Commission des plaintes du public contre la Gendarmerie royale du Canada

Commission for Public Complaints Against the Royal Canadian Mounted Police

Examen du bilan des plaintes du public de la GRC - 2007

Comprenant les recommandations à mettre en oeuvre

Rapport spécial

Division de la politique stratégique et de la recherche

Janvier 2009

Canada

Introduction 1
Le processus de plaintes du public 8
Réception des plaintes 8
Règlement à l'amiable 8
Demande d'examen 8
PREMIÈRE PARTIE 11
ANALYSE DE L'EXAMEN DU BILAN 11
Examen de vérification postérieure 12
Méthode 14
Limites 16
Analyse de la GRC dans son ensemble et dans les régions 18
Plaintes reçues 18
Plaignants chroniques et multiples 24
Décision sur les plaintes 26
Enquête et rapport final 27
Règlements à l'amiable 30
Retraits 32
Clôtures (avis écrit de la décision) 33
Normes de service : délai de traitement 35
Liste des décisions en suspens 38
Dossiers incomplets des plaintes 41
Lacunes en matière de référence à la Commission 41
Règlement à l'amiable dans le cas de plaintes de recours abusif à la force 42
DEUXIÈME PARTIE 45
Analyse des tendances des conclusions et des recommandations des rapports intérimaires 46
Allégations 46
Méthode 46
Classification des plaintes 47
Conclusions et recommandations 48
Négligence dans le devoir 49
Recours abusif à la force 50
Attitude répréhensible 51
Arrestation injustifiée 52
Conduite oppressive 52
Procédure irrégulière 53
Conduite répréhensible d'une automobile 53
Usage incorrect d'un bien 54
Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne 54
Perquisition impropre de lieux 54
Avis du commissaire 54
Annexes 59
Annexe A : Termes courants 60
Annexe B : Liste des problèmes 62
Annexe C : Divisions de la GRC 65
Annexe D : Processus de plaintes 66
RAPPORTS DES DIVISIONS 67

Les Territoires : Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut....69
A -RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE....79
B-TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR....87
C-QUÉBEC....97
D-MANITOBA....105
E-COLOMBIE-BRITANNIQUE....115
F-SASKATCHEWAN....129
G-TERRITOIRES DU NORD-OUEST....139
H-NOUVELLE-ÉCOSSE....147
J-NOUVEAU-BRUNSWICK....157
K-ALBERTA....165
L-ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD....175
M-YUKON....181
O-ONTARIO....191
V-NUNAVUT....199

Liste des figures

Figure 1 : Nombre de plaintes par région....18
Figure 2 : Nombre de plaintes en fonction des organisations devant lesquelles elles ont été déposées....18
Figure 3 : Ventilation par région – Nombre de plaintes en fonction des organisations devant lesquelles elles ont été déposées....19
Figure 4 : Ventilation des allégations à l'échelle de l'organisation....21
Figure 5 : Ventilation des allégations liées aux plaintes déposées devant la CPP....24
Figure 6 : Ventilation des allégations liées aux plaintes déposées devant la GRC....24
Figure 7 : Nombre de plaintes par type de décision : à l'échelle de l'organisation....26
Figure 8 : Ventilation par région – Nombre de plaintes par type de décision....27
Figure 9 : Nombre de plaintes closes en vertu de motifs cernés dans le paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*....34
Figure 10 : Ligne du temps des plaintes par région....36
Figure 11 : Ligne du temps des plaintes – Comparaison en fonction de l'endroit où la plainte a été déposée....38
Figure 12 : Nombre de décisions sur les plaintes reçues par la Commission....39
Figure 13 : Nombre de plaintes en suspens déposées avant 2007....40
Figure 14 : Classification des plaintes dans les rapports intérimaires de 2007....47
Figure 15 : Résultat des conclusions de la Commission dans les rapports intérimaires de 2007....48
Figure 16 : Ventilation des recommandations de la Commission....49
Figure 17 : Réponse du commissaire aux conclusions défavorables dans les rapports intérimaires de la Commission....55
Figure 18 : Réponse du commissaire aux recommandations formulées dans les rapports intérimaires de la Commission....55

Liste des tableaux

Tableau 1 : Ventilation des allégations par région....22
Tableau 2 : Ventilation des allégations en fonction de l'organisation devant laquelle les plaintes ont été déposées....23

Tableau 3 : Plaignants chroniques.....25
Tableau 4 : Membres ayant fait l'objet de plus d'une plainte.....25
Tableau 5 : Ventilation des allégations ayant fait l'objet de rapports finaux.....29
Tableau 6 : Allégations appuyées ou rejetées 29
Tableau 7 : Ventilation des allégations ayant fait l'objet d'un règlement à l'amiable.....31
Tableau 8 : Ventilation des allégations liées à des plaintes retirées.....33
Tableau 9 : Ventilation des allégations liées à des plaintes qui ont été closes.....35

Introduction

La Commission des plaintes du public contre la GRC (la « Commission ») joue un rôle essentiel au sein de la société canadienne en assurant une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC qui s'acquittent de leurs tâches d'application de la loi. La GRC est ainsi tenue de rendre des comptes au public. Cette obligation de rendre compte devant le grand public n'est pas seulement essentielle parce qu'elle aide à garantir que les agents de police exercent leur pouvoir en respectant la loi et de manière appropriée; en effet, c'est aussi un élément clé des freins et contrepoids nécessaires pour lutter contre le crime au Canada.

L'Examen du bilan est un projet unique qu'entreprend la Commission afin d'examiner toutes les décisions sur les plaintes du public contre la GRC. Dans le cadre de son examen des décisions sur les plaintes, la Commission analyse les tendances en matière de type d'allégations formulées par le public contre la GRC, la décision prise par la GRC au sujet de la plainte et si la décision respectait la politique de la GRC. Cet examen fournit à la Commission et à la GRC un fondement empirique qui permettra d'évaluer l'efficacité du fonctionnement du système général de plaintes du public contre la GRC. De telles analyses empiriques aideront les décideurs de la Commission et de la GRC à comprendre la portée et la nature des plaintes contre la GRC dans leur administration respective et fourniront différents points de vue (national, régional et divisionnaire) sur le rendement de la GRC et les services aux Canadiens par le truchement du système de plaintes du public[1].

Un membre du public peut déposer une plainte contre la GRC directement à la GRC, à la Commission ou auprès des autorités policières provinciales. Lorsqu'elle reçoit une plainte, la Commission peut tenter de régler le problème à l'amiable en favorisant la communication entre le plaignant et un représentant de la GRC. Si le règlement à l'amiable s'avère impossible ou qu'il n'est pas indiqué (en raison du genre d'allégation, par exemple), un analyste des plaintes de la Commission aide le plaignant à officialiser sa plainte et, la plupart du temps, l'envoie à la GRC aux fins d'enquête[2]. Par la suite, la GRC rend compte des résultats de son enquête au plaignant, aux membres en cause de la GRC et à la Commission.

Le plaignant qui n'est pas satisfait des conclusions de la GRC concernant sa plainte peut demander à la Commission d'effectuer un examen indépendant. Lorsque la Commission examine une plainte, elle effectue une analyse détaillée de tous les documents qui se rapportent à la plainte, notamment le dossier opérationnel de la GRC, l'enquête de la GRC sur la plainte du public, les lois et les politiques applicables ainsi que tous les documents fournis par le plaignant. Si le président est satisfait de la façon dont la GRC a traité la plainte, il envoie un rapport final[3] à toutes les parties concernées, y compris le commissaire de la GRC et le ministre de la Sécurité publique. Si le président n'est pas satisfait des conclusions de la GRC quant à la plainte, il envoie

[1] Veuillez consulter l'**annexe D** pour un survol du processus de plaintes du public contre la GRC.
[2] Il y a des dispositions dans la *Loi sur la GRC* permettant à la Commission de mener une enquête s'il est dans l'intérêt du public de procéder ainsi.
[3] Veuillez consulter l'**annexe A** pour une liste des termes couramment utilisés dans le cadre du processus de plaintes du public contre la GRC.

un rapport intérimaire faisant état de ses conclusions et recommandations au commissaire de la GRC et au ministre de la Sécurité publique. Le commissaire de la GRC examine les conclusions et les recommandations du président et envoie un avis écrit à ce dernier et au ministre de la Sécurité publique portant sur toute autre mesure qui a été ou sera prise à l'égard de la plainte.

Le projet d'Examen du bilan vise principalement à cerner les domaines où il est possible d'apporter des changements et de renforcer la responsabilisation des forces de l'ordre. Le projet est composé de deux volets principaux : l'Examen du bilan et la liste des décisions en suspens, où figurent tous les dossiers de plaintes déposées devant la Commission qui ne sont pas réglées. Ces projets visent à améliorer la surveillance civile de la GRC grâce à des analyses quantitatives et qualitatives, ce qui aura pour effet de renforcer de manière générale le système de plaintes du public.

Les objectifs du projet d'Examen du bilan sont les suivants :

- confirmer que le mandat et les responsabilités prévus dans la partie VII de la *Loi sur la GRC* en matière de traitement des plaintes du public sont respectés;
- analyser les plaintes afin d'en découvrir les tendances;
- cerner les enjeux des plaintes pouvant faire l'objet d'examens ou de mesures supplémentaires;
- cerner les enjeux systémiques du processus de plaintes et dans le contexte plus général de l'application de la loi au Canada;
- travailler en collaboration avec la GRC afin de cerner les occasions de changement.

Pour lancer le projet, la Commission a demandé officiellement à la GRC, aux termes de l'alinéa 45.47*b*) de la *Loi sur la GRC*, de fournir une copie de tous ses dossiers clos de plaintes du public. Un dossier clos de plaintes du public a été défini comme un dossier contenant toutes les plaintes reçues par la GRC en vertu de la partie VII de la *Loi sur la GRC* et comprenait le formulaire 4110 de la GRC, sur lequel sont consignées toutes les plaintes résolues de manière informelle ou retirées, le formulaire 4110 et un avis écrit de la décision tel que le définit le paragraphe 45.36(6) de la Loi, et le formulaire 4110 et le rapport final, conformément à l'article 45.4 de la Loi.

Le présent rapport est divisé en deux parties. Dans la première partie, nous présentons les constatations liées à l'analyse de la base de données de l'Examen du bilan, et, dans la deuxième partie, nous présentons les constatations et les tendances découlant de l'analyse des conclusions et des recommandations formulées dans les rapports intérimaires de la Commission.

Les données recueillies utilisées dans le présent rapport sont celles de l'année 2007 et portent sur tous les dossiers de plaintes clos reçus par la Commission avant le 1er juillet 2008, dont la date de la plainte se situait du 1er janvier[4] au 31 décembre 2007[5]. La Commission a reçu 1 440 décisions finales sur les plaintes déposées en 2007. Cependant, nous estimons qu'il y a près de 2 500 plaintes qui ont été déposées contre la GRC en 2007.

[4] Ce projet n'inclut pas les décisions sur les plaintes présentées à la Commission avant le 1er janvier 2007.
[5] En date du 16 septembre 2008, la Commission avait reçu 2 086 décisions finales sur les plaintes.

À des fins administratives, la GRC est divisée en quatre régions, qui sont elles-mêmes divisées en divisions qui sont composées de détachements[6]. Dans le cadre du projet d'Examen du bilan, nous avons recueilli et contrôlé les données selon ces quatre niveaux : l'ensemble de la Gendarmerie, les régions, les divisions et les détachements.

Selon les décisions sur les plaintes reçues, c'est la région du Pacifique qui a généré le plus de plaintes (642), soit 45 % de toutes les plaintes, tandis que la région de l'Atlantique en a généré 236 (16 %), la région du Centre, 53 (4 %), et la région du Nord-Ouest, 509 (35 %).

En tout, 3 104 allégations ont été formulées contre la GRC et ses membres. Les allégations les plus courantes liées aux plaintes cernées par la GRC étaient liées à la « négligence dans le devoir » (29 %), une « attitude répréhensible » (20 %) et un « recours abusif à la force » (13 %).

Dans le cadre du traitement des plaintes, la GRC a produit un rapport final (de la GRC) dans 46 % des cas, émis un avis écrit de la décision dans 11 % des cas, a trouvé un règlement à l'amiable dans 30 % des cas et a accepté qu'une plainte soit retirée dans 13 % des cas.

Dans le cadre de l'analyse, la Commission a remarqué que 8 % des règlements à l'amiable étaient liés à des allégations de recours abusif à la force et que 14 % de toutes les allégations de recours abusif à la force finissaient par un règlement à l'amiable. De ces décisions, 48 % étaient jugées par la Commission comme étant une décision inappropriée relative à une plainte du public.

En 2007, la GRC a eu besoin en moyenne de 114 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée (de 0 à 447 jours). Il fallait 86 autres journées pour que la Commission reçoive une copie de la décision[7] (de 0 à 496 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 229 jours avant de présenter une plainte (de 0 à 11 927 jours[8]) après l'incident en question.

Fait intéressant, il y a un écart important entre le nombre moyen de journées qu'un plaignant a prises avant de déposer une première plainte auprès de la Commission ou de la GRC. En moyenne, les plaignants ont attendu 271 jours après l'incident avant de déposer une plainte directement à la Commission (de 0 à 5 326 jours), tandis qu'ils déposaient leur plainte devant la GRC en moyenne seulement 165 jours après l'incident (de 0 à 1 927 jours).

Il convient de signaler que l'Examen du bilan a permis de cerner un certain nombre de raisons possibles pour lesquelles les plaignants attendaient tant de jours avant de déposer leur plainte :

1) les types d'allégations à la source des plaintes déposées devant la Commission ont tendance à être de nature plus grave que celles des plaintes déposées devant la GRC;
2) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public;

[6] Vous trouverez une liste des régions et de leurs divisions à l'**annexe C**.

[7] Ces moyennes ne signifient pas que la GRC a pris un certain temps 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.

[8] La plainte du public qui a été déposée après 11 927 jours était liée à un incident qui a eu lieu en janvier 1975 et portait sur des allégations de comportement inapproprié de membres de la GRC qui se serait étendu sur de nombreuses années. La plainte a été déposée en août 2007. La Commission a seulement le pouvoir législatif d'examiner les plaintes déposées après 1988. Cependant, certains plaignants fournissent des données liées à un incident qui datent d'avant et de bien après 1988.

3) la plainte peut être de nature historique parce qu'un incident a eu lieu il y a plusieurs années (dans certains cas des décennies) avant qu'une plainte officielle soit déposée;
4) d'autres moyens de résoudre le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

En outre, dans le cadre de rapports futurs, nous analyserons pourquoi les plaignants attendent longtemps avant de déposer une plainte. La Commission a déjà mis en œuvre des initiatives de sensibilisation afin d'aborder certaines des raisons pour lesquelles les gens attendent avant de déposer une plainte. À cette fin, la Commission a travaillé activement afin de sensibiliser des sous-groupes divers de la population canadienne, ce qui pourra faire en sorte que les plaignants pourront faire part de leurs préoccupations plus rapidement. En plus de produire des documents de renseignements et sur les plaintes dans 12 langues différentes, durant 2007-2008, la Commission a aussi entrepris un projet pilote en collaboration avec l'Association nationale des centres d'amitié. Le projet pilote a été conçu afin d'améliorer les connaissances et l'accès de membres de la communauté autochtone relativement au processus de plaintes du public, personnes qui ont peut-être de la difficulté à avoir accès au processus de plaintes du public. Deux autres groupes où la Commission devra effectuer des travaux de sensibilisation durant la prochaine année sont les Néo-Canadiens et ceux qui souffrent de troubles mentaux.

Le deuxième volet du projet d'Examen du bilan, soit la liste des décisions en suspens, a été conçu pour servir de mécanisme de comptabilité pour toutes les plaintes déposées devant la Commission et qui font actuellement l'objet d'une enquête de la GRC. 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 et de déterminer si les enquêtes relatives aux plaintes durent trop longtemps.

Fait intéressant, la GRC a réduit le nombre de plaintes reportées d'avant 2007 de 69 %. La Commission continue à recevoir des décisions de plaintes d'avant et d'après 2007, et bon nombre de divisions se sont engagées à fournir à la Commission un rapport sur l'état de la situation des plaintes qui figurent sur cette liste. Cela s'est avéré un outil de suivi et de rapports extrêmement utile pour les plaintes déposées devant la Commission. En outre, les plaintes qui ont pu se « perdre » dans le système ont été cernées, et on a ordonné la tenue d'enquêtes. Les services aux Canadiens s'améliorent.

La limite la plus importante du projet d'Examen du bilan a été de recueillir les décisions prises sur les plaintes. Même si les intervenants se sont conformés aux demandes de la Commission, la Commission sait que les divisions et les détachements ne présentent pas toujours l'ensemble des documents nécessaires, ce qui a eu une incidence sur la capacité de la Commission de procéder à une analyse complète.

En ce qui a trait à la deuxième partie du rapport sur l'Examen du bilan, l'objectif de l'analyse des tendances des conclusions et des recommandations était de déterminer les tendances actuelles concernant les conclusions et les recommandations présentées au commissaire de la GRC et d'établir s'il y avait des tendances marquées dans la réponse du commissaire aux rapports intérimaires. Durant l'année civile 2007, la Commission a produit 24 rapports intérimaires, mais a seulement reçu 15 réponses du commissaire. Une analyse préliminaire des rapports intérimaires

de 2007 a permis de cerner plusieurs tendances en ce qui a trait aux conclusions et recommandations de la Commission. De celles-ci, trois ressortaient du lot.

La plainte la plus courante ayant fait l'objet d'une demande d'examen était liée à la croyance qu'il y avait eu négligence dans le devoir — les plaignants faisaient valoir qu'un membre de la GRC ne s'était pas bien acquitté de ses tâches. Suivaient les plaintes liées au recours inapproprié à la force, et plus particulièrement au recours abusif à la force, qui se produisait souvent durant des arrestations. Le troisième type de plainte en importance concernait des allégations selon lesquelles des membres de la GRC avaient affiché une attitude répréhensible dans le cadre de leur interaction avec le public.

La Commission a déterminé que ces projets étaient très utiles puisqu'ils ont accru la coopération entre la Commission et la GRC, ont aidé à diminuer le nombre important de dossiers de plaintes en suspens et, par l'intermédiaire d'analyses quantitatives et qualitatives, ont permis de cerner les tendances, renseignements qu'on pourrait utiliser pour améliorer la qualité du système de plaintes du public général et la qualité des services au grand public.

À l'avenir, la Commission affichera, sur son site Web, les résultats du volet de l'évaluation de la qualité des décisions sur les plaintes, ce qui comprendra une analyse des décisions sur les plaintes incluses dans la base de données de l'Examen du bilan, à l'échelle de la Gendarmerie et par division.

Les prochains examens du bilan aborderont les tendances en matière de plaintes au fil du temps et les cas de plaignants chroniques, examineront plus en détail les différences régionales et entre divisions et fourniront une mise à jour du rapport de l'année précédente.

Recommandations

Reconnaissant l'importance de l'uniformité à l'échelle de la Gendarmerie et à la lumière des constatations des analyses réalisées dans le cadre du projet d'Examen du bilan, la Commission formule les recommandations suivantes :

1. La Direction des normes professionnelles et des examens externes de la direction générale 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.

2. La Direction des normes professionnelles et des examens externes de la direction générale de la GRC devrait produire une directive indiquant clairement les éléments suivants :

    a. quand le règlement à l'amiable est indiqué dans les cas de plaintes liées au recours inapproprié 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.

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.

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 d'assurer l'uniformisation de l'approche à l'échelle nationale.

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.

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.

Prochaines étapes

En s'appuyant sur les constatations du premier rapport du projet d'Examen du bilan, la Commission prévoit faire ce qui suit :

- collaborer avec la GRC afin de communiquer les pratiques exemplaires liées à l'utilisation adéquate des dispositions sur la clôture;
- travailler en collaboration avec la GRC afin de mettre en œuvre un processus de plaintes du public contre la GRC normalisé afin d'assurer l'uniformité à l'échelle de la Gendarmerie et d'améliorer le service offert au public;
- approfondir l'analyse des préoccupations soulevées dans le présent rapport, particulièrement en ce qui a trait aux plaignants chroniques, aux anomalies statistiques et au recours à des règlements à l'amiable et aux clôtures inappropriés dans le cadre de plaintes du public;
- exécuter une évaluation de la qualité de toutes les décisions sur les plaintes du public de la GRC;
- établir un rapport annuel sur les constatations du projet d'Examen du bilan.

Le processus de plaintes du public

Les pouvoirs de la Commission, établis en 1988, ont mené à l'adoption d'un modèle de surveillance fédéral qui est principalement fondé sur le traitement des plaintes. La Commission tire son pouvoir des parties VI et VII de la *Loi sur la GRC*. Sa compétence en matière de réception et d'examen de plaintes comprend la conduite des membres de la GRC qui s'acquittent de leurs tâches d'application de la loi ainsi que la conduite des membres de la GRC qui ne sont pas de service lorsqu'on détermine que le comportement allégué est susceptible d'avoir un effet négatif sur leur rendement en tant que membres de la GRC ou sur la réputation de la GRC. La Commission n'est pas autorisée à examiner les dossiers liés à l'administration des affaires de la GRC, notamment les préoccupations de gestion et administratives.

Réception des plaintes

Lorsque la Commission reçoit une plainte, un analyste des plaintes du bureau de Surrey (Colombie-Britannique) détermine dans un premier temps si la Commission a la compétence voulue, aide le plaignant à officialiser sa plainte, qui est envoyée à la GRC aux fins d'enquête. La GRC rend ensuite compte des résultats de l'enquête au plaignant, aux membres de la GRC en cause et à la Commission. Il s'agit d'une obligation législative.

Ce ne sont pas tous les membres du public qui veulent présenter une plainte officielle. Dans certains cas, quand un membre du public ne demande pas une réponse de la GRC, mais veut simplement qu'un superviseur soit mis au courant de ses préoccupations, l'analyste des plaintes peut présenter un rapport directement à la GRC.

Règlement à l'amiable

Les analystes des plaintes de la Commission ont, à tous les jours, l'occasion d'aider à résoudre des conflits en créant un climat positif de communication entre le public et la GRC et en obtenant rapidement des renseignements de la GRC pour le plaignant.

La Commission reçoit fréquemment des plaintes qu'on peut régler à l'amiable en permettant à un plaignant éventuel de formuler ses griefs et d'échanger des renseignements avec un représentant compétent de la GRC. Une fois que la Commission comprend la nature des préoccupations du plaignant, l'analyste des plaintes explique les options qui s'offrent à lui. Lorsqu'il est indiqué de le faire, l'analyste des plaintes invite le plaignant et la GRC à travailler ensemble afin de résoudre à l'amiable le problème. Le plaignant a toujours le droit de déposer une plainte officielle. Quand le plaignant décide de régler sa préoccupation par le truchement d'un règlement à l'amiable, l'analyste des plaintes agit à titre de facilitateur, aidant le plaignant à obtenir des renseignements précis et exhaustifs en obtenant l'aide d'un agent principal de la GRC de l'administration compétente.

Demande d'examen

Si un plaignant n'est pas satisfait de la manière dont la GRC a traité sa plainte, il peut demander à la Commission d'examiner sa plainte. Dans le cadre de son examen, l'examinateur-analyste de la

Commission évalue tous les documents liés à la plainte, y compris le dossier opérationnel de la GRC, l'enquête de la GRC sur la plainte du public, les lois et les politiques pertinentes et tous les documents pertinents fournis par le plaignant. Il s'agit d'un modèle traditionnel grâce auquel deux parties opposées fournissent leur version respective des faits à un arbitre indépendant qui mène une enquête et formule des conclusions factuelles en fonction des éléments probants disponibles et de la crédibilité des parties.

En outre, la Commission peut mener sa propre enquête indépendante, et le président a aussi le pouvoir d'organiser une audience d'intérêt public pour enquêter sur une plainte.

Si la Commission est satisfaite de la façon dont la GRC a traité la plainte, elle envoie un rapport final à toutes les parties en cause, y compris le commissaire de la GRC et le ministre de la Sécurité publique. Si, à l'opposé, la Commission n'est pas satisfaite, elle envoie au commissaire de la GRC et au ministre de la Sécurité publique un rapport intérimaire leur fournissant ses conclusions et recommandations. Le commissaire de la GRC examine les conclusions et les recommandations de la Commission puis envoie à la Commission et au ministre de la Sécurité publique un avis écrit présentant toute mesure supplémentaire qui a été prise ou qui le sera concernant la plainte.

Lorsqu'un rapport intérimaire a été produit et que le commissaire de la GRC a répondu en produisant un avis, la Commission répond ensuite à la GRC dans un rapport intitulé Rapport final après l'avis du commissaire, dans lequel elle formule à nouveau sa position et décrit en détail ses préoccupations concernant la réponse du commissaire au rapport intérimaire. Une copie du Rapport final après l'avis du commissaire, assortie du rapport intérimaire, est ensuite envoyée aux diverses parties, comme l'exige la *Loi sur la GRC.*

Actuellement, la GRC n'a pas à confirmer à la Commission que des mesures supplémentaires ont été prises à la suite des recommandations.

PREMIÈRE PARTIE

ANALYSE DE L’EXAMEN DU BILAN

Examen de vérification postérieure

La Commission a procédé à un Examen du bilan des plaintes du public dans le passé. Il s'agissait d'un examen de vérification postérieure. L'examen de vérification postérieure réalisé dans les années 90 visait principalement à cerner les plaintes qui exigeaient l'adoption de mesures supplémentaires par la Commission en fonction de deux critères :

1) les plaintes qui n'avaient pas été transférées à la Commission mais auraient dû l'être;
2) les plaintes réglées par la GRC, mais au sujet desquelles la Commission croyait, en fonction de l'intérêt public, que des mesures supplémentaires étaient requises.

On a aussi utilisé l'examen de vérification postérieure pour informer le président de la Commission de l'époque de toute tendance négative évidente du processus de plaintes comme l'application fautive de la *Loi sur la GRC*.

Les résultats de l'examen étaient présentés dans un rapport mensuel à l'intention du président et fournissaient les renseignements suivants :

- nombre de dossiers examinés durant la période de rapport;
- nombre de plaintes qui avaient été traitées d'une manière qui respectait les exigences de la *Loi sur la GRC*;
- exemples de plaintes qui exigeaient des mesures supplémentaires de la part de la GRC ou de demandes de mesure corrective formulées à l'intention de la GRC;
- exemples de plaintes qui exigeaient des mesures supplémentaires par la Commission/de dossiers d'intérêt public et de recommandations précisant des mesures supplémentaires à prendre;
- tendances dignes de mention (positives et négatives).

Même si l'examen de vérification postérieure a fourni certains renseignements sur l'état du système de plaintes du public, le projet comportait des limites :

- la Commission a seulement examiné les documents des plaintes qui ont été déposées devant elle;
- il n'y avait pas d'appréciation générale de l'ensemble du processus de plaintes du public;
- il n'y avait aucune manière de déterminer les enjeux propres aux divisions ou les enjeux systémiques.

Une des principales différences entre l'examen de vérification postérieure et l'actuel projet d'Examen du bilan est que, dans la première des deux initiatives, les constatations se limitaient aux décisions sur les plaintes plutôt qu'à une analyse quantitative et qualitative de la nature du système de plaintes dans son ensemble. Des types semblables de constatations qui ont été formulées dans l'examen de vérification postérieure précédent seront formulées dans le cadre du projet d'évaluation de la qualité des décisions sur les plaintes de la Commission.

L'avantage de l'approche actuelle de la Commission qui consiste à examiner l'ensemble du système de plaintes est qu'on pourra ainsi établir un fondement empirique qui permettra d'améliorer le processus général de plaintes du public. Cette approche systématique permettra à

la Commission non seulement de comprendre l’ensemble du système de plaintes, mais aussi de mieux évaluer les enjeux propres aux divisions ou aux détachements partout au pays.

Analyse quantitative des décisions sur les plaintes

Méthode

Les données recueillies pour 2007 portent sur tous les dossiers de plaintes réglés avant le 1er juillet 2008[9] et dont la plainte a été déposée entre le 1er janvier[10] et le 31 décembre 2007[11]. La Commission a reçu 1 440 décisions finales sur les plaintes déposées durant cette période. Au moment de sa réception, on évaluait chaque dossier de plainte afin d'en assurer l'exhaustivité. Des employés de la Commission ont analysé le document de décision et cerné les problèmes soulevés par le plaignant. En outre, des renseignements précis ont été recueillis et inclus dans la base de données, de manière à ce qu'on puisse faire des analyses quantitatives et qualitatives.

Les types de décisions étaient classés selon les quatre manières dont la GRC peut clore une plainte :

- le plaignant accepte un règlement à l'amiable;
- le plaignant retire sa plainte;
- la plainte fait l'objet d'une enquête officielle, et un rapport final est produit;
- le dossier de plainte est clos, et un avis écrit de la décision est produit.

Dans le cadre du projet d'Examen du bilan, nous avons recueilli de manière systématique plusieurs dates[12] liées aux décisions sur les plaintes afin de calculer le temps écoulé de la date de l'incident[13] à la date de la présentation de la plainte[14], de la date de présentation de la plainte à la date de la prise de décision[15] et de la date de prise de décision à la date[16] à laquelle la Commission a été informée de la décision.

À des fins administratives, la GRC est divisée en quatre régions qui sont elles-mêmes divisées en divisions qui sont composées en détachements[17]. Dans le cadre du projet d'Examen du bilan,

[9] Nous avons décidé de donner six mois supplémentaires à la GRC pour fournir à la Commission ses décisions sur les plaintes déposées en 2007.
[10] Le présent projet n'inclut pas les décisions sur les plaintes présentées à la Commission avant le 1er janvier 2007.
[11] En date du 16 septembre 2008, la Commission avait reçu 2 086 décisions finales sur les plaintes.
[12] Dans quelques cas, les dates qui sont habituellement consignées n'étaient pas disponibles. Les champs liés à ces dates n'étaient pas peuplés et n'ont pas été utilisés pour l'analyse de la ligne de temps des plaintes. Douze dossiers ont été omis parce que la date de l'incident manquait, et quatre cas l'ont été parce que la date où la décision avait été prise n'était pas disponible.
[13] Il fallait écrire dans ce champ la date à laquelle l'incident avait eu lieu. Cependant, certains plaignants avaient de la difficulté à se rappeler la date précise de l'incident, mais ils se rappelaient que l'incident avait eu lieu au cours d'une certaine semaine ou d'un certain mois. D'autres déclaraient que l'incident avait eu lieu sur une période. Dans ces cas, la date de l'incident inscrite est la première date de la période déclarée.
[14] La date où la plainte a été déposée est la date à laquelle le plaignant a déposé sa plainte devant la Commission, la GRC ou la Federation of Saskatchewan Indian Nations (FSIN).
[15] La date de la prise de décision est la date qu'on trouve sur le rapport final ou l'avis écrit de la décision dans le cas des plaintes ayant fait l'objet d'une enquête officielle et des dossiers de plaintes clos, respectivement. Lorsqu'une plainte fait l'objet d'une entente à l'amiable ou est retirée, la date de décision est la date inscrite sur le formulaire 4110.
[16] Lorsque la Commission reçoit une décision relative à une plainte, la date courante est estampillée sur les documents de décision. C'est cette date qu'on inscrit dans le champ de la date où la décision a été reçue.
[17] Une liste des régions et de leurs divisions connexes peut être consultée à l'**annexe C**.

nous avons recueilli et contrôlé les données selon ces quatre niveaux : l'ensemble de la Gendarmerie, les régions, les divisions et les détachements.

Allégations

Dans le cadre de la documentation des plaintes du public, la GRC classe chaque préoccupation des plaignants en l'associant à une catégorie d'allégations précise. Il y a 16 catégories de plaintes :

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 inéquitable 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 ou de montrer une arme à feu et de faire 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 ne pas se présenter, mal gérer des plaintes du public, procéder à des enquêtes inadéquates, ne pas bien prendre soin de prisonniers, ne pas libérer une personne dans un environnement sécuritaire et ne pas fournir des soins médicaux adéquats. Cette catégorie peut aussi inclure les allégations de mauvaise prise de notes (cahiers 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 lois 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 vrais 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 les politiques de la GRC et leur 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.

Ces catégories d'allégations sont habituellement utilisées par la GRC pour enregistrer et classer les allégations de plaintes. Cependant, la Commission a remarqué que certaines allégations n'étaient pas classées dans la bonne catégorie. Ces erreurs de catégorisation se produisaient le plus souvent lorsque des allégations de « recours abusif à la force » étaient classées dans la catégorie « négligence dans le devoir ». Ce problème de catégorie sera examiné davantage durant le volet d'évaluation de la qualité des décisions. Malheureusement, dans le cadre du présent rapport de l'Examen du bilan, il n'est pas possible de déterminer dans quelle mesure ces erreurs de classement des allégations ont eu un impact négatif sur les statistiques liées à cet aspect du projet ou même s'il s'agit d'un problème répandu. Nous aborderons ce problème dans les prochains rapports et en communiquant directement avec la GRC.

Problèmes

Pour chaque décision relative à une plainte reçue, la Commission a analysé la raison pour laquelle la plainte avait été déposée et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte. Afin de garantir l'uniformité et l'exactitude, 46 catégories ont été créées[18].

Limites

En raison de la nature du système de plaintes du public, la Commission va probablement continuer à recevoir des décisions relatives à des plaintes déposées en 2007 durant le reste de l'année 2008, voire probablement en 2009. Il y a plusieurs raisons expliquant ce délai. Certaines plaintes sont naturellement plus longues à traiter et à régler parce qu'elles sont de nature complexe. En outre, il y a aussi actuellement un délai entre la date de prise de décision et la date à laquelle cette décision est fournie à la Commission, soit parce que la GRC ne fournit pas la décision en temps opportun soit parce qu'elle ne prend pas la décision rapidement.

Puisque la Commission ne sait pas avec certitude combien de décisions sur les plaintes la GRC a prises à un moment donné, ni combien de plaintes ont été déposées en tout, elle doit se fier à la GRC pour qu'elle lui fournisse les décisions sur les plaintes en temps opportun afin que la base

[18] Une description des problèmes cernés par la Commission se trouve à l'**annexe B** du présent rapport.

de données soit la plus exhaustive possible. Il s'agit de la plus importante limite du projet de l'Examen du bilan, et nous avons rappelé à maintes reprises aux divisions qu'elles doivent fournir à la Commission les décisions sur les plaintes le plus rapidement possible. Cependant, il convient aussi de signaler que, dans le courant du projet, il semble que la GRC a raccourci le délai qu'elle prenait pour fournir à la Commission ses décisions. Ce fait sera consigné empiriquement dans le rapport de 2008 de l'Examen du bilan.

En outre, certains échantillons étaient très petits en raison du nombre limité de décisions sur les plaintes présentées par certaines divisions. En raison de la petite taille des échantillons, la capacité de la Commission de tirer des conclusions ou de fournir des analyses plus détaillées était parfois limitée. Cependant, à mesure que d'autres renseignements sont accessibles et que les bases de données croissent, les limites liées à la taille des échantillons disparaîtront.

La Commission sait que certaines divisions ont pris des décisions sur des plaintes déposées après le 1er janvier 2007 qu'elles ne lui ont pas encore communiquées. Cependant, il est impossible de déterminer l'ampleur du problème, puisque même la direction générale de la GRC ne sait pas combien de plaintes ont été déposées ou réglées à l'échelle nationale. La Commission a tenté à plusieurs occasions de comparer sa liste de décisions finales sur les plaintes à la liste de la GRC afin de déterminer si la GRC avait en sa possession des décisions qui n'avaient pas été fournies à la Commission et vice versa[19]. La direction générale de la GRC tente actuellement de fournir à la Commission une copie de toutes les décisions sur les plaintes qu'elle a en sa possession et que la Commission n'a pas, de manière à ce que les décisions puissent être consignées dans la base de données. Malheureusement, cet exercice n'était pas terminé au moment de la rédaction du présent rapport, même si ces documents ont été cernés en mai 2008.

En raison des facteurs énoncés ci-dessus, les données incluses dans le présent rapport ne reflètent pas toutes les plaintes déposées en 2007. Cependant, en créant ces paramètres précis en matière d'inclusion des données et en reconnaissant les limites, les statistiques fournies sont le plus exactes possible, et nous procéderons à une mise à jour dans les prochains rapports de l'Examen du bilan.

Le projet de l'Examen du bilan s'est avéré un outil extrêmement utile qui permet de mettre en lumière les anomalies et les préoccupations liées au système de plaintes du public contre la GRC aux niveaux national, régional, des divisions et des détachements. Ces anomalies et préoccupations feront l'objet d'analyses supplémentaires à mesure que d'autres renseignements sont disponibles sur une plus longue période.

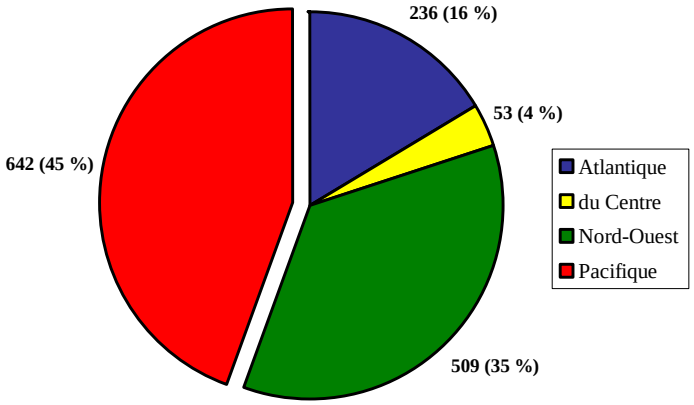
[19] Durant ce processus, nous avons déterminé que certaines divisions et certains détachements fournissaient les décisions sur les plaintes à la Commission mais n'en fournissaient pas de copies à la direction générale, ou en fournissaient à la direction générale et croyaient que ces documents allaient être communiqués à la Commission.

Analyse de la GRC dans son ensemble et dans les régions

Plaintes reçues

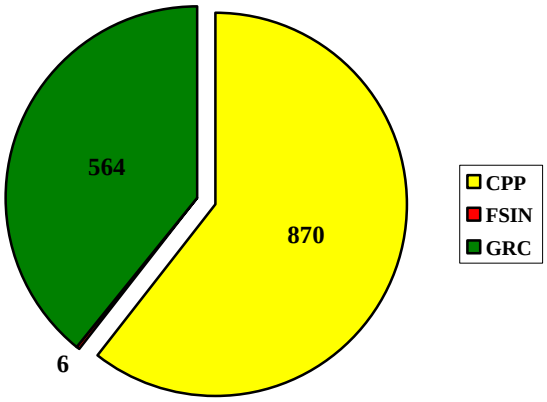
La Commission a reçu de la GRC 1 440 décisions finales sur des plaintes déposées en 2007. C'est dans la région du Pacifique qu'il y avait le plus de plaintes (642), soit 45 % du nombre total de plaintes, tandis que la région de l'Atlantique en comptait 236 (16 %); la région du Centre, 53 (4 %), et la région du Nord-Ouest, 509 (35 %).

Figure 1 : Nombre de plaintes par région



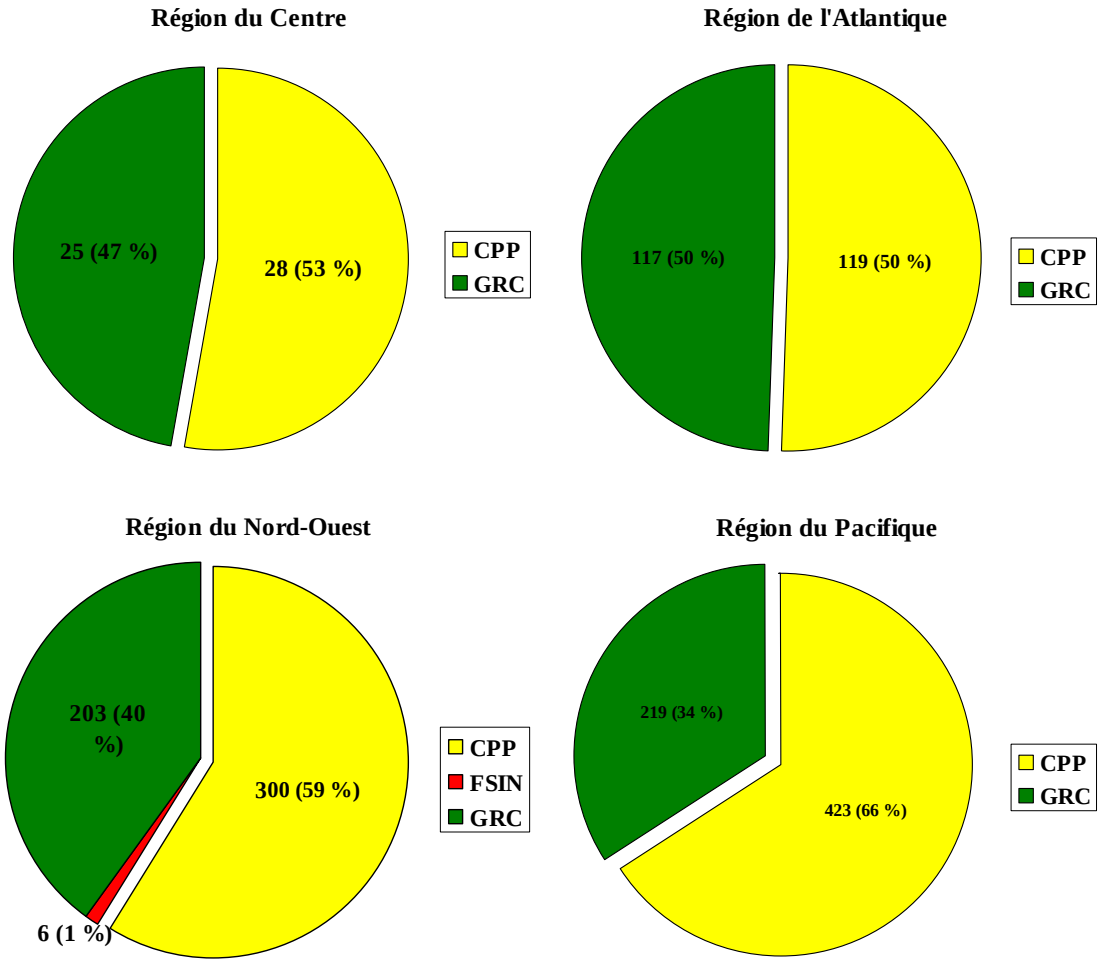
De ce nombre, 870 avaient été déposées devant la Commission (60,4 %) tandis que 564 avaient été déposées auprès de la GRC (39,2 %). Les plaintes déposées initialement devant la FSIN représentaient 0,4 % de l'ensemble des plaintes.

Figure 2 : Nombre de plaintes en fonction des organisations devant lesquelles elles ont été déposées



Du point de vue des régions, les plaignants de la région du Pacifique semblent préférer déposer leurs plaintes devant la Commission (66 % auprès de la Commission comparativement à 34 % auprès de la GRC). On pourrait attribuer cette tendance au fait de la présence accrue de la Commission dans cette région, puisque le bureau national de réception des plaintes est situé à Surrey (Colombie-Britannique). Les plaintes provenant des régions de l'Atlantique et du Centre étaient déposées à peu près à parts égales devant la Commission et la GRC. En tout, 59 % des plaintes déposées dans la région du Nord-Ouest l'ont été devant la Commission, comparativement à 40 % auprès de la GRC et à 1 % auprès de la FSIN[20].

Figure 3 : Ventilation par région – Nombre de plaintes en fonction des organisations devant lesquelles elles ont été déposées



[20] Les statistiques relatives aux plaintes déposées devant la FSIN ont été incluses, lorsqu'elles étaient pertinentes, dans le présent rapport parce que, en Saskatchewan, elles avaient un impact statistique sur le processus de plaintes du public contre la GRC et la structure générale de surveillance des forces de l'ordre. Même si ces plaintes ont peut-être été déposées devant la FSIN dans un premier temps, ce qui n'est pas le processus normal de présentation d'une plainte contre la GRC, elles ont été traitées de la même manière que toutes les autres plaintes du public : la GRC enquête et rend une décision relative à la plainte.

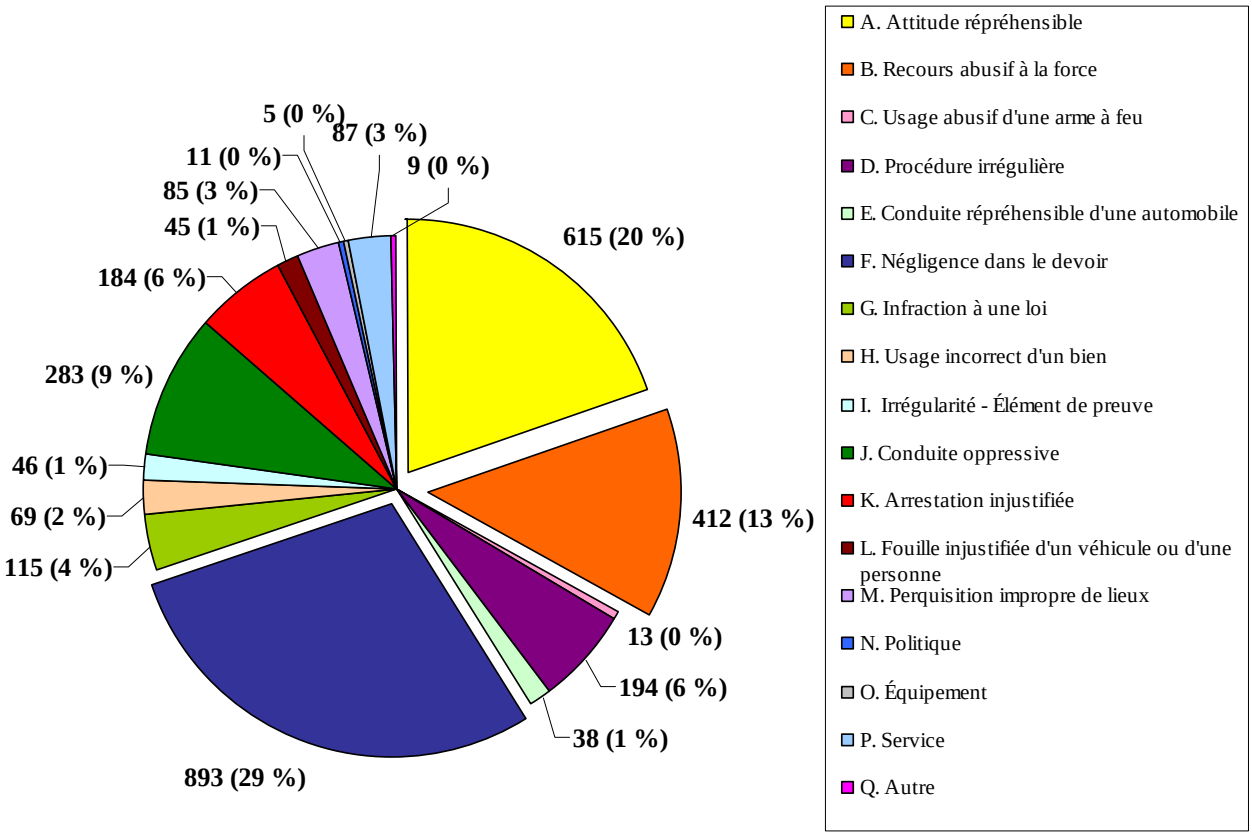
À l'occasion, la Commission a reçu une plainte contre l'ensemble d'un détachement. En 2007, la Commission a reçu 87 plaintes de ce type. La région la plus susceptible de recevoir des plaintes contre l'ensemble d'un détachement était la région de l'Atlantique (9 % de l'ensemble des plaintes qu'elle a reçues). Sept autres plaintes distinctes ont été déposées contre l'ensemble de la GRC, trois desquelles provenaient 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 représentent 70 % du nombre des membres nommés dans les plaintes. Les membres ayant le grade de caporal et de sergent représentaient respectivement 14 % et 5 % des membres nommés dans les plaintes.

Allégations

Au total, 3 104 allégations ont été formulées contre la GRC et ses membres, ce qui représente une moyenne d'environ 2,2 allégations par plainte. Les allégations les plus courantes formulées dans le cadre de plaintes cernées par la GRC étaient « négligence dans le devoir » (29 %), « attitude répréhensible » (20 %) et « recours abusif à la force » (13 %).

Figure 4 : Ventilation des allégations à l'échelle de l'organisation



Dans la région de l'Atlantique, les trois allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (30 %), « attitude répréhensible » (19 %), « recours abusif à la force » et « conduite oppressive » (11 % chacune).

Dans la région du Centre, les allégations les plus courantes étaient « attitude répréhensible » (29 %), « négligence dans le devoir » (27 %) et « conduite oppressive » (16 %).

Dans la région du Nord-Ouest, les trois allégations les plus courantes formulées dans le cadre de plaintes étaient « négligence dans le devoir » (29 %), « attitude répréhensible » (17 %) et « recours abusif à la force » (14 %).

Les trois allégations les plus courantes formulées dans le cadre de plaintes identifiées par la GRC dans la région du Pacifique étaient « négligence dans le devoir » (28 %), « attitude répréhensible » (22 %) et « recours abusif à la force » (14 %).

Tableau 1 : Ventilation des allégations par région

	Atlantique		**Centre**		**Nord-Ouest**		**Pacifique**		**Total**	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A. Attitude répréhensible	95	19 %	23	29 %	190	17 %	307	22 %	**615**	**20 %**
B. Recours abusif à la force	56	11 %	1	1 %	156	14 %	199	14 %	**412**	**13 %**
C. Usage abusif d'une arme à feu	5	1 %	0	0 %	4	0 %	4	0 %	**13**	**0 %**
D. Procédure irrégulière	34	7 %	10	13 %	66	6 %	84	6 %	**194**	**6 %**
E. Conduite répréhensible d'une automobile	6	1 %	1	1 %	12	1 %	19	1 %	**38**	**1 %**
F. Négligence dans le devoir	156	30 %	21	27 %	315	29 %	401	28 %	**893**	**29 %**
G. Infraction à une loi	12	2 %	0	0 %	84	8 %	19	1 %	**115**	**4 %**
H. Usage incorrect d'un bien	14	3 %	3	4 %	18	2 %	34	2 %	**69**	**2 %**
I. Irrégularité – Élément de preuve	10	2 %	2	3 %	25	2 %	9	1 %	**46**	**1 %**
J. Conduite oppressive	56	11 %	13	16 %	76	7 %	138	10 %	**283**	**9 %**
K. Arrestation injustifiée	23	4 %	0	0 %	53	5 %	108	8 %	**184**	**6 %**
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	12	2 %	0	0 %	17	2 %	16	1 %	**45**	**1 %**
M. Perquisition impropre de lieux	9	2 %	0	0 %	37	3 %	39	3 %	**85**	**3 %**
N. Politique	0	0 %	0	0 %	6	1 %	5	0 %	**11**	**0 %**
O. Équipement	0	0 %	1	1 %	2	0 %	2	0 %	**5**	**0 %**
P. Service	24	5 %	3	4 %	24	2 %	36	3 %	**87**	**3 %**
Q. Autre	1	0 %	1	1 %	6	1 %	1	0 %	**9**	**0 %**
Total	**513**		**79**		**1 091**		**1 421**		**3 104**	

Le classement des allégations peut aussi être ventilé selon que les plaintes aient été déposées devant la Commission ou la GRC. Les allégations déposées devant la Commission représentent 63,9 % de l'ensemble des allégations, tandis que celles déposées devant la GRC représentent 35,6 % de l'ensemble des allégations. Les allégations formulées dans le cadre de plaintes déposées devant la FSIN représentent 0,5 % de l'ensemble des allégations.

Tableau 2 : Ventilation des allégations en fonction de l'organisation devant laquelle les plaintes ont été déposées

	CPP		**GRC**		**FSIN**		**Total**
Allégations	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**
A. Attitude répréhensible	311	50,6 %	303	49,3 %	1	0,2 %	**615**
B. Recours abusif à la force	217	52,7 %	186	45,1 %	9	2,2 %	**412**
C. Usage abusif d'une arme à feu	6	46,2 %	7	53,8 %	0	0 %	**13**
D. Procédure irrégulière	123	63,4 %	71	36,6 %	0	0 %	**194**
E. Conduite répréhensible d'une automobile	10	26,3 %	28	73,7 %	0	0 %	**38**
F. Négligence dans le devoir	659	73,8 %	234	26,2 %	0	0 %	**893**
G. Infraction à une loi	88	76,5 %	27	23,5 %	0	0 %	**115**
H. Usage incorrect d'un bien	40	58 %	29	42 %	0	0 %	**69**
I. Irrégularité – Élément de preuve	38	82,6 %	7	15,2 %	1	2,2 %	**46**
J. Conduite oppressive	193	68,2 %	88	31,1 %	2	0,7 %	**283**
K. Arrestation injustifiée	137	74,5 %	47	25,5 %	0	0 %	**184**
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	18	40 %	26	57,8 %	1	2,2 %	**45**
M. Perquisition impropre de lieux	69	81,2 %	16	18,8 %	0	0 %	**85**
N. Politique	7	63,6 %	4	36,4 %	0	0 %	**11**
O. Équipement	2	40 %	3	60 %	0	0 %	**5**
P. Service	64	73,6 %	23	26,4 %	0	0 %	**87**
Q. Autre	2	22,2 %	7	77,8 %	0	0 %	**9**
Total	**1 984**		**1 106**		**14**		**3 104**
Pourcentage du nombre total	**63,9 %**		**35,6 %**		**0,5 %**		

Les plaintes relatives à des allégations d' « irrégularité – élément de preuve » (83 %), « perquisition impropre de lieux » (81 %) et d'« infraction à une loi » (77 %) étaient plus susceptibles d'être déposées devant la Commission. À l'opposé, les plaintes relatives à des allégations de « conduite répréhensible d'une automobile » (74 %) et liées à l'« équipement » (60 %) et à la « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » (58 %) étaient plus susceptibles d'être déposées devant la GRC.

En général, les plaintes relatives à des allégations comme « attitude répréhensible » et « recours abusif à la force » étaient déposées de manière égale devant la Commission et la GRC. Fait intéressant, 2 % des allégations de « recours abusif à la force » avaient été déposées devant la FSIN dans le cadre de plaintes contre des membres travaillant en Saskatchewan.

Figure 5 : Ventilation des allégations liées aux plaintes déposées devant la CPP

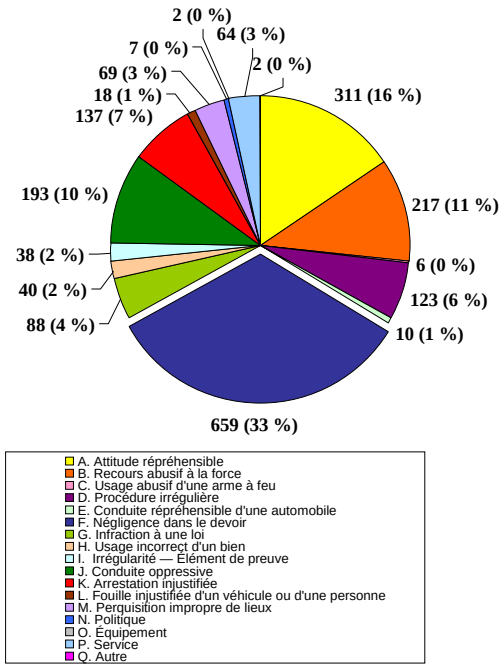
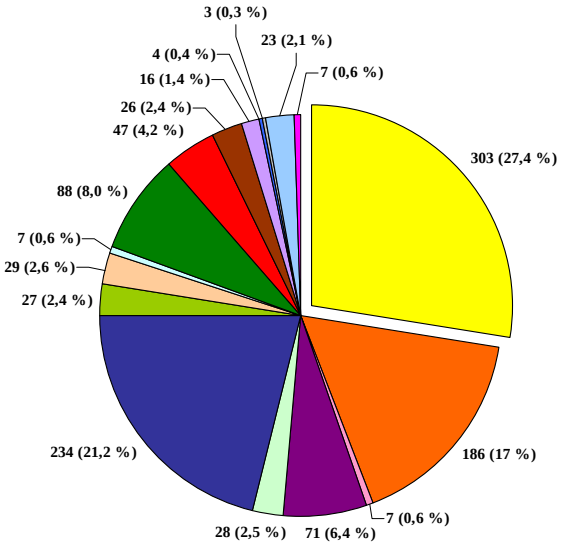


Figure 6 : Ventilation des allégations liées aux plaintes déposées devant la GRC



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. En procédant à une référence croisée de ces enjeux et des allégations contre la GRC, la Commission a été en mesure de cerner des problèmes clés associés à chaque allégation. Les problèmes les plus courants associés aux plaintes étaient liés à l'attitude (16,56 %), la qualité des enquêtes criminelles (10,77 %), des problèmes concernant l'arrestation (9,65 %), et des incidents relatifs à des véhicules (7,16 %).

Plaignants chroniques et multiples

Diverses personnes préoccupées par la conduite de membres de la GRC ont recours au processus de plaintes du public. En général, une plainte liée à un incident est déposée. Cependant, certaines situations peuvent exiger la présentation de plusieurs plaintes, surtout celles touchant 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 utiliser beaucoup de ressources du processus de plaintes du public contre la GRC. À la suite de l'examen des plaintes déposées en 2007, la Commission a découvert que sur les 1 347 plaignants, 84, soit 6 %, devaient être considérés comme des plaignants multiples. Nous tenterons de déterminer si ces plaignants multiples sont aussi des plaignants chroniques dans d'autres rapports à mesure

que davantage de renseignements recueillis au fil des ans seront disponibles. Nous réaliserons des analyses supplémentaires à l'avenir afin de mieux comprendre les plaignants chroniques et de trouver des moyens efficaces de répondre à leurs préoccupations.

Tableau 3 : Plaignants multiples[21]

	Nombre de plaintes par plaignant					
Région	**2**	**3**	**4**	**5**	**6+**	**Total**
Atlantique	17	2	1	1	0	**21**
Centre	3	0	0	0	0	**3**
Nord-Ouest	14	2	0	0	1	**17**
Pacifique	36	3	3	0	1	**43**
Total	**70**	**7**	**4**	**1**	**2**	**84**

Dans le cadre du projet d'Examen du bilan, nous avons aussi assuré le suivi des plaintes multiples déposées contre les membres durant l'année civile 2007, même si nous avons procédé de manière sommaire. On peut concevoir qu'un membre pourrait légitimement faire l'objet de multiples plaintes du public selon la nature de son interaction avec le public et s'il est affecté à un petit détachement. Il est aussi possible qu'un membre fasse l'objet de multiples plaintes du public en raison d'un comportement agressif ou inapproprié lorsqu'il est de service. C'est le contexte de la plainte du public qui permet le mieux de déterminer lequel des deux scénarios est le plus juste.

Tableau 4 : Membres ayant fait l'objet de plus d'une plainte[22]

	Nombre de plaintes par membre					
Région	**2**	**3**	**4**	**5**	**6+**	**Total**
Atlantique	42	5	1	1	0	**49**
Centre	0	0	0	0	0	**0**
Nord-Ouest	57	9	2	3	5	**76**
Pacifique	101	17	4	2	0	**124**
Total	**200**	**31**	**7**	**6**	**5**	**249**

La Commission sait que certains plaignants chroniques ont déposé plus de 40 plaintes distinctes contre certains membres, ce qui a pour effet de fausser les chiffres de la région et de l'agent en question. C'est ce qui s'est produit dans la région du Nord-Ouest, où nous avons déterminé que cinq membres avaient fait l'objet de six plaintes ou plus. Cependant, toutes ces plaintes avaient été déposées par un plaignant qui avait déposé 36 % des plaintes dans cette division particulière durant l'année civile 2007.

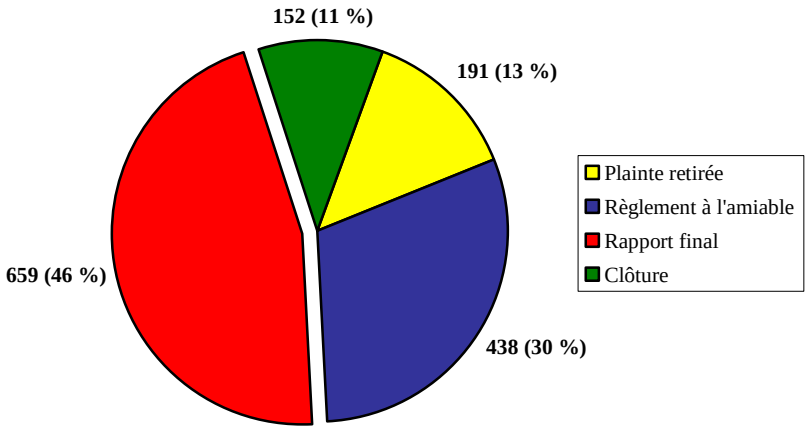
[21] Nombre total de plaignants : n = 1 347

[22] Nombre total de membres : n = 1 613

Décision sur les plaintes[23]

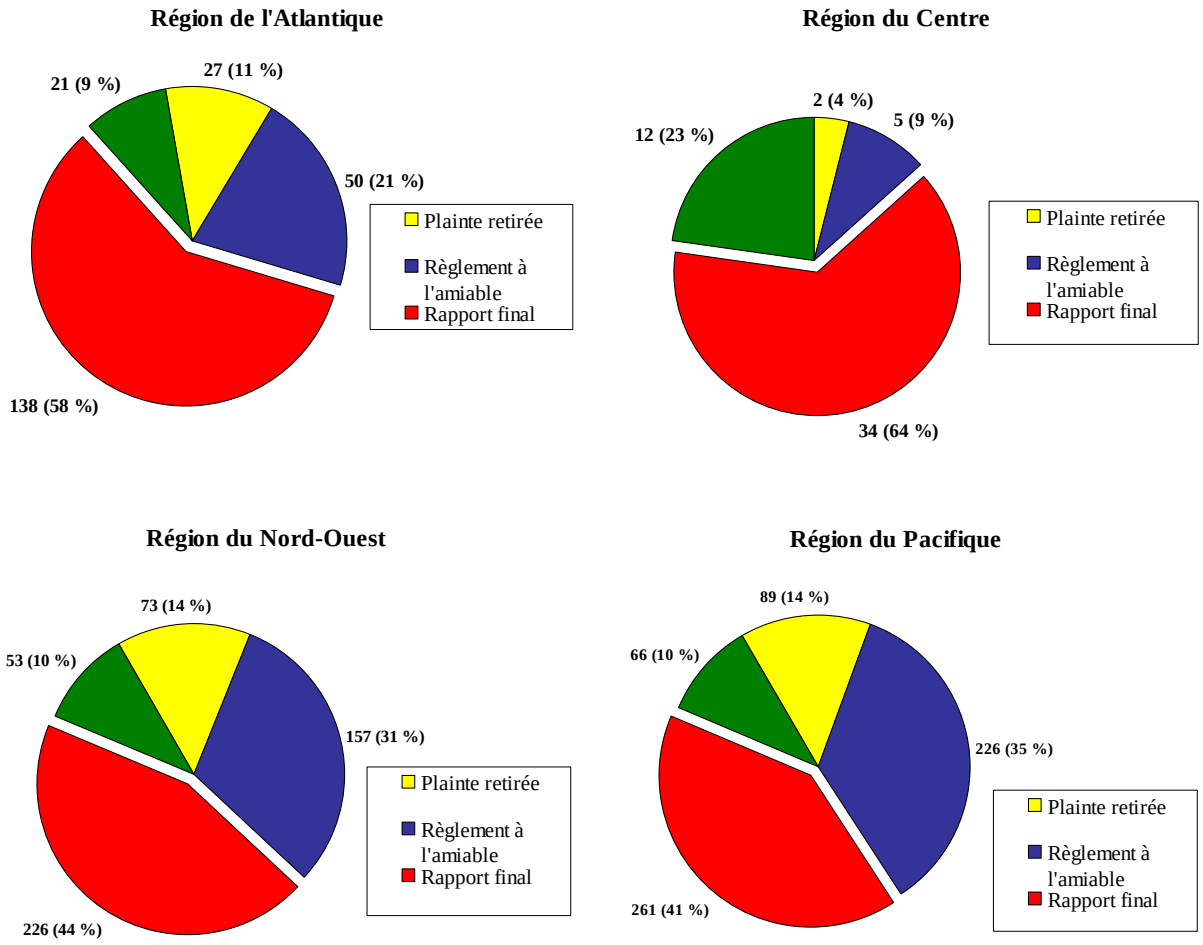
Une fois que la GRC a reçu une plainte, elle a diverses manières de tenter de résoudre les problèmes soulevés. Une plainte peut faire l'objet d'une enquête, et un rapport final peut être produit, le plaignant peut accepter un règlement à l'amiable, il peut retirer sa plainte pour une raison valide et documentée ou le dossier de plainte peut être clos conformément à des dispositions limitées de la *Loi sur la GRC*.

Figure 7 : Nombre de plaintes par type de décision : à l'échelle de l'organisation



[23] La Commission réalise actuellement une évaluation de la qualtié de toutes les décisions sur les plaintes du public reçues dans le cadre de l'Examen du bilan. Même si l'analyse n'est pas encore terminée, l'analyse préliminaire indique que la qualité des décisions relatives aux plaintes varie beaucoup d'une division ou d'un détachement à l'autre.

Figure 8 : Ventilation par région – Nombre de plaintes par type de décision



Enquête et rapport final

Des décisions sur les plaintes que la Commission a reçues, 659 ont fait l'objet d'enquêtes officielles et d'un rapport final[24], soit 46 % de l'ensemble des décisions. Dans ces rapports, on a pris des décisions par rapport à 1 727 allégations; ce sont les allégations de « usage abusif d'une arme à feu », « irrégularité – élément de preuve », « conduite oppressive », « recours abusif à la force » et « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » 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'enquêtes à l'échelle du pays, seulement 10 % étaient appuyées par la GRC. En ce qui a trait aux catégories

[24] 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. La Commission produit aussi des rapports finaux après avoir procédé à un examen d'une décision relative à une plainte du public contre la GRC qui a fait l'objet d'un appel.

d'allégations qui ont le plus souvent fait l'objet d'un rapport final de la GRC, celle-ci n'appuyait pas l'allégation entre 82 % et 100 % du temps[25]. Il convient de signaler que, parmi les allégations les plus susceptibles d'être rejetées par la GRC, il y a celles liées au « recours abusif à la force » et à une « infraction à une loi ».

Du point de vue régional, la région du Centre a produit un rapport final dans 64 % des cas, ce qui est bien au-delà de la moyenne de l'ensemble de l'organisation. Ces rapports finaux ont statué sur 57 allégations. Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un rapport final étaient « négligence dans le devoir » et « attitude répréhensible ». Cependant, lorsque nous avons comparé les allégations qui avaient été appuyées et celles qui avaient été rejetées, nous avons découvert qu'aucune allégation n'avait été appuyée.

La région de l'Atlantique a produit un rapport final dans 58 % des cas, ce qui représente 339 allégations. Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un rapport final étaient « négligence dans le devoir » et « attitude répréhensible ». Cependant, lorsque nous nous sommes penchés sur les allégations qui étaient appuyées ou rejetées, nous avons découvert que seulement 12 % des 322 allégations avaient été appuyées.

La région du Nord-Ouest a produit un rapport final dans 44 % des cas, pour un total de 621 allégations. Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un rapport final étaient « négligence dans le devoir » et « recours abusif à la force ». Cependant, lorsque nous nous sommes penchés sur les allégations qui étaient appuyées ou rejetées, nous avons découvert que seulement 11 % des 598 allégations avaient été appuyées.

La région du Pacifique a produit un rapport final dans 41 % des cas. Ces rapports finaux visaient 710 allégations. Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un rapport final étaient « négligence dans le devoir » et « recours abusif à la force ». Cependant, lorsque nous nous sommes penchés sur les allégations qui étaient appuyées ou rejetées, nous avons découvert que seulement 9 % des 700 allégations avaient été appuyées.

[25] Il convient de signaler que le nombre total d'allégations classées comme ayant fait l'objet d'un rapport final et le nombre total d'allégations qui, dans le cadre du 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.

Tableau 5 : Ventilation des allégations ayant fait l'objet de rapports finaux

	Atlantique		Centre		Nord-Ouest		Pacifique		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A. Attitude répréhensible	56	17 %	17	30 %	77	12 %	117	16 %	**267**	**15 %**
B. Recours abusif à la force	40	12 %	1	2 %	117	19 %	119	17 %	**277**	**16 %**
C. Usage abusif d'une arme à feu	4	1 %	0	0 %	3	0 %	4	1 %	**11**	**1 %**
D. Procédure irrégulière	19	6 %	7	12 %	35	6 %	52	7 %	**113**	**7 %**
E. Conduite répréhensible d'une automobile	2	1 %	0	0 %	6	1 %	12	2 %	**20**	**1 %**
F. Négligence dans le devoir	103	30 %	19	33 %	169	27 %	186	26 %	**477**	**28 %**
G. Infraction à une loi	7	2 %	0	0 %	32	5 %	8	1 %	**47**	**3 %**
H. Usage incorrect d'un bien	5	1 %	3	5 %	13	2 %	18	3 %	**39**	**2 %**
I. Irrégularité – Élément de preuve	8	2 %	2	4 %	23	4 %	5	1 %	**38**	**2 %**
J. Conduite oppressive	49	14 %	4	7 %	53	9 %	92	13 %	**198**	**11 %**
K. Arrestation injustifiée	22	6 %	0	0 %	37	6 %	50	7 %	**109**	**6 %**
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	3	1 %	0	0 %	15	2 %	12	2 %	**30**	**2 %**
M. Perquisition impropre de lieux	3	1 %	0	0 %	24	4 %	22	3 %	**49**	**3 %**
N. Politique	0	0 %	0	0 %	5	1 %	2	0 %	**7**	**0 %**
O. Équipement	0	0 %	1	2 %	0	0 %	2	0 %	**3**	**0 %**
P. Service	17	5 %	3	5 %	8	1 %	9	1 %	**37**	**2 %**
Q. Autre	1	0 %	0	0 %	4	1 %	0	0 %	**5**	**0 %**
Total	**339**	**100 %**	**57**	**100 %**	**621**	**100 %**	**710**	**100 %**	**1 727**	**100 %**

Tableau 6 : Allégations appuyées ou rejetées

	Appuyées		Rejetées		Total
Allégation	n	%	n	%	n
A. Attitude répréhensible	36	14 %	222	86 %	**258**
B. Recours abusif à la force	10	3,7 %	263	96,3 %	**273**
C. Usage abusif d'une arme à feu	2	18,2 %	9	81,8 %	**11**
D. Procédure irrégulière	13	12 %	95	88 %	**108**
E. Conduite répréhensible d'une automobile	1	5,3 %	18	94,7 %	**19**
F. Négligence dans le devoir	65	14,1 %	396	85,9 %	**461**
G. Infraction à une loi	1	2,1 %	46	97,9 %	**47**
H. Usage incorrect d'un bien	5	12,5 %	35	87,5 %	**40**
I. Irrégularité – Élément de preuve	0	0 %	37	100 %	**37**
J. Conduite oppressive	12	6,4 %	176	93,6 %	**188**
K. Arrestation injustifiée	9	8,7 %	94	91,3 %	**103**
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	4	13,3 %	26	86,7 %	**30**
M. Perquisition impropre de lieux	5	10,4 %	43	89,6 %	**48**
N. Politique	0	0 %	7	100 %	**7**
O. Équipement	0	0 %	3	100 %	**3**
P. Service	7	17,9 %	32	82,1 %	**39**
Q. Autre	0	0 %	5	100 %	**5**
Total	**170**		**1 507**		**1 677**

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 lorsqu'on obtient le consentement des deux parties. Les règlements à l'amiable sont documentés sur le formulaire 4110, et la GRC doit s'assurer que la section 8 contient suffisamment de renseignements précisant la mesure qui a été prise en réaction à la plainte, qu'elle précise exactement ce sur quoi les parties se sont entendues et que **les deux parties l'ont signée**.

La Commission est préoccupée par le fait que la GRC a résolu à l'amiable des allégations graves habituellement liées au recours à la force et que, avant le projet sur l'Examen du bilan, ces décisions n'avaient pas été examinées par la Commission. Cela mine beaucoup le processus de plaintes du public et limite l'efficacité de la surveillance des forces de l'ordre.

À la lumière d'une analyse préliminaire des règlements à l'amiable qui ont été fournis par la GRC dans le cadre de l'Examen du bilan, les formulaires 4110 sont remplis à divers degrés. En outre, il ne fait aucun doute que l'on respecte peu l'intention derrière le processus de règlement à l'amiable dans la mesure où il est souvent difficile de déterminer de quelle manière on en est arrivé à une solution et si les deux parties étaient d'accord.

Dans de nombreux cas, il était impossible de déterminer si le membre qui faisait l'objet de la plainte était au courant de la plainte et de la décision. Dans certains cas, le formulaire 4110 indiquait seulement qu'une orientation opérationnelle avait été fournie au membre en cause. Rien n'indique si la GRC a déterminé que le comportement du membre avait été fautif, si le plaignant avait trouvé son compte et si les protocoles de règlement à l'amiable appropriés avaient été respectés. Peu importe, il n'y avait pas suffisamment de renseignements lorsque cela se produisait pour déterminer si la décision et la mesure prise étaient appropriées. Nous procéderons à des analyses plus poussées des règlements à l'amiable dans le cadre du projet d'évaluation de la qualité, qui permettra d'évaluer toutes les décisions sur les plaintes et de déterminer si elles respectent la politique de la GRC en matière de plaintes du public.

Les règlements à l'amiable arrivent au deuxième rang des méthodes les plus souvent utilisées pour régler une plainte, relativement à 438 décisions, soit 30 % des 1 440 décisions examinées[26]. Pendant 2007, 693 allégations ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable. Les allégations liées à une « attitude répréhensible », à une « conduite répréhensible d'une automobile », à l'« équipement » et au « service » étaient les plus susceptibles de faire l'objet de règlement à l'amiable. Il convient de signaler que les allégations de « recours abusif à la force » représentent 8 % de ces règlements, qu'on abordera plus en détail plus loin dans le présent rapport.

[26] 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.

Du point de vue des régions, la région du Pacifique a résolu 35 % de ses plaintes du public de cette manière, soit 377 allégations en tout. Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un règlement à l'amiable étaient « attitude répréhensible » et « négligence dans le devoir ».

La région du Nord-Ouest a résolu 31 % de ses plaintes du public grâce à des règlements à l'amiable, soit 244 allégations en tout. Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un règlement à l'amiable étaient « attitude répréhensible » et « négligence dans le devoir ».

La région de l'Atlantique a résolu 21 % de ses plaintes du public grâce à des règlements à l'amiable, soit 68 allégations en tout. Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un règlement à l'amiable étaient « attitude répréhensible » et « négligence dans le devoir ».

La région du Centre a résolu seulement 9 % de ses plaintes du public grâce à des règlements à l'amiable, ce qui est bien en deçà de la moyenne de l'organisation et des moyennes des autres régions. Seules quatre 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 allégations d'« attitude répréhensible » et une allégation de « conduite répréhensible d'une automobile ».

Tableau 7 : Ventilation des allégations ayant fait l'objet d'un règlement à l'amiable

	Atlantique		**Centre**		**Nord-Ouest**		**Pacifique**		**Total**	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A. Attitude répréhensible	27	40 %	3	75 %	81	33 %	131	35 %	**242**	**35 %**
B. Recours abusif à la force	2	3 %	0	0 %	13	5 %	43	11 %	**58**	**8 %**
C. Usage abusif d'une arme à feu	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	**0**	**0 %**
D. Procédure irrégulière	4	6 %	0	0 %	20	8 %	11	3 %	**35**	**5 %**
E. Conduite répréhensible d'une automobile	4	6 %	1	25 %	5	2 %	7	2 %	**17**	**2 %**
F. Négligence dans le devoir	18	26 %	0	0 %	84	34 %	114	30 %	**216**	**31 %**
G. Infraction à une loi	1	1 %	0	0 %	1	0 %	0	0 %	**2**	**0 %**
H. Usage incorrect d'un bien	2	3 %	0	0 %	2	1 %	4	1 %	**8**	**1 %**
I. Irrégularité – Élément de preuve	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	**0**	**0 %**
J. Conduite oppressive	4	6 %	0	0 %	11	5 %	23	6 %	**38**	**5 %**
K. Arrestation injustifiée	1	1 %	0	0 %	8	3 %	20	5 %	**29**	**4 %**
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	2	3 %	0	0 %	2	1 %	3	1 %	**7**	**1 %**
M. Perquisition impropre de lieux	0	0 %	0	0 %	4	2 %	4	1 %	**8**	**1 %**
N. Politique	0	0 %	0	0 %	1	0 %	0	0 %	**1**	**0 %**
O. Équipement	0	0 %	0	0 %	2	1 %	0	0 %	**2**	**0 %**
P. Service	3	4 %	0	0 %	8	3 %	16	4 %	**27**	**4 %**
Q. Autre	0	0 %	0	0 %	2	1 %	1	0 %	**3**	**0 %**
Total	**68**	**100 %**	**4**	**100 %**	**244**	**100 %**	**377**	**100 %**	**693**	**100 %**

Retraits

Selon la politique de la GRC, il faut produire un formulaire 4110 lorsqu'une plainte est retirée, et le motif du retrait doit être bien documenté dans la section 8. En outre, toujours selon la politique de la GRC, un plaignant qui croit que la GRC est corrompue et 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 non équivoques que le plaignant désire retirer la plainte […] »[27].

Un examen préliminaire de ces types de décisions révèle que les retraits ne sont pas effectués de manière adéquate. La Commission est préoccupée par le fait que certains retraits de plaintes ne sont pas valides ou sont en fait des règlements à l'amiable qu'on a classés par erreur comme des retraits.

À l'échelle de l'organisation, des plaignants ont retiré leurs plaintes dans 13 % des cas, ce qui représente 395 allégations. Les allégations les plus susceptibles d'être retirées étaient « usage incorrect d'un bien », « politique » et « perquisition impropre de lieux ».

Du point de vue des régions, la région du Pacifique a vu 14 % de toutes les plaintes du public retirées, ce qui représente 209 allégations en tout. Les allégations les plus susceptibles d'être retirées étaient « négligence dans le devoir » et « attitude répréhensible ».

La région du Nord-Ouest a vu 14 % de l'ensemble des plaintes du public être retirées, ce qui représente 111 allégations en tout. Les allégations les plus susceptibles d'être retirées étaient « négligence dans le devoir » et « attitude répréhensible ».

La région de l'Atlantique a vu 11 % de l'ensemble des plaintes du public être retirées, ce qui représente 73 allégations en tout. Les allégations les plus susceptibles d'être retirées étaient « négligence dans le devoir » et « recours abusif à la force ».

La région du Centre a vu seulement 4 % des plaintes du public être retirées, pour un total de deux allégations. Les allégations qui ont été retirées étaient une allégation de « procédure irrégulière » et une allégation de « négligence dans le devoir ».

[27] GRC, *Guide de révision : Plaintes du public*, p. 13.

Tableau 8 : Ventilation des allégations liées à des plaintes retirées

	Atlantique		Centre		Nord-Ouest		Pacifique		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A. Attitude répréhensible	10	14 %	0	0 %	26	23 %	41	20 %	**77**	**19 %**
B. Recours abusif à la force	12	16 %	0	0 %	16	14 %	31	15 %	**59**	**15 %**
C. Usage abusif d'une arme à feu	1	1 %	0	0 %	1	1 %	0	0 %	**2**	**1 %**
D. Procédure irrégulière	10	14 %	1	50 %	7	6 %	6	3 %	**24**	**6 %**
E. Conduite répréhensible d'une automobile	0	0 %	0	0 %	1	1 %	0	0 %	**1**	**0 %**
F. Négligence dans le devoir	21	29 %	1	50 %	41	37 %	58	28 %	**121**	**31 %**
G. Infraction à une loi	2	3 %	0	0 %	3	3 %	6	3 %	**11**	**3 %**
H. Usage incorrect d'un bien	7	10 %	0	0 %	2	2 %	9	4 %	**18**	**5 %**
I. Irrégularité – Élément de preuve	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	0 %	**1**	**0 %**
J. Conduite oppressive	1	1 %	0	0 %	6	5 %	11	5 %	**18**	**5 %**
K. Arrestation injustifiée	0	0 %	0	0 %	2	2 %	27	13 %	**29**	**7 %**
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	7	10 %	0	0 %	0	0 %	1	0 %	**8**	**2 %**
M. Perquisition impropre de lieux	0	0 %	0	0 %	4	4 %	13	6 %	**17**	**4 %**
N. Politique	0	0 %	0	0 %	0	0 %	3	1 %	**3**	**1 %**
O. Équipement	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	**0**	**0 %**
P. Service	2	3 %	0	0 %	2	2 %	2	1 %	**6**	**2 %**
Q. Autre	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	**0**	**0 %**
Total	**73**	**100 %**	**2**	**100 %**	**111**	**100 %**	**209**	**100 %**	**395**	**100 %**

Clôtures (avis écrit de la décision)

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*. Ces alinéas sont les suivants :

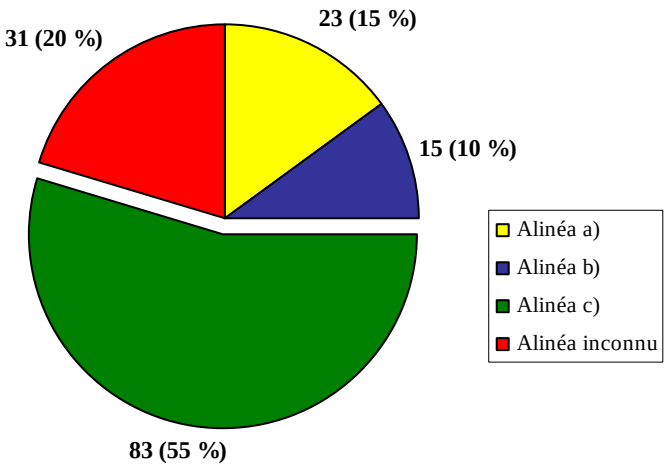
> *a*) il est préférable de recourir, au moins initialement, à une procédure prévue par une autre loi fédérale;
> *b*) la plainte est futile ou vexatoire ou a été portée de mauvaise foi;
> *c*) compte tenu des circonstances, il n'est pas nécessaire ou raisonnablement praticable de procéder à une enquête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

Selon les examens préliminaires des avis écrits de la décision reçus dans le cadre du projet d'Examen du bilan, les motifs de clôture ne sont pas toujours appliqués conformément à la Loi et à la politique et, dans de nombreux cas, le plaignant ne comprenait pas pleinement pourquoi les alinéas liés à la clôture des plaintes avaient été invoqués.

En 2007, 11 % de tous les dossiers de plaintes publiques, représentant 289 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 d'« infraction à une loi », liées au « service » et touchant une « irrégularité – élément de preuve ».

Figure 9 : Nombre de plaintes closes en vertu de motifs cernés dans le paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*



Du point de vue des régions, la région du Centre a clos 23 % des plaintes du public, ce qui représente 16 allégations. Cela est largement supérieur à la moyenne de l'organisation. Les allégations liées aux plaintes les plus susceptibles d'être closes en vertu d'un alinéa étaient les allégations de « conduite oppressive » et d'« attitude répréhensible ». Plus souvent qu'autrement, les motifs de clôture n'étaient pas fournis.

La région du Pacifique a clos 10 % de l'ensemble des plaintes du public, ce qui représente 118 allégations en tout. Les allégations liées aux plaintes les plus susceptibles d'être closes en vertu d'un alinéa étaient celles de « négligence dans le devoir » et d'« attitude répréhensible ». Les motifs de clôture les plus susceptibles d'être mentionnés par la région du Pacifique étaient l'alinéa *c*).

La région du Nord-Ouest a clos 10 % de l'ensemble des plaintes du public, ce qui représente 115 allégations en tout. Les allégations liées aux plaintes les plus susceptibles d'être closes en vertu d'un alinéa étaient celles d'« infraction à une loi » et de « négligence dans le devoir ». Les motifs de clôture les plus susceptibles d'être mentionnés par la région du Nord-Ouest étaient l'alinéa *c*).

La région de l'Atlantique a clos 9 % de l'ensemble des plaintes du public, ce qui représente 33 allégations en tout. Les allégations liées aux plaintes les plus susceptibles d'être closes en vertu d'un alinéa étaient celles de « négligence dans le devoir » et « perquisition impropre de lieux ». Plus souvent qu'autrement, les motifs de la clôture n'ont pas été mentionnés.

Tableau 9 : Ventilation des allégations liées à des plaintes qui ont été closes

	Atlantique		Centre		Nord-Ouest		Pacifique		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A. Attitude répréhensible	2	6 %	3	19 %	6	5 %	18	15 %	**29**	**10 %**
B. Recours abusif à la force	2	6 %	0	0 %	10	9 %	6	5 %	**18**	**6 %**
C. Usage abusif d'une arme à feu	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	**0**	**0 %**
D. Procédure irrégulière	1	3 %	2	13 %	4	3 %	15	13 %	**22**	**8 %**
E. Conduite répréhensible d'une automobile	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	**0**	**0 %**
F. Négligence dans le devoir	14	42 %	1	6 %	21	18 %	36	31 %	**72**	**26 %**
G. Infraction à une loi	2	6 %	0	0 %	48	42 %	5	4 %	**55**	**20 %**
H. Usage incorrect d'un bien	0	0 %	0	0 %	1	1 %	3	3 %	**4**	**1 %**
I. Irrégularité – Élément de preuve	2	6 %	0	0 %	2	2 %	3	3 %	**7**	**2 %**
J. Conduite oppressive	2	6 %	9	56 %	6	5 %	12	10 %	**29**	**10 %**
K. Arrestation injustifiée	0	0 %	0	0 %	6	5 %	11	9 %	**17**	**6 %**
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	**0**	**0 %**
M. Perquisition impropre de lieux	6	18 %	0	0 %	5	4 %	0	0 %	**11**	**4 %**
N. Politique	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	**0**	**0 %**
O. Équipement	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	**0**	**0 %**
P. Service	2	6 %	0	0 %	6	5 %	9	8 %	**17**	**6 %**
Q. Autre	0	0 %	1	6 %	0	0 %	0	0 %	**1**	**0 %**
Total	**33**	**100 %**	**16**	**100 %**	**115**	**100 %**	**118**	**100 %**	**282**	**100 %**

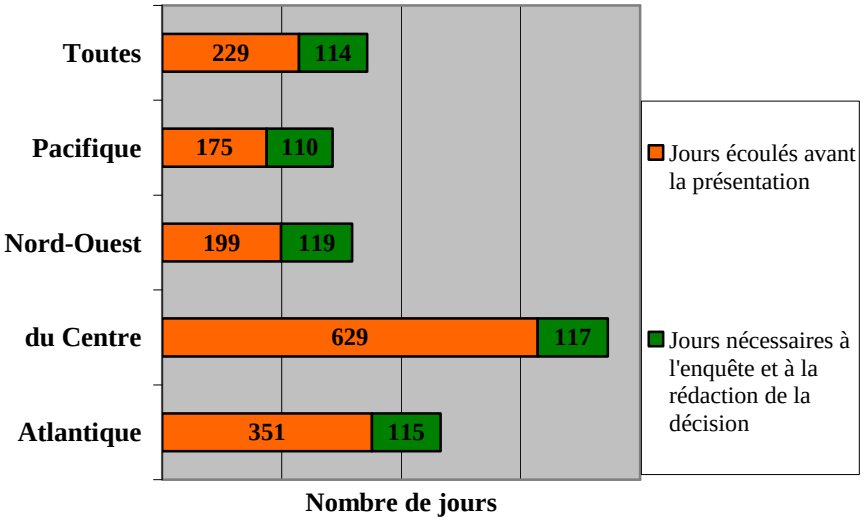
Normes de service : délai de traitement

La Commission a récemment 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 importante portion du processus de plaintes du public est régie par la GRC, et nous espérons que la GRC créera bientôt des normes de service afin de renforcer la responsabilisation envers le public.

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 ont passé avant que le plaignant dépose une plainte contre la GRC.

En 2007, la GRC a eu besoin, en moyenne, de 114 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée (de 0 à 447 jours). Fait intéressant, en moyenne, 229 jours se sont écoulés avant qu'un plaignant présente une demande (de 0 à 11 927[28] jours) après l'incident en question.

Figure 10 : Ligne du temps des plaintes par région



Le nombre moyen de jours qu'a pris un plaignant de la région de l'Atlantique pour déposer une plainte initiale était 348 jours (de 0 à 1 927 jours). Une fois reçue, les divisions au sein de cette région avaient besoin, en moyenne, de 115 jours pour en arriver à une décision (de 0 à 401 jours).

Dans la région du Centre, en moyenne, 635 jours s'écoulaient avant qu'un plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 4 264 jours). Nous croyons que l'important délai entre la date de l'incident et la date à laquelle la plainte a été déposée peut être lié au fait que les problèmes de certains plaignants avec la GRC ont eu cours pendant plusieurs années ou peuvent être liés à un événement historique. Une fois la plainte déposée, les divisions au sein de la région avaient besoin de 103 jours, en moyenne, pour en arriver à une décision (de 1 à 369 jours).

Le nombre moyen de jours qui se sont écoulés avant qu'un plaignant de la région du Nord-Ouest dépose une plainte initiale est 193 (de 0 à 4 702 jours). Une fois la plainte reçue, les divisions au sein de cette région avaient besoin, en moyenne, de 120 jours pour en arriver à une décision (de 0 à 405 jours).

[28] La plainte du public qui a été déposée après 11 927 jours était liée à un incident qui a eu lieu en janvier 1975 et portait sur des allégations de comportement inapproprié de membres de la GRC qui se serait étendu sur de nombreuses années. La plainte a été déposée en août 2007. La Commission a seulement le pouvoir législatif d'examiner les plaintes déposées après 1988. Cependant, certains plaignants fournissent des données liées à un incident qui datent d'avant et de bien après 1988.

Dans la région du Pacifique, il s'est écoulé en moyenne 172 jours avant qu'un plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 5 326 jours). Une fois la plainte reçue, les divisions au sein de la région avaient besoin, en moyenne, de 109 jours pour en arriver à une décision (de 0 à 447 jours).

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 devant la Commission et ceux des plaintes présentées devant la GRC. Comme le reflète la barre orange dans la figure 13, 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 271 jours après un incident avant de déposer une plainte initiale directement devant la Commission (de 0 à 5 326 jours), tandis que les plaintes étaient déposées devant la GRC seulement 165 jours, en moyenne, après l'incident (de 0 à 1 927 jours).

Les raisons expliquant ces différences seront examinées plus en détail dans d'autres rapports; cependant, une analyse préliminaire des données révèle que les plaignants ont attendu avant de déposer leur plainte pour les raisons suivantes :

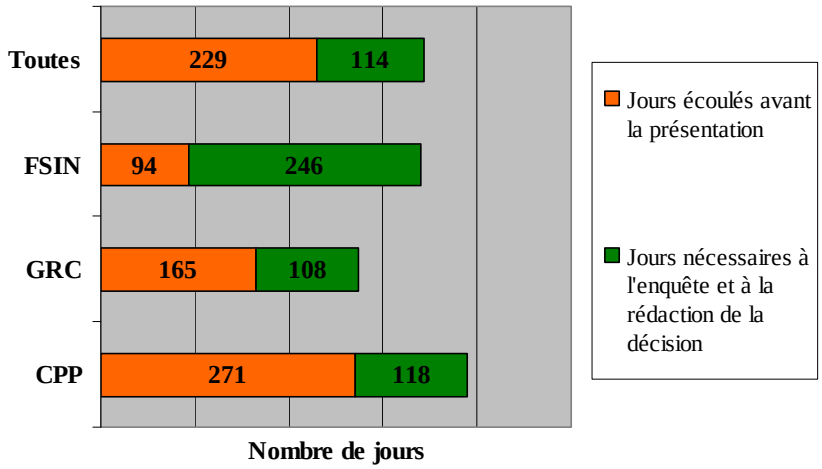
1) les types d'allégations à la source des plaintes déposées devant la Commission ont tendance à être de nature plus grave que celles des plaintes déposées devant la GRC;
2) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public;
3) la plainte peut être de nature historique parce qu'un incident a eu lieu il y a plusieurs années (dans certains cas des décennies) avant qu'une plainte officielle soit déposée;
4) d'autres moyens de résoudre le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

Indépendamment des lignes du temps du processus de plaintes du public, la GRC devait, dans le cadre du projet d'Examen du bilan, fournir à la Commission des copies de toutes ses décisions aux fins d'analyse. À cette fin, le nombre moyen de jours[29] que la Commission a dû attendre avant de recevoir les décisions relatives aux plaintes des différentes régions était le suivant :

- dans la région de l'Atlantique, 66 jours pour les plaintes déposées devant la Commission (de 0 à 270 jours) comparativement à 53 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 5 à 249 jours);
- dans la région du Centre, 66 jours pour les plaintes déposées devant la Commission (de 8 à 250 jours) comparativement à 67 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 2 à 250 jours);
- dans la région du Nord-Ouest, 110 jours pour les plaintes déposées devant la Commission (de 11 à 365 jours) comparativement à 87 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 3 à 349 jours);
- dans la région du Pacifique, 95 jours pour les plaintes déposées devant la Commission (de 0 à 496 jours) comparativement à 69 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 2 à 287 jours).

[29] Ces moyennes ne signifient pas que la GRC a pris un certain temps 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.

Figure 11 : Ligne du temps des plaintes – Comparaison en fonction de l'endroit où la plainte a été déposée



Dans le cas des plaintes déposées devant la Commission, il fallait en moyenne 118 jours pour rendre une décision (de 0 à 447 jours) comparativement à 108 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 0 à 401 jours).

Indépendamment des lignes du temps du processus de plaintes du public, la GRC devait, dans le cadre du projet d'Examen du bilan, fournir à la Commission des copies de toutes ses décisions aux fins d'analyse. À cette fin, le nombre moyen de jours[30] que la Commission a dû attendre avant de recevoir les décisions relatives aux plaintes de la GRC était 95 jours pour les plaintes déposées devant la Commission (de 0 à 496 jours) comparativement à 72 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 2 à 349 jours).

Liste des décisions en suspens

La liste des décisions sur les plaintes en suspens a été conçue afin de servir de mécanisme de comptabilité de toutes les plaintes déposées devant la Commission qui font actuellement l'objet d'une enquête de la GRC. 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.

La Commission a découvert que, malgré l'obligation réglementaire de le faire, la GRC ne respectait que d'une manière sporadique ses obligations de fournir ses décisions à la Commission concernant les plaintes déposées devant la Commission. En réaction, une liste des plaintes en suspens a été fournie régulièrement à la GRC tout au long de l'année. Cette liste est fournie à la GRC tous les trois mois et y figurent les plaintes dont les dossiers sont en suspens

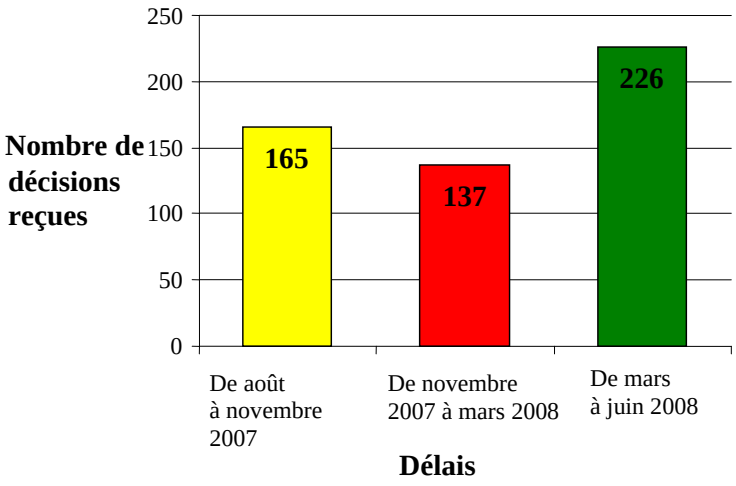
[30] Ces moyennes ne signifient pas que la GRC a pris un certain temps pour fournir à un plaignant une décision. Les délais sont ceux dont la GRC a eu besoin pour fournir à la Commission une copie des décisions.

depuis 180 jours ou plus. Des retraits et des ajouts sont effectués sur la liste à mesure que les décisions sur les plaintes sont reçues et que de nouvelles plaintes sont déposées.

Au cours des derniers mois, la GRC s'est efforcée de fournir à la Commission ses décisions plus rapidement et d'éliminer les quelque 498 plaintes en suspens qui ont été déposées avant 2007. Grâce à ce mécanisme de comptabilité amélioré, la GRC a aussi cerné des plaintes, dont certaines dataient d'un an ou plus, qui n'avaient pas été traitées, mais dans le cadre desquelles des enquêtes avaient été ordonnées.

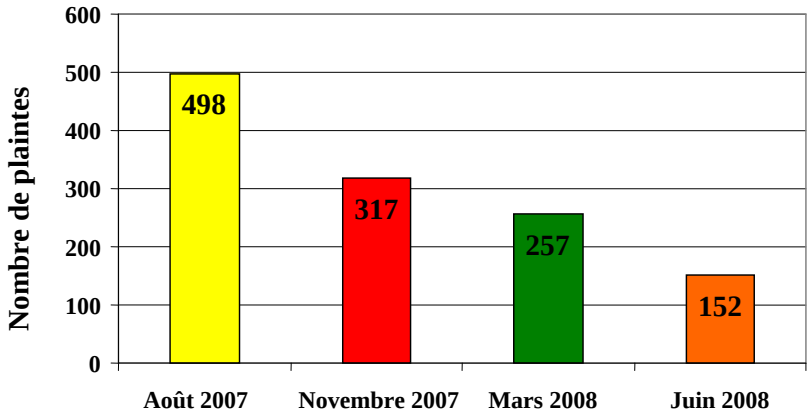
La première liste reconfigurée avait été envoyée à la GRC en août 2007. Dans les trois mois suivant l'envoi de la liste, la GRC a fourni 165 décisions sur les plaintes à la Commission. En novembre 2007, une deuxième liste a été envoyée. En mars 2008, la Commission a reçu 137 décisions sur les plaintes relatives à des dossiers qui figuraient sur la deuxième liste. Enfin, en mars 2008, une troisième liste a été envoyée, et 226 décisions avaient été envoyées à la Commission en juin 2008.

Figure 12 : Nombre de décisions sur les plaintes reçues par la Commission



Enfin, la GRC a réduit le nombre de plaintes reçues avant 2007 en suspens de 69 %. Lorsque la liste a été envoyée en août 2007, 498 plaintes en suspens avaient été déposées avant 2007. En juin 2008, cependant, seulement 152 des plaintes déposées avant 2007 figuraient encore sur la liste.

Figure 13 : Nombre de plaintes en suspens déposées avant 2007



En général, cet aspect du projet d'Examen du bilan a été extrêmement utile pour la Commission et la GRC pour les raisons suivantes :

- détermination des lacunes en matière de service de l'ensemble du processus de plaintes du public ainsi que des lacunes dans les divisions;
- responsabilisation accrue de la GRC;
- détermination des plaintes ayant pu être « oubliées », afin qu'elles fassent l'objet d'une enquête;
- GRC encouragée à rendre compte de toutes les plaintes du public déposées devant la Commission;
- amélioration de l'interaction et de la coopération entre la GRC et la Commission.

Les divisions ont toutes fourni des commentaires à la Commission et ont grandement aidé à tenir à jour la liste des décisions en suspens.

Problèmes de nature administrative

De tout temps, la GRC devait, aux termes de la Loi, fournir à la Commission une copie de toutes les décisions sur les plaintes déposées devant la Commission afin que cette dernière puisse fermer le dossier et enregistrer les renseignements dans la base de données. Cependant, en raison de la mise en œuvre du projet d'Examen du bilan, la GRC doit maintenant fournir à la Commission toutes les décisions liées aux plaintes du public.

Dossiers incomplets des plaintes

À l'occasion, la Commission a reçu des décisions sur les plaintes qui étaient incomplètes (des documents étaient manquants ou des renseignements d'identification liés aux membres ou aux plaignants n'étaient pas fournis). De ces plaintes, la Commission a reçu 200 dossiers incomplets, soit 14 % de l'ensemble des décisions sur les plaintes déposées en 2007 reçues.

En ce qui a trait aux régions, 20 % des dossiers de plaintes fournis par la région du Nord-Ouest étaient incomplets. Le pourcentage était de 19 % dans la région de l'Atlantique, de 13 % dans la région du Centre et de 7% dans la région du Pacifique.

Lacunes en matière de référence à la Commission

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. En mentionnant la Commission, la GRC doit inclure sa bonne adresse postale afin que les plaignants puissent envoyer leur demande d'examen. La Commission a reçu des décisions qui fournissaient des renseignements erronés ou qui n'en fournissaient tout simplement pas. En 2007, la Commission a reçu 40 décisions de la sorte : 22 de la région du Pacifique, 14 de la région du Nord-Ouest, trois de la région du Centre et une de la région de l'Atlantique.

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. Sans bonne 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 pleinement au courant 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.

Règlement à l'amiable dans le cas de plaintes de recours abusif à la force[31]

Conformément à la politique *MA XII.2 Plaintes du public* de la GRC, on ne peut traiter une plainte du public de manière officieuse si :

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

La politique de la GRC ne définit pas la notion d'« inconduite grave », et le terme ne figure pas parmi les 16 catégories d'allégations énumérées sur le formulaire 4110. Ce terme plutôt ambigu et subjectif peut porter à confusion et faire en sorte que des allégations relatives à des plaintes du public soient mal classées et traitées de manière inappropriée. Cela est particulièrement le cas des allégations de « recours abusif à la force ».

La Commission maintient que les allégations de recours abusif à la force ne devraient pas, habituellement, faire l'objet d'un règlement à l'amiable et qu'il faut plutôt procéder à une enquête officielle sur la plainte. Malheureusement, la Commission a constaté qu'un certain nombre d'allégations de recours abusif à la force qui auraient dû être classées dans la catégorie des inconduites graves ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable.

Durant l'analyse des documents de l'Examen du bilan, la Commission a remarqué que 8 % des règlements à l'amiable portaient sur des allégations de recours abusif à la force et que 14 % de toutes les allégations de recours à la force se sont soldées par un règlement à l'amiable. Si nous poussons l'analyse, un peu moins de la moitié de toutes les allégations (48 %) 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. Le traitement inapproprié des allégations de recours abusif à la force était le plus fréquent dans les divisions « G » et « V ».

Même si on peut être fondé à résoudre à l'amiable des allégations moins graves de recours abusif à la force, comme lorsqu'un membre passe les menottes et qu'elles sont trop serrées ou qu'une personne a été arrêtée, de manière générale, la nature même de ce type d'allégation ne se prête pas bien à ce type de résolution, puisqu'elle mine les activités de surveillance des forces de l'ordre en éliminant l'examen par un organisme indépendant. Certains des règlements à l'amiable portaient sur un recours abusif à la force associé à l'utilisation d'une arme à impulsions ou de l'aérosol capsique ou la menace qu'un tel dispositif sera utilisé. Il est évident que, dans ce type de cas, la Commission ne croit pas que ces allégations devraient faire l'objet d'un règlement à l'amiable parce qu'il est question d'armes ou d'un dispositif intermédiaire.

En outre, même quand le recours à la force a entraîné une blessure qui a exigé des soins médicaux, la Commission a constaté que certaines allégations de recours abusif à la force avaient fait l'objet d'un règlement à l'amiable. La Commission est préoccupée par le fait que ces types de

[31] La Commission publiera bientôt un rapport d'évaluation de la qualité plus exhaustif de toutes les décisions.

règlement à l'amiable minent la responsabilisation et qu'elle a uniquement été mise au courant de ces situations en raison de la mise en œuvre du projet d'Examen du bilan.

Lorsque la Commission apprenait qu'une allégation de recours abusif à la force avait fait l'objet d'un règlement à l'amiable, elle demandait des renseignements supplémentaires afin de déterminer la gravité de l'allégation ou notait que, à la lumière des renseignements figurant sur le formulaire 4110, un règlement à l'amiable n'était pas la manière la plus appropriée de régler la plainte du public. En général, la réponse de la GRC à cela était bonne. Cependant, elle hésitait parfois à renvoyer la plainte aux divisions afin d'obtenir des renseignements supplémentaires ou de procéder à une enquête afin d'obtenir des renseignements concernant la façon dont la GRC allait répondre aux demandes de la Commission.

Dans un dossier, il n'y avait aucun renseignement sur la plainte autre que la détermination des catégories d'allégations de la plainte et l'énoncé selon lequel il y avait eu un « règlement à l'amiable ». Aucun autre détail n'était fourni sur le formulaire 4110. La Commission a mentionné ses préoccupations à la GRC et demandé des renseignements supplémentaires afin de déterminer si, en fait, le traitement de la plainte était approprié. La GRC a répondu en disant que, même s'il y avait peu de détails sur le formulaire 4110, ceux-ci étaient suffisants et évidents. Elle n'a pas donné suite à la demande de renseignements supplémentaires de la Commission[32].

Dans un autre cas, deux plaintes de « recours abusif à la force » liées à des événements rapprochés dans le temps impliquaient le même membre. Les deux plaintes ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable. La Commission a remis en question la validité de ces règlements à l'aimable et s'est dite préoccupée par le fait qu'un membre faisait l'objet de deux plaintes dont les circonstances étaient très semblables dans un court laps de temps. La GRC n'a pas donné suite à cette préoccupation, même après plusieurs demandes. Cependant, même si la GRC n'avait pas initialement donné suite aux demandes de la Commission concernant ces deux plaintes, la Commission a depuis appris qu'un sous-officier conseiller de district s'est rendu au détachement afin d'examiner les deux plaintes et que, même si les règlements à l'amiable étaient inappropriés, les plaintes avaient fait l'objet d'une enquête adéquate de la GRC.

À l'opposé, à d'autres occasions, quand la Commission remettait en question le recours à un règlement à l'amiable, la direction générale de la GRC reconnaissait que la plainte n'aurait pas dû être traitée ainsi et demandait à la division compétente de procéder à une enquête adéquate. Dans un cas, une plainte a fait l'objet d'une nouvelle enquête et, dans le rapport final de la GRC, on pouvait lire que la Commission des plaintes du public contre la GRC a indiqué qu'elle n'acceptait pas le règlement à l'amiable et qu'elle demandait une enquête approfondie sur les allégations.

Dans un cas semblable, un document de règlement à l'amiable a été renvoyé à la GRC. Les représentants de la division se sont rendus compte que cette affaire n'avait pas fait l'objet d'une enquête adéquate et que l'enquête avait été jugée incomplète et inadéquate. Le dossier a été rouvert, et une nouvelle enquête a été lancée.

[32] Selon la *Loi sur la GRC*, le président de la Commission peut déposer une plainte dans les situations qu'il juge appropriées. Même si c'était une option dans la situation en question, la Commission a décidé de continuer à travailler de manière informelle avec la GRC.

Une division a même réalisé une vérification interne des plaintes de recours abusif à la force qui avaient fait l'objet d'un règlement à l'amiable afin de déterminer si la politique de la GRC avait été respectée. On attend toujours les résultats de cet examen.

Ce qui précède démontre bien l'utilité d'un examen civil de l'ensemble du système de plaintes du public et en quoi l'intégrité d'un tel système et la confiance que lui portent les membres du public peuvent être renforcées par l'intermédiaire d'une surveillance indépendante.

DEUXIÈME PARTIE

ANALYSE DES TENDANCES : CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS DANS LES RAPPORTS INTÉRIMAIRES DE LA COMMISSION

Analyse des tendances des conclusions et des recommandations des rapports intérimaires

Dans la première partie du présent rapport, nous nous sommes concentrés sur les « premières étapes » du système de plaintes, plus particulièrement la réception des plaintes du public et les enquêtes. La présente section du rapport cible les « étapes ultérieures » du système de plaintes du public, soit quand un plaignant est insatisfait de la décision de la GRC et qu'il demande un examen de la Commission. Si la Commission, après avoir examiné le dossier, détermine que le traitement de la plainte par la GRC ou le comportement du ou des membre(s) de la GRC était inapproprié, une conclusion contraire sera formulée, et un rapport intérimaire sera produit.

L'objectif de la présente analyse était de déterminer les tendances actuelles des conclusions et des recommandations formulées par la Commission au commissaire de la GRC et d'établir s'il y avait des tendances marquées dans les réponses du commissaire aux rapports intérimaires. Durant l'année civile 2007, la Commission a produit 24 rapports intérimaires. Une analyse préliminaire des rapports intérimaires a révélé plusieurs tendances liées aux constatations et recommandations de la Commission.

Allégations

Nous avons observé trois tendances principales en matière de plaintes du public dans les rapports intérimaires de 2007. La plainte la plus courante était liée à des allégations de négligence dans le devoir; les plaignants disaient qu'un membre de la GRC ne s'était pas acquitté de l'ensemble de ses tâches. Au deuxième rang des plaintes les plus courantes se trouvaient les allégations de recours inapproprié à la force, et, plus précisément, de recours abusif à la force, qui découlaient souvent d'arrestations. En troisième place venaient les allégations selon lesquelles des membres de la GRC avaient affiché une attitude répréhensible dans le cadre de leur interaction avec le public.

Méthode

Les données utilisées dans le cadre de l'analyse des tendances ont été tirées des rapports intérimaires de l'année civile 2007 signés par le président ou le vice-président.

Allégations

Les allégations qui ont été examinées par la GRC ont été classées conformément au système actuel de classification des plaintes[33]. Ces classifications, dans le cadre du présent rapport, sont mutuellement exclusives, ce qui signifie que chaque allégation ne peut être placée que dans une seule catégorie.

[33] Voir l'**annexe A** pour une liste complète et une description de ces catégories.

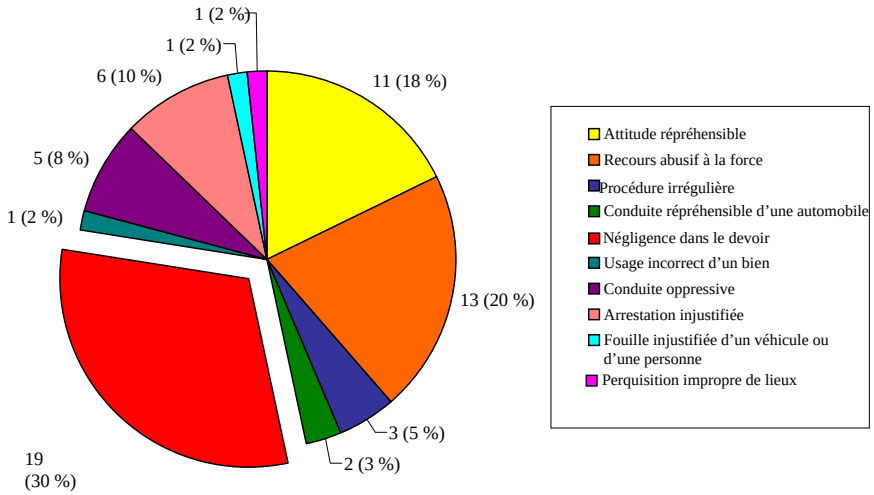
Conclusions et recommandations de la Commission

En réaction aux allégations, la Commission a formulé des conclusions « favorables » ou « défavorables » dans ses rapports intérimaires. Dans le cadre de la présente analyse des tendances, si la Commission a formulé une constatation « favorable », il faut comprendre qu'elle a déterminé que les membres visés[34] avaient agi de manière adéquate en ce qu'ils respectaient les normes professionnelles de la GRC ainsi que ses politiques et lignes directrices opérationnelles. À l'opposé, lorsque la Commission formule une conclusion « défavorable », cela signifie qu'elle détermine que le comportement du membre visé était inapproprié parce qu'il ne respectait pas les normes professionnelles de la GRC ni les politiques et lignes directrices opérationnelles de l'organisation. Lorsque la Commission désapprouvait le comportement du membre mais acceptait la décision de la GRC, la conclusion était classée dans la catégorie « défavorable ».

Classification des plaintes

Les 24 rapports intérimaires portaient sur 62 allégations formulées contre des membres de la GRC. En tout, dix des 16 catégories de plaintes (63 %) figuraient dans les allégations, ce qui laisse croire que les plaignants ont cerné en grande partie ce qu'ils considéraient comme des comportements inappropriés des membres de la GRC. La catégorie la plus courante était « négligence dans le devoir », qui représentait 30 % des allégations. Au deuxième rang se trouvaient les allégations de « recours abusif à la force » (20 %), suivi de celles d'« attitude répréhensible » (18 %), d'« arrestation injustifiée » (10 %), de « conduite oppressive » (8 %), de « procédure irrégulière » (5 %), de « conduite répréhensible d'une automobile » (3 %), d'« usage incorrect d'un bien » (2 %), de « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » (2 %) et de « perquisition impropre de lieux » (2 %).

Figure 14 : Classification des plaintes dans les rapports intérimaires de 2007

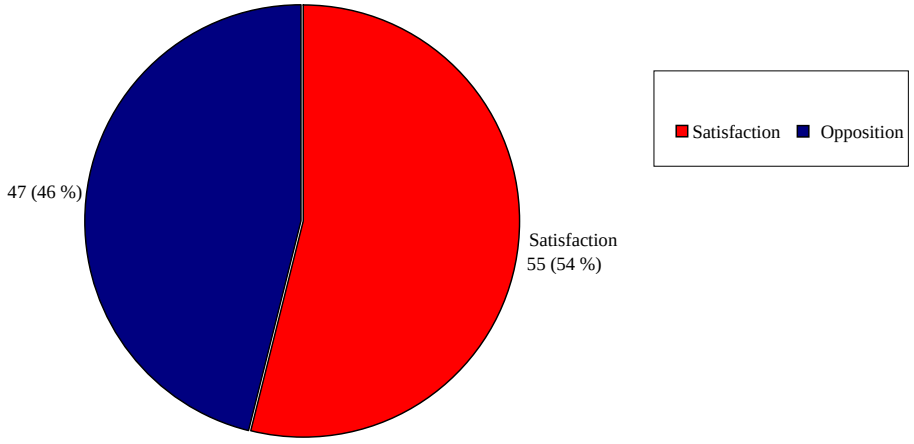


[34] Les « membres visés » renvoient au membre de la GRC (commissaire de la GRC, officiers brevetés, sous-officiers, affectations spéciales, y compris gendarmes auxiliaires et membres civils) qui fait l'objet de la plainte du public.

Conclusions et recommandations

La Commission a formulé 102 conclusions en réaction aux 62 allégations[35]. De ce nombre, 55 (54 %) exprimaient une satisfaction (la Commission approuvait la décision de la GRC relative à l'allégation) et 47 (46 %) exprimaient une opposition (la Commission était en désaccord avec la décision de la GRC relative à l'allégation).

Figure 15 : Résultat des conclusions de la Commission dans les rapports intérimaires de 2007

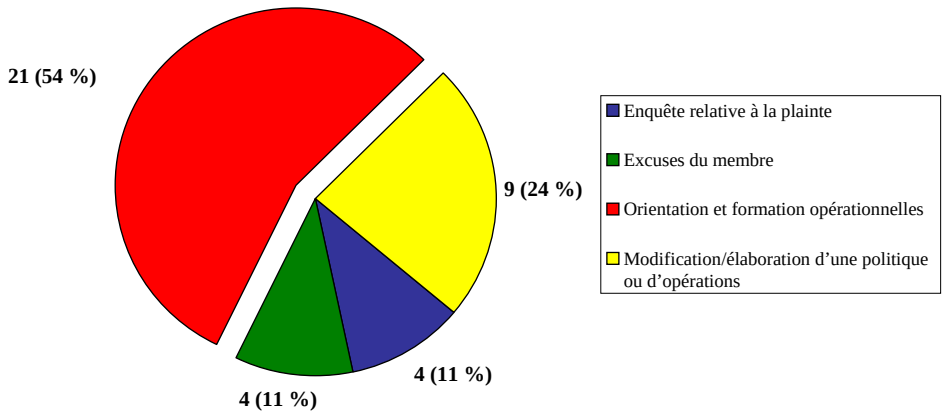


Au total, 40 recommandations ont été formulées à l'intention du commissaire de la GRC en fonction des conclusions défavorables de la Commission. Ces recommandations peuvent être classées selon quatre thèmes :

(1) orientation et formation opérationnelles (54 %);
(2) modification/élaboration d'une politique ou d'opérations (24 %);
(3) enquête de la GRC relativement à la plainte (lorsque la Commission constatait que la clôture de l'enquête était inappropriée) (11 %);
(4) excuses du membre (11 %).

[35] Le nombre de conclusions est plus élevé que le nombre d'allégations parce que, dans certains cas, la Commission a formulé plus d'une conclusion en réaction à une allégation.

Figure 16 : Ventilation des recommandations de la Commission



Négligence dans le devoir

La plupart des allégations étaient liées à la négligence dans le devoir, une catégorie générale comprenant les allégations selon lesquelles des membres n'ont pas fourni un service ou effectué une tâche ou l'ont faite d'une manière contraire aux normes de la GRC. En général, les allégations portaient sur des enquêtes inadéquates, des soins et des traitements inappropriés des prisonniers, l'absence de soins médicaux ou des rapports déficients.

Dans un cas, un plaignant a allégué que des membres avaient négligé leur devoir en transportant des prisonniers, l'un d'eux étant le petit-fils du plaignant. Le plaignant a souligné que les prisonniers sont restés dans la fourgonnette de transport pendant une longue période pendant que la GRC attendait l'arrivée d'une dépanneuse. Quand la dépanneuse est arrivée, son petit-fils et les autres prisonniers sont restés dans la fourgonnette alors qu'on la sortait du fossé. À la question de savoir si les membres avaient fait preuve de négligence dans leur devoir en laissant les prisonniers dans la fourgonnette pendant qu'ils attendaient la dépanneuse, la Commission a déterminé que les membres n'ont pas négligé leur devoir et qu'il était acceptable de laisser les prisonniers dans la fourgonnette vu les conditions météorologiques difficiles. Cependant, la Commission s'est opposée à la décision de laisser les passagers dans la fourgonnette pendant qu'on la remorquait, en indiquant que cela aurait pu causer de graves blessures aux passagers. La Commission a recommandé qu'on fournisse une orientation opérationnelle aux membres sur ce qu'ils doivent faire lorsqu'ils transportent des prisonniers et que le véhicule de transport est impliqué dans un accident.

Dans un autre cas, le plaignant a allégué qu'un membre a préparé une contravention sur laquelle il y avait des erreurs (propriétaire et plaque d'immatriculation). La Commission a rendu une décision défavorable dans cette affaire en déterminant que la contravention contenait bel et bien les erreurs mentionnées et en recommandant que le superviseur du membre prenne les mesures correctives nécessaires, si celles-ci n'avaient pas encore été prises, afin de s'assurer que le membre visé était au fait de l'importance d'inscrire correctement les faits liés à une infraction présumée.

Un exemple d'allégation de négligence dans le devoir dans le cadre duquel la Commission a appuyé la conclusion de la GRC d'entrée de jeu était lié à la question de savoir si les membres visés avaient fourni des soins appropriés à un plaignant qui était sous garde. Le plaignant a allégué qu'il avait dû rester debout alors qu'il faisait froid sans vêtement approprié pendant que les membres fouillaient son véhicule. Les membres ont affirmé qu'ils avaient permis au plaignant d'attendre dans le véhicule de police durant la fouille. La Commission a déterminé que les éléments probants des membres étaient plus solides que ceux du plaignant et, par conséquent, que les membres de la GRC n'ont pas fait preuve de négligence dans le devoir et avaient fourni des soins appropriés au plaignant pendant qu'il était sous garde.

La Commission a formulé plus de conclusions qui appuyaient le comportement des membres (65 %) que de conclusions défavorables (35 %) lorsqu'il était question de négligence dans le devoir.

Recours abusif à la force

Les allégations de recours inapproprié à la force, plus précisément de recours abusif à la force, arrivaient au deuxième rang des allégations les plus nombreuses. Dans ces cas, c'est le recours abusif à la force durant les arrestations qui revenait plus souvent. Des plaignants ont formulé des allégations de recours abusif à la force lorsque des membres avaient utilisé une arme à impulsions ou des techniques à mains nues violentes comme des coups de poing ou des méthodes de contrainte, y compris la technique d'étranglement par la région carotidienne.

Dans un cas, le plaignant a allégué que le membre avait eu recours à la force de manière abusive en tentant de le contraindre dans un hôpital. La Commission a formulé une conclusion défavorable dans ce cas, déclarant que l'utilisation de la technique d'étranglement par la région carotidienne était excessive et contraire aux politiques opérationnelles de la GRC. Les politiques de la GRC sur la technique d'étranglement par la région carotidienne limitent son utilisation aux situations où la vie d'une personne est menacée. La Commission n'a trouvé aucun élément probant indiquant que les gestes du plaignant constituaient une menace à la vie de quiconque. Par conséquent, la technique n'aurait pas dû être utilisée et constituait un recours abusif à la force dans cette situation.

Dans un autre cas, le plaignant a allégué qu'un membre avait utilisé une arme à impulsions de manière inappropriée à l'intérieur de la zone des cellules d'un détachement. La Commission a formulé une conclusion défavorable, expliquant que l'utilisation de l'arme à impulsions était de nature excessive puisque l'arrestation était illégale. Cependant, la Commission n'était pas prête à formuler une conclusion défavorable au sujet du recours à la force sur le plaignant, qui était décrit

par les membres comme combatif et incontrôlable. La Commission a recommandé que le membre reçoive une orientation opérationnelle concernant la politique de la GRC sur l'utilisation des armes à impulsions dans le cadre du Modèle d'intervention pour la gestion d'incident (MIGI).

Dans un troisième cas, lié lui aussi à l'utilisation d'une arme à impulsions, le plaignant a allégué que des membres avaient eu recours à la force de manière abusive durant son arrestation en utilisant une arme à impulsions à trois reprises et en lui donnant des coups de pied. La Commission a formulé deux conclusions distinctes, une favorable et une défavorable. La justification de la conclusion favorable était que l'utilisation initiale de l'arme à impulsions était raisonnable et respectait la politique de la GRC. Cependant, elle considérait comme abusif de continuer à utiliser l'arme à impulsions et à donner des coups de pied au plaignant parce que, à la suite de la première utilisation de l'appareil, le plaignant ne résistait plus ni n'était combatif et ne représentait plus une importante menace à l'intégrité physique.

Dans le cas des allégations de recours abusif à la force, la Commission était plus susceptible de formuler des conclusions défavorables (67 %) que favorables (33 %). La Commission a formulé des conclusions favorables quand le recours à la force par des membres était raisonnable dans les circonstances et respectait la politique de la GRC. À l'opposé, elle formulait des conclusions défavorables lorsque des membres avaient eu recours à la force et qu'elle déterminait que le recours était abusif, déraisonnable, contraire à la politique de la GRC ou inadéquat en raison du caractère illégal de l'arrestation.

Attitude répréhensible

Il y a eu plusieurs allégations d'attitude répréhensible. Selon le système de classification de plaintes actuel de la GRC, une attitude répréhensible peut être caractérisée par un comportement impoli, vulgaire, sarcastique ou cynique. Ce type d'allégations peut aussi faire référence au manque de discrétion, d'impartialité, d'empathie ou de préoccupation du membre pour le bien-être de quelqu'un d'autre. Le thème commun de ce type d'allégation est les commentaires impolis et irrespectueux.

Par exemple, dans un cas, le plaignant a allégué que le membre a dit qu'il devait être une personne du nord du Nouveau-Brunswick. En général, bon nombre de ces allégations reflètent un manque perçu de professionnalisme des agents de police.

Les allégations liées aux attitudes répréhensibles ont tendance à être de nature subjective ou mal étayées et, par conséquent, dans la grande majorité des cas (78 %), la Commission a déterminé qu'il n'y avait pas suffisamment d'éléments probants pour confirmer les allégations. La Commission a seulement formulé deux conclusions défavorables (22 %) quand il y avait suffisamment d'éléments probants selon lesquels des membres avaient été irrespectueux ou avaient manqué de professionnalisme.

Arrestation injustifiée

Dans cinq rapports, les plaignants ont formulé des allégations d'arrestation injustifiée. Habituellement, ces arrestations ont eu lieu dans des logements privés ou à la suite d'incidents au cours desquels des membres ont procédé à une arrestation parce qu'ils avaient des motifs raisonnables et probables de croire qu'il y avait eu méfait.

Cela reflète, dans une certaine mesure, le manque de connaissance des exigences juridiques en matière d'arrestation. Dans ces cas, la Commission a recommandé que le membre s'excuse auprès du plaignant ou que le membre reçoive une orientation opérationnelle quant aux exigences juridiques qu'il faut respecter lorsqu'on procède à une arrestation, plus particulièrement, les exigences liées aux arrestations sans mandat, l'exigence d'agir en fonction de motifs raisonnables et probables et la nécessité d'obtenir un mandat *Feeney*[36] quand une arrestation a lieu dans une maison d'habitation.

À l'opposé, dans les cas où la Commission a formulé des conclusions favorables aux comportements des membres, elle avait déterminé que l'arrestation était appropriée dans les circonstances parce qu'il y avait des motifs raisonnables et probables justifiant l'arrestation.

La Commission a formulé plus de conclusions défavorables (63 %) que favorables (37 %) lorsqu'il s'agissait de déterminer la légalité d'une arrestation. Trois thèmes communs ont été cernés dans la justification de la Commission de ces conclusions défavorables d'arrestation illégale :

1) **les membres n'avaient pas de motifs raisonnables et probables pour procéder à l'arrestation;**
2) **les membres n'avaient pas de mandat *Feeney* pour procéder à des arrestations dans une propriété privée;**
3) **l'arrestation découlait d'une fouille, d'une perquisition ou d'une saisie abusive.**

Les plaintes relatives à des allégations d'arrestation injustifiée et de défaut d'obtenir un mandat *Feeney* sont un problème récurrent observé par la Commission.

Conduite oppressive

Les allégations de conduite oppressive faisaient l'objet de cinq rapports. Les cas de conduite oppressive incluent le harcèlement par l'intermédiaire d'appels téléphoniques fréquents et regarder par la fenêtre d'un plaignant, le recours déraisonnable au pouvoir discrétionnaire de la police de recommander des accusations, être instigateur d'un combat et la détention de nuit déraisonnable dans une cellule.

Dans l'affaire où la Commission a déterminé qu'un membre avait agi de manière oppressive en portant dix accusations contre le plaignant en vertu de la *Loi sur les véhicules à moteur*, elle a recommandé qu'un membre principal fournisse au membre visé l'orientation opérationnelle nécessaire concernant l'utilisation du pouvoir discrétionnaire des agents de police. Dans l'autre

[36] Un mandat *Feeney*, tel qu'on le décrit à l'article 529 du *Code criminel* du Canada, est un mandat qui permet d'entrer dans une maison (ou un autre endroit) pour arrêter quelqu'un; ce mandat est obligatoire si la situation n'est pas urgente (article 529.3) (c.-à-d. poursuite immédiate).

cas où la Commission a déterminé que le membre avait affiché un comportement oppressif en tenant le plaignant sous garde durant la nuit, aucune recommandation n'a été formulée pour éviter ou prévenir ce type de comportement à l'avenir.

La moitié des conclusions de la Commission au sujet des allégations de conduite oppressive étaient défavorables tandis que l'autre moitié des conclusions appuyaient le comportement du membre.

Procédure irrégulière

Les plaignants ont formulé trois allégations de procédure irrégulière de preuve dans deux rapports distincts. Un membre avait communiqué de manière inappropriée avec l'avocat du plaignant pour l'informer qu'il devrait parler à son client au sujet de sa colère, et la GRC avait refusé à tort à une mère d'avoir accès aux dossiers sur sa fille que la GRC conservait. Dans les deux rapports, la Commission a formulé des conclusions favorables au comportement du membre, concluant qu'il était approprié, dans les circonstances, que le membre communique avec l'avocat du plaignant. Il était aussi approprié qu'on refuse l'accès aux dossiers à la plaignante aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et on l'avait informée d'une manière appropriée qu'elle devait présenter une demande pour obtenir ces documents.

Conduite répréhensible d'une automobile

Deux allégations ont été formulées dans deux rapports distincts concernant la conduite répréhensible d'une automobile. Dans un cas, le plaignant a allégué que le membre conduisait de manière dangereuse avant de l'arrêter et au moment de l'arrestation et, dans l'autre cas, le plaignant a déclaré que le membre conduisait la fourgonnette transportant des prisonniers à une vitesse dangereuse (vu les conditions routières), ce qui a causé un accident impliquant un seul véhicule.

La Commission a formulé trois conclusions concernant ces allégations, deux étant défavorables (67 %) et une étant favorable (33 %). La justification pour les conclusions défavorables était que la vitesse à laquelle la fourgonnette roulait était trop élevée vu les conditions climatiques, ce qui mettait les passagers et les autres automobilistes inutilement en danger. La Commission a aussi souligné qu'il n'aurait pas fallu continuer à utiliser la fourgonnette après l'accident. Plusieurs recommandations ont été formulées, y compris la prestation d'une orientation opérationnelle sur le transport de prisonniers et ce qu'il faut faire lorsqu'un véhicule est impliqué dans un accident, l'élaboration d'un manuel de politiques au sujet du transport terrestre de prisonniers, des enquêtes minutieuses sur les accidents impliquant des véhicules de la GRC et l'assurance que les véhicules respectent les normes de sécurité et sont équipés pour affronter les diverses conditions météorologiques. Dans le cas où la Commission a appuyé le comportement du membre, les éléments probants n'étaient pas suffisants pour qu'on puisse conclure que le membre conduisait de manière dangereuse.

Usage incorrect d'un bien

Les allégations d'usage incorrect d'un bien étaient les types d'allégations les moins fréquents. On le mentionne à une seule occasion dans les rapports intérimaires. Le plaignant a allégué que les membres ont saisi son véhicule sans justification à la suite d'une intervention routière. Durant celle-ci, le chien détecteur de drogue a indiqué la présence de drogues dans le véhicule. À la suite de la fouille du véhicule, aucune drogue n'a été trouvée, mais les membres ont découvert 80 000 $ en espèces. Les membres ont ensuite arrêté le plaignant et saisi son véhicule en tant qu'élément de preuve de produits de la criminalité et pour effectuer une fouille plus poussée dans un environnement sécuritaire et contrôlé.

La Commission a formulé une conclusion défavorable concernant cette allégation, concluant que la saisie du véhicule du plaignant était déraisonnable et inappropriée dans les circonstances. La conclusion de la Commission était fondée sur la notion que la fouille et l'arrestation du plaignant s'étaient faites sans mandat. Elle a ajouté que les exigences qu'il faut appliquer aux fouilles s'appliquent aussi aux saisies. La Commission a recommandé que les membres passent en revue les exigences juridiques associées aux fouilles et aux saisies, plus particulièrement l'exigence d'avoir des motifs raisonnables et probables.

Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne

Nous avons noté un seul cas d'allégation de fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne. Dans le cas présenté ci-dessus, le plaignant a aussi allégué que les membres avaient procédé à une fouille injustifiée de son véhicule. Cependant, cette allégation n'a pas été abordée séparément dans le rapport intérimaire.

Perquisition impropre de lieux

Ce type d'allégation n'a été mentionné qu'une fois. Le plaignant a allégué avoir été victime d'une perquisition impropre de lieux quand un membre est entré illégalement chez lui pour l'arrêter en raison d'un mandat non exécuté. La Commission a formulé une conclusion défavorable dans ce cas, indiquant que le membre n'avait pas l'autorisation appropriée pour entrer dans la maison du plaignant. Comme le montrent les recommandations de la Commission, ce cas témoigne de l'importance de sensibiliser les membres au pouvoir des différents types de mandat et, plus précisément, à l'utilisation limitée des mandats *Feeney*, qui permettent aux policiers d'entrer dans des maisons d'habitation afin de procéder à une arrestation.

Avis du commissaire

La Commission a reçu 15 (63 %) avis du commissaire liés aux 24 rapports intérimaires signés en 2007. Il convient de signaler que la Commission est préoccupée (et a exprimé cette préoccupation à de nombreuses reprises) par le fait que la GRC prend beaucoup de temps avant d'émettre des avis du commissaire en réponse aux rapports intérimaires.

Puisque la Commission n'a pas reçu tous les avis, il n'est pas possible de fournir une analyse détaillée des avis émis durant cette période. Dans les 15 avis du commissaire, 24 conclusions défavorables et 25 recommandations formulées dans des rapports intérimaires ont été abordées.

Le commissaire de la GRC est d'accord avec 19 (79 %) et en désaccord avec cinq (21 %) des 24 conclusions défavorables. Sur les 25 recommandations, le commissaire en a accepté 20 (80 %) et était en désaccord avec cinq (20 %). Cependant, 37 % des rapports intérimaires n'ayant pas fait l'objet d'un avis, il est possible que ces chiffres changent de manière importante à mesure que d'autres avis du commissaire seront fournis à la Commission.

Figure 17 : Réponse du commissaire aux conclusions défavorables dans les rapports intérimaires de la Commission

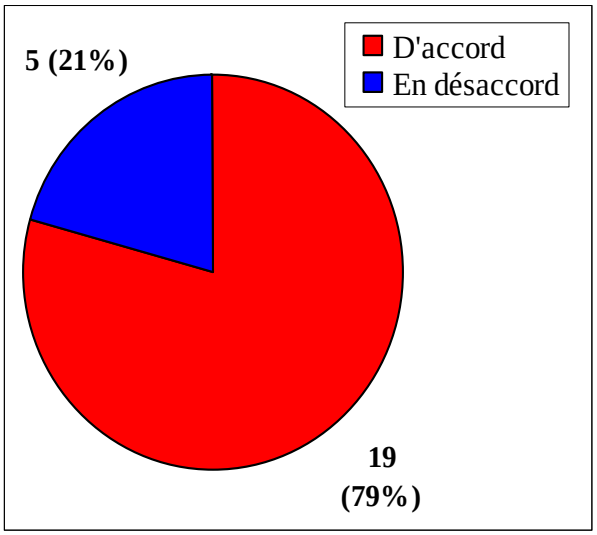
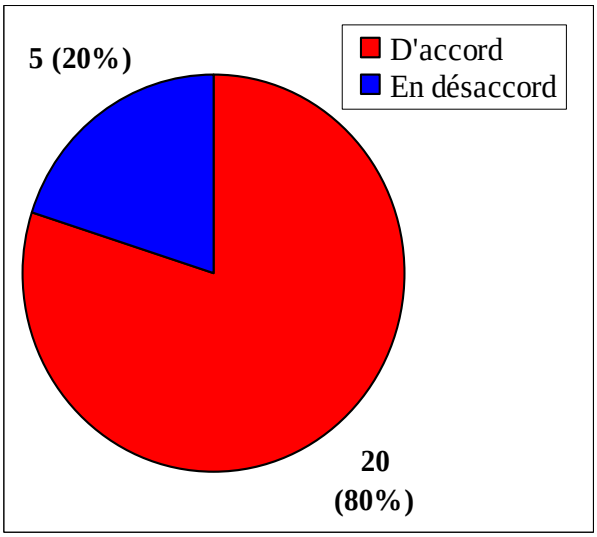


Figure 18 : Réponse du commissaire aux recommandations formulées dans les rapports intérimaires de la Commission



Certains des problèmes mentionnés dans les rapports intérimaires avec lesquels le commissaire était en désaccord comprennent l'interprétation de la clause d'exception de l'article 497 (mise en liberté par un agent de la paix) du *Code criminel* du Canada, la sécurité des véhicules de la GRC, l'envoi d'enquêteurs sur les lieux de l'accident lorsque les conditions météorologiques sont difficiles et un protocole pour gérer les prisonniers lorsqu'un véhicule de la GRC transportant des prisonniers est impliqué dans une collision.

Prochaines étapes

En s'appuyant sur les constatations du premier rapport du projet d'Examen du bilan, la Commission prévoit faire ce qui suit :

- collaborer avec la GRC afin de communiquer les pratiques exemplaires liées à l'utilisation adéquate des dispositions sur la clôture;
- travailler en collaboration avec la GRC afin de mettre en œuvre un processus de plaintes du public contre la GRC normalisé afin d'assurer l'uniformité à l'échelle de la Gendarmerie et d'améliorer le service offert au public;
- approfondir l'analyse des préoccupations soulevées dans le présent rapport, particulièrement en ce qui a trait aux plaignants chroniques, aux anomalies statistiques et au recours à des règlements à l'amiable et aux clôtures inappropriés dans le cadre de plaintes du public;
- exécuter une évaluation de la qualité de toutes les décisions sur les plaintes du public de la GRC;
- établir un rapport annuel sur les constatations du projet d'Examen du bilan.

Recommandations

Reconnaissant l'importance de l'uniformité à l'échelle de la Gendarmerie et à la lumière des constatations des analyses réalisées dans le cadre du projet d'Examen du bilan, la Commission formule les recommandations suivantes :

1. La Direction des normes professionnelles et des examens externes de la direction générale 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.

2. La Direction des normes professionnelles et des examens externes de la direction générale de la GRC devrait produire une directive indiquant clairement les éléments suivants :

    a. quand le règlement à l'amiable est indiqué dans les cas de plaintes liées au recours inapproprié 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.

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.

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 d'assurer l'uniformisation de l'approche à l'échelle nationale.

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.

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.

Annexes

Annexe A : Termes courants

Allégation	Affirmation d'inconduite d'un membre ou d'une personne employée ou nommée en vertu de la *Loi sur la GRC* dans l'exercice de ses fonctions par un membre du public.
Avis du commissaire	Une lettre émise par le commissaire de la GRC qui accuse réception du rapport intérimaire 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 plaignant(s) et indiquant que la GRC a décidé que la plainte n'allait pas faire l'objet d'une enquête ou de clore l'enquête liée à une plainte.
Catégorie d'allégations de la GRC	Une 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 conclusion qu'on trouve habituellement dans un rapport intérimaire, selon laquelle le comportement du membre visé était inapproprié en ce qu'il ne respectait pas les normes professionnelles de la GRC ou qu'il était contraire à la politique de la GRC.
Conclusion favorable	Une conclusion qu'on trouve habituellement dans un rapport final, selon laquelle la Commission est satisfaite du comportement des membres de la GRC.
Conclusions et recommandations	Énoncé des conclusions formulées en réaction à l'examen de 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 instauré par la GRC d'une plainte publique contre un de ses membres.
Dossier de plaintes réglé ou clos	Tous les documents de la GRC liés à une plainte du public et à la décision relative à la plainte, au besoin.
Exigence prévue par la loi	Obligation juridique aux termes de la loi.
Liste des décisions en suspens	Mécanisme de comptabilité lié à toutes les plaintes du public déposées devant 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	Série de procédures entreprises par la GRC et la Commission afin de donner suite aux plaintes du public contre un membre de la GRC. Cela peut inclure, entre autres, la réception des plaintes, l'enquête par la GRC, la prise de décisions sur les plaintes et des examens des plaintes.
Rapport final	Un rapport qui est émis par la Commission, et qui est 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 les gestes de ses membres.
Rapport final (GRC)	Un des quatre types de décisions sur les plaintes produites par la GRC à l'intention du ou des plaignant(s) aux termes 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 en réponse 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 intérimaire.
Rapport intérimaire	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 par rapport à la plainte ou qu'elle détermine qu'un de ses membres ou plusieurs membres ont mal agi. Habituellement, des recommandations accompagnent les conclusions défavorables dans les rapports intérimaires.
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[37]

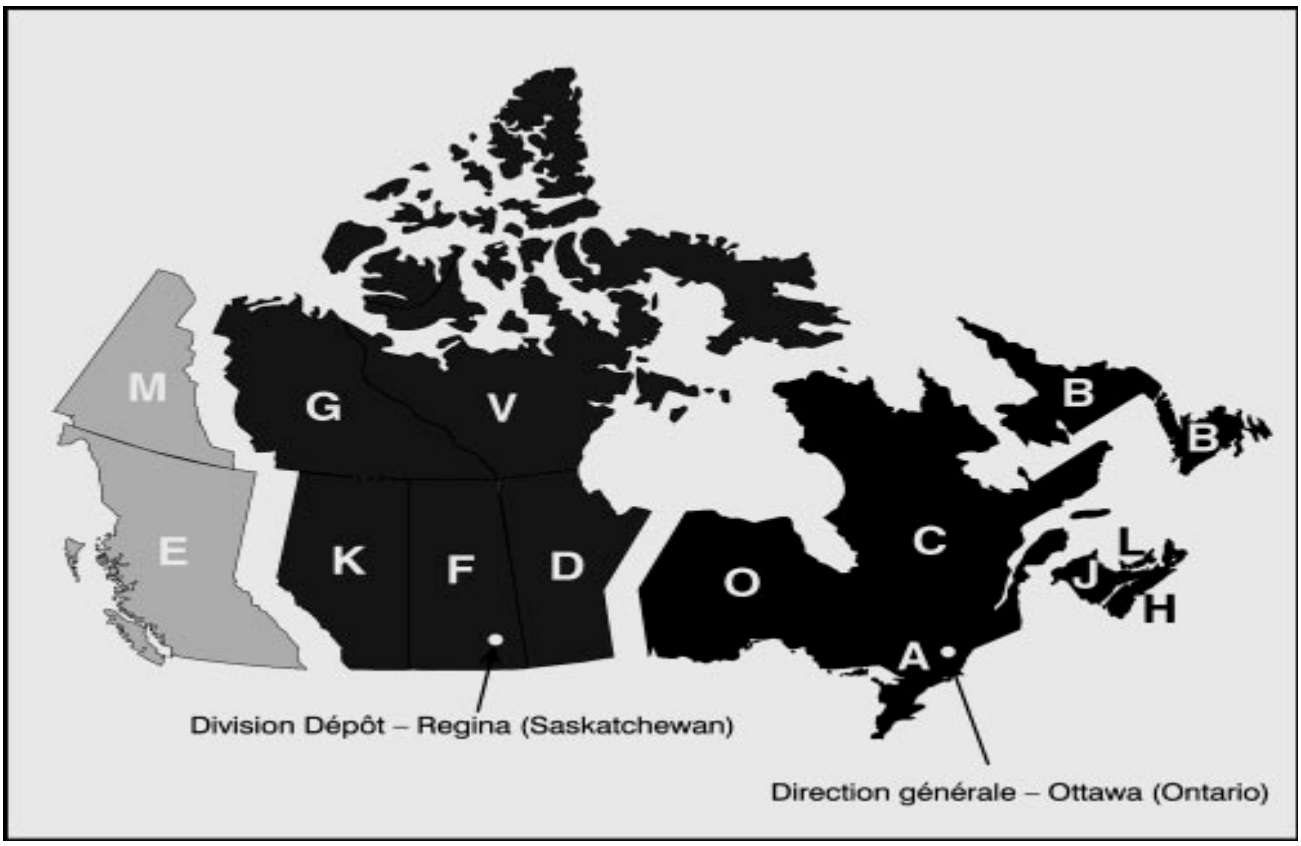
Problèmes	**Exemples d'utilisation**
Alcool/drogues (pas d'intoxication)	Utilisé lorsqu'une plainte est liée à l'alcool ou aux drogues, mais que la personne n'est pas sous l'influence d'une substance (p. ex. une saisie de drogue, des boissons alcoolisées ouvertes dans un véhicule ou la possession de drogues).
Armes mortelles	Lorsque la plainte concerne l'utilisation d'une arme meurtrière, 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/pas de produits chimiques	Armes à impulsions; matraques électroniques; tuyaux d'arrosage; balles en caoutchouc; bâton.
Arrestation	Le plaignant a été arrêté durant un 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.
Communauté 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 de renseignements	Diffusion de renseignements; informer quelqu'un d'autre que le suspect que la police enquête.
Conduite d'un véhicule de police durant une poursuite	Poursuite automobile; poursuite à grande vitesse.
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	Inclut les membres mal stationnés; conduire de manière irrégulière en transportant des suspects.
Conflit d'intérêts	Membre responsable d'enquêtes 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	Démonstrations; émeutes.
Décès en détention	Décès d'une personne en état d'arrestation qui est détenue; décès en cellule; fusillade impliquant des policiers; mort liée à l'utilisation d'une arme à impulsions; surdose.
Décès hors détention	Inclut les enquêtes criminelles liées à des décès hors détention.
Délateurs/sources	Plainte au sujet du recours d'un membre à des délateurs ou des sources.
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

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

	avocat.
Fouille	Plainte liée à une fouille, à une perquisition, à des fouilles d'un véhicule ou d'une personne.
Garde d'enfant	Conflits liés à l'accès aux enfants; garde d'enfants.
Incidents liés à des véhicules	Plaintes liées à la conduite de véhicules; intervention sur les lieux d'un accident; contraventions; inclut les autos, les tout-terrains, les motocyclettes, etc.
Interaction avec les jeunes	Plainte liée aux interactions des membres avec des jeunes âgés de moins de 18 ans.
Intervention en cas d'agression sur des enfants	Inclut violence physique et sexuelle contre des enfants.
Intervention en cas de violence (pas de violence familiale)	Un membre intervient lorsqu'il y a eu agression; les victimes de l'agression ne sont pas l'enfant ni l'époux; combats dans des bars; altercations civiles violentes, etc.
Intervention en cas de violence conjugale	Violence familiale; inclut la violence physique et sexuelle.
Intervention en cas de violence sexuelle (pas de violence familiale)	Un membre intervient dans une situation de violence sexuelle; les victimes de l'agression ne sont pas l'enfant ni l'époux; victimes de viol.
Intoxication	Consommation d'alcool ou de drogues; ivresse, conduite avec les facultés affaiblies; utilisation d'un alcootest.
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 a des démêlés avec des personnes qui souffrent de troubles mentaux.
Matériel de contrainte	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.
Perquisition	Un membre qui entre dans un lieu sans avoir la permission du propriétaire.
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 sur la plainte du public	Plaintes liées à la gestion d'une plainte publique; plaintes au sujet des décisions; traitement des plaintes.
Qualité de la prise de notes	Qualité des notes du membre sur les formulaires liés à l'incident; allégations de mensonge dans des rapports de police.
Qualité des enquêtes criminelles	Le plaignant est déçu du déroulement de l'enquête criminelle; Cela inclut tous les aspects des enquêtes comme l'interrogatoire des témoins et l'examen et la manipulation des éléments de

	preuve, la dissimulation, les éléments de preuve, les enquêtes, les témoins et les rapports trompeurs.
Saisie	Plainte liée à la saisie de biens personnels; inclut des armes, des drogues, etc.
Sécurité nationale	Inclut le terrorisme.
Service	Service inadéquat offert par des membres; refus de réagir à des plaintes; ne pas voir à la garde adéquate des enfants quand un parent est arrêté; 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 sous garde (p. ex. cellules sales, pas de matelas, basse température dans les cellules et aucune suite donnée aux demandes pour manger et se laver).
Usage inadéquat d'un bien	Biens perdus, volés ou endommagés en raison des gestes d'un membre; retenir les biens d'un plaignant; remettre le bien 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; projection dans un mur.

Annexe C : Divisions de la GRC



Les régions et leurs divisions sont les suivantes :

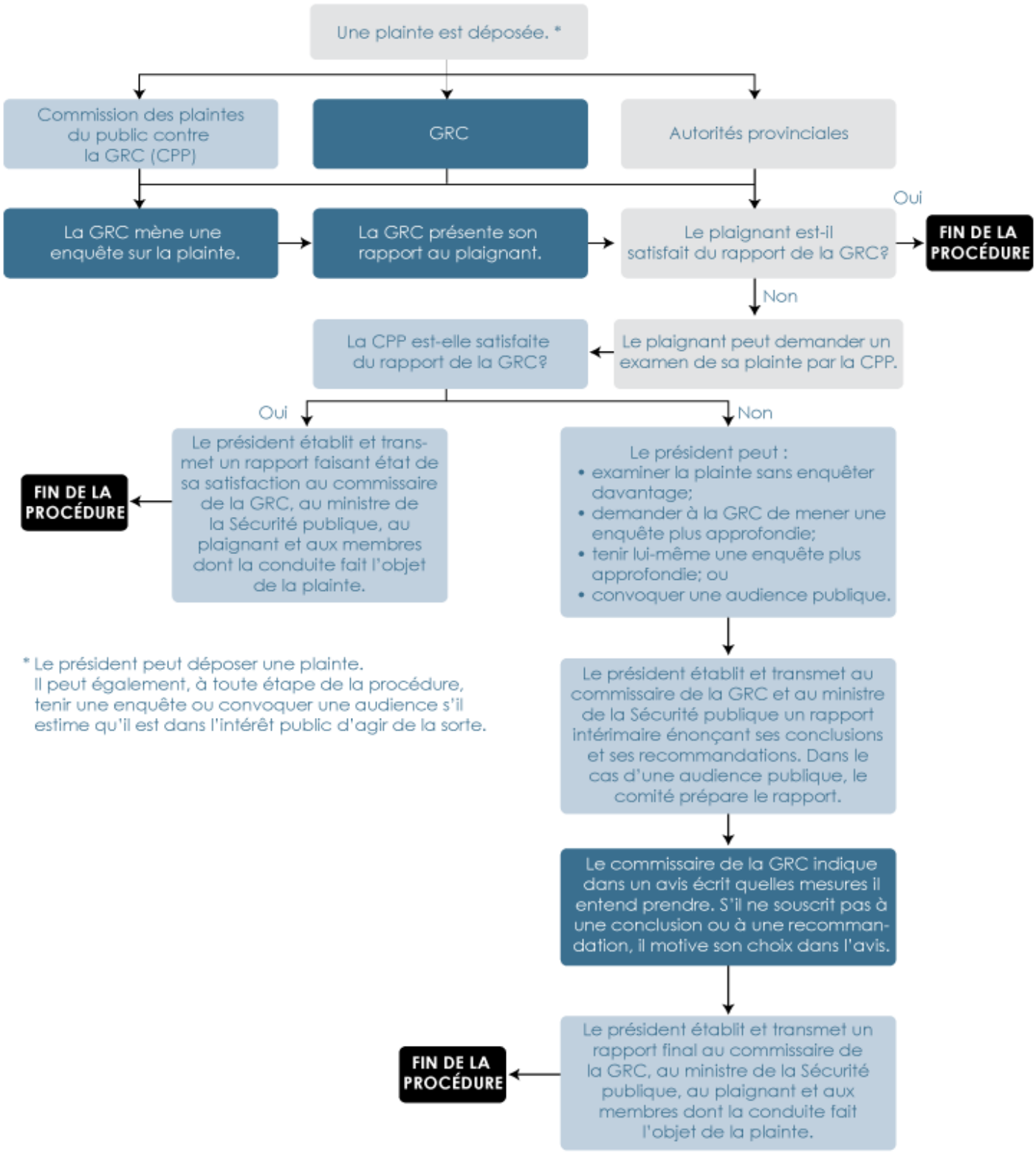
Région de l'Atlantique : Division « B » : Terre-Neuve-et-Labrador
Division « H » : Nouvelle-Écosse
Division « J » : Nouveau-Brunswick
Division « L » : Île-du-Prince-Édouard

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

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

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

Annexe D : Processus de plaintes



RAPPORTS DES DIVISIONS

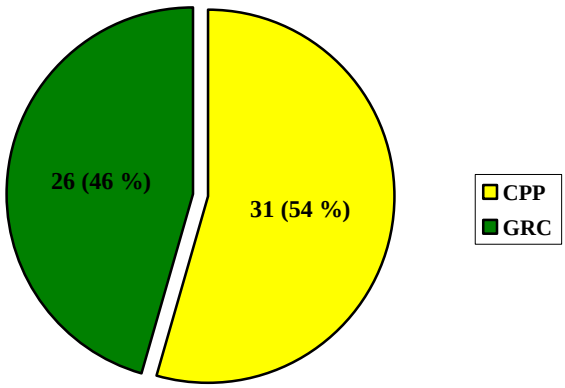
Les Territoires : Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut

Plaintes reçues

Dans le cadre du projet d'Examen du bilan, la Commission a rassemblé le Nunavut, le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest, communément appelés « les Territoires » puisque, historiquement, il y avait peu de renseignements au sujet du processus de plaintes du public provenant de cette vaste région. En outre, la Commission croit qu'il y a eu sous-représentation des nombres réels de plaintes du public et une surutilisation des règlements à l'amiable pour régler les plaintes dans cette région. La Commission continuera à effectuer un suivi individuel des plaintes du public provenant des Territoires afin d'obtenir de plus amples renseignements au sujet du processus de plaintes du public contre la GRC dans cette région.

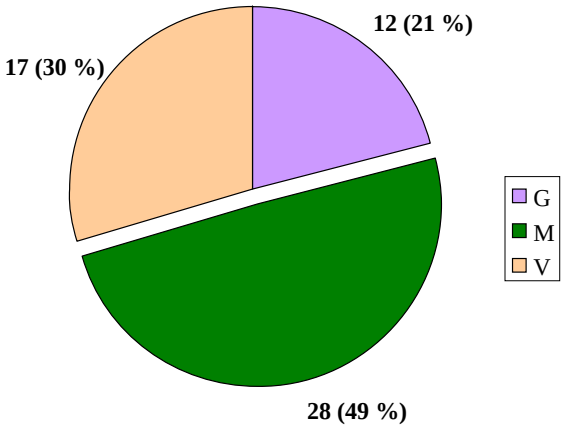
La Commission a reçu 57 décisions sur les plaintes déposées en 2007 du Nunavut, du Yukon et des Territoires du Nord-Ouest. De ce nombre, 31 avaient été déposées devant la Commission, et 26, devant la GRC.

Les Territoires : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle les plaintes ont été déposées



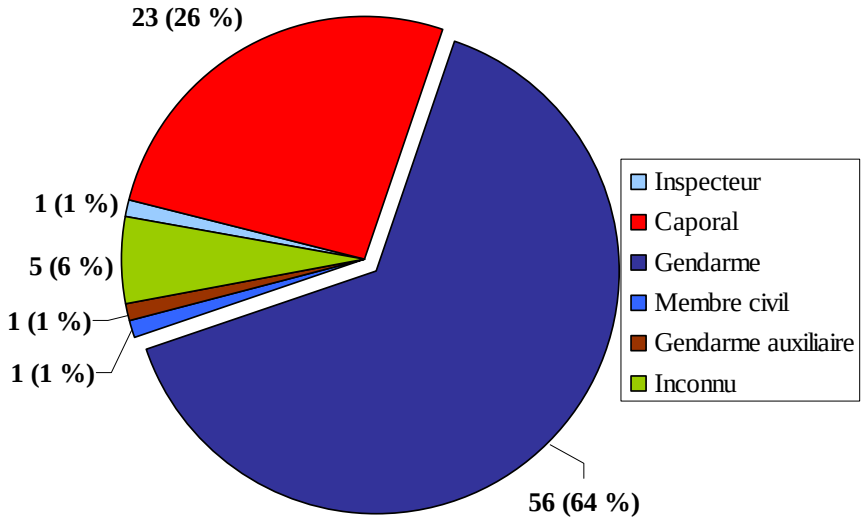
Le nombre de décisions sur les plaintes a aussi été analysé au niveau des divisions. La division la plus souvent mentionnée dans les décisions sur les plaintes était la division « M » (49 %), suivie de la division « V » (30 %) et de la division « G » (21 %). Des 28 plaintes reçues de la division « M », 18 avaient été déposées devant la GRC, tandis que dix avaient été déposées devant la Commission. Des 17 plaintes reçues de la division « V », 11 avaient été déposées devant la Commission, et six, devant la GRC. En outre, des 12 plaintes reçues de la division « G », dix avaient été déposées devant la Commission, et deux, devant 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 (65 %) et les caporaux (26 %) étant ceux qui sont les plus souvent nommés.

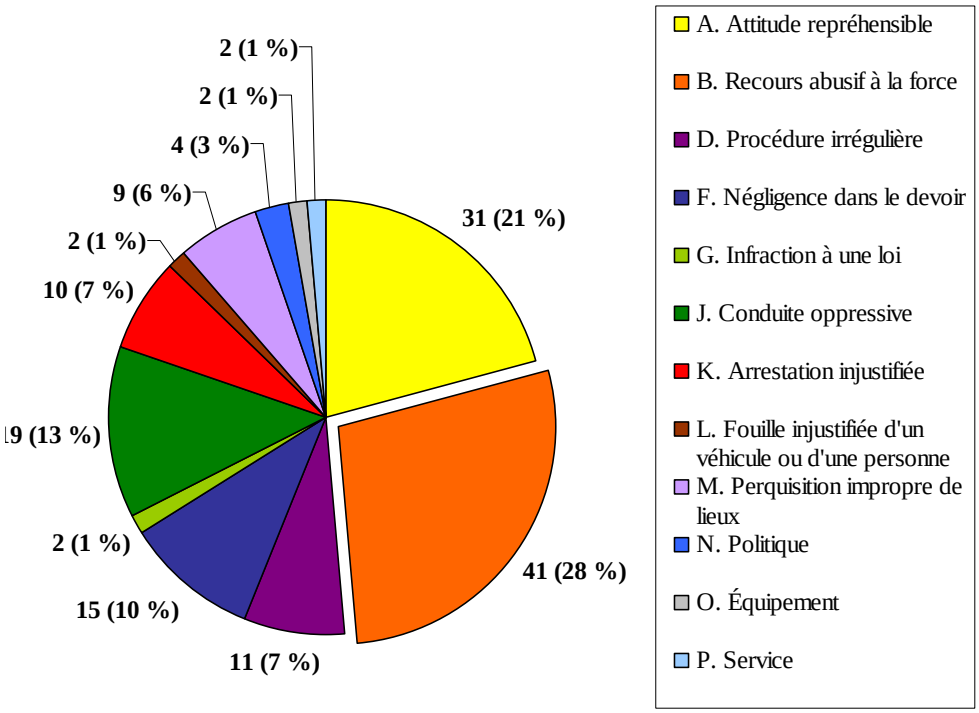
Les Territoires : Nombre de plaintes par grade



Allégations

Au total, 148 allégations ont été formulées contre les membres des Territoires, soit en moyenne 2,6 allégations par plainte. L'allégation la plus courante était « recours abusif à la force », suivie d'« attitude répréhensible » et de « conduite oppressive ».

Les Territoires : Ventilation des allégations



Les allégations ont aussi fait l'objet d'une analyse en fonction du grade des membres. Dans les Territoires, les gendarmes étaient habituellement visés par des allégations de « recours abusif à la force » (26 %) et d'« attitude répréhensible » (23 %), tandis que les caporaux faisaient le plus souvent l'objet d'allégations de « recours abusif à la force » (36 %) et d'« attitude répréhensible » (21 %).

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. En procédant à une référence croisée de ces problèmes avec les allégations de la GRC, la Commission a pu cerner les problèmes clés associés à chaque allégation. Les trois problèmes les plus souvent soulevés dans les plaintes déposées dans les Territoires étaient l'« attitude » (17 %), les « arrestations » (12 %) et la « violence physique par des agents de police » (11 %).

Les Territoires : Problèmes cernés par la Commission

	Division				
Problèmes cernés par la Commission	**G**	**M**	**V**	**Total**	**%**
Communauté autochtone	1	1	0	2	1,3 %
Langage offensant	0	2	0	2	1,3 %
Alcool/drogues (pas d'intoxication)	1	0	0	1	0,7 %
Arrestation	6	8	4	18	**11,9 %**
Attitude	5	17	4	26	**17,2 %**
Soins sous garde	1	2	1	4	2,6 %
Produits chimiques irritants	1	1	1	3	2 %
Garde d'enfant	0	1	0	1	0,7 %
Litige civil/aucun enfant	1	0	0	1	0,7 %
Qualité des enquêtes criminelles (GRC)	3	3	1	7	**4,6 %**
Détention	1	5	1	7	**4,6 %**
Perquisition	3	3	3	9	**6 %**
Intoxication	2	3	3	8	**5,3 %**
Armes mortelles	0	1	0	1	0,7 %
Mentir sous serment	0	1	0	1	0,7 %
Soins médicaux	1	1	1	3	2 %
Maladie mentale	2	1	0	3	2 %
Armes non mortelles/pas de produits chimiques	3	1	0	4	2,6 %
Intervention en cas de violence (pas de violence familiale)	2	1	1	4	2,6 %
Intervention en cas de violence sexuelle (pas de violence familiale)	1	0	0	1	0,7 %
Autre (au besoin)	0	1	0	1	0,7 %
Violence physique par des agents de police	5	6	5	16	**10,6 %**
Politique	1	0	0	1	0,7 %
Usage inadéquat d'un bien	0	2	0	2	1,3 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	1	0	0	1	0,7 %
Communication de renseignements	0	0	1	1	0,7 %
Matériel de contrainte	1	0	1	2	1,3 %
Droit à un avocat	1	2	0	3	2 %
Fouille	0	1	2	3	2 %
Saisie	0	1	0	1	0,7 %
Service	1	1	3	5	**3,3 %**
Intervention en cas de violence conjugale	1	0	0	1	0,7 %
Incidents liés à des véhicules	1	4	2	7	**4,6 %**
Interaction avec les jeunes	1	0	0	1	0,7 %
Total	**47**	**70**	**34**	**151**	

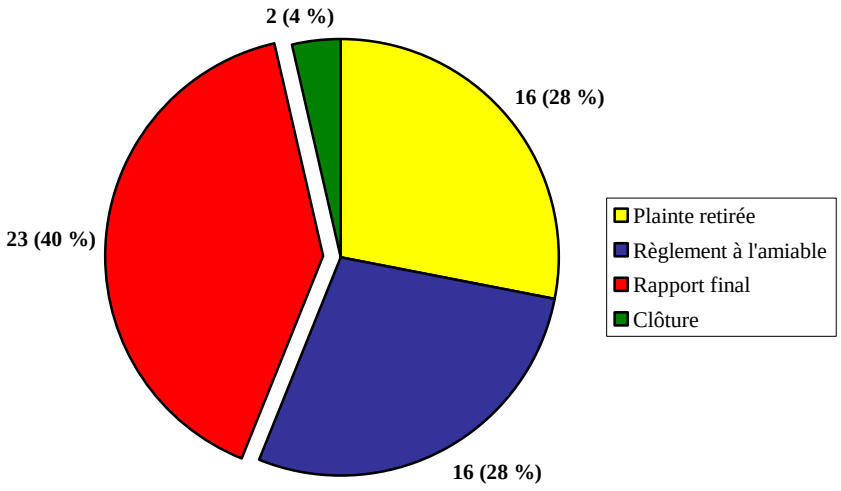
En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, les problèmes courants des trois allégations les plus souvent formulées seront mentionnés : « recours abusif à la force », « attitude répréhensible » et « conduite oppressive ».

- Les principaux problèmes liés aux allégations de « recours abusif à la force » étaient « violence physique par des agents de police » (21 %) et « arrestation » (20 %).

- Les principaux problèmes liés aux allégations d'« attitude répréhensible » étaient « attitude » (33 %) et « violence physique par des agents de police » (13 %).
- Les principaux problèmes liés aux plaintes qui comportaient des allégations de « conduite oppressive » comprenaient l'« arrestation » (14 %) et l'« attitude » (13 %).

Décision sur les plaintes

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, 23 (40 %) ont fait l'objet d'une enquête officielle, et un rapport final a alors été produit par la GRC. Ces rapports formulaient des déterminations sur 69 allégations. Les plus courantes de ces allégations étaient celles de « recours abusif à la force » (33 %), d'« attitude répréhensible » (17 %) et de « conduite oppressive » (14 %). La majorité des conclusions de la GRC n'appuyait pas les allégations des plaignants (98 %).

Règlements à l'amiable

On a conclu des règlements à l'amiable dans 28 % des cas, soit pour 25 allégations. Les allégations qui faisaient le plus souvent l'objet d'un règlement à l'amiable étaient « attitude répréhensible », « recours abusif à la force » et « procédure irrégulière ».

Retraits

Dans 28 % des décisions reçues des Territoires, le plaignant a retiré sa plainte. Au total, 46 allégations ont été traitées de cette manière. Les allégations de « recours abusif à la force » et d'« attitude répréhensible » étaient celles qui étaient le plus souvent 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 (de 12 à 20 points de pourcentage). Il s'agit d'un fait préoccupant pour la Commission, puisqu'il donne à penser que des plaintes du public 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)[38]

En 2007, 4 % des décisions reçues des Territoires se sont soldées par un avis écrit de la décision, représentant huit allégations. Les allégations qui ont fait l'objet d'une clôture en vertu d'alinéas comprennent les allégations d'« attitude répréhensible », de « recours abusif à la force », d'« infraction à une loi » et de « perquisition impropre de lieux ». Les motifs de clôture les plus souvent invoqués étaient les alinéas *b*) et *c*).

Normes de service : délai de traitement des plaintes

En moyenne, il fallait attendre 99 jours avant qu'une décision soit rendue une fois la plainte déposée (de 1 à 333 jours). Cela peut être comparé à la moyenne nationale de la GRC, qui s'élève à 114 jours (de 0 à 447 jours). Les plaignants de cette division attendaient habituellement 115 jours avant de déposer une plainte à la suite de la date de l'incident (de 0 à 2 166 jours).

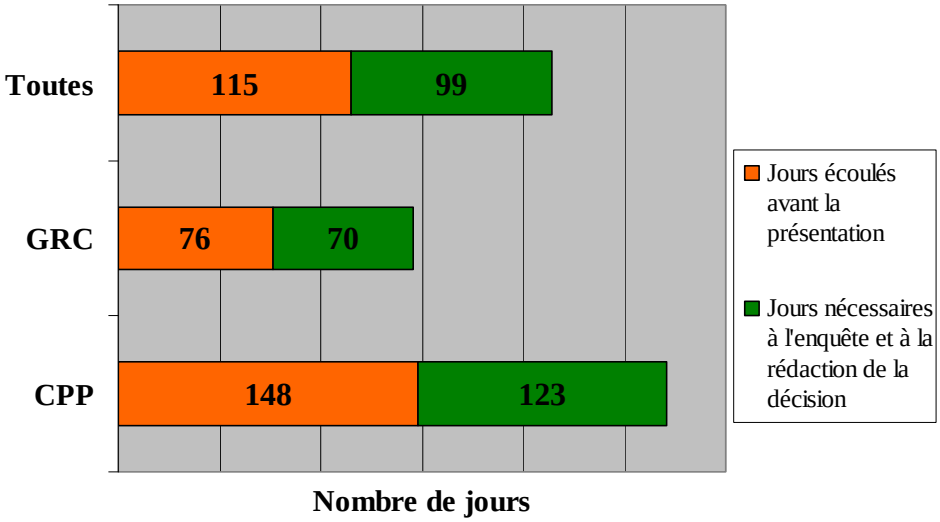
[38] La GRC peut décider de clore une plainte en vertu de trois motifs stricts prévus aux alinéas *a*), *b*) et *c*) du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*. Ces alinéas sont les suivants :

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

Les Territoires : Ligne du temps des plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle elles ont été déposées



Le nombre moyen de jours pour rendre une décision était 123 pour les plaintes déposées devant la Commission (de 6 à 333 jours) comparativement à 70 pour les plaintes déposées devant la GRC (de 1 à 241 jours).

En moyenne, les plaignants attendaient 148 jours après un incident avant de déposer une plainte devant la Commission (de 0 à 2 166 jours) comparativement à seulement 76 pour les plaintes déposées devant la GRC (de 0 à 644 jours)[39].

Indépendamment des lignes du temps du processus de plaintes du public, la GRC devait, dans le cadre du projet d'Examen du bilan, fournir à la Commission des copies de toutes ses décisions aux fins d'analyse. À cette fin, le nombre moyen de jours que la Commission a dû attendre avant de recevoir les décisions relatives aux plaintes des différentes régions était 113 jours pour les plaintes déposées devant la Commission (de 7 à 365 jours) comparativement à 70 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 6 à 224 jours).

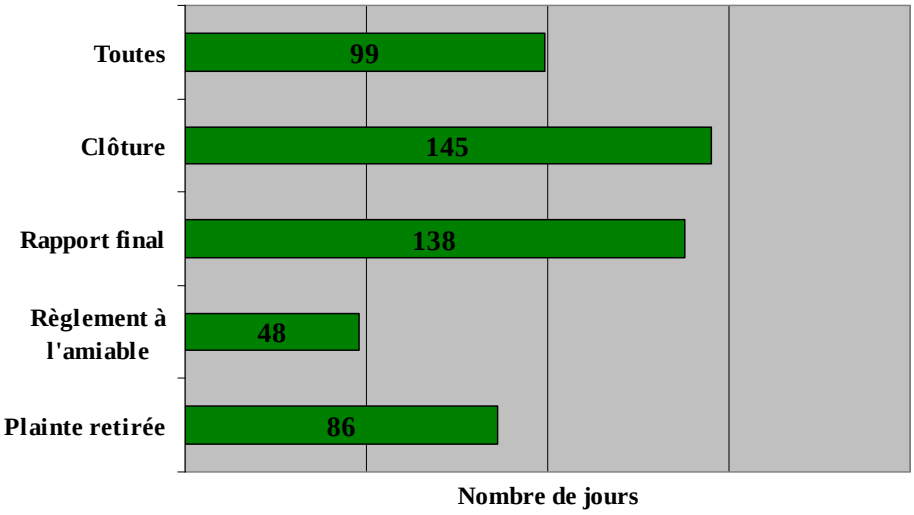
Nous avons aussi établi les lignes du temps des plaintes en fonction du type de décision :

- Il a fallu 138 jours pour produire un rapport final de la GRC (de 43 à 333 jours). Dans ces cas, il s'était écoulé en moyenne 200 jours avant qu'un plaignant dépose sa plainte initiale (de 1 à 2 166 jours).

[39] Les raisons expliquant ce délai ne sont pas toutes connues; cependant, une analyse préliminaire des données révèle que les plaignants ont attendu longtemps avant de déposer leur plainte devant la Commission pour les raisons suivantes : 1) les types d'allégations à la source des plaintes déposées devant la Commission ont tendance à être de nature plus grave que celles des plaintes déposées devant la GRC; 2) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 3) la plainte peut être de nature historique parce qu'un incident a eu lieu il y a plusieurs années (dans certains cas des décennies) avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 4) d'autres moyens de résoudre le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

- Il a fallu 145 jours pour produire un avis écrit de la décision (de 117 à 172 jours). En moyenne, 349 jours s'écoulaient avant que le plaignant dépose sa plainte (de 53 à 644 jours).
- En moyenne, il s'écoulait 86 jours avant qu'une plainte soit retirée (de 1 à 304 jours). En moyenne, 37 jours s'écoulaient avant que le plaignant dépose une plainte qu'il avait par la suite retirée (de 0 à 199 jours).
- En moyenne, il fallait 48 jours pour conclure un règlement à l'amiable (de 1 à 138 jours). En moyenne, il s'écoulait 43 jours avant que le plaignant dépose une plainte qui allait faire l'objet d'une telle entente (de 0 à 175 jours).

Les Territoires : Nombre de jours nécessaires pour rendre une décision par type de décision



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

- Dans le cas des allégations de « recours abusif à la force », il fallait, en moyenne, 138 jours (de 28 à 333 jours) à la GRC pour rendre une décision. En général, les plaignants attendaient 177 jours (de 0 à 2 166 jours) après la date de l'incident avant de déposer une plainte liée à une allégation de ce type.
- Dans le cas d'allégations d'« attitude répréhensible », il fallait, en moyenne, 69 jours (de 1 à 197 jours) à la GRC pour rendre une décision. En général, les plaignants attendaient 37 jours (de 0 à 175 jours) après la date de l'incident avant de déposer une plainte liée à une allégation de ce type.
- Dans le cas d'allégations de « conduite oppressive », il fallait, en moyenne, 132 jours (de 21 à 304 jours) à la GRC pour rendre une décision. En général, les plaignants attendaient 349 jours (de 0 à 2 166 jours) après la date de l'incident avant de déposer une plainte liée à une allégation de ce type.

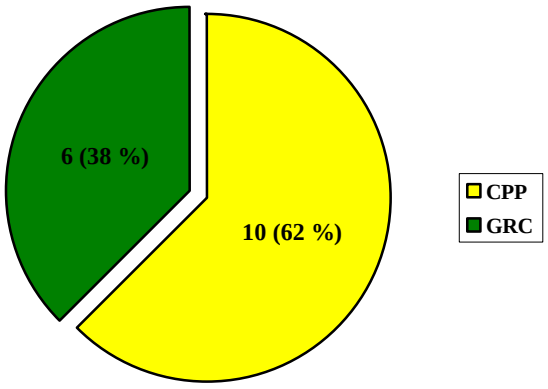
A -RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

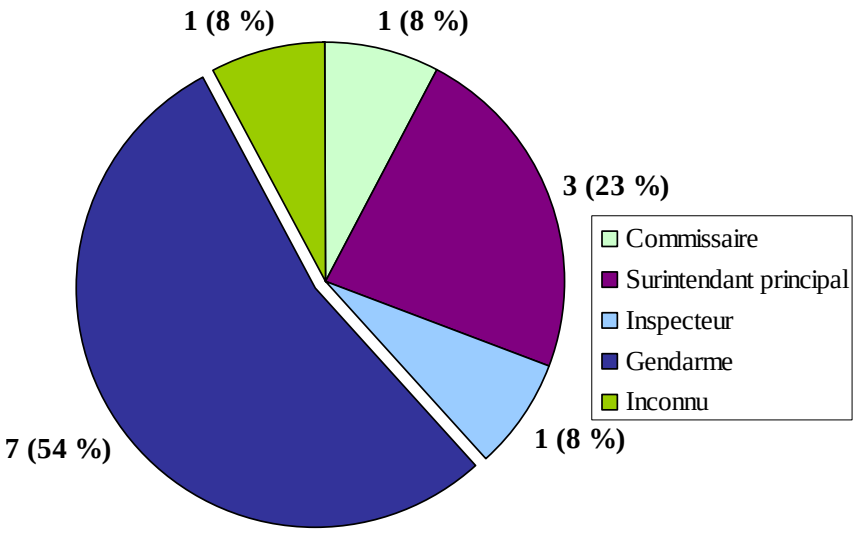
La Commission a reçu 16 décisions sur les plaintes de la division « A ». De ce nombre, dix (62,5 %) avaient été déposées devant la Commission, tandis que six (37,5 %) avaient été déposées devant la GRC. La vaste majorité des plaintes (69 %) indiquait que le détachement visé par l'incident était la direction générale d'Ottawa.

Division « A » : Nombre de plaintes



Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « A » était 1, les gendarmes (53 %) étaient les plus susceptibles d'être mentionnés dans les plaintes. Le grade de surintendant principal était mentionné dans 20 % des plaintes, tandis que le commissaire de la GRC a fait l'objet de deux plaintes.

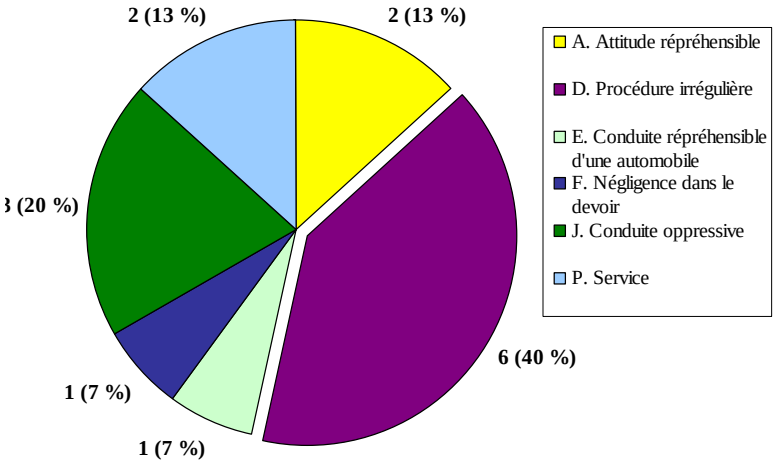
Division « A » : Grades mentionnés dans les plaintes



Allégations

Au total, 15 allégations ont été formulées contre des membres de la division « A », soit en moyenne 0,9[40] allégation par plainte. Les deux allégations les plus courantes étaient « procédure irrégulière » (40 %) et « conduite oppressive » (20 %).

Division « A » : Ventilation des allégations



Les allégations d'« attitude répréhensible » (33 %) et de « procédure irrégulière » (33 %) étaient celles qu'on formulait le plus souvent à l'endroit des gendarmes. Dans un même ordre d'idées, l'allégation la plus courante (et la seule) formulée contre les inspecteurs était « procédure irrégulière » (100 %). Des trois allégations formulées contre le surintendant principal, deux (67 %) étaient liées à des allégations de « conduite oppressive ».

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. En procédant à une référence croisée de ces problèmes avec les allégations de la GRC, la Commission a pu cerner les problèmes clés associés à chaque allégation. Les deux problèmes les plus courants liés aux plaintes étaient la « qualité des enquêtes criminelles » (26 %) et l'« attitude » (17 %).

[40] Il y a moins d'une allégation par plainte, puisque beaucoup de plaintes déposées contre la GRC dans son ensemble sont déposées devant la division « A ».

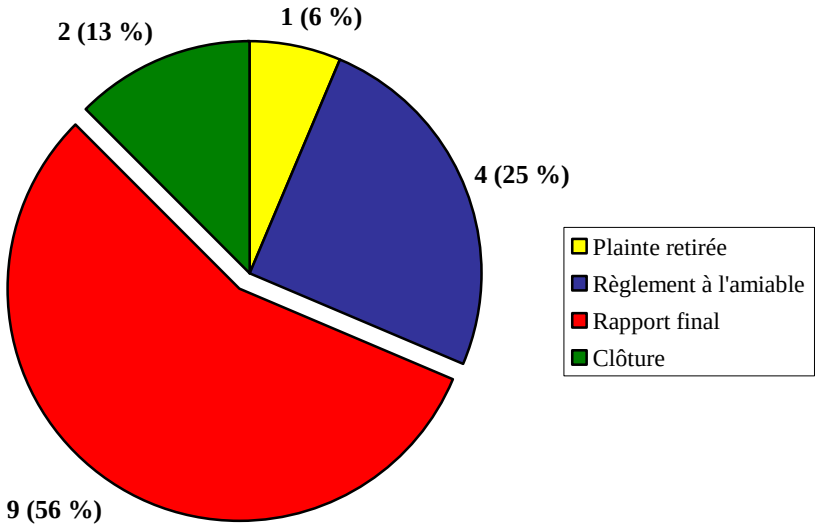
Division « A » : Problèmes cernés par la Commission

Problèmes	Nombre de plaintes	%
Langage offensant	2	8,7 %
Attitude	4	17,4 %
Conflit d'intérêts	2	8,7 %
Qualité des enquêtes criminelles (GRC)	6	26,1 %
Perquisition	1	4,3 %
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	1	4,3 %
Politique	2	8,7 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	1	4,3 %
Communication de renseignements	2	8,7 %
Service	2	8,7 %
Total	**23**	

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 deux allégations les plus fréquentes seront analysés : « procédure irrégulière » et « conduite oppressive ». Pour les plaintes liées à des allégations de « procédure irrégulière », le problème principal était la « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (30 %). Le seul problème lié à la « conduite oppressive » était aussi la « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (100 %).

Décision sur les plaintes

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



Enquête et rapport final

Des décisions sur les plaintes reçues par la Commission, 56 % ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final produit par la GRC. Ces rapports ont formulé des déterminations liées à neuf allégations. Le type d'allégation qui entraînait le plus couramment la production d'un rapport final de la GRC était « procédure irrégulière ». Fait intéressant, les conclusions de la GRC n'appuyaient jamais l'allégation du plaignant.

Règlements à l'amiable

Les règlements à l'amiable arrivaient au deuxième rang des manières les plus courantes de régler une plainte (25 % des cas, ce qui représente trois allégations). L'allégation la plus susceptible de se clore par un règlement à l'amiable était « attitude répréhensible ».

Retraits

Dans un cas (6 %), le plaignant a retiré sa plainte qui était liée à une allégation de « procédure irrégulière ».

Clôtures (avis écrit de la décision)[41]

En moyenne, 13 % (deux allégations) des décisions sur les plaintes entraînaient la production d'un avis écrit de la décision. Ces allégations étaient « procédure irrégulière » et « conduite oppressive ». Dans l'un des cas, l'alinéa relatif à la clôture n'a pas été mentionné, et dans l'autre, l'enquête a été close en vertu de l'alinéa *a*).

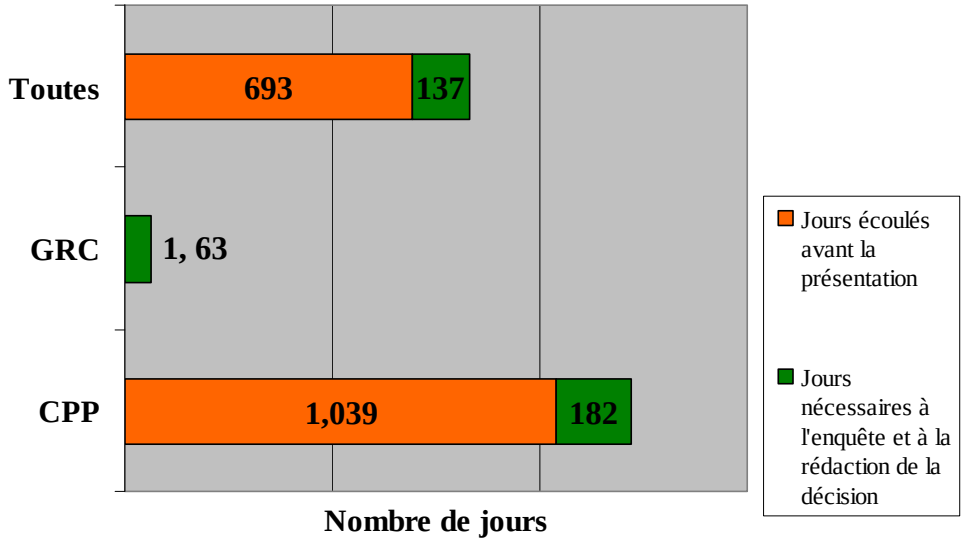
Normes de service : délai de traitement des plaintes

En moyenne, la division a eu besoin de 137 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 14 à 369 jours). Cela peut être comparé à la moyenne nationale de la GRC, qui s'élève à 114 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 0 à 447 jours). Les plaignants attendaient en moyenne près de deux ans (693 jours) avant de déposer une plainte (de 0 à 4 264 jours).

[41] 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 « A » : Ligne du temps des plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle elles ont été déposées



Le nombre moyen de jours qui s'écoulaient avant qu'une décision soit rendue s'élevait à 182 jours dans le cas des plaintes déposées devant la Commission (de 41 à 369 jours), comparativement à 63 pour les plaintes déposées devant la GRC (de 14 à 253 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 1 039 jours après l'incident pour déposer une plainte devant la Commission (de 1 à 4 264 jours), comparativement à une seule journée (de 0 à 5 jours) pour les plaintes déposées devant la GRC[42].

Indépendamment des lignes du temps du processus de plaintes du public, la GRC devait, dans le cadre du projet d'Examen du bilan, fournir à la Commission des copies de toutes ses décisions aux fins d'analyse. À cette fin, le nombre moyen de jours que la Commission a dû attendre avant de recevoir les décisions relatives aux plaintes de cette division était 85 jours pour les plaintes déposées devant la Commission (de 10 à 164 jours), comparativement à 65 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 3 à 104 jours).

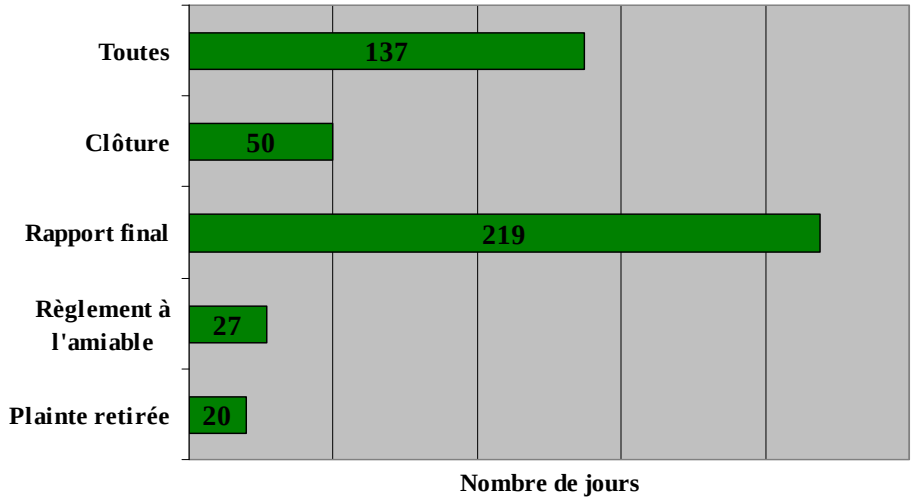
Le détachement de la direction générale d'Ottawa avait besoin de 127 jours pour rendre une décision une fois que la plainte était déposée (de 20 à 369 jours). Habituellement, les plaignants attendaient 515 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte contre des membres de ce détachement (de 0 à 4 264 jours).

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

[42] Les raisons expliquant ce délai ne sont pas toutes connues; cependant, une analyse préliminaire des données révèle que les plaignants ont attendu longtemps avant de déposer leur plainte devant la Commission pour les raisons suivantes : 1) les types d'allégations à la source des plaintes déposées devant la Commission ont tendance à être de nature plus grave que celles des plaintes déposées devant la GRC; 2) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 3) la plainte peut être de nature historique parce qu'un incident a eu lieu il y a plusieurs années (dans certains cas des décennies) avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 4) d'autres moyens de résoudre le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée. Par rapport à ce nombre, un plaignant a attendu plus de 4 200 jours avant de déposer une plainte officielle devant la Commission.

- Il a fallu 219 jours à la GRC pour produire un rapport final (de 85 à 369 jours). Dans ces cas, en moyenne, 1 051 jours s'étaient écoulés avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 4,264 jours).
- Il a fallu 50 jours pour émettre un avis écrit de la décision (de 41 à 59 jours). En moyenne, il s'écoulait 463 jours avant qu'un plaignant dépose une plainte initiale (de 1 à 925 jours).
- En moyenne, il s'écoulait 20 jours avant qu'une plainte soit retirée. Dans ces cas, il s'était écoulé cinq jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale.
- En moyenne, il a fallu 27 jours pour conclure un règlement à l'amiable (de 14 à 38 jours). Dans ces cas, il s'était écoulé un jour avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 2 jours).

Division « A » : Nombre de jours nécessaires pour rendre une décision par type de décision



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

- En ce qui a trait aux allégations de « procédure irrégulière », il s'écoulait, en moyenne, 134 jours avant qu'une décision soit rendue (de 20 à 369 jours). Habituellement, les plaignants attendaient 81 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte (de 1 à 403 jours) liée à ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations de « conduite oppressive », il s'écoulait, en moyenne, 175 jours avant qu'une décision soit rendue (de 41 à 262 jours) pour ce type d'allégation. Les plaignants attendaient, en moyenne, 3 151 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte (de 925 à 4 264 jours).

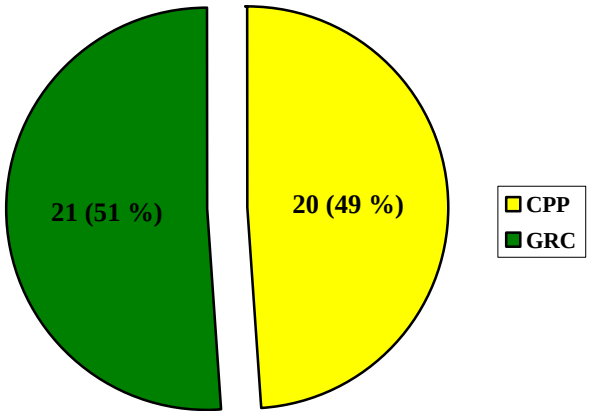
B-TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

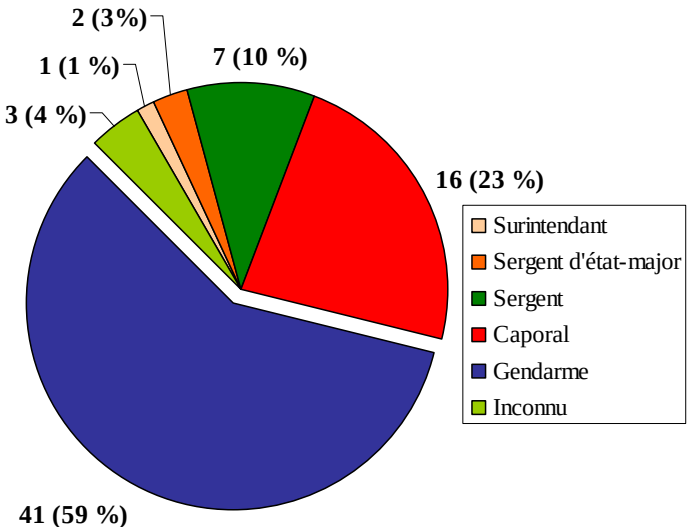
La Commission a reçu 41 décisions sur les plaintes déposées en 2007. Ces décisions ont été analysées au niveau des détachements. Les détachements mentionnés le plus souvent dans les décisions sur les plaintes reçues incluent le détachement Happy Valley-Goose Bay (20 %), suivi du détachement Lewisporte (12 %), du détachement Trinity-Conception (12 %) et du détachement Corner Brook S. (quartier général de la division) (12 %). Sur les 41 plaintes reçues de la division « B », 21 (51 %) avaient été déposées devant la GRC, tandis que 20 (49 %) avaient été déposées devant la Commission.

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



Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « B » était 2,3, les gendarmes (56 %) étant le grade le plus souvent mentionné dans les plaintes, suivis des caporaux (23 %). Les sergents étaient nommés dans 10 % des plaintes.

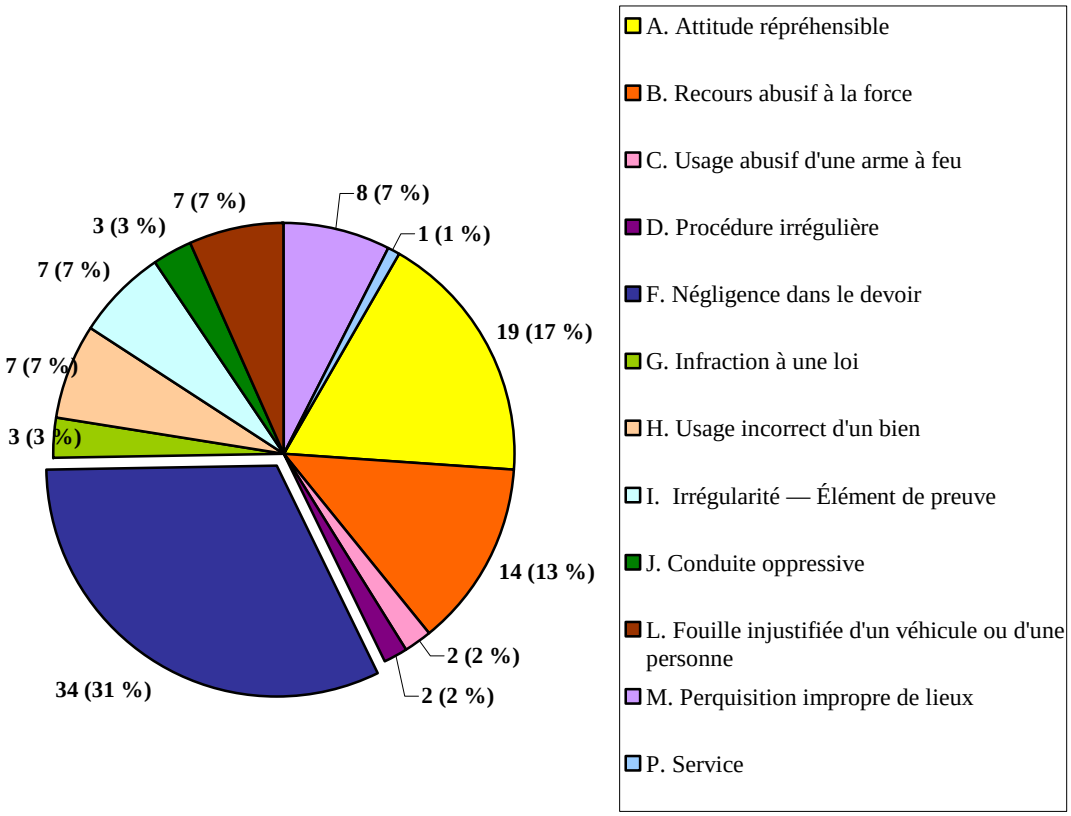
Division « B » : Nombre de plaintes par grade



Allégations

Au total, 107 allégations ont été formulées, soit en moyenne 2,6 allégations par plainte. Les trois allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (32 %), « attitude répréhensible » (18 %) et « recours abusif à la force » (13 %). Les allégations ont aussi été analysées au niveau des détachements.

Division « B » : Ventilation des allégations



Pour le détachement Trinity-Conception, les résultats révèlent que les allégations les plus courantes étaient liées au « recours abusif à la force » (25 %), à l'« usage incorrect d'un bien » (25 %) et à la « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » (25 %). Les types les plus courants d'allégations du détachement Corner Brook S. (quartier général de la division) étaient « négligence dans le devoir » (33 %) et « perquisition impropre de lieux » (33 %). L'allégation la plus fréquente dans le détachement Happy Valley-Goose Bay était « négligence dans le devoir » (62 %). Enfin, le type d'allégation le plus courant au sein du détachement Lewisporte était « attitude répréhensible » (39 %).

Les allégations ont aussi fait l'objet d'une analyse en fonction du grade des membres. Les allégations de « négligence dans le devoir » étaient le type d'allégation le plus courant formulé à l'endroit des sergents (67 %), des caporaux (24 %) et des gendarmes (28 %). Des différences entre les sexes ont aussi été observées par type d'allégation.

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 produisait

fréquemment un rapport final (59 %), tandis que dans le cas des allégations d'« attitude répréhensible », le type de décision le plus courant était le règlement à l'amiable (42 %). Les allégations de « recours abusif à la force » se soldaient soit par un rapport final (50 %) soit par un retrait de la plainte par le plaignant (50 %).

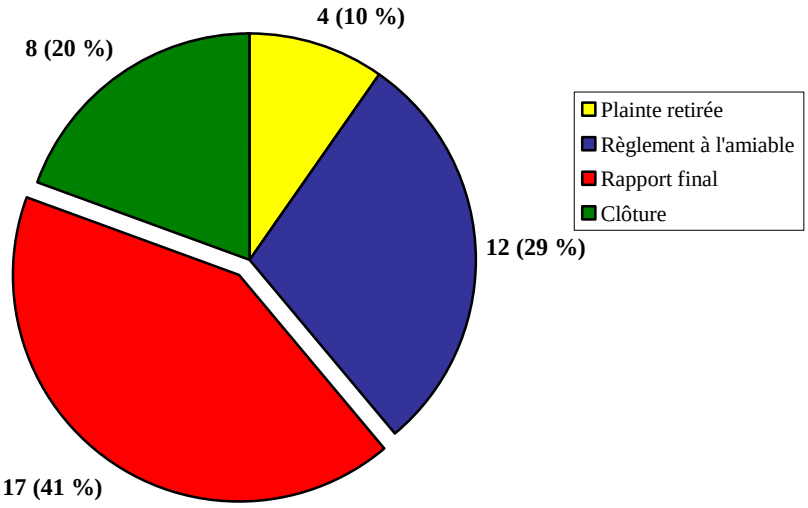
Pour chaque décision sur les plaintes reçue, la Commission a analysé le motif et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte. En procédant à une référence croisée de ces problèmes avec les allégations de la GRC, la Commission a pu cerner les problèmes clés associés à chaque allégation. Les problèmes les plus courants soulevés dans les plaintes de la division étaient « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (19 %), « attitude » (17 %), « arrestations » (7 %), et « qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC) » (6 %). Si l'on compare les problèmes soulevés dans le cas des trois allégations les plus fréquentes, il semble y avoir une perception commune de manque de professionnalisme des forces de l'ordre. En outre, les plaignants ne semblent pas satisfaits de la gestion des enquêtes criminelles de la GRC. Il s'agissait de problèmes majeurs associés à la plupart des allégations mentionnées ci-dessus.

Division « B » : Problèmes cernés par la Commission

Problème	Nombre de plaintes	%
Langage offensant	4	**3,9 %**
Alcool/drogues (pas d'intoxication)	4	**3,9 %**
Arrestation	7	**6,8 %**
Attitude	17	**16,5 %**
Soins sous garde	1	1 %
Intervention en cas d'agression sur des enfants	1	1 %
Litige civil/aucun enfant	0	0 %
Qualité des enquêtes criminelles (GRC)	20	**19,4 %**
Contrôle des foules	0	0 %
Détention	3	2,9 %
Perquisition	2	1,9 %
Mentir sous serment	3	2,9 %
Armes mortelles	0	0 %
Soins médicaux	1	1 %
Maladie mentale	1	1 %
Armes non mortelles/pas de produits chimiques	1	1 %
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	0	0 %
Intervention en cas de violence (pas de violence familiale)	2	1,9 %
Intervention en cas de violence sexuelle (pas de violence familiale)	1	1 %
Autre (au besoin)	2	1,9 %
Utilisation de chiens policiers	0	0 %
Violence physique par des agents de police	3	2,9 %
Conduite d'un véhicule de police durant une poursuite	0	0 %
Politique	2	1,9 %
Usage inadéquat d'un bien	0	0 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	6	**5,8 %**
Communication de renseignements	1	1 %
Matériel de contrainte	0	0 %
Droit à un avocat	2	1,9 %
Fouille	5	**4,9 %**
Saisie	3	2,9 %
Service	3	2,9 %
Incidents liés à des véhicules	4	**3,9 %**
Interaction avec les jeunes	4	**3,9 %**
Total	**103**	

Décision sur les plaintes

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



Enquête et rapport final

Sur les décisions relatives aux plaintes que la Commission a reçues, 42 % ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final de la GRC. Ces rapports formulaient des déterminations relatives à 50 allégations, l'allégation la plus courante étant « négligence dans le devoir ».

Pour presque tous les types d'allégation, à l'exception des allégations d'« attitude répréhensible », aucune des allégations des plaignants n'a été appuyée. Dans le cas des allégations d'« attitude répréhensible », 57 % des constatations de la GRC confirmaient les allégations, tandis que 43 % des constatations n'appuyaient pas les allégations du plaignant.

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 29 % des cas, soit 16 allégations. Les allégations les plus susceptibles d'entraîner un règlement à l'amiable étaient « attitude répréhensible » et « négligence dans le devoir ».

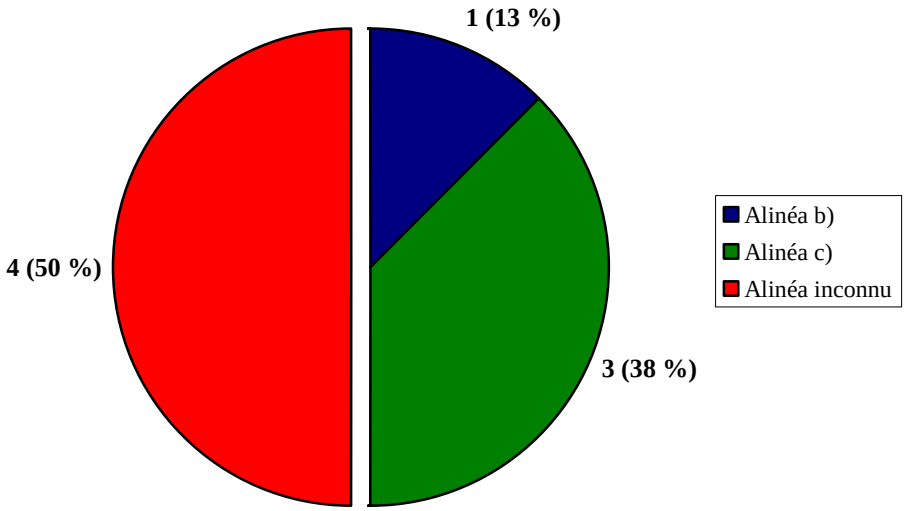
Retraits

Dans 10 % des cas, le plaignant a retiré sa plainte. Les retraits ont permis de clore le dossier de 25 allégations, dont les plus courantes étaient « recours abusif à la force », « usage incorrect d'un bien » et « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne ».

Clôtures (avis écrit de la décision)[43]

En 2007, 20 % des décisions fournies par la division « B » ont entraîné l'émission d'un avis écrit de la décision, représentant 15 allégations. Dans 50 % des huit décisions sur les plaintes, l'alinéa justifiant la clôture n'a pas été mentionné dans l'avis écrit de la décision. Les dossiers liés à des allégations de « négligence dans le devoir » et de « perquisition impropre de lieux » étaient ceux qui faisaient le plus souvent l'objet de clôture. En outre, dans la plupart des cas, le motif législatif de la clôture n'était pas mentionné.

Division « B » : Nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une clôture en raison de motifs cernés au paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*



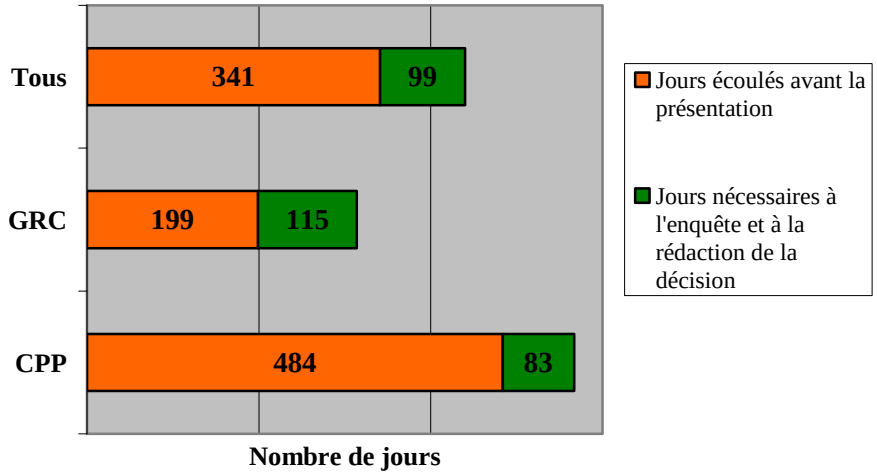
Normes de service : délai de traitement des plaintes

En moyenne, il s'est écoulé 99 jours après qu'une plainte avait été déposée pour qu'une décision soit rendue (de 0 à 318 jours). Cela peut être comparé à la moyenne nationale de la GRC, qui s'élève à 114 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte est déposée (de 0 à 447 jours). Il s'écoulait environ près d'un an (341 jours) avant qu'un plaignant dépose une plainte initiale (de 0 à 3 706 jours).

[43] 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 « B » : Ligne du temps des plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle elles ont été déposées



Le nombre moyen de jours nécessaire pour rendre une décision était 83 jours pour les plaintes déposées devant la Commission (de 13 à 276 jours) comparativement à 115 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 0 à 318 jours).

En moyenne, les plaignants attendaient 484 jours après l'incident avant de déposer une plainte devant la Commission (de 0 à 3 706 jours), tandis que 199 jours s'écoulaient en moyenne avant que les plaintes soient déposées devant la GRC (de 1 à 1 942 jours)[44].

Indépendamment des lignes du temps du processus de plaintes du public, la GRC devait, dans le cadre du projet d'Examen du bilan, fournir à la Commission des copies de toutes ses décisions aux fins d'analyse. À cette fin, le nombre moyen de jours que la Commission a dû attendre avant de recevoir les décisions relatives aux plaintes de cette division était 42 jours pour les plaintes déposées devant la Commission (de 7 à 180 jours) comparativement à 93 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 11 à 249 jours).

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

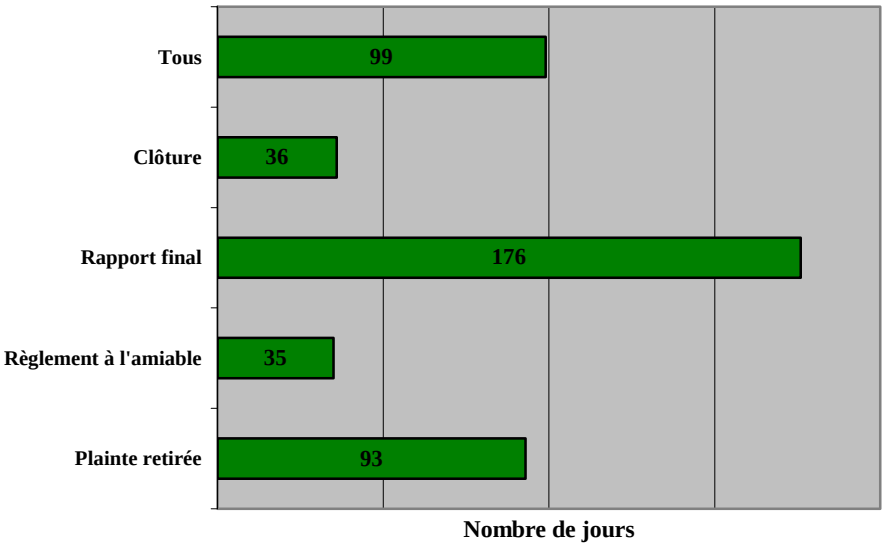
[44] Les raisons expliquant ce délai ne sont pas toutes connues; cependant, une analyse préliminaire des données révèle que les plaignants ont attendu longtemps avant de déposer leur plainte devant la Commission pour les raisons suivantes : 1) les types d'allégations à la source des plaintes déposées devant la Commission ont tendance à être de nature plus grave que celles des plaintes déposées devant la GRC; 2) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 3) la plainte peut être de nature historique parce qu'un incident a eu lieu il y a plusieurs années (dans certains cas des décennies) avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 4) d'autres moyens de résoudre le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.
Dans ce cas, un plaignant a attendu plus de 3 700 jours avant de déposer une plainte officielle devant la Commission.

- Il fallait 123 jours au détachement Trinity-Conception pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 31 à 318 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 793 jours après l'incident avant de déposer une plainte (de 2 à 1 660 jours).
- Il fallait en moyenne 88 jours au détachement Corner Brook S. (quartier général de la division) pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 0 à 184 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 990 jours après l'incident avant de déposer une plainte (de 7 à 3 706 jours).
- Il fallait en moyenne 73 jours au détachement Happy Valley-Goose Bay pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 19 à 169 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 165 jours après l'incident avant de déposer une plainte (de 0 à 1 249 jours).
- Il fallait en moyenne 91 jours au détachement Lewisporte pour rendre une décision une fois qu'une plainte du public était déposée (de 14 à 143 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 48 jours après l'incident avant de déposer une plainte (de 1 à 183 jours).

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

- Il a fallu en moyenne 176 jours (de 66 à 318 jours) pour que la division « B » produise un rapport final. Dans ces cas, il s'était écoulé environ 339 jours avant que le plaignant dépose une plainte initiale (de 5 à 1 942 jours).
- Il a fallu en moyenne 35 jours avant que soit conclu un règlement à l'amiable (de 0 à 101 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en moyenne 57 jours avant que le plaignant dépose une plainte initiale (de 1 à 461 jours).
- Pour émettre un avis écrit de la décision, quel que soit l'alinéa, il fallait 36 jours (de 19 à 50 jours). Dans ces cas, il s'écoulait environ 860 jours avant que le plaignant dépose une plainte initiale (de 0 à 3 706 jours).
- Dans le cas des retraits, il fallait en moyenne 93 jours pour que la plainte soit retirée (de 73 à 115 jours). Dans ces cas, il s'écoulait environ 114 jours avant que le plaignant dépose une plainte initiale (de 2 à 246 jours).

Division « B » : Nombre de jours nécessaires pour rendre une décision par type de décision



Les lignes du temps des plaintes ont été établies en fonction du type d'allégation. Nous nous sommes concentrés sur les trois types d'allégations les plus courantes (c.-à-d. « négligence dans le devoir » (32 %), « attitude répréhensible » (18 %) et « recours abusif à la force » (13 %)).

- En moyenne, il a fallu 120 jours pour en arriver à une décision dans le cas des allégations de « négligence dans le devoir » (de 13 à 318 jours). Habituellement, les plaignants attendaient 483 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte (de 0 à 3 706 jours) pour ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations d'« attitude répréhensible », en moyenne, il fallait 96 jours pour qu'une décision soit rendue (de 0 à 276 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 38 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte (de 0 à 246 jours) pour ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations de « recours abusif à la force », il s'écoulait 158 jours après qu'une plainte avait été déposée avant qu'une décision soit rendue (de 115 à 184 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 79 jours avant de déposer une plainte (de 6 à 252 jours) pour les allégations de ce type.

Il convient de signaler que, dans le cadre des plaintes de la division « B » liées à des allégations d'« usage abusif d'une arme à feu », en moyenne, il fallait 180 jours pour rendre une décision (délai le plus long), ce qui laisse croire que ces types de préoccupations peuvent exiger des enquêtes plus minutieuses et 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.

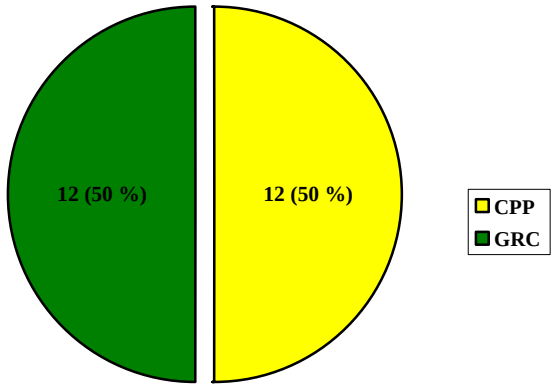
C-QUÉBEC

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

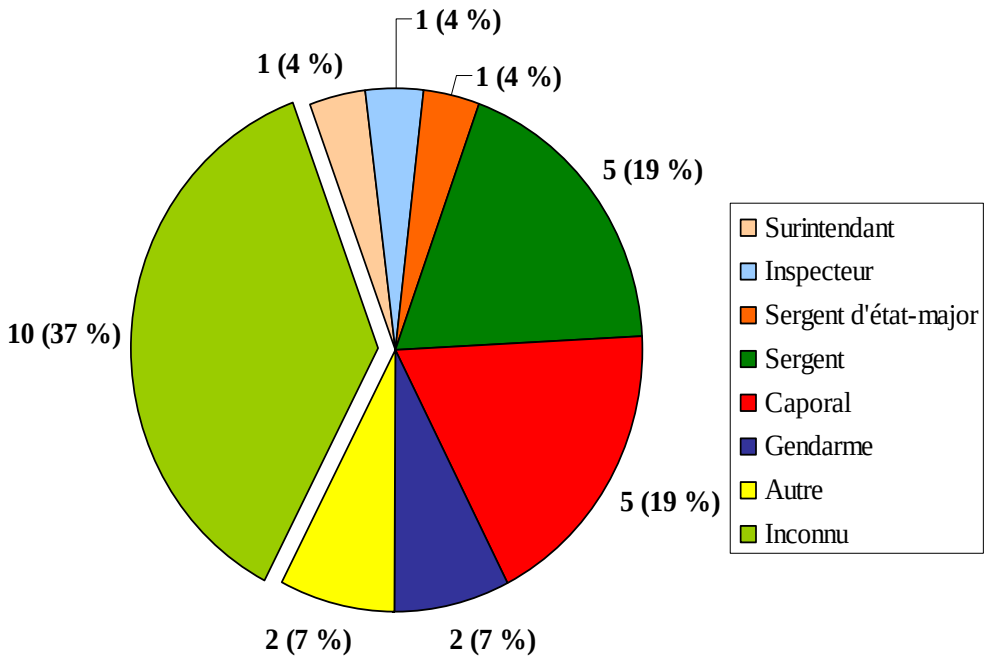
La Commission a reçu 24 décisions sur les plaintes. La moitié des plaintes (50 %) avaient été déposées devant la Commission, et l'autre moitié (50 %), devant la GRC. Les décisions sur les plaintes ont fait l'objet d'un examen plus approfondi au niveau des détachements. Plus de plaintes du quartier général de la division « C » étaient déposées devant la Commission (83 %) que la GRC (17 %), tandis que les détachements de la sous-division de Montréal comptaient plus de plaintes déposées devant la GRC (60 %) que devant la Commission (40 %).

Division « C » : Nombre de plaintes en fonction des organisations devant lesquelles elles ont été déposées



Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes était de 1,3. La majorité des membres nommés dans les plaintes (37 %) n'étaient pas classés par grade. Fait intéressant, ce sont les caporaux (19 %) et les sergents (19 %) qui arrivaient au deuxième rang des membres visés les plus souvent mentionnés. Vu que les activités policières de première ligne au sein de la GRC sont principalement réalisées par des gendarmes et des caporaux, il est surprenant qu'autant de sergents que de caporaux figurent dans les décisions sur les plaintes de la division « C ». Cependant, il est possible que plus de gendarmes et de caporaux soient classés dans la catégorie des grades des membres « inconnus ».

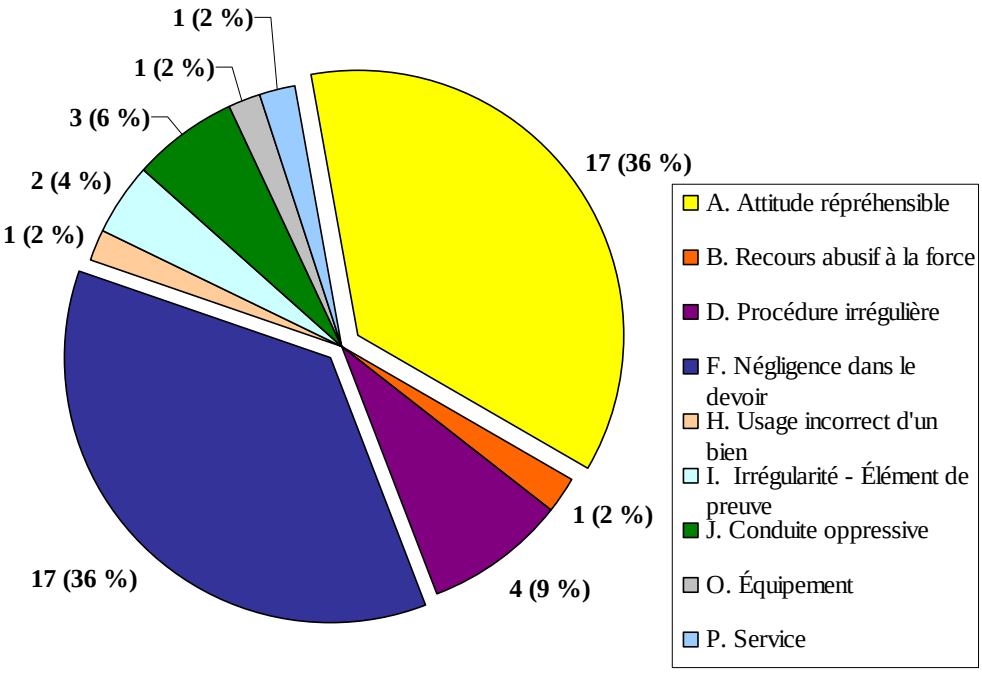
Division « C » : Nombre de plaintes selon le grade des membres



Allégations

Au total, 47 allégations ont été formulées, ce qui, en moyenne, donne environ deux allégations par plainte. Les deux allégations les plus courantes étaient « attitude répréhensible » (36 %) et « négligence dans le devoir » (36 %).

Division « C » : Ventilation des allégations



Dans la division « C », l'allégation de « négligence dans le devoir » était une allégation courante visant les membres de la plupart des grades mentionnés dans les plaintes. L'allégation d'« attitude répréhensible » (50 %) était la plus courante pour les gendarmes, tandis que les plaignants étaient plus susceptibles de formuler des allégations de « négligence dans le devoir » (80 %) contre des caporaux.

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. En procédant à une référence croisée de ces problèmes avec les allégations de la GRC, la Commission a pu cerner les problèmes clés associés à chaque allégation. Les quatre problèmes les plus courants liés aux plaintes déposées dans la division « C » étaient l'« attitude » (25 %), la « qualité des enquêtes criminelles » (10 %), le « contrôle des foules » (10 %) et le « service » (10 %).

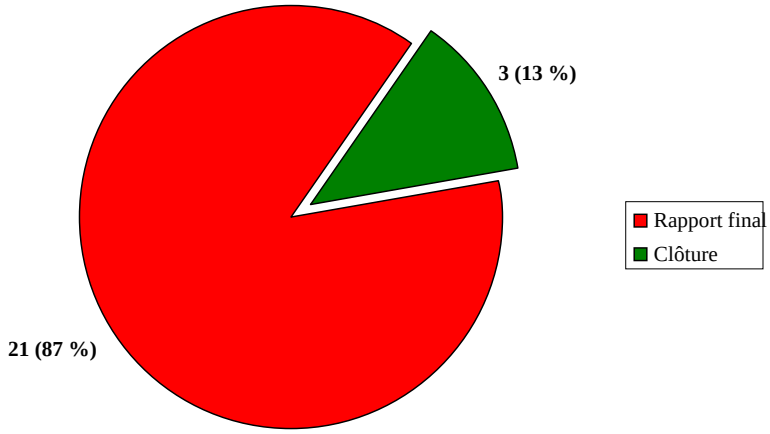
Division « C » : Problèmes cernés par la Commission

Problèmes	Nombre de plaintes	%
Alcool/drogues (pas d'intoxication)	1	2 %
Arrestation	3	**6,1%**
Attitude	12	**24,5%**
Produits chimiques irritants	1	2 %
Qualité des enquêtes criminelles (GRC)	5	**10,2%**
Contrôle des foules	5	**10,2%**
Perquisition	1	2 %
Intoxication	1	2 %
Délateurs/sources	2	**4,1%**
Mentir sous serment	1	2 %
Maladie mentale	3	**6,1%**
Violence physique par des agents de police	3	**6,1%**
Politique	1	2 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	1	2 %
Communication de renseignements	1	2 %
Fouille	1	2 %
Saisie	1	2 %
Service	5	**10,2%**
Incidents liés à des véhicules	1	2 %
Total	**49**	

En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Aux fins de la présente étude, les problèmes courants liés aux deux allégations les plus fréquentes seront mentionnés : « attitude répréhensible » et « négligence dans le devoir ». En ce qui a trait aux plaintes d'« attitude répréhensible », les problèmes clés étaient l'« attitude » (37 %), le « contrôle des foules » (12 %) et la « violence physique par des agents de police » (12 %). Les principaux problèmes liés aux allégations de « négligence dans le devoir » incluaient le « service » (27 %), la « qualité des enquêtes criminelles » (23 %) et l'« alcool ou les drogues (la personne n'est pas en état d'ébriété) » (14 %).

Décision sur les plaintes

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



Enquête et rapport final

Des décisions sur les plaintes qu'a reçues la Commission, 88 % ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final de la GRC. Dans ces rapports, on a rendu des décisions relatives à 42 allégations, et aucune n'a été appuyée par la GRC. À l'échelle de l'organisation, le pourcentage de décisions qui ont entraîné la production d'un rapport final par la GRC s'élève à 46 %. Dans la division « C », les rapports finaux représentent 88 % des décisions sur les plaintes, ce qui est beaucoup plus élevé que la moyenne à l'échelle de l'organisation.

Les allégations qui étaient les plus susceptibles d'entraîner la production d'un rapport final étaient « attitude répréhensible » et « négligence dans le devoir ».

Règlements à l'amiable

Aucune des décisions sur les plaintes reçues par la Commission dans cette division n'était liée à des règlements à l'amiable.

Retraits

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

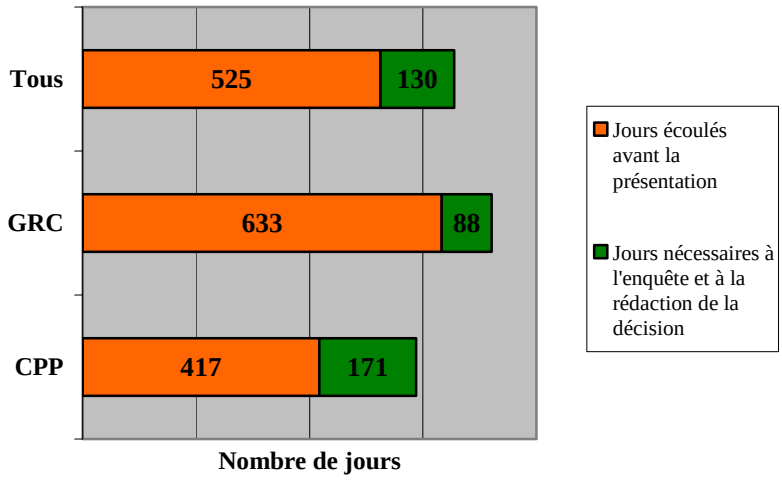
Clôtures (avis écrit de la décision)[45]

En 2007, en moyenne, un avis écrit sur la décision a été produit pour 13 % des décisions reçues. Fait intéressant, dans les trois cas, c'est l'alinéa *c*) qui était mentionné dans l'avis écrit de la décision. L'allégation la plus susceptible de faire l'objet d'une clôture en raison d'un alinéa était « conduite oppressive ».

Normes de service : délai de traitement des plaintes

En moyenne, la division a eu besoin de 130 jours pour rendre une décision une fois que la plainte a été déposée (de 1 à 360 jours). Cela se compare à la moyenne nationale de la GRC de 114 jours pour rendre une décision une fois la plainte déposée (de 0 à 447 jours). Il s'écoulait habituellement 525 jours avant qu'un plaignant dépose une plainte (de 1 à 2 695 jours).

Division « C » : Ligne du temps des plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle elles ont été déposées



[45] 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.

Le nombre moyen de jours nécessaire pour rendre une décision relative aux plaintes déposées devant la Commission était 171 jours (de 82 à 360 jours) comparativement à 88 pour les plaintes déposées devant la GRC (de 1 à 273 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 417 jours après l'incident avant de déposer une plainte devant la Commission (de 2 à 2 619 jours), tandis que les plaignants qui déposaient leur plainte devant la GRC attendaient en moyenne 633 jours après l'incident (de 1 à 2 695 jours)[46].

Indépendamment des lignes du temps du processus de plaintes du public, la GRC devait, dans le cadre du projet d'Examen du bilan, fournir à la Commission des copies de toutes ses décisions aux fins d'analyse. À cette fin, le nombre moyen de jours que la Commission a dû attendre avant de recevoir les décisions relatives aux plaintes des différentes régions était 31 jours pour les plaintes déposées devant la Commission (de 8 à 147 jours) comparativement à 50 pour les plaintes déposées devant la GRC (de 3 à 174 jours).

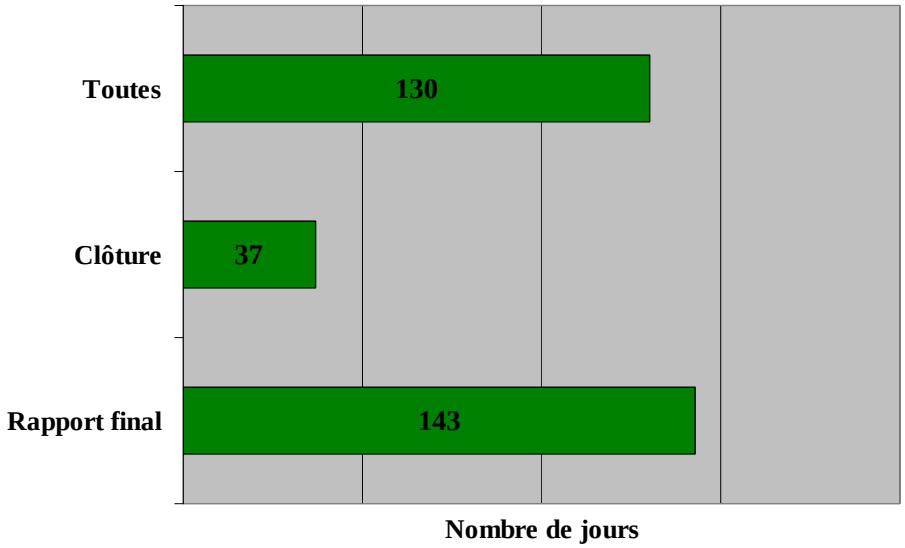
En moyenne, le quartier général de la division « C » a pris 130 jours pour rendre une décision (de 1 à 167 jours). En général, les plaignants attendaient 347 jours après l'incident avant de déposer une plainte (de 2 à 1 528 jours).

Les lignes du temps des plaintes ont aussi été déterminées en fonction du type de décisions :

- en moyenne, il a fallu 143 jours pour produire un rapport final (de 13 à 360 jours). Dans ces cas, il s'écoulait environ 399 jours avant que le plaignant dépose une plainte entraînant ce type de décision (de 1 à 2 619 jours).
- Un avis écrit de la décision prenait 37 jours à produire (de 1 à 94 jours). En général, il s'écoulait 1 410 jours avant qu'un plaignant présente une plainte qui se concluait par ce type de décision (de 6 à 2 695 jours).

[46] Les raisons expliquant ce délai ne sont pas toutes connues; cependant, une analyse préliminaire des données révèle que les plaignants ont attendu longtemps avant de déposer leur plainte devant la Commission pour les raisons suivantes : 1) les types d'allégations à la source des plaintes déposées devant la Commission ont tendance à être de nature plus grave que celles des plaintes déposées devant la GRC; 2) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 3) la plainte peut être de nature historique parce qu'un incident a eu lieu il y a plusieurs années (dans certains cas des décennies) avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 4) d'autres moyens de résoudre le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

Division « C » : Nombre de jours pour rendre une décision en fonction du type de décision



Les lignes du temps des plaintes ont aussi été déterminées en fonction du type d'allégation. Les lignes du temps des deux types d'allégations les plus courants sont présentées ci-dessous : « attitude répréhensible » et « négligence dans le devoir ».

- En moyenne, il fallait 122 jours pour rendre une décision liée aux allégations d'« attitude répréhensible » (de 16 à 273 jours). Habituellement, les plaignants attendaient 400 jours après l'incident avant de déposer une plainte (de 1 à 2 695 jours).
- En moyenne, il fallait 159 jours pour rendre une décision dans les cas d'allégations de « négligence dans le devoir » (de 16 à 360 jours). Les plaignants attendaient en moyenne 795 jours après l'incident avant de déposer une plainte (de 3 à 2 695 jours).

Il convient de signaler que, au sein de la division « C », ce sont les plaintes impliquant des allégations d'« irrégularité – élément de preuve » qui prenaient en moyenne le plus de temps à régler (180 jours).

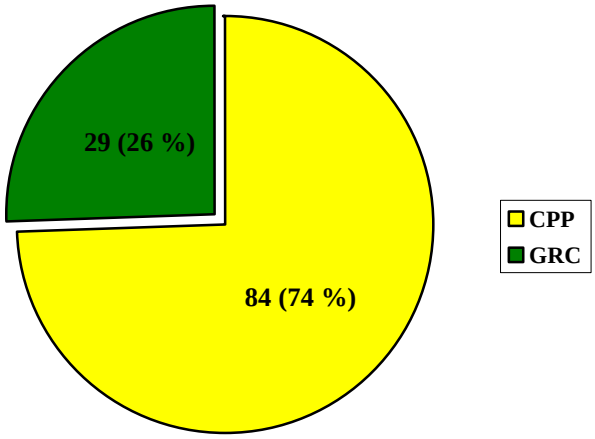
D-MANITOBA

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

La Commission a reçu 113 décisions sur les plaintes. Soixante-quatorze pour cent des plaintes avaient été déposées auprès de la Commission, et 26 %, auprès de la GRC.

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



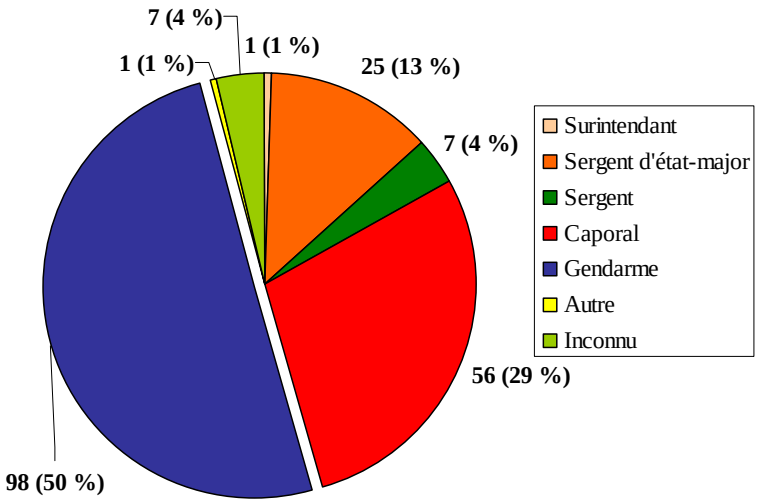
Les décisions sur les plaintes ont été analysées au niveau des détachements. Les détachements[47] les plus souvent mentionnés dans les décisions sur les plaintes comprennent les détachements de Selkirk (10 %), de Steinbach (8 %) et de Thompson (7 %). Après avoir comparé ces trois détachements, nous avons déterminé ce qui suit :

- en ce qui a trait au détachement de Selkirk, cinq (71 %) des plaintes ont été déposées devant la Commission, tandis que deux (29 %) ont été déposées devant la GRC;
- en ce qui a trait au détachement de Steinbach, quatre (67 %) des plaintes ont été déposées devant la Commission, et deux (33 %) ont été déposées devant la GRC;
- en ce qui a trait au détachement de Thompson, trois (60 %) des plaintes ont été déposées devant la Commission, tandis que deux (40 %) ont été déposées devant la GRC.

Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « D » s'élevait à 1,8. Ce sont les gendarmes (51 %) qui étaient les plus souvent mentionnés dans les plaintes, suivis des caporaux (28 %) et des sergents (5 %).

[47] Certaines des plaintes déposées contre ces détachements découlent d'un seul plaignant qui a déposé 36 % de toutes les plaintes du public dans cette division.

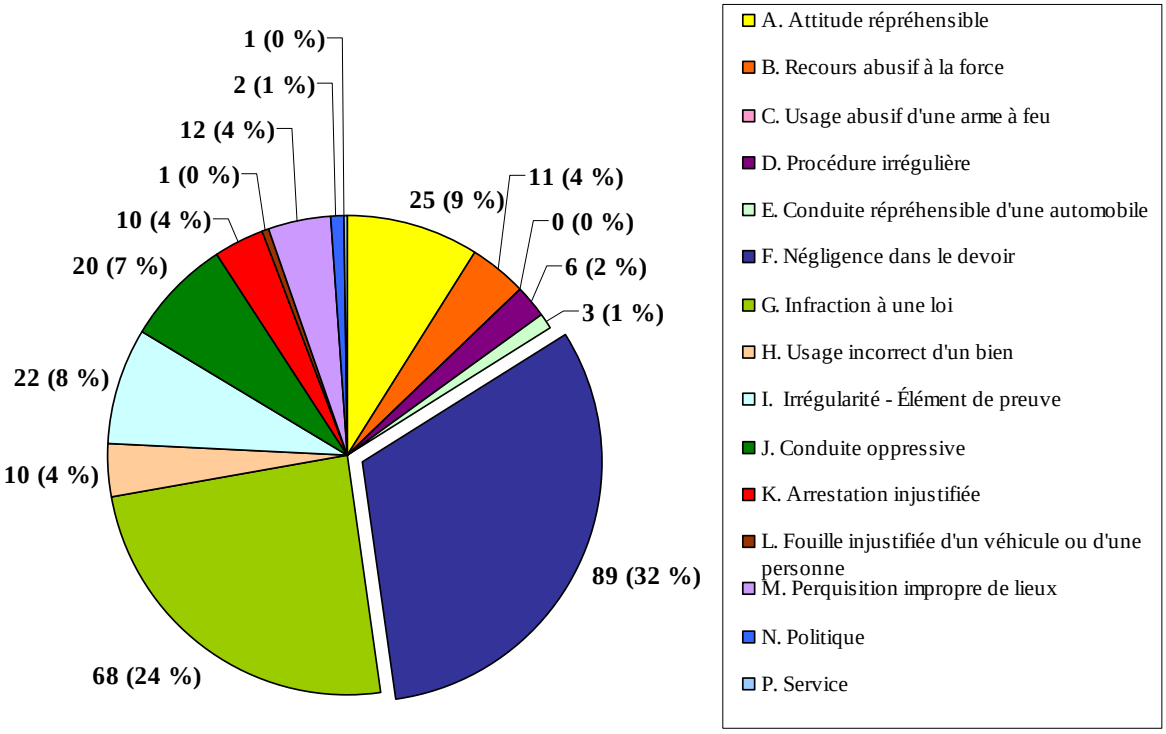
Division « D » : Nombre de plaintes par grade



Allégations

Au total, 280 allégations ont été formulées contre des membres de la division « D », soit en moyenne 2,5 allégations par plainte. Les deux allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (32 %) et « infraction à une loi » (24 %).

Division « D » : Ventilation des allégations



Les allégations ont aussi fait l'objet d'une analyse au niveau des détachements. Les allégations de « négligence dans le devoir » étaient les plus susceptibles d'être mentionnées dans les décisions

sur les plaintes reçues fournies par tous les détachements : détachement de Selkirk (82 %), détachement de Steinbach (60 %) et détachement de Thompson (42 %).

Les allégations ont également été analysées en fonction du grade des membres. Dans la division « D », l'allégation de « négligence dans le devoir » était la plus courante contre les gendarmes (39 %), tandis que les caporaux (34 %) et les sergents d'état-major (44 %) étaient habituellement visés par des allégations d'« infraction à une loi ».

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. En procédant à une référence croisée de ces problèmes avec les allégations de la GRC, la Commission a pu cerner les problèmes clés associés à chaque allégation. Les problèmes les plus courants liés aux plaintes de la division « D » étaient « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (18 %), « attitude » (8 %), « arrestation » (8 %), « mentir sous serment » (7 %), « saisie » (6 %) et « service » (6 %).

Division « D » : Problèmes cernés par la Commission

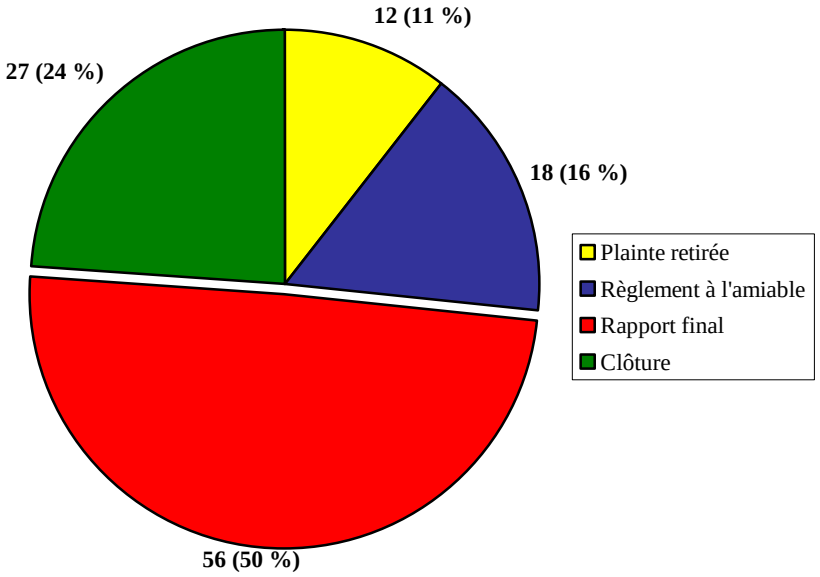
Problèmes	Nombre de plaintes	%
Communauté autochtone	5	1,8 %
Langage offensant	2	0,7 %
Alcool/drogues (pas d'intoxication)	4	1,5 %
Arrestation	21	**7,7 %**
Attitude	23	**8,4 %**
Soins sous garde	6	2,2 %
Intervention en cas d'agression sur des enfants	1	0,4 %
Garde d'enfant	3	1,1 %
Litige civil/aucun enfant	1	0,4 %
Conflit d'intérêts	1	0,4 %
Qualité des enquêtes criminelles (GRC)	50	**18,2 %**
Détention	12	**4,4 %**
Perquisition	2	0,7 %
Intoxication	5	1,8 %
Délateurs/sources	1	0,4 %
Armes mortelles	3	1,1 %
Mentir sous serment	18	**6,6 %**
Soins médicaux	4	1,5 %
Maladie mentale	6	2,2 %
Armes non mortelles/pas de produits chimiques	3	1,1 %
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	2	0,7 %
Intervention en cas de violence (pas de violence familiale)	6	2,2 %
Intervention en cas de violence sexuelle (pas de violence familiale)	5	1,8 %
Qualité de la prise de notes	1	0,4 %
Violence physique par des agents de police	6	2,2 %
Politique	2	0,7 %
Usage inadéquat d'un bien	11	**4 %**
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	6	2,2 %
Communication de renseignements	2	0,7 %
Matériel de contrainte	1	0,4 %
Droit à un avocat	6	2,2 %
Fouille	9	**3,3 %**
Saisie	17	**6,2 %**
Service	15	**5,5 %**
Intervention en cas de violence conjugale	6	2,2 %
Incidents liés à des véhicules	7	2,6 %
Interaction avec les jeunes	1	0,4 %
Total	**274**	

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 deux allégations les plus fréquemment formulées : « négligence dans le devoir » et « infraction à une loi ». En ce qui a trait aux plaintes associées à des allégations de « négligence dans le devoir », les problèmes clés étaient « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (24 %), « service » (8 %), « arrestation » (7 %) et « attitude » (65 %). En ce qui a trait aux allégations d'« infraction à une

loi », les problèmes principaux qui ont été cernés comprennent « qualité des enquêtes criminelles » (26 %), « mentir sous serment » (19 %), « saisie » (10 %), « arrestation » (8 %) et « détention » (6 %). Après avoir comparé les problèmes soulevés dans les allégations les plus courantes, nous avons découvert qu'il semble y avoir une insatisfaction du public à l'égard de la façon dont les membres de la GRC mènent des enquêtes criminelles et du comportement des membres durant les arrestations, puisqu'il s'agit de problèmes importants associés aux trois allégations.

Décision sur les plaintes

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



Enquête et rapport final

Cinquante-six (50 %) des décisions sur les plaintes que la Commission a reçues ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final de la GRC. Dans ces rapports, la GRC a formulé des déterminations liées à 164 allégations. Pour presque tous les types d'allégations, à l'exception de « conduite répréhensible d'une automobile », la très grande majorité (78-100 %) des conclusions de la GRC n'appuyait pas les allégations des plaignants.

Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un rapport final étaient « négligence dans le devoir », « infraction à une loi » et « irrégularité – élément de preuve ».

Règlements à l'amiable

Seize pour cent des décisions sur les plaintes reçues se sont soldées par des règlements à l'amiable. On a ainsi traité 28 allégations. L'allégation la plus susceptible de faire l'objet d'un règlement à l'amiable était « négligence dans le devoir ».

Retraits

Dans 11 % des cas, le plaignant a retiré sa plainte, ce qui a permis de régler 19 allégations. L'allégation la plus susceptible d'être retirée était « négligence dans le devoir ».

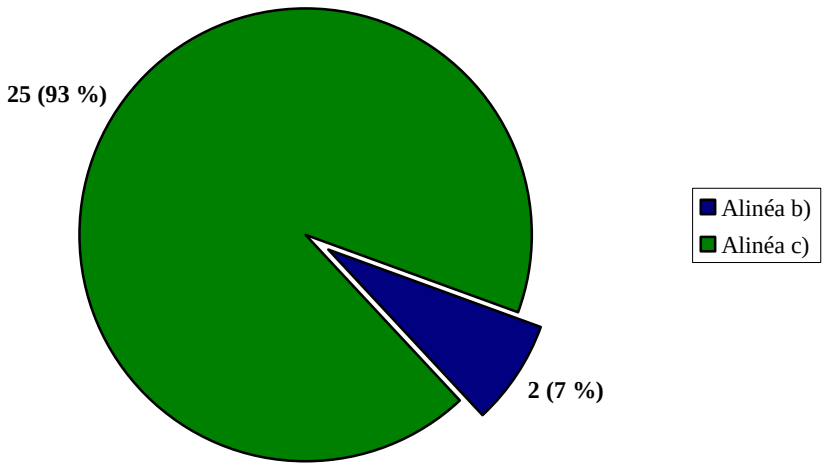
Clôtures (avis écrit de la décision)[48]

Dans 24 % de toutes les plaintes du public reçues, un avis écrit de la décision avait été émis, ce qui représente 69 allégations. Dans 93 % des 27 cas, c'est l'alinéa *c*) qui a été mentionné dans l'avis écrit de la décision. Dans les deux cas restants (7 %), c'est l'alinéa *b*) qui a été fourni pour justifier la clôture mentionnée dans l'avis écrit de la décision.

À l'échelle de l'organisation, le pourcentage des dossiers qui ont été clos par un avis écrit de la décision était de 11 %. Les avis écrits de la décision représentaient 24 % des décisions de la division « D », ce qui est beaucoup plus élevé que le pourcentage à l'échelle de l'organisation. Cependant, cette différence peut être expliquée par le fait que les dossiers des multiples plaintes déposées par un même plaignant ont été tous clos par la GRC.

L'allégation la plus susceptible de faire l'objet d'un avis écrit de la décision dans cette division était « infraction à une loi ».

Division « D » : Nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une clôture en raison de motifs cernés au paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*



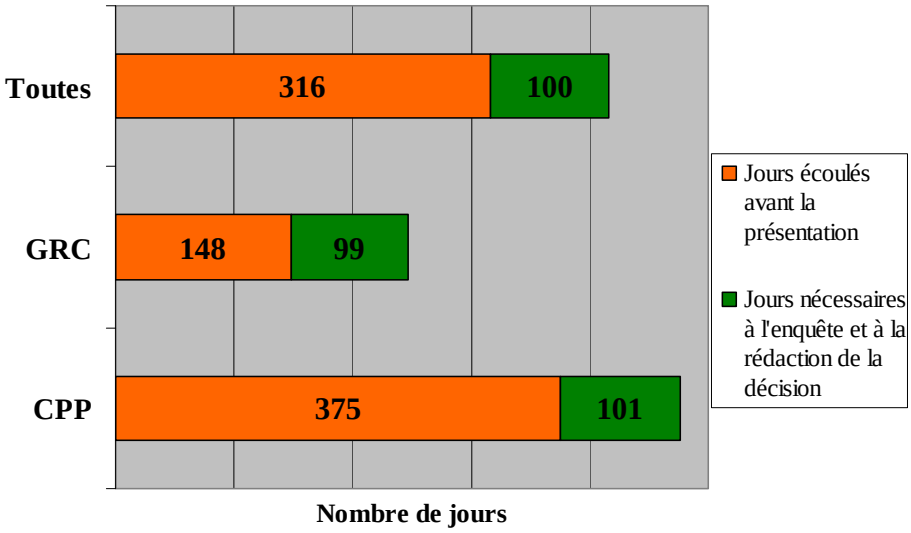
[48] La GRC peut décider de clore une plainte en vertu de trois motifs stricts prévus aux alinéas *a*), *b*) et *c*) du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*. Ces alinéas sont les suivants :

> *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

En moyenne, la division « D » a rendu une décision 100 jours après que la plainte avait été déposée (de 0 à 323 jours). Cela peut être comparé à la moyenne nationale de la GRC, qui s'élève à 114 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte est déposée (de 0 à 447 jours). Il s'écoulait environ près d'un an (316 jours) avant qu'un plaignant dépose une plainte (de 0 à 1 518 jours).

Division « D » : Ligne du temps des plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle elles ont été déposées



Le nombre moyen de jours nécessaires pour rendre une décision était 101 pour les plaintes déposées devant la Commission (de 18 à 323 jours) comparativement à 99 pour les plaintes déposées devant la GRC (de 0 à 278 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 375 jours après un incident avant de déposer une plainte devant la Commission (de 0 à 1 518 jours), tandis que les plaignants qui déposaient leurs plaintes devant la GRC attendaient en moyenne 148 jours après l'incident (de 0 à 917 jours)[49].

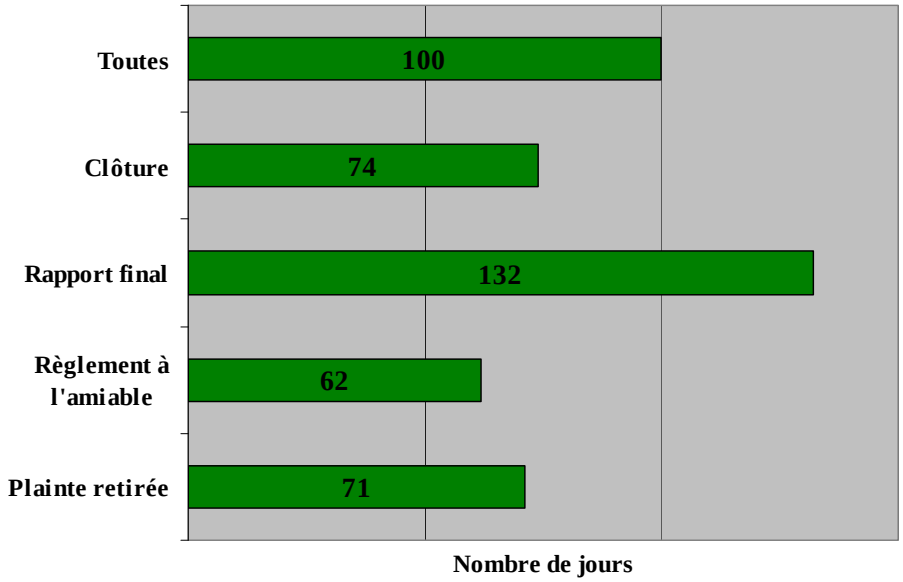
Indépendamment des lignes du temps du processus de plaintes du public, la GRC devait, dans le cadre du projet d'Examen du bilan, fournir à la Commission des copies de toutes ses décisions aux fins d'analyse. À cette fin, le nombre moyen de jours que la Commission a dû attendre avant de recevoir les décisions relatives aux plaintes de cette division était 130 jours pour les plaintes déposées devant la Commission (de 24 à 290 jours) et de 130 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 18 à 249 jours).

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

[49] Les raisons expliquant ce délai ne sont pas toutes connues; cependant, une analyse préliminaire des données révèle que les plaignants ont attendu longtemps avant de déposer leur plainte devant la Commission pour les raisons suivantes : 1) les types d'allégations à la source des plaintes déposées devant la Commission ont tendance à être de nature plus grave que celles des plaintes déposées devant la GRC; 2) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 3) la plainte peut être de nature historique parce qu'un incident a eu lieu il y a plusieurs années (dans certains cas des décennies) avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 4) d'autres moyens de résoudre le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

- La GRC a eu besoin, en moyenne, de 132 jours pour émettre un rapport final (de 27 à 278 jours). Dans ces cas, il s'est écoulé environ 253 jours avant que le plaignant dépose sa plainte (de 0 à 962 jours).
- Il a fallu 74 jours (de 19 à 228 jours) pour émettre un avis écrit sur la décision, quelle que soit la justification de la clôture. Dans ces cas, il s'écoulait en général 711 jours avant que le plaignant dépose sa plainte (de 0 à 1 518 jours).
- Il a fallu en moyenne 62 jours (de 0 à 272 jours) pour conclure un règlement à l'amiable. Dans ces cas, il s'écoulait en général 105 jours avant que le plaignant dépose sa plainte (de 0 à 1 069 jours).
- Il a fallu en moyenne 71 jours pour qu'un plaignant retire sa plainte (de 7 à 323 jours). Dans ces cas, il s'est écoulé 26 jours avant que le plaignant dépose sa plainte (de 0 à 111 jours).

Division « D » : Nombre de jours nécessaires pour rendre une décision 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, « négligence dans le devoir » et « infraction à une loi ».

- En ce qui a trait aux allégations de « négligence dans le devoir », il s'écoulait en moyenne 104 jours pour qu'une décision soit rendue (de 7 à 323 jours). En général, les plaignants attendaient près d'un an (301 jours) après la date de l'incident avant de déposer une plainte (de 0 à 1 518 jours) pour ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations d'« infraction à une loi », il s'écoulait en moyenne 113 jours avant qu'une décision soit rendue (de 27 à 278 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 546 jours après la date de l'incident (de 0 à 1 053 jours) pour déposer une plainte liée à ce type d'allégation.

Il convient de signaler que les plaintes de la division « D » liées à des allégations de « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » étaient celles dont le traitement était le plus long (159 jours) avant d'en arriver à une décision.

E-COLOMBIE-BRITANNIQUE

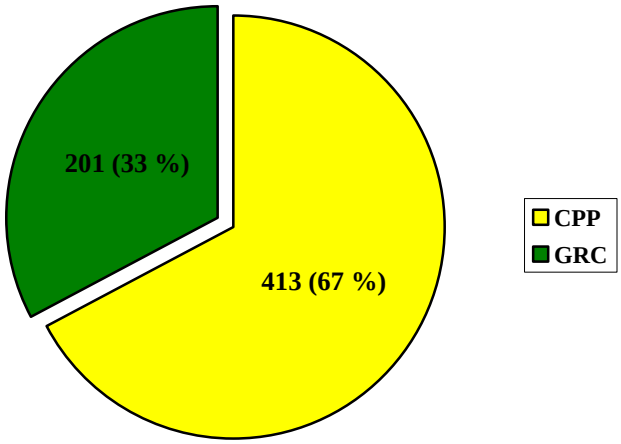
RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

La Commission a reçu 614 décisions sur les plaintes déposées en 2007 qu'a fournies la division « E ». Les décisions sur les plaintes ont fait l'objet d'une analyse au niveau des détachements et, même si le nombre de décisions était réparti de manière relativement uniforme, huit détachements se sont démarqués du lot. Les détachements les plus souvent mentionnés dans les décisions sur les plaintes étaient le détachement de Surrey (7 %), suivi du détachement de Kelowna (6 %), de Kamloops (5 %), de Prince George (5 %), de Coquitlam (4 %), de North Vancouver (4 %), de Richmond (4 %) et de Langley (4 %).

Sur les 614 décisions sur les plaintes fournies par la division « E », 413 (67 %) des plaintes avaient été déposées devant la Commission, tandis que 201 (33 %) avaient été déposées devant la GRC.

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

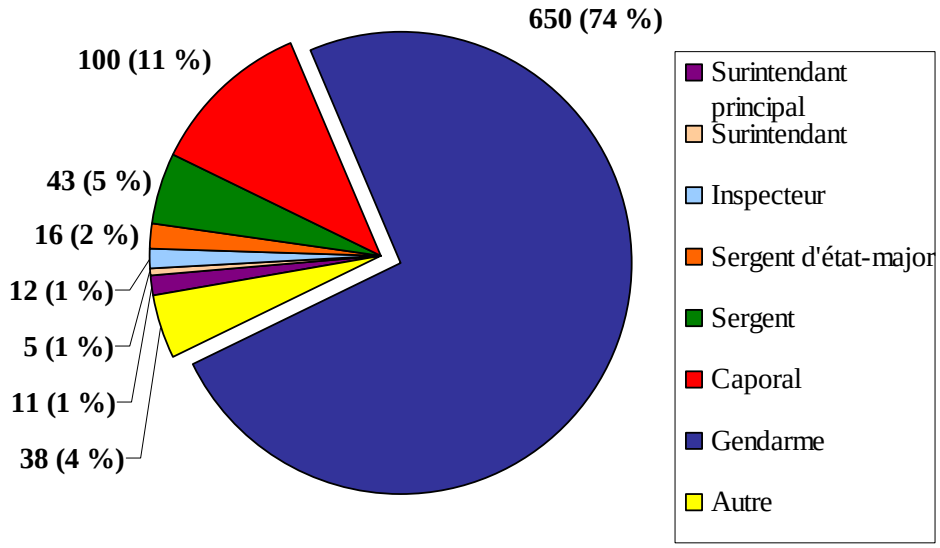


En comparant les huit détachements, nous avons découvert ce qui suit :

- en ce qui a trait au détachement de Surrey, 39 (93 %) des plaintes avaient été déposées devant la Commission, tandis que trois (7 %) avaient été déposées devant la GRC;
- en ce qui a trait au détachement de Kelowna, 22 (60 %) des plaintes avaient été déposées devant la GRC, et 15 (41 %) avaient été déposées devant la Commission;
- en ce qui a trait au détachement de Kamloops, 15 (52 %) des plaintes avaient été déposées devant la Commission, et 14 (48 %) avaient été déposées devant la GRC;
- en ce qui a trait au détachement de Prince George, 17 (61 %) des plaintes avaient été déposées devant la Commission et 11 (39 %) avaient été déposées devant la GRC;
- en ce qui a trait au détachement de Coquitlam, 15 (60 %) des plaintes avaient été déposées devant la Commission, tandis que dix (40 %) avaient été déposées devant la GRC;
- en ce qui a trait au détachement de North Vancouver, 15 (60 %) des plaintes avaient été déposées devant la Commission et dix (40 %) avaient été déposées devant la GRC;
- en ce qui a trait au détachement de Richmond, 15 (60 %) des plaintes avaient été déposées devant la Commission, tandis que dix (40 %) avaient été déposées devant la GRC;
- en ce qui a trait au détachement de Langley, autant de plaintes avaient été déposées devant la Commission (50 %) que devant la GRC (50 %).

Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes fournies par la division « E » était 1,5, les gendarmes (74 %) étant ceux les plus souvent nommés dans les plaintes, suivis des caporaux (12 %).

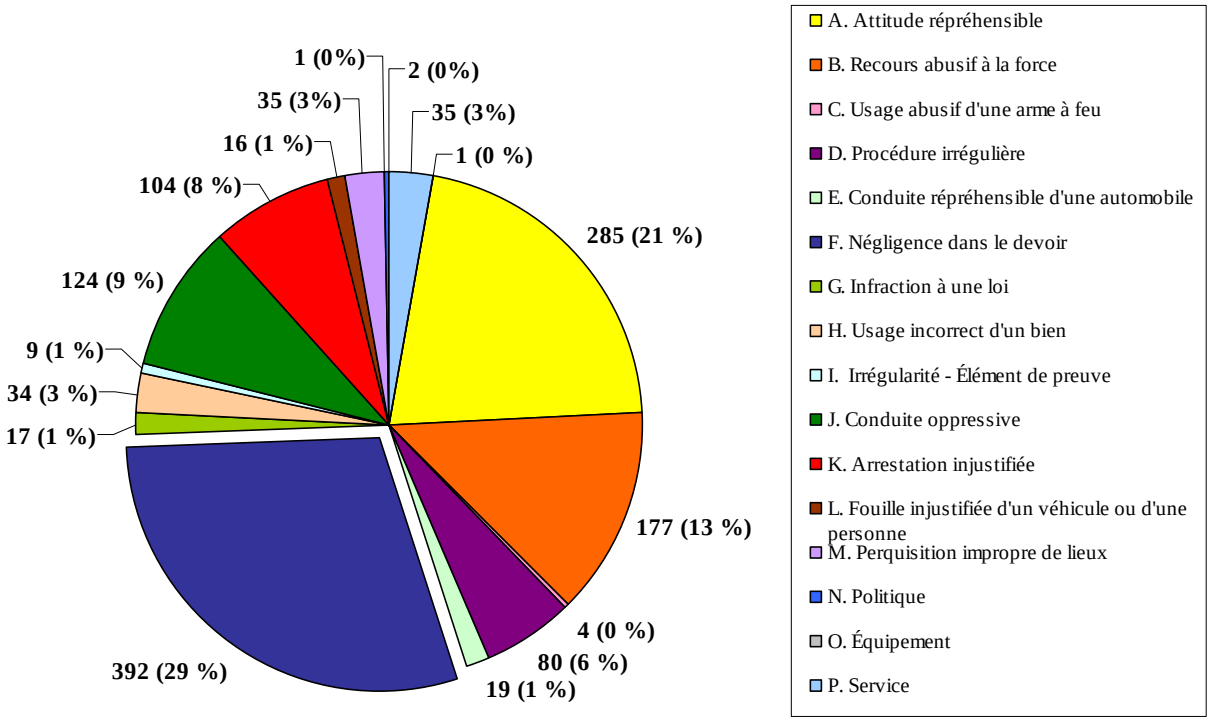
Division « E » : Nombre de plaintes par grade



Allégations

Au total, 1 335 allégations ont été formulées contre des membres de la division « E », soit une moyenne de 2,2 allégations par plainte. Les trois allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (29 %), « attitude répréhensible » (21 %) et « recours abusif à la force » (13 %).

Division « E » : Ventilation des allégations



Les allégations ont aussi fait l'objet d'un examen au niveau des détachements :

- en ce qui a trait au détachement de Surrey, les résultats révèlent que l'allégation la plus courante était « négligence dans le devoir » (37 %), suivie d'« attitude répréhensible » (16 %) et de « conduite oppressive » (13 %);
- en ce qui a trait au détachement de Kelowna, les résultats révèlent que les allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (29 %), suivie de « recours abusif à la force » (21 %), d'« attitude répréhensible » (20 %) et de « conduite oppressive » (11 %);
- en ce qui a trait au détachement de Kamloops, les allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (45 %), suivie de « conduite oppressive » (21 %) et d'« attitude répréhensible » (19 %);
- en ce qui a trait au détachement de Prince George, l'allégation la plus courante était « négligence dans le devoir » (21 %), suivie d'« attitude répréhensible » (20 %), de « recours abusif à la force » (16 %), de « procédure irrégulière » (14 %) et de « conduite oppressive » (11 %);
- en ce qui a trait au détachement de Coquitlam, les allégations les plus fréquentes étaient « négligence dans le devoir » (26 %), « recours abusif à la force » (19 %), « attitude répréhensible » (17%), « conduite oppressive » (14 %) et « arrestation injustifiée » (13 %);
- en ce qui a trait au détachement de North Vancouver, les allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (32 %) et « attitude répréhensible » (30 %);
- en ce qui a trait au détachement de Richmond, les allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (30 %), suivie d'« arrestation injustifiée » (16 %), de « perquisition impropre de lieux » (16 %), de « recours abusif à la force » (11 %) et de « conduite oppressive » (11 %);

- en ce qui a trait au détachement de Langley, les allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (46 %), suivie de « conduite oppressive » (20 %), d'« attitude répréhensible » (11 %) et d'« arrestation injustifiée » (11 %).

Les allégations ont ensuite été analysées en fonction du grade des membres. Dans la division « E », l'allégation de « négligence dans le devoir » (27 %) était l'allégation la plus courante formulée contre les gendarmes, suivie d'« attitude répréhensible » (22 %) et de « recours abusif à la force » (15 %).

Les caporaux faisaient habituellement l'objet d'allégations de « négligence dans le devoir » (31 %), d'« attitude répréhensible » (22 %), de « conduite oppressive » (12 %) et de « recours abusif à la force » (11 %).

Fait surprenant, l'allégation de « recours abusif à la force » (37 %) était l'allégation la plus courante formulée contre les surintendants principaux, mais il faudrait procéder à des analyses plus poussées pour en déterminer la raison.

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. En procédant à une référence croisée de ces problèmes avec les allégations de la GRC, la Commission a pu cerner les problèmes clés associés à chaque allégation. Les problèmes les plus courants liés aux plaintes de la division « E » étaient « attitude » (18 %), « arrestation » (10 %), « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (9 %) et « incidents liés à des véhicules » (9 %).

Division « E » : Problèmes cernés par la Commission

Problèmes	Nombre de plaintes	%
Communauté autochtone	6	0,4 %
Langage offensant	35	2,2 %
Alcool/drogues (pas d'intoxication)	40	2,5 %
Arrestation	166	**10,2 %**
Attitude	286	**17,6 %**
Soins sous garde	22	1,4 %
Produits chimiques irritants	13	0,8 %
Intervention en cas d'agression sur des enfants	5	0,3 %
Garde d'enfant	9	0,6 %
Litige civil/aucun enfant	17	1 %
Conflit d'intérêts	8	0,5 %
Qualité des enquêtes criminelles (GRC)	145	**8,9 %**
Contrôle des foules	1	0,1 %
Décès en détention	8	0,5 %
Détention	48	3 %
Perquisition	28	1,7 %
Intoxication	51	**3,1 %**
Délateurs/sources	1	0,1 %
Armes mortelles	9	0,6 %
Mentir sous serment	3	0,2 %
Soins médicaux	27	1,7 %
Maladie mentale	32	2 %
Décès hors détention	1	0,1 %
Armes non mortelles/pas de produits chimiques	30	1,9 %
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	4	0,2 %
Intervention en cas de violence (pas de violence familiale)	25	1,5 %
Intervention en cas de violence sexuelle (pas de violence familiale)	4	0,2 %
Qualité de la prise de notes	4	0,2 %
Autre (au besoin)	33	2 %
Utilisation de chiens policiers	6	0,4 %
Violence physique par des agents de police	71	**4,4 %**
Conduite d'un véhicule de police durant une poursuite	5	0,3 %
Politique	13	0,8 %
Usage inadéquat d'un bien	32	2 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	33	2 %
Communication de renseignements	18	1,1 %
Matériel de contrainte	33	2 %
Droit à un avocat	17	1 %
Fouille	53	**3,3 %**
Saisie	35	2,2 %
Service	62	**3,8 %**
Intervention en cas de violence conjugale	28	1,7 %
Incidents liés à des véhicules	142	**8,8 %**
Interaction avec les jeunes	12	0,7 %
Total	**1 621**	

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

- le principal problème lié aux plaintes du détachement de Surrey était « attitude » (20 %), suivi de « qualité des enquêtes criminelles » (13 %) et d'« arrestation » (9 %);
- le principal problème lié aux plaintes du détachement de Kelowna était « attitude » (13 %), suivi d'« arrestation » (12 %) et d'« incidents liés à des véhicules » (10 %);
- les principaux problèmes liés aux plaintes du détachement de Kamloops étaient « attitude » (26 %), « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (15 %) et « incidents liés à des véhicules » (11 %);
- le principal problème lié aux plaintes du détachement de Prince George était aussi « attitude » (16 %), suivi de « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (10 %) et « arrestation » (8 %);
- les principaux problèmes liés aux plaintes du détachement de Coquitlam étaient « attitude » (12 %), « arrestation » (11 %) et « incidents liés à des véhicules » (11 %);
- les principaux problèmes liés aux plaintes du détachement de North Vancouver étaient « attitude » (23 %) et « arrestation » (15 %);
- le principal problème cerné dans le détachement de Richmond était « attitude » (14 %), suivi d'« arrestation » (12 %) et d'« incidents liés à des véhicules » (12 %);
- le principal problème du détachement de Langley était « attitude » (12 %), suivi de « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (11 %).

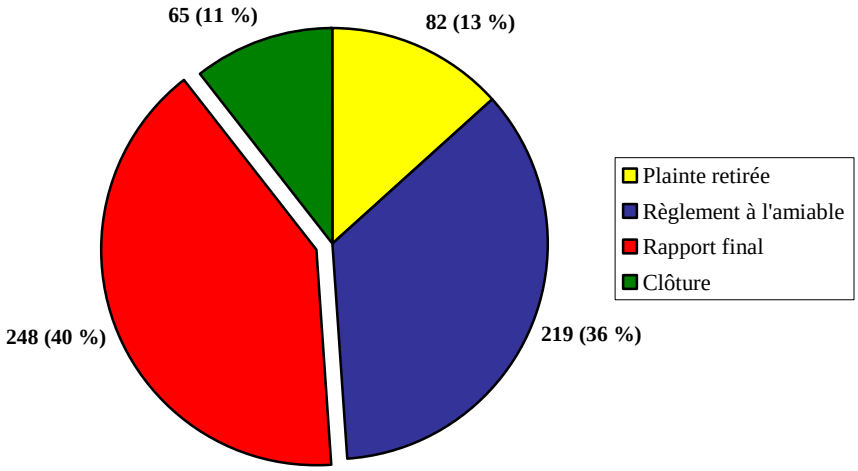
En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, on mentionnera les problèmes courants relatifs aux trois allégations les plus courantes : « négligence dans le devoir », « attitude répréhensible » et « recours abusif à la force ».

Les principaux problèmes liés aux plaintes de « négligence dans le devoir » étaient « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (17 %), « attitude » (11 %) et « service » (9 %).

Les principaux problèmes liés aux plaintes d'« attitude répréhensible » comprennent « attitude » (31 %), « incidents liés à des véhicules » (11 %) et « arrestation » (7 %). Enfin, en ce qui a trait aux allégations de « recours abusif à la force », les principaux problèmes cernés étaient « arrestation » (19 %), « violence physique par des agents de police » (13 %) et « attitude » (10 %).

Décision sur les plaintes

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



Enquête et rapport final

Deux cent quarante-huit (40 %) des décisions sur les plaintes que la division « E » a fournies à la Commission ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final de la GRC. Ces rapports ont formulé des déterminations relatives à 405 allégations, les plus courantes étant « négligence dans le devoir » et « recours abusif à la force ».

Au niveau des détachements, voici les données relatives aux rapports finaux :

- sept des 42 décisions reçues du détachement de Surrey (17 %);
- 26 des 37 décisions reçues du détachement de Kelowna (70 %);
- huit des 29 décisions reçues du détachement de Kamloops (28 %);
- 12 des 28 décisions reçues du détachement de Prince George (43 %);
- 18 des 25 décisions reçues du détachement de Coquitlam (72 %);
- cinq des 25 décisions reçues du détachement de North Vancouver (20 %);
- 14 des 25 décisions reçues du détachement de Richmond (56 %);
- 16 des 24 décisions reçues du détachement de Langley (67 %).

La plupart des conclusions de la GRC contenues dans les rapports finaux n'appuyaient pas les allégations du plaignant. Quel que soit le type d'allégations, à l'exception d'« usage abusif d'une arme à feu », l'écrasante majorité (77 à 100 %) des conclusions de la GRC n'appuyait pas les allégations des plaignants. En ce qui a trait aux allégations d'« usage abusif d'une arme à feu », la moitié des conclusions appuyaient les allégations des plaignants.

Règlements à l'amiable

Les règlements à l'amiable arrivaient au deuxième rang des manières les plus courantes de régler une plainte (36 % des cas). Au total, 369 allégations ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable, l'allégation la plus courante étant « attitude répréhensible ».

Au niveau des détachements, voici les données relatives aux règlements à l'amiable :

- 11 (26 %) des plaintes du détachement de Surrey;
- huit (22 %) des plaintes du détachement de Kelowna;
- dix (34 %) des plaintes du détachement de Kamloops;
- 13 (46 %) des plaintes du détachement de Prince George;
- trois (12 %) des plaintes du détachement de Coquitlam;
- 18 (72 %) des plaintes du détachement de North Vancouver;
- cinq (20 %) des plaintes du détachement de Richmond;
- cinq (21 %) des plaintes du détachement de Langley.

Retraits

Dans 13 % des cas, les plaignants ont retiré leur plainte. Au total, 177 allégations ont été retirées, la plus courante étant « négligence dans le devoir ».

Au niveau des détachements, voici les données relatives aux retraits :

- sept (17 %) des décisions sur les plaintes reçues du détachement de Surrey;
- une (3 %) décision sur une plainte reçue du détachement de Kelowna;
- sept (24 %) des décisions sur les plaintes reçues du détachement de Kamloops;
- trois (11 %) des décisions sur les plaintes reçues du détachement de Prince George;
- trois (12 %) des décisions sur les plaintes reçues du détachement de Coquitlam;
- deux (8 %) des décisions sur les plaintes reçues du détachement de North Vancouver;
- trois (12 %) des décisions sur les plaintes reçues du détachement de Richmond;
- une (4 %) décision sur une plainte reçue du détachement de Langley.

Clôtures (avis écrit de la décision)[50]

En 2007, pour 11 % de toutes les plaintes du public fournies par la division « E », un avis écrit de la décision (clôture) a été émis. Dans 2 % de ces 65 cas, l'alinéa justifiant la clôture n'a pas été précisé dans l'avis écrit de la décision. Au total, 120 allégations ont été visées par des alinéas justifiant la clôture du dossier, les allégations de « négligence dans le devoir » étant les plus courantes. L'alinéa justifiant la clôture le plus souvent invoqué était le *c*).

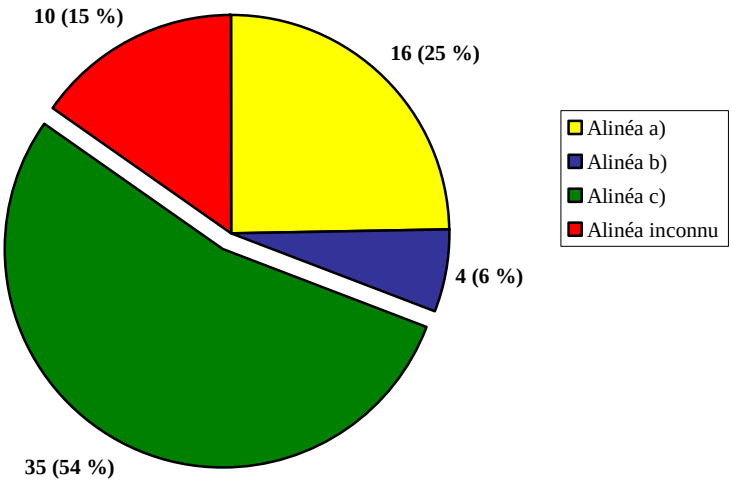
Au niveau des détachements, voici les données relatives aux avis écrits de la décision :

[50] 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.

- 17 (40 %) des décisions sur les plaintes reçues du détachement de Surrey;
- deux (5 %) des décisions sur les plaintes reçues du détachement de Kelowna;
- quatre (14 %) des décisions sur les plaintes reçues du détachement de Kamloops;
- une (4 %) décision sur une plainte reçue du détachement de Coquitlam;
- trois (12 %) des décisions sur les plaintes reçues du détachement de Richmond;
- deux (8 %) des décisions sur les plaintes reçues du détachement de Langley.

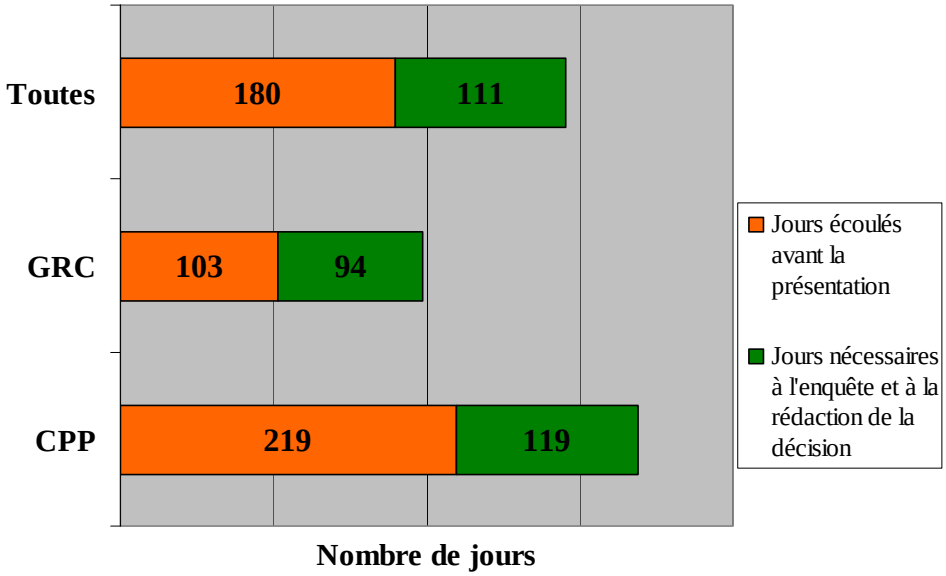
Division « E » : Nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une clôture en raison de motifs cernés au paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*



Normes de service : délai de traitement des plaintes

En 2007, la division « E » a eu besoin, en moyenne, de 111 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 0 à 447 jours). Cela peut être comparé à la moyenne nationale de la GRC, qui s'élève à 114 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte est déposée (de 0 à 447 jours). Les plaignants attendaient habituellement 180 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte (de 0 à 5 326 jours).

Division « E » : Ligne du temps des plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle elles ont été déposées



En moyenne, il fallait 119 jours pour rendre une décision dans le cadre des plaintes déposées devant la Commission (de 0 à 447 jours) comparativement à 94 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 0 à 355 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 219 jours après l'incident avant de déposer une plainte devant la Commission (de 0 à 5 326 jours), tandis qu'ils attendaient en moyenne 103 jours après l'incident pour déposer une plainte devant la GRC (de 0 à 3 997 jours)[51].

Indépendamment des lignes du temps du processus de plaintes du public, la GRC devait, dans le cadre du projet d'Examen du bilan, fournir à la Commission des copies de toutes ses décisions aux fins d'analyse. À cette fin, le nombre moyen de jours que la Commission a dû attendre avant de recevoir les décisions relatives aux plaintes de cette division était 96 jours pour les plaintes déposées devant la Commission (de 0 à 496 jours), comparativement à 71 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 2 à 287 jours).

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

- En moyenne, le détachement de Surrey prenait 88 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 3 à 331 jours). Habituellement, dans ces cas, les plaignants attendaient 122 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 0 à 818 jours).
- En moyenne, le détachement de Kelowna avait besoin de 105 jours pour rendre une décision une fois que la plainte avait été déposée (de 8 à 300 jours). En moyenne, les

[51] Les raisons expliquant ces différences seront examinées plus en détail dans d'autres rapports; cependant, une analyse préliminaire des données révèle que les plaignants ont attendu avant de déposer leur plainte pour les raisons suivantes : 1) les types d'allégations à la source des plaintes déposées devant la Commission ont tendance à être de nature plus grave que celles des plaintes déposées devant la GRC; 2) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 3) la plainte peut être de nature historique parce qu'un incident a eu lieu il y a plusieurs années (dans certains cas des décennies) avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 4) d'autres moyens de résoudre le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

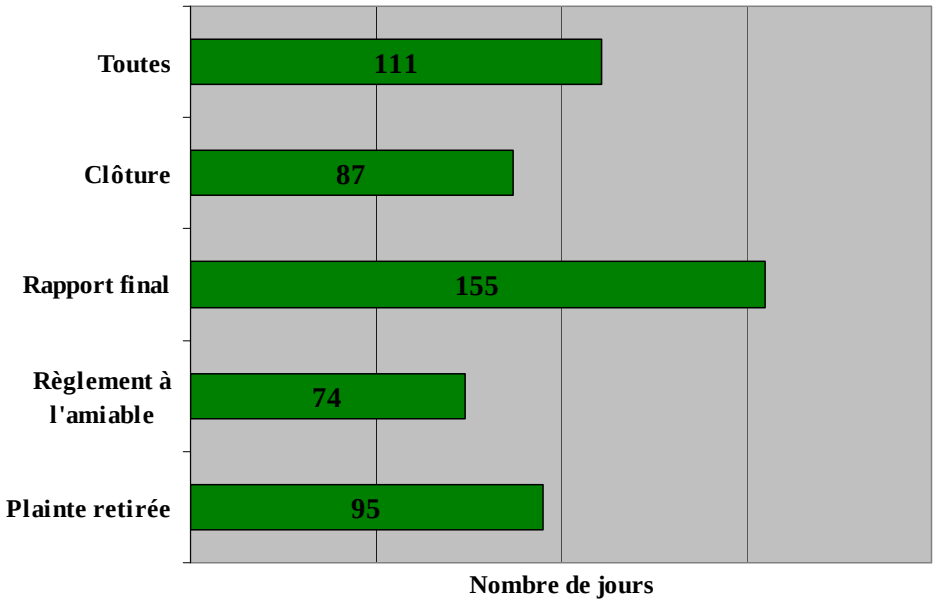
plaignants attendaient 194 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 0 à 2 717 jours).

- En moyenne, le détachement de Kamloops avait besoin de 104 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 0 à 283 jours). Dans ces cas, les plaignants attendaient en moyenne 54 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte (de 0 à 255 jours).
- En général, le détachement de Prince George avait besoin de 104 jours pour rendre une décision (de 0 à 358 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 139 jours à la suite de la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 1 à 2 468 jours).
- En moyenne, le détachement de Coquitlam avait besoin de 111 jours pour rendre une décision (de 9 à 258 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 212 jours à la suite de la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 0 à 3 413 jours).
- En moyenne, le détachement de North Vancouver avait besoin de 74 jours pour rendre une décision (de 5 à 356 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 90 jours à la suite de la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 0 à 1 007 jours).
- En moyenne, le détachement de Richmond avait besoin de 65 jours pour rendre une décision (de 4 à 173 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 237 jours à la suite de la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 0 à 2 117 jours).
- En moyenne, le détachement de Langley avait besoin de 111 jours pour rendre une décision (de 22 à 259 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 309 jours à la suite de la date de l'incident avant de déposer leur plainte (de 0 à 2 499 jours).

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

- En moyenne, la GRC a eu besoin de 155 jours (de 5 à 447 jours) pour émettre un rapport final. Dans ces cas, il s'écoulait en moyenne 230 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 5 326 jours).
- Il a fallu, en moyenne, 95 jours pour qu'une plainte soit retirée (de 0 à 297 jours). Dans ces cas, en général, il s'est écoulé 143 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 1 940 jours).
- Il a fallu, en moyenne, 87 jours (de 4 à 345 jours) pour émettre un avis écrit de la décision (peu importe l'alinéa invoqué). Dans ces cas, il s'écoulait en moyenne 333 jours avant que le plaignant dépose sa plainte (de 0 à 3 997 jours).
- Il a fallu 74 jours pour conclure un règlement à l'amiable (de 0 à 397 jours). Dans ces cas, en général, il s'écoulait 95 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 2 233 jours).

Division « E » : Nombre de jours nécessaires pour rendre une décision 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 les plus courants d'allégations (c.-à-d. « négligence dans le devoir », « attitude répréhensible » et « recours abusif à la force »).

- En ce qui a trait aux plaintes liées à des allégations de « négligence dans le devoir », en moyenne, la division « E » de la GRC avait besoin de 115 jours pour rendre une décision (de 0 à 397 jours). Habituellement, les plaignants attendaient 259 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte (de 0 à 3 413 jours) liée à ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations d'« attitude répréhensible », en moyenne, la division « E » de la GRC avait besoin de 105 jours pour rendre une décision (de 0 à 355 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 91 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte (de 0 à 5 326 jours) liée à ce type d'allégation.
- Enfin, en ce qui a trait aux allégations de « recours abusif à la force », la division « E » de la GRC avait en général besoin de 133 jours pour rendre une décision une fois la plainte déposée (de 0 à 358 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 95 jours avant de déposer une plainte (de 0 à 2 499 jours) liée à ce type d'allégation.

Il convient de signaler que, au sein de la division « E », ce sont les plaintes liées à l'allégation d'« usage abusif d'une arme à feu » qui, en moyenne, prenaient le plus de temps (235 jours) à traiter. Toutes les plaintes de ce type ont fait l'objet d'une enquête officielle, et la division de la GRC a émis un rapport final.

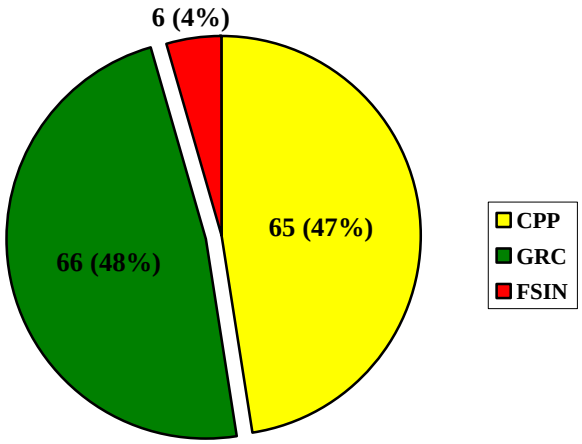
F-SASKATCHEWAN

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

La Commission a reçu 137 décisions sur les plaintes de la division. De ce nombre, 48 % avaient été déposées devant la Commission, 48 %, devant la GRC, et 4 %, devant la FSIN.

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

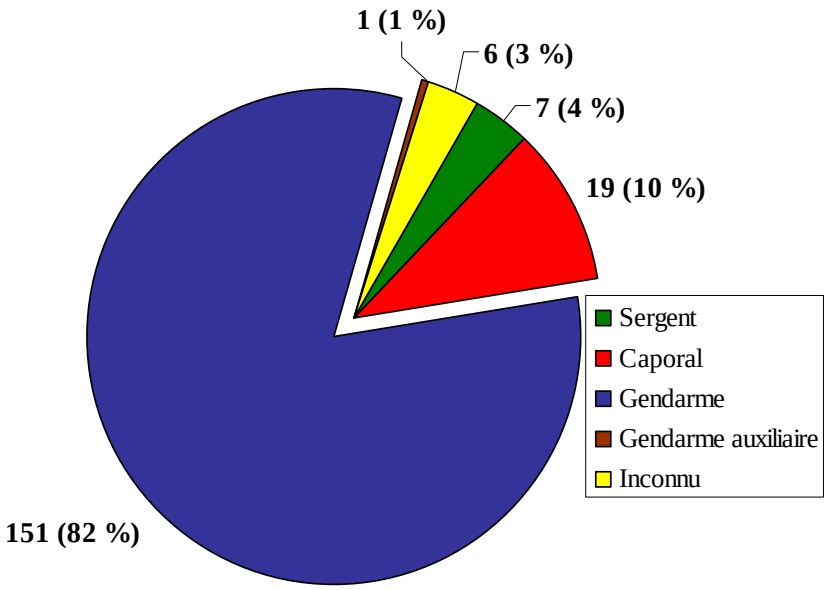


Sur les 137 plaintes fournies par la division « F », 66 (48 %) avaient été déposées devant la GRC, 65 (48 %) avaient été déposées devant la Commission et 6 (4 %) avaient été déposées devant la FSIN. En comparant les cinq détachements, nous avons découvert ce qui suit :

- dans le détachement de North Battleford, cinq (50 %) des plaintes avaient été déposées devant la Commission, quatre (40 %), devant la GRC, et une (10 %), devant la FSIN;
- dans le détachement de La Loche, sept (78 %) des plaintes avaient été déposées devant la Commission, deux (22 %), devant la FSIN, et aucune (0 %), devant la GRC.

Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « F » était 1,4, les gendarmes étant les plus souvent nommés (79 %), suivis des caporaux (11 %) et des sergents (5 %).

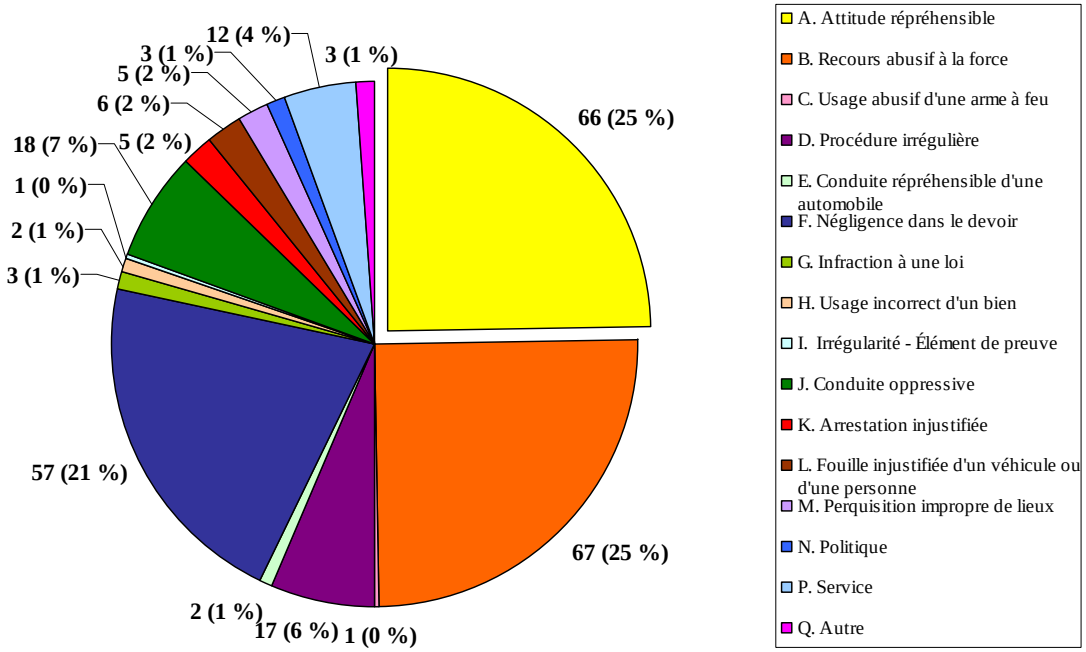
Division « F » : Nombre de plaintes par grade



Allégations

Au total, 268 allégations ont été formulées contre des membres de la division « F », soit en moyenne deux allégations par plainte. Les trois allégations les plus courantes étaient « recours abusif à la force » (25 %), « attitude répréhensible » (24 %) et « négligence dans le devoir » (22 %).

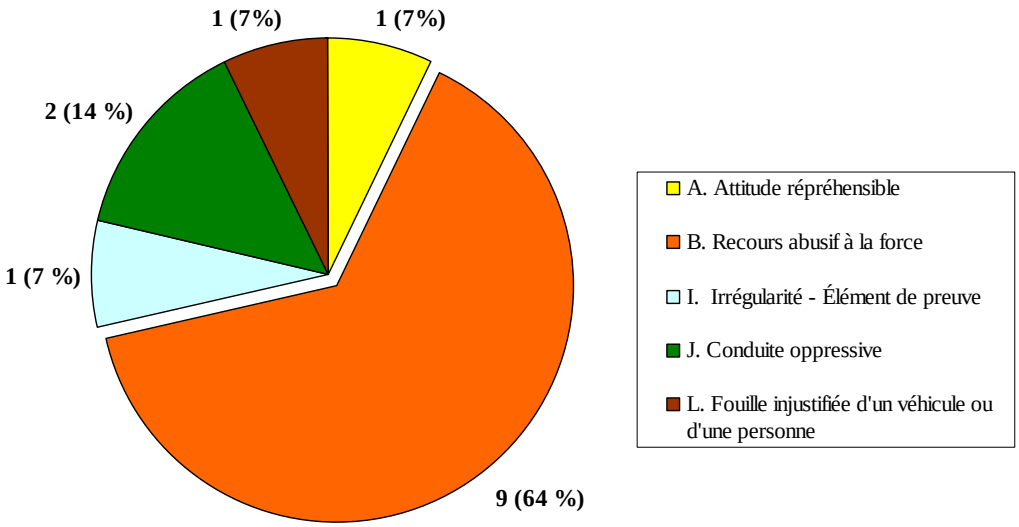
Division « F » : Ventilation des allégations



Les allégations ont aussi fait l'objet d'une analyse au niveau des détachements :

- dans le détachement de North Battleford, les résultats ont révélé que les allégations les plus courantes étaient « attitude répréhensible » (37 %), suivie de « recours abusif à la force » (16 %), « négligence dans le devoir » (16 %) et « service » (16 %);
- dans le détachement de La Loche, les résultats ont révélé que les allégations les plus courantes étaient « recours abusif à la force » (73 %) et « attitude répréhensible » (13 %).

Division « F » : Allégations liées aux plaintes déposées devant la FSIN



Les allégations ont aussi été analysées en fonction du grade des membres. Dans la division « F » de la GRC, les allégations d'« attitude répréhensible » (27 %), de « recours abusif à la force » (25 %) et de « négligence dans le devoir » (22 %) étaient les allégations les plus courantes formulées contre les gendarmes. Dans un même ordre d'idées, les caporaux faisaient habituellement l'objet de plaintes liées à des allégations de « négligence dans le devoir » (15 %) et de « recours abusif à la force » (42 %). Les sergents étaient les plus susceptibles d'être visés par des allégations d'« attitude répréhensible » (40 %).

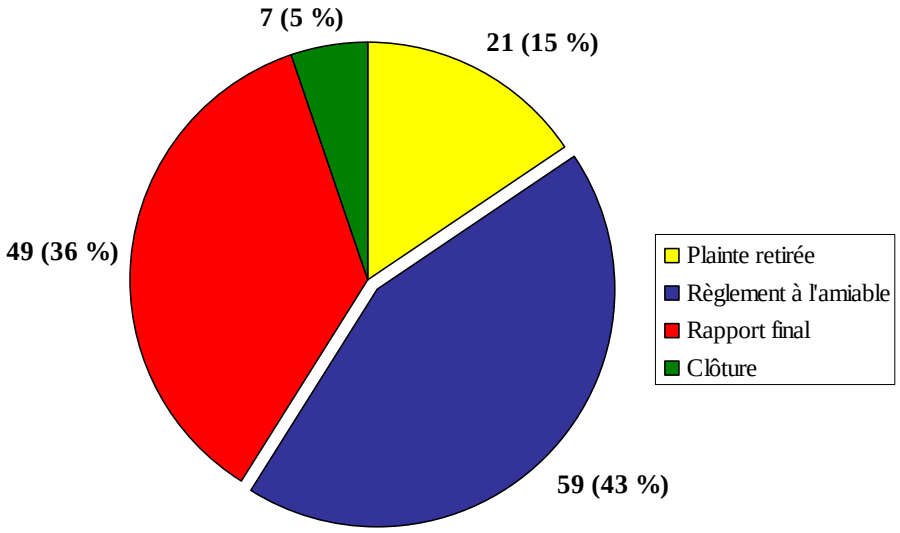
Pour chaque décision sur les plaintes reçue, la Commission a analysé le motif et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte. En procédant à une référence croisée de ces problèmes avec les allégations de la GRC, la Commission a pu cerner les problèmes clés associés à chaque allégation. Les problèmes les plus courants liés aux plaintes de la division « F » étaient « attitude » (18 %), « arrestation » (12 %), « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (9 %) et « incidents liés à des véhicules » (6 %).

Division « F » : Problèmes cernés par la Commission

Problèmes	Nombre de plaintes	%
Communauté autochtone	7	2,2 %
Langage offensant	6	1,9 %
Alcool/drogues (pas d'intoxication)	6	1,9 %
Arrestation	39	**12 %**
Attitude	58	**17,9 %**
Soins sous garde	7	2,2 %
Produits chimiques irritants	2	0,6 %
Garde d'enfant	2	0,6 %
Litige civil/aucun enfant	4	1,2 %
Qualité des enquêtes criminelles (GRC)	30	**9,3 %**
Détention	13	**4 %**
Perquisition	7	2,2 %
Intoxication	8	2,5 %
Armes mortelles	2	0,6 %
Soins médicaux	8	2,5 %
Maladie mentale	2	0,6 %
Armes non mortelles/pas de produits chimiques	10	**3,1 %**
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	1	0,3 %
Intervention en cas de violence (pas de violence familiale)	2	0,6 %
Autre (au besoin)	8	2,5 %
Violence physique par des agents de police	16	**4,9 %**
Conduite d'un véhicule de police durant une poursuite	2	0,6 %
Politique	1	0,3 %
Usage inadéquat d'un bien	4	1,2 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	**9**	2,8 %
Communication de renseignements	4	1,2 %
Matériel de contrainte	**9**	2,8 %
Droit à un avocat	6	1,9 %
Fouille	10	**3,1 %**
Saisie	2	0,6 %
Service	**9**	2,8 %
Intervention en cas de violence conjugale	5	1,5 %
Incidents liés à des véhicules	20	**6,2 %**
Interaction avec les jeunes	5	1,5 %
Total	**324**	

Décision sur les plaintes

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



Enquête et rapport final

Quarante-neuf (36 %) des plaintes que la division « F » a fournies à la Commission ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final de la GRC. Ces rapports formulaient des déterminations relatives à 124 allégations, l'allégation la plus courante étant « recours abusif à la force ».

Pour presque chaque type d'allégation, à l'exception d'« usage incorrect d'un bien », la majorité (de 57 à 100 %) des conclusions de la GRC n'appuyait pas les allégations du plaignant. En ce qui a trait aux allégations d'« usage incorrect d'un bien », la GRC appuyait les allégations du plaignant.

Règlements à l'amiable

Les règlements à l'amiable sont la manière la plus courante de régler les plaintes dans cette division, un règlement à l'amiable ayant été conclu dans près de la moitié (44 %) des cas. Les règlements à l'amiable ont permis de régler 94 allégations. Le pourcentage de plaintes qui se sont soldées par des règlements à l'amiable dans la division « F » était de 14 points de pourcentage de plus que le pourcentage moyen à l'échelle de l'organisation (30 %).

La majorité des plaintes liées à des allégations d'« attitude répréhensible » ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable. Enfin, les plaintes liées aux allégations de « négligence dans le devoir » faisaient aussi habituellement l'objet d'un règlement à l'amiable.

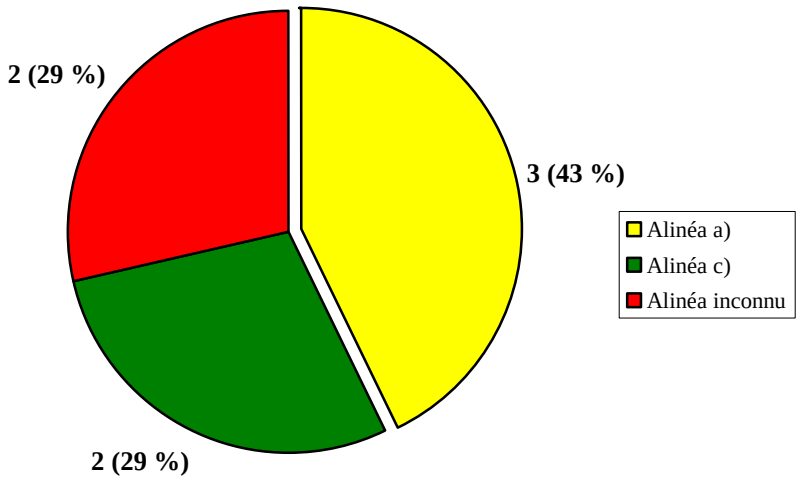
Retraits

Dans 15 % des cas, les plaignants ont retiré leur plainte. Cela a permis d'éliminer 34 allégations, la plus courante étant « négligence dans le devoir ».

Clôtures (avis écrit de la décision)[52]

Dans 5 % des plaintes du public fournies par la division « F », un avis écrit de la décision a été émis. Dans 29 % des sept plaintes dont les dossiers ont été clos, l'alinéa justifiant la clôture n'a pas été précisé dans l'avis écrit de la décision.

Division « F » : Nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une clôture en raison de motifs cernés au paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*



Les avis écrits de la décision ont permis de régler 14 allégations, la plus courante étant « recours abusif à la force ».

Normes de service : délai de traitement des plaintes

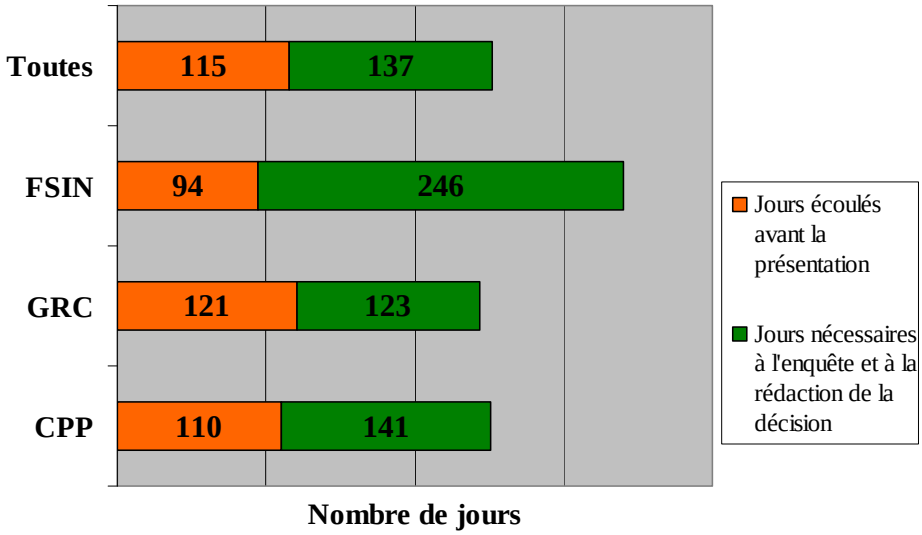
En 2007, il a fallu en moyenne 137 jours à la division « F » pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 0 à 405 jours). Cela peut être comparé à la moyenne nationale de la GRC, qui s'élève à 114 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 0 à 447 jours). Il s'est écoulé en moyenne 115 jours après la date de l'incident avant qu'un plaignant dépose une plainte (de 0 à 4 062 jours).

---

[52] 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 « F » : Ligne du temps des plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle elles ont été déposées



Le nombre moyen de jours nécessaires pour rendre une décision était 141 pour les plaintes déposées devant la Commission (de 0 à 405 jours) comparativement à 123 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 0 à 362 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 110 jours après l'incident avant de déposer une plainte devant la Commission (de 0 à 1 216 jours), tandis que les plaignants attendaient en moyenne 121 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte devant la GRC (de 0 à 4 062 jours)[53].

Indépendamment des lignes du temps du processus de plaintes du public, la GRC devait, dans le cadre du projet d'Examen du bilan, fournir à la Commission des copies de toutes ses décisions aux fins d'analyse. À cette fin, le nombre moyen de jours que la Commission a dû attendre avant de recevoir les décisions relatives aux plaintes de cette division était 74 jours pour les plaintes déposées devant la Commission (de 13 à 217 jours) comparativement à 57 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 9 à 224 jours).

En ce qui a trait aux plaintes déposées devant la FSIN, il fallait en moyenne 246 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 47 à 364 jours) et 52 jours de plus pour que la Commission reçoive une copie de la décision (de 18 à 95 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 94 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte (de 34 à 215 jours).

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

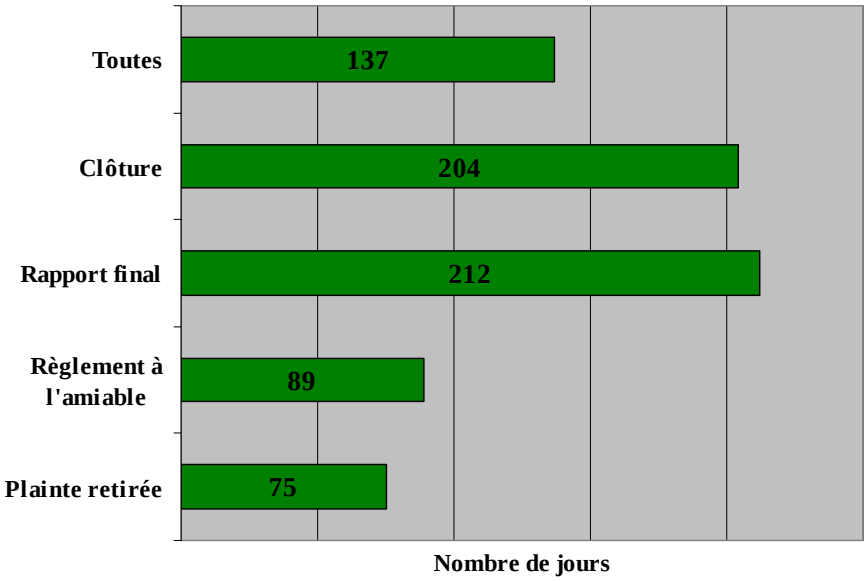
[53] Les raisons expliquant ces différences seront examinées plus en détail dans d'autres rapports; cependant, une analyse préliminaire des données révèle que les plaignants ont attendu avant de déposer leur plainte pour les raisons suivantes : 1) les types d'allégations à la source des plaintes déposées devant la Commission ont tendance à être de nature plus grave que celles des plaintes déposées devant la GRC; 2) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 3) la plainte peut être de nature historique parce qu'un incident a eu lieu il y a plusieurs années (dans certains cas des décennies) avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 4) d'autres moyens de résoudre le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

- Le détachement de North Battleford avait besoin de 158 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 0 à 364 jours). Dans ces cas, les plaignants attendaient en moyenne 137 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 1 à 934 jours).
- Le détachement de La Loche avait besoin, en moyenne, de 165 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 47 à 280 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 43 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 0 à 215 jours).

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

- Pour remettre un rapport final de la GRC, il a fallu 212 jours (de 83 à 364 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en moyenne 82 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 557 jours).
- Pour conclure un règlement à l'amiable, il fallait 89 jours (de 0 à 405 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en général 146 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 4 062 jours).
- Il fallait en moyenne 75 jours pour qu'un plaignant retire sa plainte (de 0 à 268 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en général 133 jours avant que le plaignant dépose sa plainte (de 1 à 865 jours).
- Il fallait en moyenne 204 jours pour émettre un avis écrit de la décision (de 24 à 315 jours), peu importe l'alinéa mentionné. Dans ces cas, il s'écoulait en général 24 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 1 à 68 jours).

Division « F » : Nombre de jours nécessaires pour rendre une décision 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 courantes (c.-à-d. « recours abusif à la force », « attitude répréhensible » et « négligence dans le devoir »).

- Dans les cas d'allégations de « recours abusif à la force », il fallait, en moyenne, 216 jours pour rendre une décision (de 1 à 364 jours). Habituellement, les plaignants

attendaient 46 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 0 à 430 jours) pour ce type d'allégation.

- Dans les cas d'allégations d'« attitude répréhensible », il fallait, en moyenne, 93 jours pour rendre une décision (de 0 à 343 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 79 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 0 à 934 jours) pour ce type d'allégation.
- Dans les cas d'allégations de « négligence dans le devoir », il fallait 140 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 0 à 350 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 148 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 0 à 1 216 jours) pour ce type d'allégation.

Il convient de signaler que les plaintes de la division « F » liées à des allégations de « politique » étaient celles dont le traitement était le plus long (159 jours) avant d'en arriver à une décision.

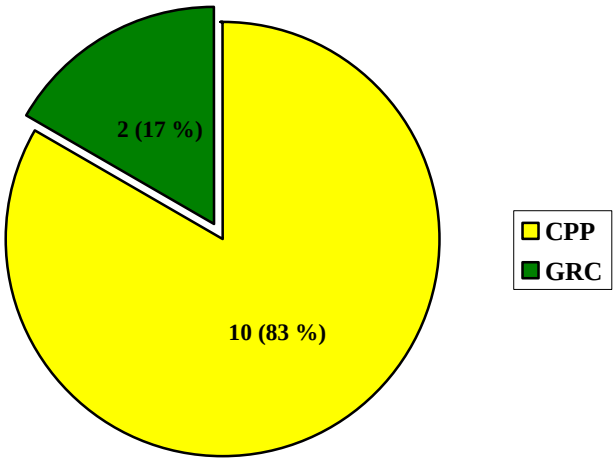
G-TERRITOIRES DU NORD-OUEST

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

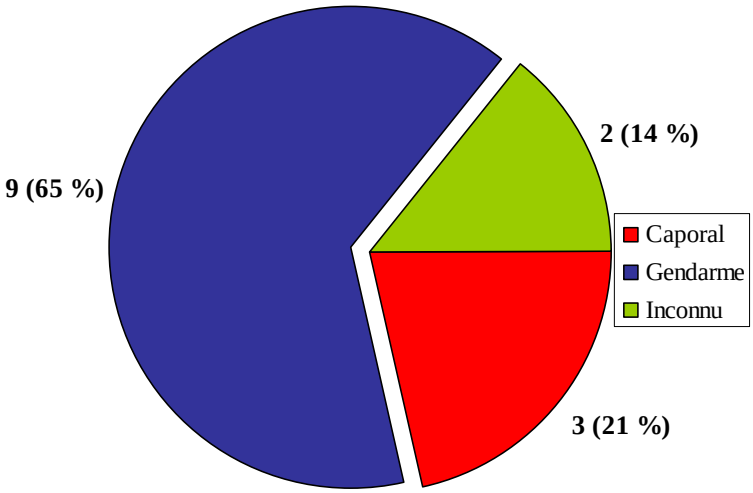
La Commission a reçu 12 décisions sur les plaintes de la division « G », les plaintes liées au détachement de Yellowknife représentant 50 % du nombre total de décisions sur les plaintes. Des 12 plaintes fournies par la division « G », dix (83 %) ont été déposées devant la Commission et deux (17 %) ont été déposées devant la GRC. Dans le détachement de Yellowknife, quatre (67 %) des plaintes ont été déposées devant la Commission, et deux (33 %), devant la GRC.

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



Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « G » est 1,2, les gendarmes étant les plus souvent mentionnés dans les plaintes (64 %), suivis des caporaux (21 %). Les autres grades n'ont pas été mentionnés.

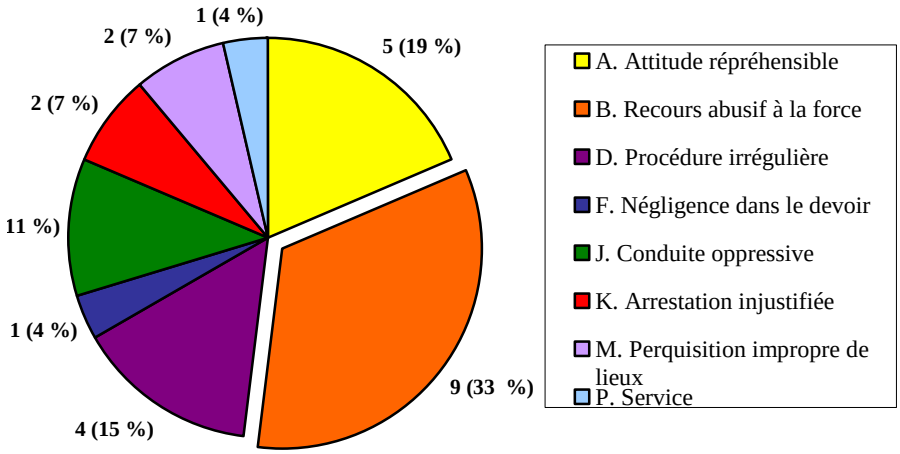
Division « G » : Nombre de plaintes par grade



Allégations

Au total, 27 allégations ont été formulées contre des membres de la division « G », soit en moyenne 2,3 allégations par plainte. Les deux allégations les plus courantes étaient « recours abusif à la force » (33 %) et « attitude répréhensible » (19 %). Dans le détachement de Yellowknife, les données révèlent que les allégations les plus courantes (20 %) étaient liées à une « procédure irrégulière » : on prétendait que des membres avaient obtenu des renseignements personnels de manière inappropriée.

Division « G » : Ventilation des allégations



Les allégations ont fait l'objet d'une analyse en fonction du grade des membres. Dans la division « G », les allégations les plus couramment formulées contre les gendarmes étaient « attitude répréhensible » (31 %) et « recours abusif à la force » (31 %). La majorité des allégations formulées contre des caporaux étaient liées à un « recours abusif à la force » (67 %).

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. En procédant à une référence croisée de ces problèmes avec les allégations de la GRC, la Commission a pu cerner les problèmes clés associés à chaque allégation. Les problèmes les plus courants mentionnés dans les plaintes étaient « arrestation » (13 %), « attitude » (11 %), « violence physique par des agents de police » (11 %), « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (6 %), « perquisition » (6 %) et « armes non mortelles/pas de produits chimiques » (6 %).

Division « G » : Problèmes cernés par la Commission

Problèmes	Nombre de plaintes	%
Langage offensant	1	2,1 %
Alcool/drogues (pas d'intoxication)	1	2,1 %
Arrestation	6	**12,8 %**
Attitude	5	**10,6 %**
Soins sous garde	1	2,1 %
Produits chimiques irritants	1	2,1 %
Litige civil/aucun enfant	1	2,1 %
Qualité des enquêtes criminelles (GRC)	3	**6,4 %**
Détention	1	2,1 %
Perquisition	3	**6,4 %**
Intoxication	2	**4,3 %**
Soins médicaux	1	2,1 %
Maladie mentale	2	**4,3 %**
Armes non mortelles/pas de produits chimiques	3	**6,4 %**
Intervention en cas de violence (pas de violence familiale)	2	**4,3 %**
Intervention en cas de violence sexuelle (pas de violence familiale)	1	2,1 %
Violence physique par des agents de police	5	**10,6 %**
Politique	1	2,1 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	1	2,1 %
Matériel de contrainte	1	2,1 %
Droit à un avocat	1	2,1 %
Service	1	2,1 %
Intervention en cas de violence conjugale	1	2,1 %
Incidents liés à des véhicules	1	2,1 %
Interaction avec les jeunes	1	2,1 %
Total	**47**	

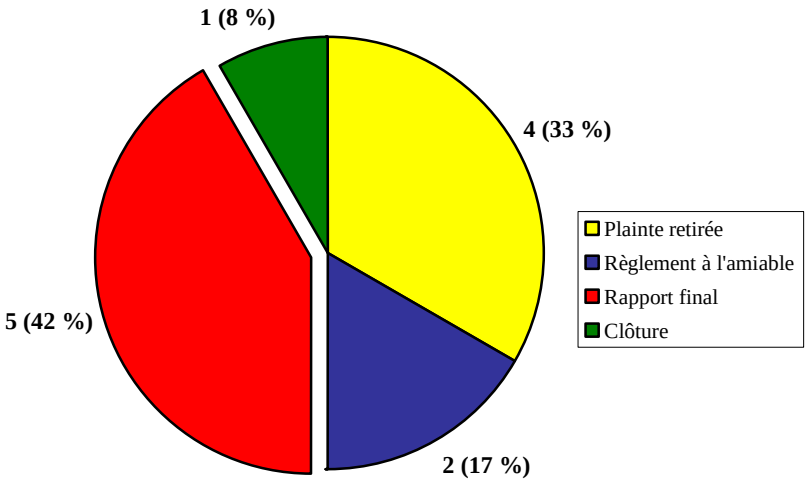
En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, nous mentionnerons les problèmes courants liés aux deux allégations les plus fréquentes : « attitude répréhensible » et « recours abusif à la force ».

- Les principaux problèmes liés aux allégations d'« attitude répréhensible » comprennent « attitude » (23 %) et « intervention en cas de violence (pas de violence familiale) » (14 %).
- En ce qui a trait aux allégations de « recours abusif à la force », les principaux problèmes cernés étaient « arrestation » (20 %), « violence physique par des agents de police » (17 %), « perquisition » (11 %) et « armes non mortelles/pas de produits chimiques » (11 %).

Lorsqu'on compare les problèmes liés à ces deux types d'allégations, il semble que la plupart des allégations découlent de situations où des membres sont appelés à enquêter sur une agression ou qu'ils entrent dans des logements pour procéder à des arrestations.

Décision sur les plaintes

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



Enquête et rapport final

Cinq (42 %) des décisions sur les plaintes que la Commission a reçues ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final de la GRC. Ces rapports ont permis de formuler des déterminations sur 12 allégations. Au niveau des détachements, sur l'ensemble des décisions liées au détachement de Yellowknife, la Commission a reçu quatre rapports finaux, ce qui représente 12 allégations. Pour tous les types d'allégations mentionnés dans les rapports finaux de la GRC, cette dernière n'a pas appuyé les allégations des plaignants.

Les plaintes liées à des allégations de « recours abusif à la force » faisaient le plus souvent l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final de la GRC (56 %).

Règlements à l'amiable

On a conclu des règlements à l'amiable dans 17 % des cas, soit pour deux allégations. Les allégations qui ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable étaient « recours abusif à la force » et « procédure irrégulière ».

Retraits

Les plaignants ont retiré leur plainte dans 33 % des dossiers de plaintes du public de la division. Sept allégations ont aussi été traitées de cette manière. Dans 36 % des décisions sur les plaintes fournies par le détachement de Yellowknife, le plaignant a retiré sa plainte.

Les allégations d'« attitude répréhensible » étaient les plus susceptibles d'être retirées.

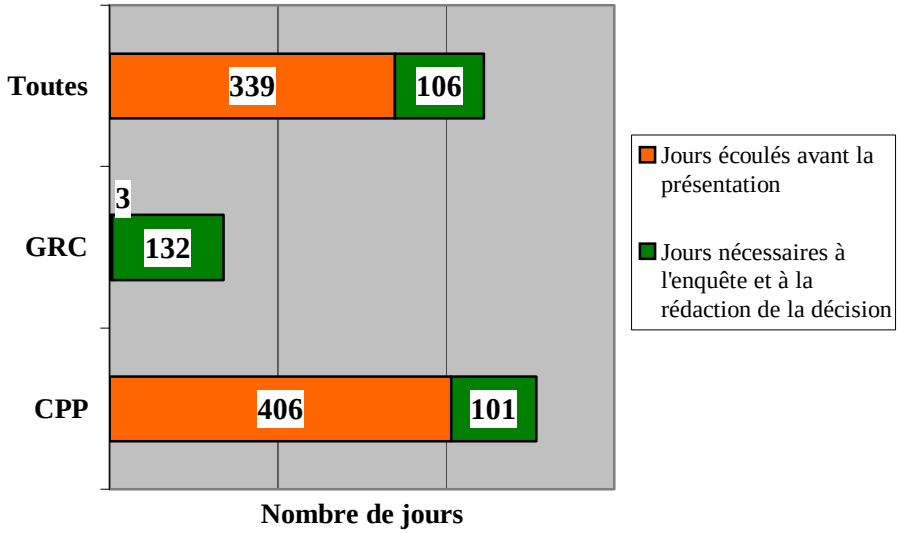
Clôtures (avis écrit de la décision)[54]

En 2007, sur l'ensemble des plaintes fournies par la division « G », seulement un avis écrit de la décision associé à l'alinéa *b*) est mentionné, ce qui représente deux allégations d'« attitude répréhensible ».

Normes de service : délai de traitement des plaintes

En moyenne, il fallait 106 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 6 à 241 jours). Cela peut être comparé à la moyenne nationale de la GRC, qui s'élève à 114 jours pour émettre une décision une fois qu'une plainte est déposée (de 0 à 447 jours). Il s'écoulait habituellement près d'un an (339 jours) avant qu'un plaignant dépose une plainte (de 1 à 2 166 jours).

Division « G » : Ligne du temps des plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle elles ont été déposées



Le nombre moyen de jours qu'il a fallu pour rendre une décision était 101 pour les plaintes déposées devant la Commission (de 6 à 169 jours) comparativement à 132 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 22 à 241 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 406 jours après l'incident avant de déposer une plainte devant la Commission (de 1 à 2 166 jours), tandis

[54] 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.

que les plaignants attendaient en moyenne trois jours après l'incident avant de déposer une plainte devant la GRC[55].

Indépendamment des lignes du temps du processus de plaintes du public, la GRC devait, dans le cadre du projet d'Examen du bilan, fournir à la Commission des copies de toutes ses décisions aux fins d'analyse. À cette fin, le nombre moyen de jours que la Commission a dû attendre avant de recevoir les décisions relatives aux plaintes de cette division était 93 jours pour les plaintes déposées devant la Commission (de 27 à 224 jours) comparativement à 103 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 56 à 149 jours).

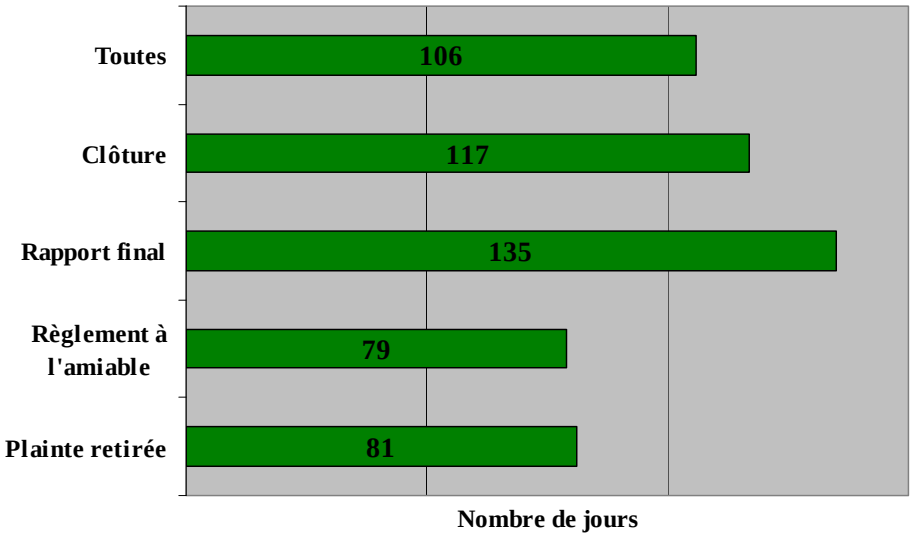
Il fallait en moyenne 92 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte mentionnant le détachement de Yellowknife était déposée (de 6 à 241 jours) et 102 autres jours avant que la Commission reçoive une copie de la décision (de 56 à 154 jours). Habituellement, les plaignants attendaient 559 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte (de 1 à 2 166 jours).

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

- Pour émettre un rapport final, il fallait en moyenne 135 jours (de 73 à 241 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en général 736 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 1 à 2 166 jours).
- Pour émettre un avis écrit de la décision mentionnant un des alinéas justifiant la clôture, il fallait 117 jours. Dans ces cas, en général, il s'écoulait 53 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale.
- Il fallait 79 jours pour conclure un règlement à l'amiable (78 ou 79 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en général 80 jours avant qu'un plaignant dépose sa plainte initiale (de 45 à 115 jours).
- Il fallait attendre 81 jours pour recevoir une demande de retrait (de 6 à 169 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en général 43 jours avant qu'un plaignant dépose sa plainte initiale (de 3 à 120 jours).

[55] Les raisons expliquant ces différences seront examinées plus en détail dans d'autres rapports; cependant, une analyse préliminaire des données révèle que les plaignants ont attendu avant de déposer leur plainte pour les raisons suivantes : 1) les types d'allégations à la source des plaintes déposées devant la Commission ont tendance à être de nature plus grave que celles des plaintes déposées devant la GRC; 2) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 3) la plainte peut être de nature historique parce qu'un incident a eu lieu il y a plusieurs années (dans certains cas des décennies) avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 4) d'autres moyens de résoudre le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

Division « G » : Nombre de jours nécessaires pour rendre une décision par type de décision



Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies en fonction du type d'allégation. On a fourni les lignes du temps des types d'allégations les plus fréquentes (c.-à-d. « recours abusif à la force » et « attitude répréhensible »).

- En moyenne, c'est dans les cas d'allégations de « recours abusif à la force » qu'on a attendu le plus longtemps (127 jours) pour obtenir une décision (de 73 à 241 jours) comparativement aux autres types d'allégations. Habituellement, les plaignants attendaient 486 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 1 à 2 166 jours) liée à ce type d'allégation.
- Il fallait en moyenne 68 jours pour rendre une décision relative aux plaintes liées à des allégations d'« attitude répréhensible » (de 6 à 127 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 55 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 3 à 120 jours) pour ce type d'allégation.

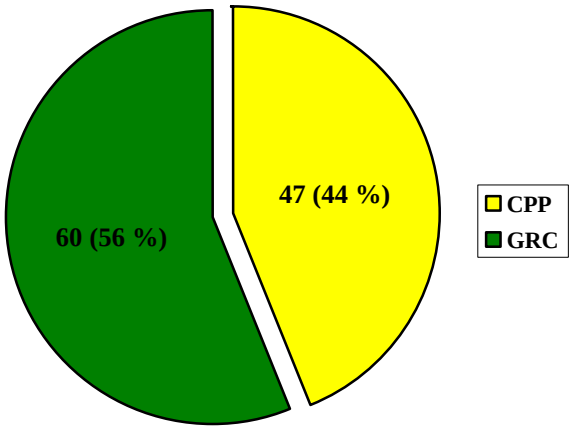
H-NOUVELLE-ÉCOSSE

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

La Commission a reçu 107 décisions sur les plaintes. De ce nombre, 60 (56 %) avaient été déposées devant la GRC, et 47 (44 %) avaient été déposées devant la Commission. Les plaintes ont fait l'objet d'un examen au niveau des détachements. Les détachements les plus souvent mentionnés dans les décisions sur les plaintes étaient le détachement de Halifax (17 %), suivi du détachement de Digby (7 %) et du détachement d'Eskasoni (7 %).

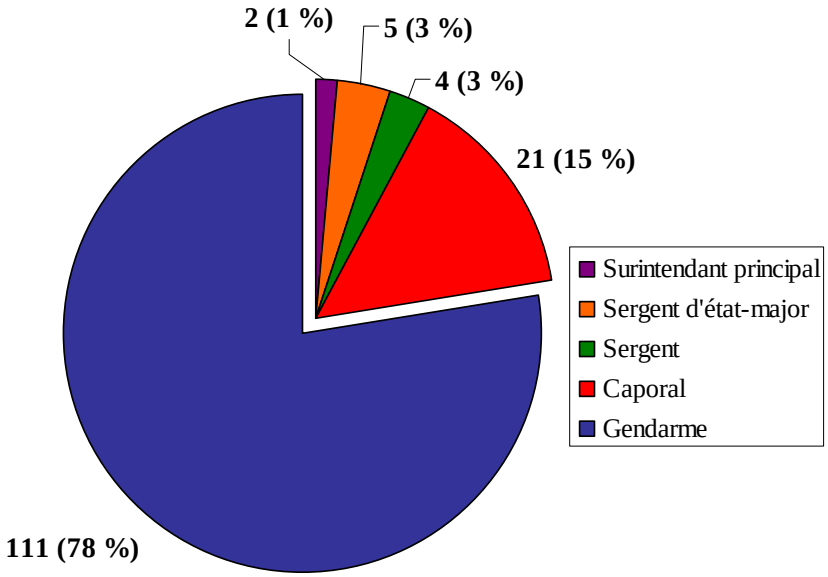
Division « H » : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle elles ont été déposées



En comparant les trois détachements, nous avons découvert que, dans le détachement de Halifax, 56 % des plaintes étaient déposées devant la GRC, et 44 %, devant la Commission. Dans le détachement de Digby, 86 % des plaintes étaient déposées devant la GRC, et 14 %, devant la Commission. Enfin, dans le détachement d'Eskasoni, aucune plainte n'a été déposée devant la GRC, et 100 % des plaintes ont été déposées devant la Commission.

Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « H » est 1,4, les gendarmes (78 %) étant les plus souvent mentionnés, suivis des caporaux (11 %) et des sergents (3 %).

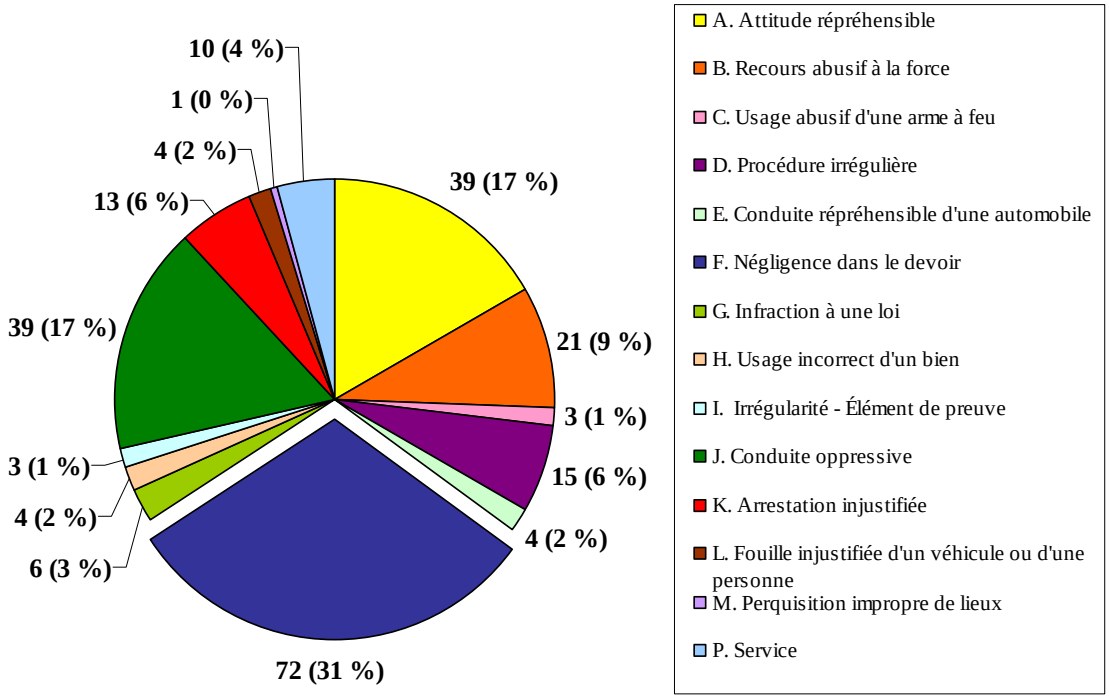
Division « H » : Nombre de plaintes par grade



Allégations

Au total, 234 allégations ont été formulées contre des membres de la division « H », soit en moyenne 2,2 allégations par plainte. Les trois allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (31 %), « attitude répréhensible » (17 %) et « conduite oppressive » (17 %).

Division « H » : Ventilation des allégations



Les allégations ont aussi été examinées au niveau des détachements. En ce qui a trait au détachement de Digby, les résultats révèlent que la moitié (50 %) des allégations étaient liées à la « négligence dans le devoir ». L'allégation la plus courante dans le détachement d'Eskasoni était

« conduite oppressive » (26 %). Dans un même ordre d'idées, dans le détachement de Halifax, les allégations les plus fréquentes, « conduite oppressive » et « négligence dans le devoir », représentaient chacune 33 % des plaintes.

Dans la division « H », « négligence dans le devoir » était l'allégation la plus souvent formulée à l'endroit des gendarmes (30 %), des caporaux (32 %) et des sergents d'état-major (60 %).

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. En procédant à une référence croisée de ces problèmes avec les allégations de la GRC, la Commission a pu cerner les problèmes clés associés à chaque allégation. Les problèmes les plus courants mentionnés dans les plaintes de la division « H » étaient « attitude » (20 %), « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (13 %), « arrestation » (8 %) et « incidents liés à des véhicules » (8 %).

Division « H » : Problèmes cernés par la Commission

Problèmes	Nombre de plaintes	%
Langage offensant	10	**3,7 %**
Alcool/drogues (pas d'intoxication)	6	2,2 %
Arrestation	20	**7,5 %**
Attitude	54	**20,1 %**
Soins sous garde	3	1,1 %
Produits chimiques irritants	2	0,7 %
Litige civil/aucun enfant	3	1,1 %
Qualité des enquêtes criminelles (GRC)	34	**12,7 %**
Contrôle des foules	2	0,7 %
Détention	6	2,2 %
Perquisition	13	**4,9 %**
Intoxication	2	0,7 %
Armes mortelles	1	0,4 %
Soins médicaux	5	1,9 %
Maladie mentale	2	0,7 %
Armes non mortelles/pas de produits chimiques	1	0,4 %
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	1	0,4 %
Intervention en cas de violence (pas de violence familiale)	4	1,5 %
Intervention en cas de violence sexuelle (pas de violence familiale)	2	0,7 %
Autre (au besoin)	6	2,2 %
Utilisation de chiens policiers	2	0,7 %
Violence physique par des agents de police	8	3 %
Conduite d'un véhicule de police durant une poursuite	1	0,4 %
Politique	3	1,1 %
Usage inadéquat d'un bien	3	1,1 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	12	**4,5 %**
Communication de renseignements	5	1,9 %
Matériel de contrainte	2	0,7 %
Droit à un avocat	5	1,9 %
Fouille	8	3 %
Saisie	6	2,2 %
Service	13	**4,9 %**
Incidents liés à des véhicules	20	**7,5 %**
Interaction avec les jeunes	3	1,1 %
Total	**268**	

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

- dans le détachement de Digby, les problèmes courants mentionnés étaient « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (26 %), suivi d'« attitude » (21 %) et d'« usage inadéquat d'un bien » (11 %);

- les deux problèmes les plus courants mentionnés dans les plaintes fournies par le détachement d'Eskasoni étaient « qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC) » (25 %) et « attitude » (19 %);
- enfin, dans le détachement de Halifax, le principal problème mentionné dans les plaintes était « attitude » (25 %), suivi de « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (16 %) et d'« incidents liés à des véhicules » (16 %).

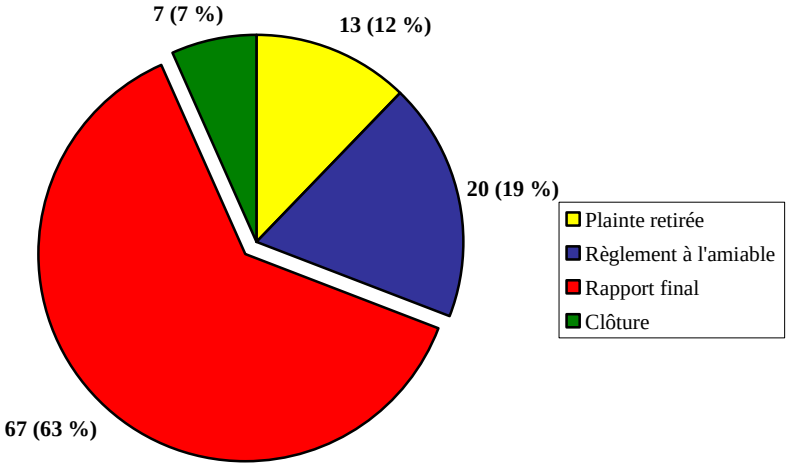
En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, nous présenterons les problèmes courants liés aux trois allégations les plus souvent formulées (c.-à-d. « négligence dans le devoir », « attitude répréhensible » et « conduite oppressive »).

- En ce qui a trait aux plaintes de « négligence dans le devoir », les principaux problèmes étaient « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (25 %), « attitude » (16 %) et « service » (10 %).
- En ce qui a trait aux plaintes d'« attitude répréhensible », les principaux problèmes étaient « attitude » (35 %), « incidents liés à des véhicules » (11 %) et « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (9 %).
- En ce qui a trait aux plaintes de « conduite oppressive », les principaux problèmes cernés étaient « attitude » (22 %), « arrestation » (8 %), « communication de renseignements » (8 %), « perquisition » (6 %) et « incidents liés à des véhicules » (6 %).

La comparaison des problèmes soulevés liés aux trois allégations les plus fréquentes porte à croire qu'il y a un manque perçu de professionnalisme des forces de l'ordre, puisque l'« attitude » était le problème le plus souvent associé aux trois allégations.

Décision sur les plaintes

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



Enquête et rapport final

Des décisions sur les plaintes qu'a reçues la Commission, 67 (63 %) ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final de la GRC. Ces rapports formulaient des déterminations sur 167 allégations. Pour presque tous les types d'allégations, à l'exception de « fouille injustifiée

d'un véhicule ou d'une personne », l'écrasante majorité (de 68 à 100 %) des conclusions de la GRC n'appuyait pas les allégations des plaignants.

Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un rapport final de la GRC étaient « négligence dans le devoir » et « conduite oppressive ».

Règlements à l'amiable

Les règlements à l'amiable arrivent au deuxième rang des manières les plus courantes de régler une plainte (19 % des cas). Les règlements à l'amiable ont permis de régler 27 allégations, les plus fréquentes étant « attitude répréhensible » et « négligence dans le devoir ».

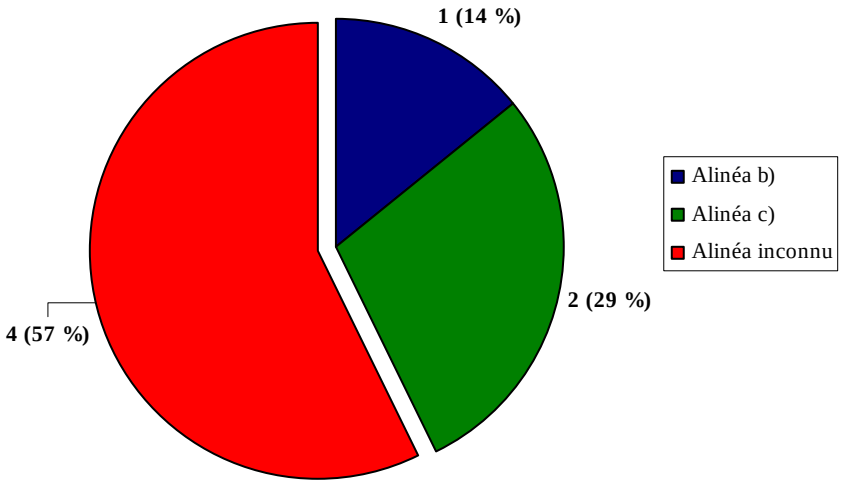
Retraits

Dans 12 % des cas, le plaignant a retiré sa plainte. Les retraits ont ainsi permis d'éliminer 31 allégations, la plus courante étant « négligence dans le devoir ».

Clôtures (avis écrit de la décision)[56]

Sept pour cent des plaintes du public ont entraîné l'émission d'un avis écrit de la décision. En tout, neuf allégations ont été visées par des alinéas justifiant la clôture. Dans 57 % de ces sept cas, les motifs de clôture n'étaient pas mentionnés dans l'avis écrit de la décision. Les dossiers les plus susceptibles d'être clos en fonction d'un alinéa étaient liés à des allégations de « négligence dans le devoir ».

Division « H » : Nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une clôture en raison de motifs cernés au paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*



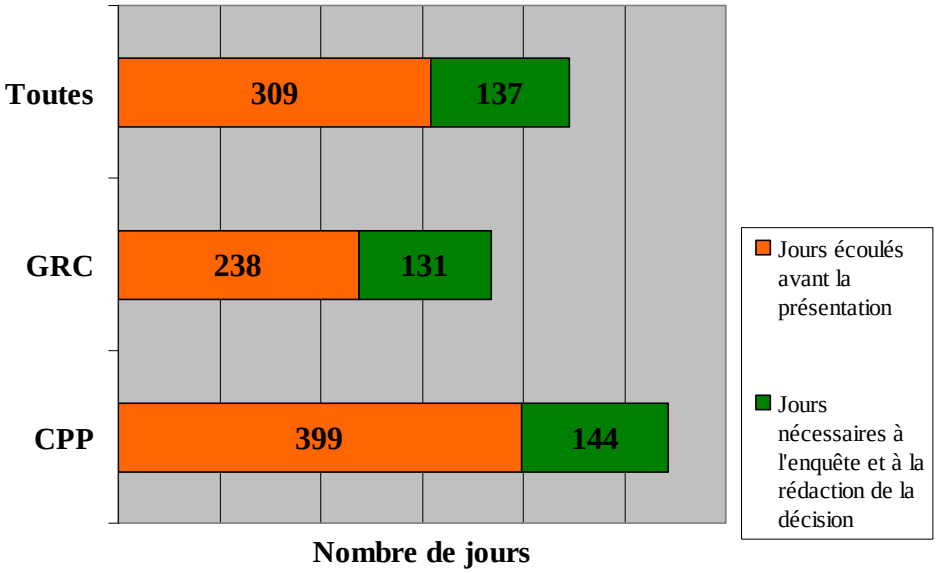
[56] La GRC peut décider de clore une plainte en vertu de trois motifs stricts prévus aux alinéas *a*), *b*) et *c*) du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*. Ces alinéas sont les suivants :

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

En 2007, en moyenne, la division « H » a eu besoin de 137 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée (de 5 à 401 jours). Cela peut être comparé à la moyenne nationale de la GRC, qui s'élève à 114 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte est déposée (de 0 à 447 jours). Il a habituellement fallu près d'un an (309 jours) pour qu'un plaignant dépose une plainte (de 0 à 8 908 jours).

Division « H » : Ligne du temps des plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle elles ont été déposées



Le nombre moyen de jours qu'il a fallu pour rendre une décision était 144 pour les plaintes déposées devant la Commission (de 16 à 400 jours), comparativement à 131 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 5 à 401 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 399 jours après l'incident avant de déposer une plainte devant la Commission (de 0 à 3 456 jours), tandis qu'ils attendaient 238 jours après l'incident (de 0 à 8 908 jours) pour déposer une plainte devant la GRC[57].

Indépendamment des lignes du temps du processus de plaintes du public, la GRC devait, dans le cadre du projet d'Examen du bilan, fournir à la Commission des copies de toutes ses décisions aux fins d'analyse. À cette fin, le nombre moyen de jours que la Commission a dû attendre avant de recevoir les décisions relatives aux plaintes de cette division était 64 jours pour les plaintes

[57] Les raisons expliquant ces différences seront examinées plus en détail dans d'autres rapports; cependant, une analyse préliminaire des données révèle que les plaignants ont attendu avant de déposer leur plainte pour les raisons suivantes : 1) les types d'allégations à la source des plaintes déposées devant la Commission ont tendance à être de nature plus grave que celles des plaintes déposées devant la GRC; 2) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 3) la plainte peut être de nature historique parce qu'un incident a eu lieu il y a plusieurs années (dans certains cas des décennies) avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 4) d'autres moyens de résoudre le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

déposées devant la Commission (de 0 à 249 jours) comparativement à 54 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 6 à 249 jours).

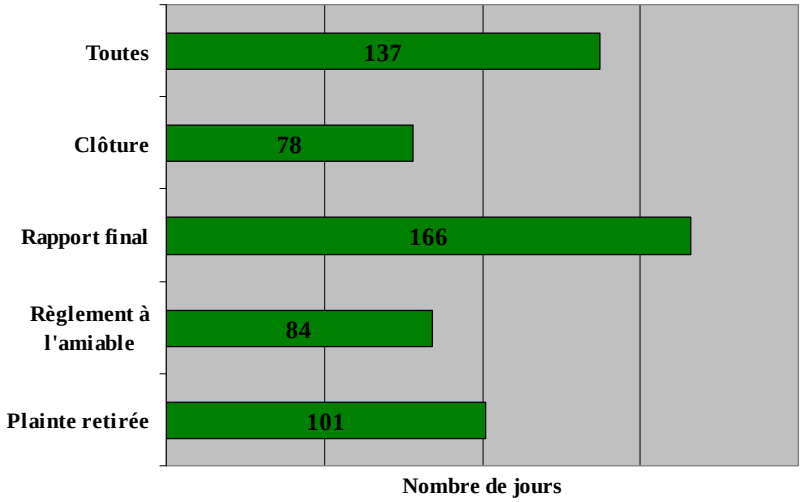
Les délais de traitement des plaintes des trois détachements les plus souvent mentionnés dans les décisions sur les plaintes ont fait l'objet d'une analyse :

- En moyenne, le détachement de Digby avait besoin de 137 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 33 à 250 jours). Habituellement, dans ces cas, les plaignants attendaient 385 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte initiale (de 0 à 2 433 jours).
- Le détachement d'Eskasoni avait besoin, en moyenne, de 146 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 61 à 238 jours). En moyenne, les plaignants déposaient leur plainte initiale 99 jours après la date de l'incident (de 0 à 281 jours).
- Enfin, le détachement de Halifax avait besoin, en moyenne, de 148 jours pour rendre une décision après avoir reçu la plainte (de 7 à 324 jours). Fait surprenant, les plaignants attendaient en moyenne 902 jours après l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 5 à 8 908 jours). Cependant, cette moyenne est probablement une anomalie causée par des plaintes liées à des problèmes qui se sont produits dans le passé.

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

- Pour émettre un rapport final, la GRC avait besoin de 166 jours (de 13 à 400 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en général 279 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 3 456 jours).
- Il fallait 78 jours pour émettre un avis écrit de la décision invoquant l'un des alinéas justifiant la clôture (de 7 à 251 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en général 1 751 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 11 à 8 908 jours).
- Il fallait 84 jours pour conclure un règlement à l'amiable (de 5 à 401 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en général 54 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 1 à 526 jours).
- Il fallait 101 jours pour qu'un plaignant retire sa plainte (de 15 à 288 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en général 77 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 2 à 278 jours).

Division « H » : Nombre de jours nécessaires pour rendre une décision 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 (c.-à-d. « négligence dans le devoir », « attitude répréhensible » et « conduite oppressive »).

- En ce qui a trait aux allégations de « négligence dans le devoir », il fallait, en moyenne, 146 jours pour rendre une décision (de 7 à 400 jours). Habituellement, les plaignants attendaient 445 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 0 à 8 908 jours).
- En ce qui a trait aux allégations d'« attitude répréhensible », il fallait, en moyenne, 134 jours pour rendre une décision (de 14 à 325 jours). En moyenne, les plaignants déposaient leur plainte 66 jours après la date de l'incident (de 0 à 962 jours).
- En ce qui a trait aux allégations de « conduite oppressive », habituellement, il fallait 145 jours pour arriver à une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 16 à 324 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 276 jours avant de déposer leur plainte initiale (de 0 à 2 446 jours).

Il convient de signaler que, au sein de la division « H », c'est lorsque les plaintes portaient sur des allégations d'« infraction à une loi » qu'on attendait, en moyenne, le plus longtemps (252 jours) pour obtenir la décision.

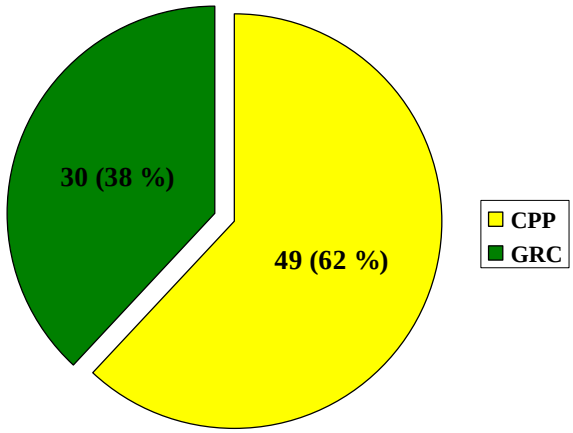
J-NOUVEAU-BRUNSWICK

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

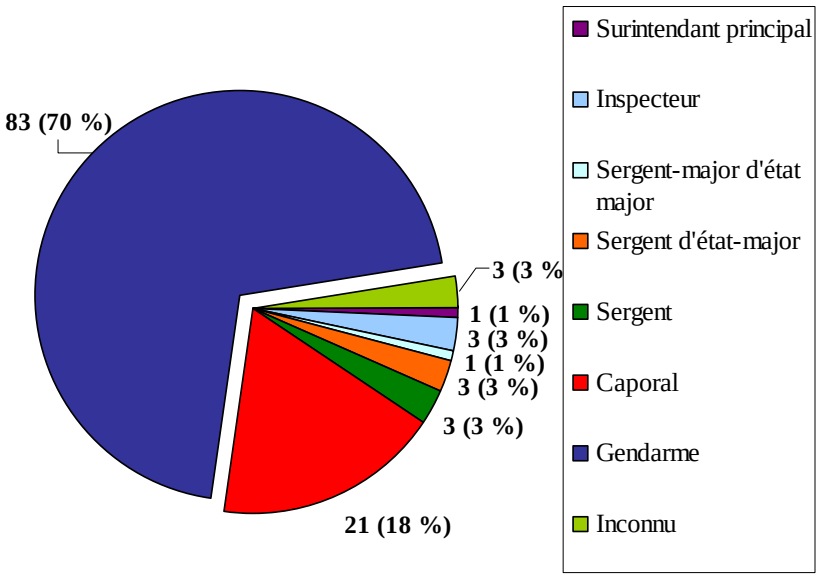
La Commission a reçu 79 décisions sur des plaintes. De ce nombre, 62 % avaient été déposées devant la Commission, et 38 %, devant la GRC. Le détachement du district Codiac-Codiac était mentionné dans 28 % de toutes les plaintes du public de cette division. Nous avons découvert que, au sein du détachement du district Codiac-Codiac, 64 % des plaintes avaient été déposées devant la Commission, et 36 % devant la GRC.

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



Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « J » est 1,7, et c'est le grade de gendarme (69 %) qui est le grade le plus souvent mentionné dans l'ensemble des plaintes. Les membres du grade de caporal étaient nommés dans 20 % des plaintes.

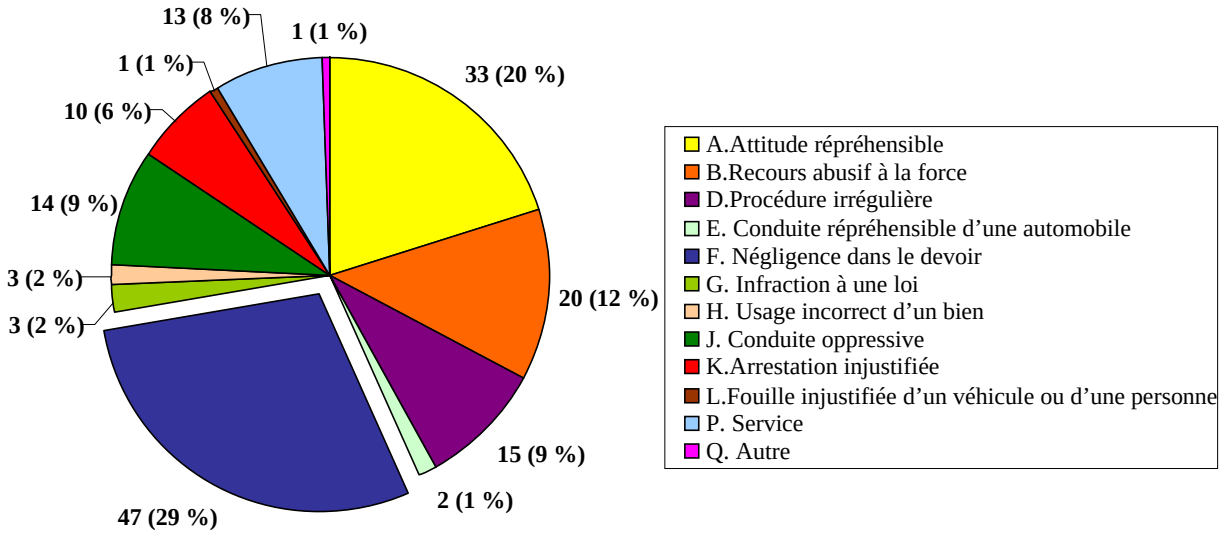
Division « J » : Nombre de plaintes selon le grade des membres



Allégations

Au total, 162 allégations ont été formulées contre des membres de la division « J », ce qui représente, en moyenne, deux allégations par plainte. Les trois allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (29 %), « attitude répréhensible » (20 %) et « recours abusif à la force » (12 %).

Division « J » : Ventilation des allégations



Les allégations ont aussi été examinées au niveau des détachements. Dans le détachement du district Codiac-Codiac, les résultats ont indiqué que les allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (29 %), « conduite oppressive » (16 %), « attitude répréhensible » (13 %) et « arrestation injustifiée » (13 %).

Les allégations ont aussi été analysées en fonction du grade des membres. Les allégations de « négligence dans le devoir » (28 %) étaient les allégations les plus courantes contre les gendarmes, suivies d'« attitude répréhensible » (26 %) et de « recours abusif à la force » (17 %). Les caporaux faisaient habituellement l'objet de plaintes liées à des allégations de « négligence dans le devoir » (29 %) et de « conduite oppressive » (17 %).

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. En procédant à une référence croisée de ces problèmes avec les allégations de la GRC, la Commission a pu cerner les problèmes clés associés à chaque allégation. Les problèmes les plus courants liés aux plaintes de la division « J » étaient l'« attitude » (14 %), la « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (13 %), les « arrestations » (8 %) et les « incidents liés à des véhicules » (8 %). Les deux problèmes les plus courants mentionnés dans les plaintes reçues du détachement Codiac-Codiac étaient « arrestations » (12 %), « attitude » (12 %) et « qualité des enquêtes criminelles » (11 %).

Division « J » : Problèmes cernés par la Commission

Problème	Nombre de plaintes	%
Langage offensant	6	3 %
Alcool/drogues (pas d'intoxication)	5	2,5 %
Arrestation	16	**8 %**
Attitude	28	**14 %**
Soins sous garde	4	2 %
Produits chimiques irritants	3	1,5 %
Intervention en cas d'agression sur des enfants	1	0.5 %
Garde d'enfant	1	0.5 %
Litige civil/aucun enfant	4	2 %
Conflit d'intérêts	1	0,5 %
Qualité des enquêtes criminelles (GRC)	22	**11 %**
Détention	9	**4,5 %**
Perquisition	3	1,5 %
Intoxication	6	3 %
Soins médicaux	7	**3,5 %**
Maladie mentale	10	**5 %**
Armes non létales/aucun produit chimique	1	0,5 %
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	2	1 %
Intervention en cas de violence (pas de violence familiale)	1	0,5 %
Intervention en cas de violence sexuelle (pas de violence familiale)	1	0,5 %
Autre (au besoin)	6	3 %
Violence physique par des agents de police	9	**4,5 %**
Politique	1	0,5 %
Usage inadéquat d'un bien	1	0,5 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	8	**4 %**
Communication de renseignements	5	2,5 %
Matériel de contrainte	5	2,5 %
Droit à un avocat	2	1 %
Fouille	6	3 %
Saisie	2	1 %
Service	6	3 %
Intervention en cas de violence conjugale	5	2,5 %
Incidents liés à des véhicules	12	**6 %**
Interaction avec les jeunes	1	0,5 %
Total	**200**	

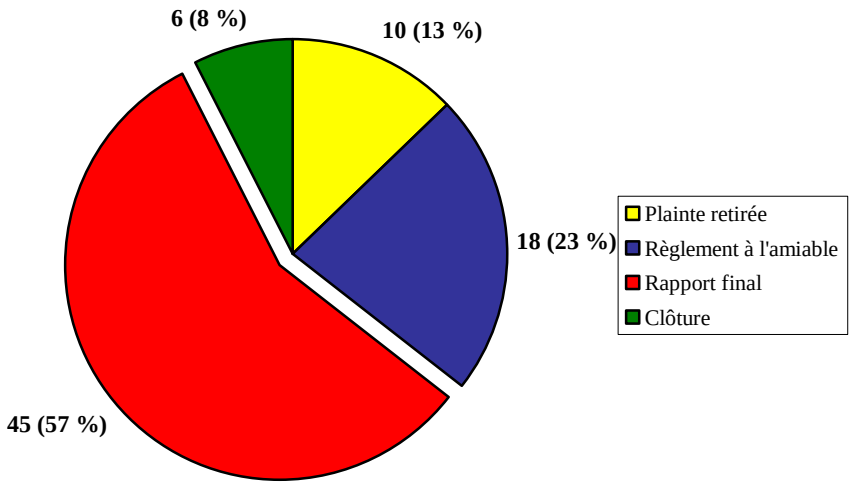
En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, nous mentionnerons les problèmes courants des trois allégations les plus fréquentes : « négligence dans le devoir », « attitude répréhensible » et « recours abusif à la force ».

- Les problèmes clés liés aux plaintes de « négligence dans le devoir » étaient « qualité des enquêtes criminelles » (26 %), « maladie mentale » (9 %) et « intervention en cas de violence conjugale » (9 %).

- Les problèmes clés liés aux plaintes d'« attitude répréhensible » étaient « attitude » (26 %), « détention » (10 %) et « maladie mentale » (10 %).
- Les problèmes clés liés aux plaintes de « recours abusif à la force » étaient « arrestations » (18 %), « détention » (15 %), « violence physique par des agents de police » (10 %) et « attitude » (8 %).

Décision sur les plaintes

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



Enquête et rapport final

Cinquante-sept pour cent des décisions sur les plaintes reçues la Commission ont fait l'objet d'une enquête et d'un rapport final de la GRC. Ces rapports formulaient des décisions sur 112 allégations, les plus courantes étant « négligence dans le devoir », « attitude répréhensible » et « recours abusif à la force ». Pour chaque type d'allégation cernée dans les plaintes, la grande majorité (de 67 à 100 %) des constatations de la GRC n'appuyaient pas les allégations des plaignants.

Règlements à l'amiable

Arrivant au deuxième rang des décisions sur les plaintes les plus courantes, les règlements à l'amiable représentent 18 % des cas associés à 24 allégations. L'allégation faisant le plus couramment l'objet d'un règlement à l'amiable était « attitude répréhensible ».

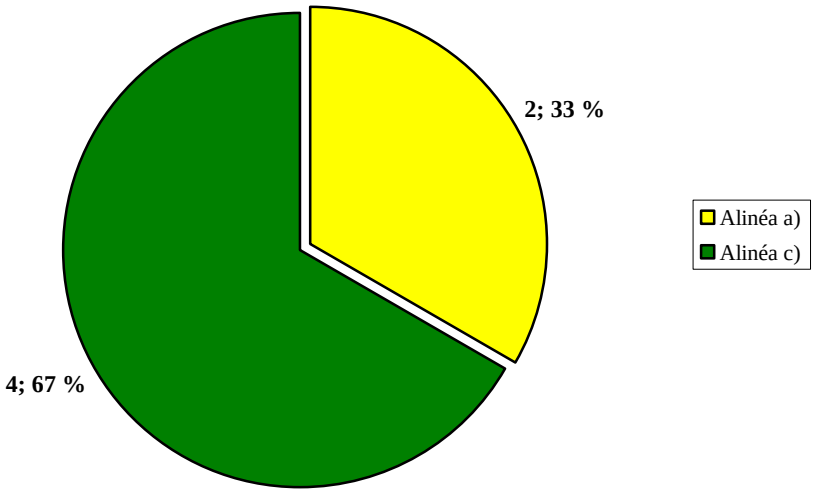
Retraits

Dans 13 % des cas, le plaignant a retiré sa plainte. Au total, 17 allégations ont été traitées de la sorte, la plus courante étant « attitude répréhensible ».

Clôture (avis écrit de la décision)[58]

En 2007, des avis écrits de la décision ont été produits dans 8 % des dossiers de plaintes du public. Cela a permis de clore neuf allégations. L'allégation qui a le plus fait l'objet d'une clôture en vertu d'un alinéa était « négligence dans le devoir ». L'alinéa *c*) était le plus souvent invoqué dans les cas de clôture.

Division « J » : Nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une clôture en raison de motifs cernés au paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*



Normes de service : délai de traitement des plaintes

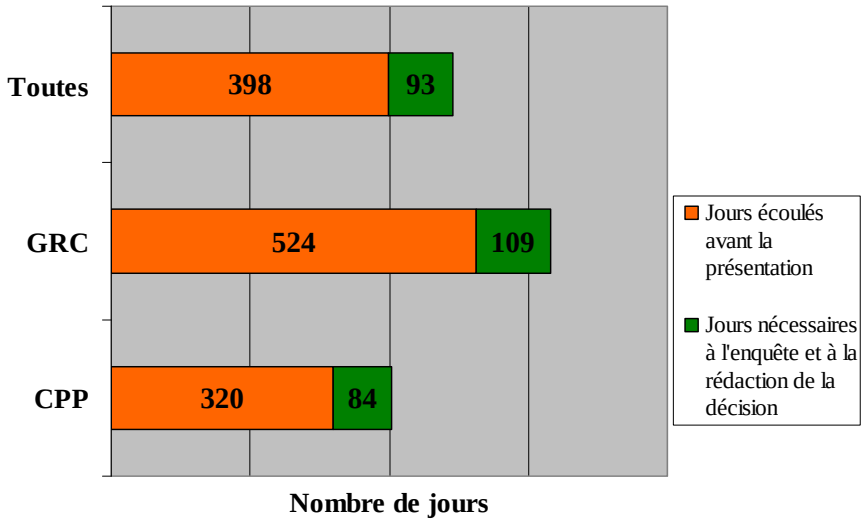
En 2007, il fallait, en moyenne, 93 jours à la division « J » pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée (de 0 à 336 jours). Cela est comparable à la moyenne nationale de la GRC de 114 jours qui s'écoulent entre la présentation d'une plainte et la décision (de 0 à 447 jours). Il s'écoulait habituellement plus de un an (398 jours) avant qu'un plaignant dépose une plainte (de 0 à 11 927 jours [59]).

[58] 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.

[59] Le temps moyen qu'il a fallu pour que le plaignant dépose une plainte est faussé par une plainte liée à un incident qui s'est produit sur plusieurs années et a commencé en janvier 1975. Le plaignant a déposé la plainte en août 2007.

Division « J » : Ligne du temps des plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle elles ont été déposées



Le nombre moyen de jours nécessaire pour rendre une décision était 84 dans le cas des plaintes déposées devant la Commission (de 16 à 268 jours) comparativement à 109 pour les plaintes déposées devant la GRC (de 0 à 336 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 320 jours après l'incident avant de présenter leur plainte initiale devant la Commission (de 0 à 2 253 jours) comparativement à 524 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 0 à 1 927 jours)[60].

Indépendamment des lignes du temps du processus de plaintes du public, la GRC devait, dans le cadre du projet d'Examen du bilan, fournir à la Commission des copies de toutes ses décisions aux fins d'analyse. À cette fin, le nombre moyen de jours que la Commission a dû attendre avant de recevoir les décisions relatives aux plaintes des différentes régions était 74 pour les plaintes déposées devant la Commission (de 7 à 270 jours) comparativement à 26 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 5 à 93 jours).

Les délais de traitement des plaintes du détachement Codiac-Codiac ont fait l'objet d'une analyse. En moyenne, le détachement du district Codiac-Codiac prenait 102 jours pour prendre une décision une fois que la plainte était déposée (de 1 à 336 jours). Habituellement, dans ces cas, les plaignants attendaient 390 jours après la date de l'incident avant de déposer la plainte initiale (de 0 à 2 253 jours).

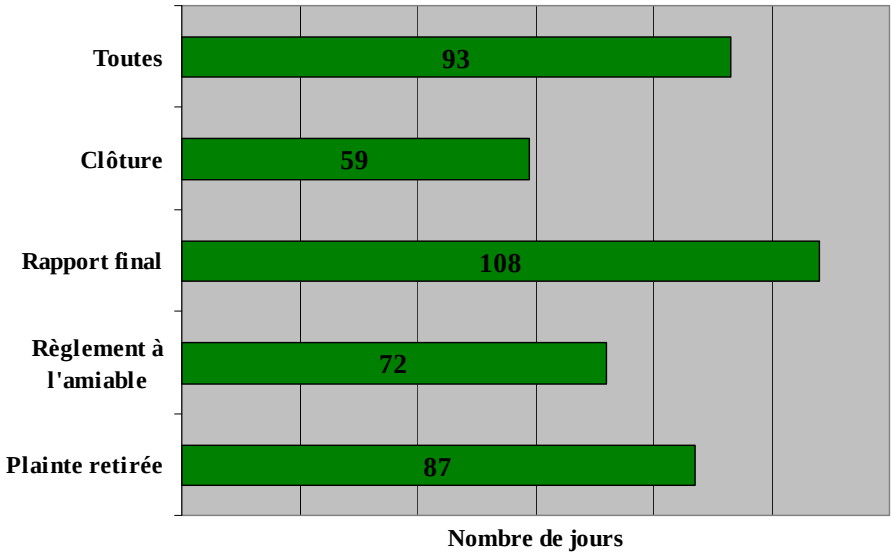
Les lignes du temps des plaintes ont aussi été analysées en fonction du type de décision :

- la GRC a eu besoin de 108 jours pour produire un rapport final (de 4 à 336 jours). Dans ces cas, il s'était écoulé en général 553 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 11 927 jours);

[60] Les raisons expliquant ce délai ne sont pas toutes connues; cependant, une analyse préliminaire des données révèle que les plaignants ont attendu longtemps avant de déposer leur plainte devant la Commission pour les raisons suivantes : 1) les types d'allégations à la source des plaintes déposées devant la Commission ont tendance à être de nature plus grave que celles des plaintes déposées devant la GRC; 2) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 3) la plainte peut être de nature historique parce qu'un incident a eu lieu il y a plusieurs années (dans certains cas des décennies) avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 4) d'autres moyens de résoudre le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

- il a fallu 59 jours (de 16 à 208 jours) pour émettre un avis écrit sur la décision invoquant une disposition de clôture. Dans ces cas, il s'écoulait généralement 699 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 2 067 jours);
- il a fallu 72 jours pour prendre un règlement à l'amiable (de 0 à 268 jours). Dans ces cas, il s'écoulait généralement 86 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 730 jours);
- il a fallu 87 jours pour enregistrer une demande de retrait (de 26 à 238 jours). Dans ces cas, il s'était écoulé en général 79 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 328 jours).

Division « J » : Nombre de jours pour rendre une décision par type de décision



Les lignes du temps des plaintes ont aussi été analysées en fonction du type d'allégation. Les lignes du temps des trois types d'allégations les plus courants (c.-à-d. « négligence dans le devoir », « attitude répréhensible » et « recours abusif à la force ») sont mentionnées.

- En moyenne, dans les cas d'allégations de « négligence dans le devoir », il fallait 94 jours pour rendre une décision (de 8 à 336 jours). En général, les plaignants avaient attendu 855 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte (de 0 à 11 927 jours).
- En moyenne, dans les cas d'allégations d'« attitude répréhensible », il fallait 95 jours pour rendre une décision (de 0 à 318 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 576 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte (de 1 à 11 927 jours).
- En moyenne, dans les cas d'allégations de « recours abusif à la force », il fallait 136 jours pour rendre une décision (de 16 à 298 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 47 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte (de 0 à 227 jours).

Il convient de signaler que, au sein de la division « J », ce sont les plaintes impliquant des allégations d'« usage incorrect d'un bien » qui prenaient le plus de temps à régler (209 jours).

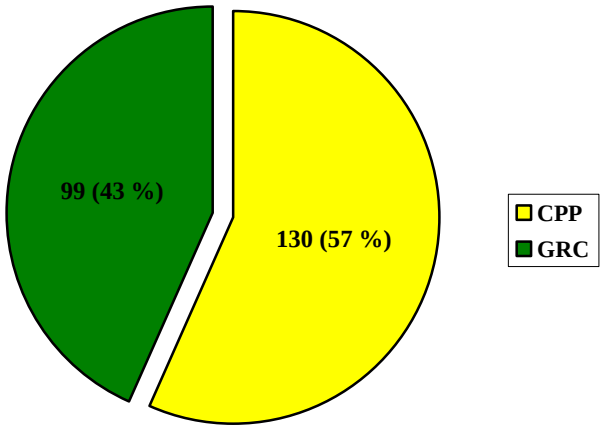
K-ALBERTA

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

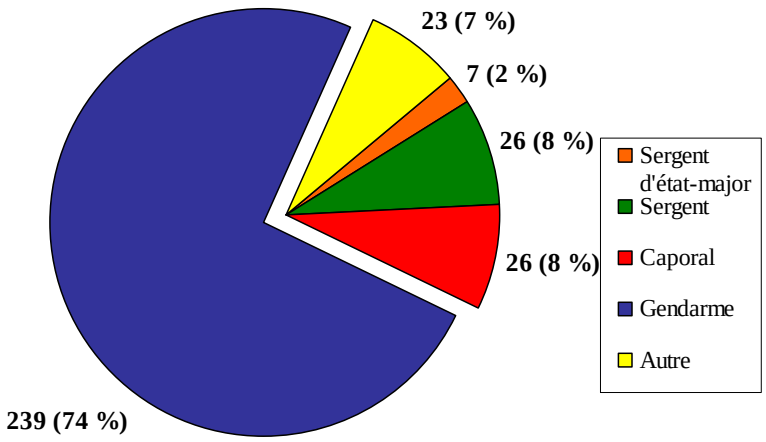
La Commission a reçu 229 décisions sur les plaintes. De ce nombre, 57 % avaient été déposées devant la Commission, tandis que 43 % avaient été déposées devant la GRC. Il convient de signaler que le détachement de Red Deer était mentionné dans 17 % des dossiers de plaintes soumis et, par conséquent, la Commission a apporté une attention particulière aux dossiers de plaintes de ce détachement.

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



Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « K » était 1,5, les gendarmes (75 %) étant les plus souvent mentionnés dans l'ensemble des plaintes. Les caporaux étaient nommés dans 8 % des plaintes, comme l'étaient les sergents.

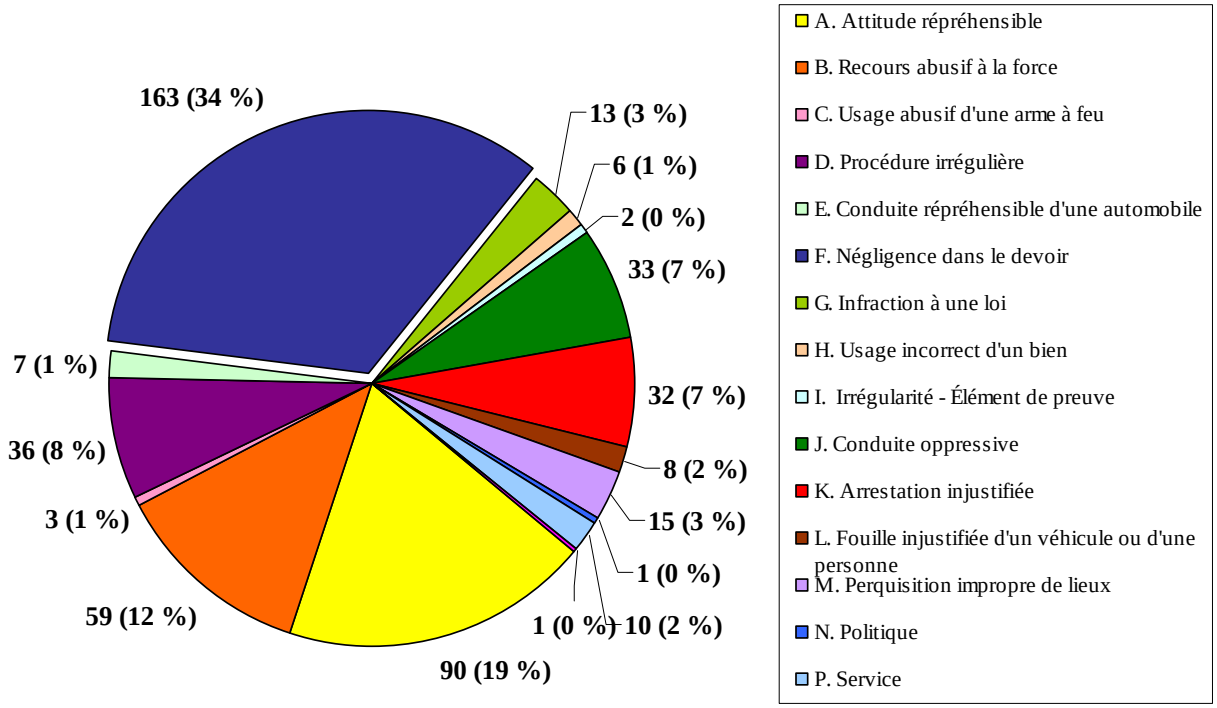
Division « K » : Nombre de plaintes par grade



Allégations

Au total, 479 allégations ont été formulées contre des membres de la division « K », soit en moyenne 2,1 allégations par plainte. Les trois allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (34 %), « attitude répréhensible » (19 %) et « recours abusif à la force » (12 %).

Division « K » : Ventilation des allégations



Les allégations liées au détachement de Red Deer ont aussi fait l'objet d'un examen. Les résultats indiquent que la plupart (34 %) des allégations étaient liées à de la « négligence dans le devoir », suivi d'un « recours abusif à la force » (25 %) et d'une « attitude répréhensible » (11 %).

Dans la division « K », les gendarmes (31 %), les caporaux (41 %), les sergents (34 %), les sergents d'état-major (57 %), les inspecteurs (83 %) et les surintendants (100 %) faisaient souvent face à des allégations de « négligence dans le devoir ».

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. En procédant à une référence croisée de ces problèmes avec les allégations de la GRC, la Commission a pu cerner les problèmes clés associés à chaque allégation. Les principaux problèmes liés aux plaintes de la division « K » sont « attitude » (14 %), « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (12 %), « arrestation » (10 %), « service » (7 %), « incidents liés à des véhicules » (7 %) et « violence physique par des agents de police » (5 %).

Division « K » : Problèmes cernés par la Commission

Problèmes	Nombre de plaintes	%
Communauté autochtone	3	0,5 %
Langage offensant	15	2,3 %
Alcool/drogues (pas d'intoxication)	13	2 %
Arrestation	65	**9,8 %**
Attitude	90	**13,6 %**
Soins sous garde	17	2,6 %
Produits chimiques irritants	7	1,1 %
Intervention en cas d'agression sur des enfants	7	1,1 %
Garde d'enfant	5	0,8 %
Litige civil/aucun enfant	10	1,5 %
Conflit d'intérêts	2	0,3 %
Qualité des enquêtes criminelles (GRC)	78	**11,8 %**
Contrôle des foules	1	0,2 %
Détention	22	**3,3 %**
Perquisition	17	2,6 %
Intoxication	20	**3 %**
Délateurs/sources	1	0,2 %
Armes mortelles	3	0,5 %
Mentir sous serment	1	0,2 %
Soins médicaux	**18**	2,7 %
Maladie mentale	10	1,5 %
Armes non mortelles/pas de produits chimiques	2	0,3 %
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	3	0,5 %
Intervention en cas de violence (pas de violence familiale)	7	1,1 %
Intervention en cas de violence sexuelle (pas de violence familiale)	3	0.5 %
Qualité de la prise de notes	1	0,2%
Autre (au besoin)	2	0,3 %
Violence physique par des agents de police	36	**5,4 %**
Conduite d'un véhicule de police durant une poursuite	1	0,2 %
Politique	11	1,7 %
Usage inadéquat d'un bien	6	0,9%
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	5	0,8 %
Communication de renseignements	7	1,1 %
Matériel de contrainte	11	1,7 %
Droit à un avocat	13	2 %
Fouille	23	**3,5 %**
Saisie	11	1,7 %
Service	48	**7,3 %**
Intervention en cas de violence conjugale	9	1,4 %
Incidents liés à des véhicules	47	**7,1 %**
Interaction avec les jeunes	11	1,7 %
Total	**662**	

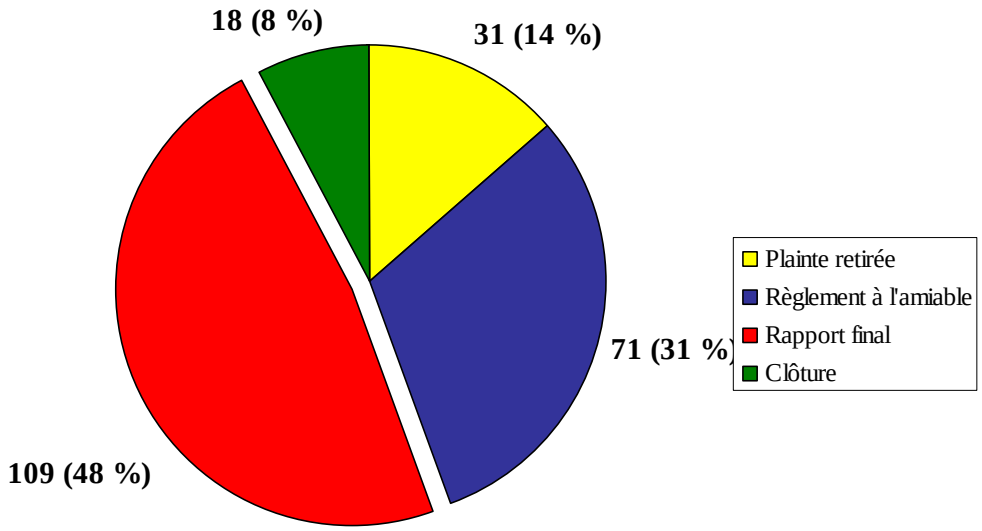
Nous avons également cerné les tendances liées aux problèmes du détachement de Red Deer. Dans ce détachement, les problèmes les plus courants sont « arrestation » (15 %), suivi d'« attitude » (9 %), de « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (9 %) et de « violence physique par des agents de police » (9 %).

Dans la division « K », les résultats ont permis de découvrir des tendances en matière de problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, on présentera les problèmes courants des trois allégations les plus fréquentes (c.-à-d. « négligence dans le devoir », « attitude répréhensible » et « recours abusif à la force »).

Dans les plaintes liées à des allégations de « négligence dans le devoir », les principaux problèmes étaient « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (22 %), « attitude » (12 %) et « service » (11 %). Les principaux problèmes liés aux plaintes d'« attitude répréhensible » comprenaient « attitude » (26 %), « arrestation » (9 %) et « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (9 %). Enfin, pour les plaintes liées à des allégations de « recours abusif à la force », les principaux problèmes cernés étaient « arrestation » (17 %), « violence physique par des agents de police » (16 %) et « attitude » (10 %). Lorsqu'on compare les problèmes liés aux trois allégations les plus fréquentes, on constate qu'il semble y avoir un manque perçu de professionnalisme des policiers puisque l'« attitude » est un problème important associé aux trois allégations.

Décision sur les plaintes

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



Enquête et rapport final

La majorité (48 %) des décisions sur les plaintes que la Commission a reçues ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final de la GRC. Dans ces rapports, la GRC a formulé des déterminations sur 305 allégations, les plus courantes étant « négligence dans le devoir », « attitude répréhensible », « recours abusif à la force » et « infraction à une loi ». Dans tous les

types d'allégations contenus dans les plaintes, l'écrasante majorité (de 75 à 100 %) des conclusions de la GRC n'appuyait pas les allégations des plaignants.

Règlements à l'amiable

Les règlements à l'amiable arrivent au deuxième rang des manières les plus courantes de régler une plainte (31 % des cas). Il convient de signaler que si 31 % des plaintes du public de la division « K » ont fait l'objet d'une entente à l'amiable, 47 % des plaintes du public du détachement de Red Deer ont été réglées de cette manière, ce qui est 16 points de pourcentage de plus que la moyenne de la division et 17 points de pourcentage de plus que la moyenne à l'échelle de l'organisation.

Les règlements à l'amiable ont permis de traiter 105 allégations, la plus courante étant « négligence dans le devoir ».

Retraits

Dans 14 % des cas, le plaignant a retiré sa plainte. Les retraits ont permis d'éliminer 44 allégations, la plus courante étant « négligence dans le devoir ». Fait intéressant, 20 % de toutes les plaintes du public du détachement de Grande Prairie ont été retirées.

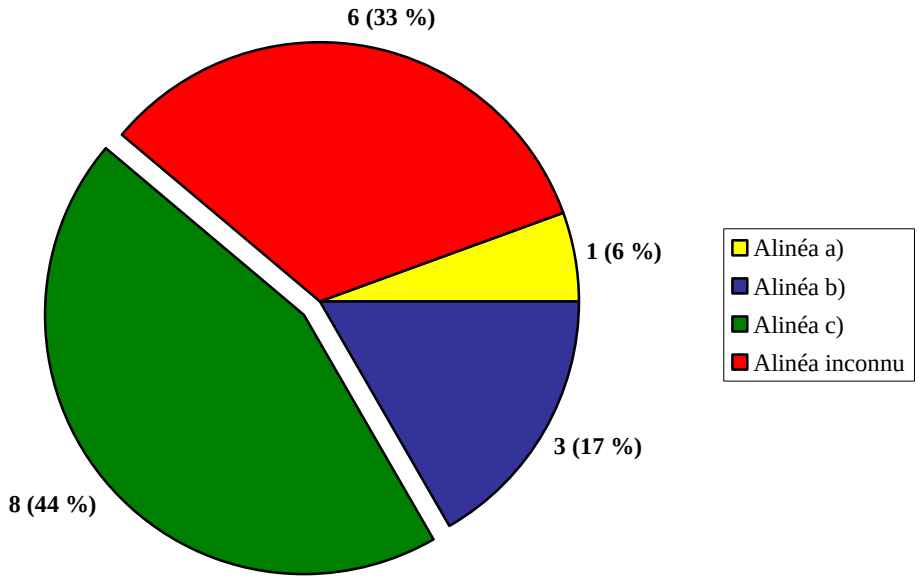
Clôtures (avis écrit de la décision)[61]

En 2007, 8 % des plaintes du public fournies par la division « K » se sont soldées par un avis écrit de la décision. Dans 33 % de ces 18 cas, l'alinéa justifiant la clôture n'a pas été mentionné dans l'avis écrit de la décision. Au total, 25 allégations ont été visées par un alinéa justifiant la clôture, l'allégation la plus courante étant « négligence dans le devoir ». Le motif de clôture le plus souvent invoqué était l'alinéa *c*).

[61] 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.

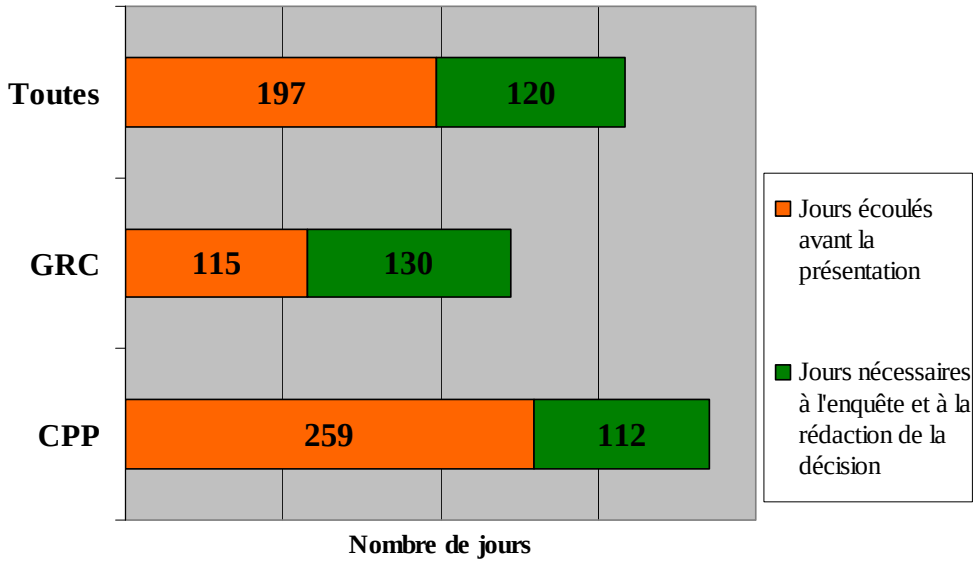
Division « K » : Nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une clôture en raison de motifs cernés au paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*



Normes de service : délai de traitement des plaintes

En 2007, la division « K » a eu besoin, en moyenne, de 120 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 0 à 396 jours). Cela peut être comparé à la moyenne nationale de la GRC, qui est de 114 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte est déposée (de 0 à 447 jours). Il s'écoulait en moyenne 197 jours avant que le plaignant dépose sa plainte (de 0 à 4 702 jours).

Division « K » : Ligne du temps des plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle elles ont été déposées



Le nombre moyen de jours qu'il a fallu pour rendre une décision était 112 dans le cas des plaintes déposées devant la Commission (de 0 à 352 jours) comparativement à 130 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 0 à 396 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 259 jours après l'incident avant de déposer une plainte devant la Commission (de 0 à 4 702 jours), tandis que les plaignants qui déposaient leurs plaintes devant la GRC attendaient 115 jours après la date de l'incident (de 0 à 2 402 jours)[62].

Indépendamment des lignes du temps du processus de plaintes du public, la GRC devait, dans le cadre du projet d'Examen du bilan, fournir à la Commission des copies de toutes ses décisions aux fins d'analyse. À cette fin, le nombre moyen de jours que la Commission a dû attendre avant de recevoir les décisions relatives aux plaintes de cette division était 110 pour les plaintes déposées devant la Commission (de 11 à 331 jours) comparativement à 90 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 3 à 349 jours).

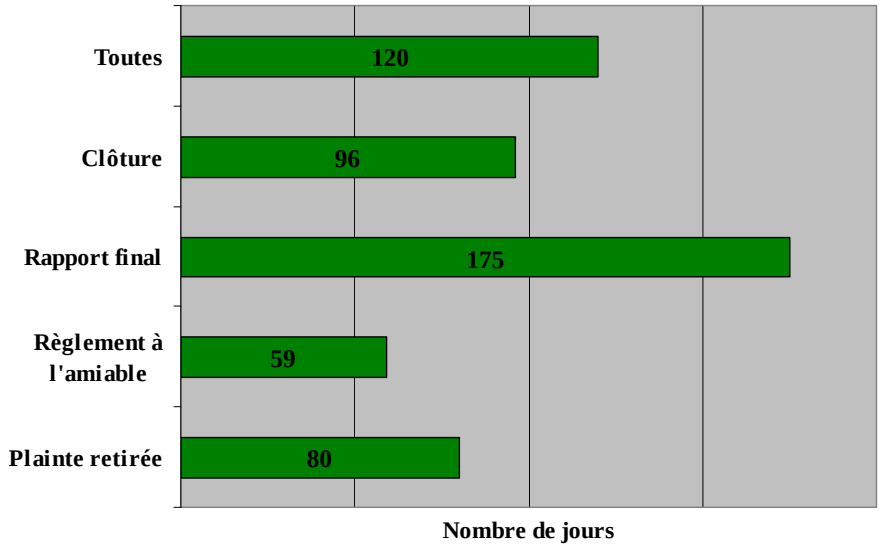
Dans le détachement de Red Deer, il a fallu 110 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 0 à 251 jours). Habituellement, les plaignants attendaient 126 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 0 à 591 jours).

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

- Pour émettre un rapport final, la GRC avait besoin de 175 jours (de 22 à 396 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en général 176 jours avant qu'un plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 1 990 jours).
- Il fallait 96 jours pour émettre un avis écrit de la décision invoquant un alinéa justifiant la clôture (de 21 à 256 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en général 744 jours avant qu'un plaignant dépose sa plainte initiale (de 1 à 4 702 jours).
- Il fallait 80 jours pour enregistrer une demande de retrait (de 0 à 283 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en général 211 jours avant qu'un plaignant dépose sa plainte initiale (de 1 à 2 402 jours).
- Il fallait 59 jours pour conclure un règlement à l'amiable (de 0 à 247 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en moyenne 84 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 1 409 jours).

[62] Les raisons expliquant ces différences seront examinées plus en détail dans d'autres rapports; cependant, une analyse préliminaire des données révèle que les plaignants ont attendu avant de déposer leur plainte pour les raisons suivantes : 1) les types d'allégations à la source des plaintes déposées devant la Commission ont tendance à être de nature plus grave que celles des plaintes déposées devant la GRC; 2) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 3) la plainte peut être de nature historique parce qu'un incident a eu lieu il y a plusieurs années (dans certains cas des décennies) avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 4) d'autres moyens de résoudre le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

Division « K » : Nombre de jours nécessaires pour rendre une décision par type de décision



Nous avons aussi établi les lignes du temps des plaintes en fonction du type d'allégation. Nous avons établi les lignes du temps des trois types d'allégations les plus courants (c.-à-d. « négligence dans le devoir », « attitude répréhensible » et « recours abusif à la force »).

- Dans le cas des allégations de « négligence dans le devoir », il fallait 102 jours pour rendre une décision (de 0 à 283 jours). Habituellement, les plaignants attendaient 221 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 0 à 2 402 jours) pour ce type d'allégation.
- Dans le cas des allégations d'« attitude répréhensible », il fallait 113 jours pour rendre une décision (de 0 à 392 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 111 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 0 à 2 402 jours) pour ce type d'allégation.
- Dans le cas des allégations de « recours abusif à la force », il fallait 191 jours pour rendre une décision une fois une plainte déposée (de 29 à 396 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 101 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 0 à 1 173 jours) pour ce type d'allégation.

Il convient de signaler que, au sein de la division « K », c'est lorsque les allégations étaient liées à l'« infraction à une loi » qu'il fallait le plus de temps en moyenne (197 jours) à la GRC pour rendre une décision.

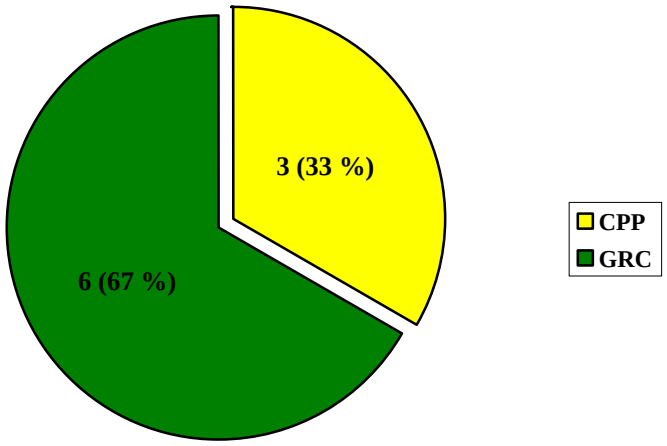
L-ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

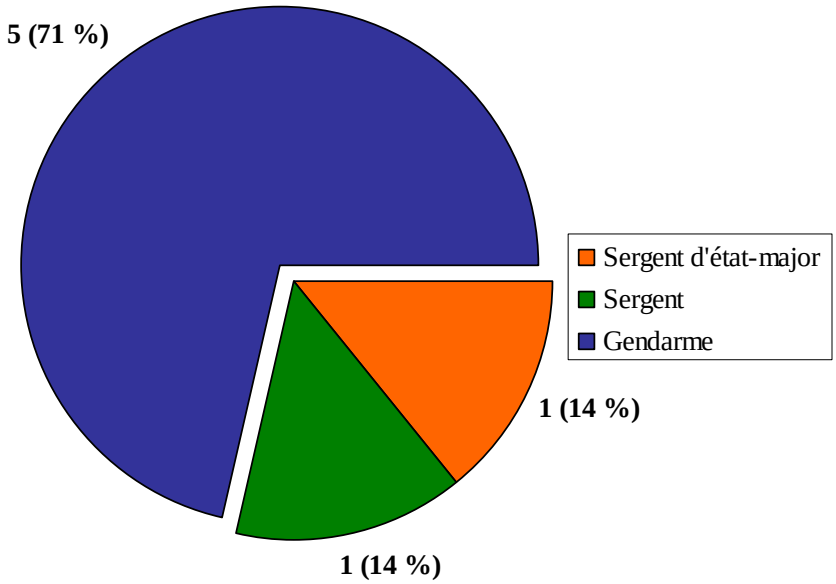
La Commission a reçu neuf décisions sur les plaintes déposées en 2007 de la division « L ». Sur les neuf plaintes reçues, 67 % ont été déposées devant la GRC, et 33 %, devant la Commission.

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



Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « L » était 1, les gendarmes (77 %) étaient les membres les plus souvent mentionnés. Les grades de sergent et de sergent d'état-major étaient seulement visés par une plainte chacun.

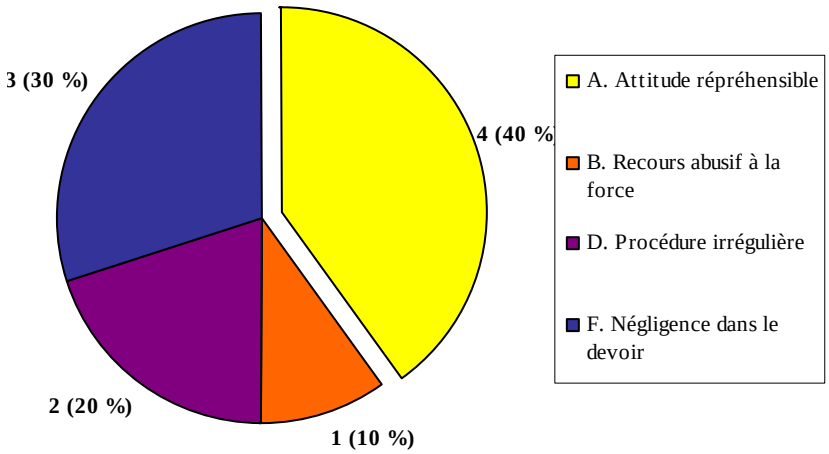
Division « L » : Nombre de plaintes par grade



Allégations

Au total, dix allégations ont été formulées contre des membres de la division « L », soit en moyenne 1,1 allégation par plainte. Les allégations les plus courantes comprenaient « attitude répréhensible » (40 %) et « négligence dans le devoir » (30 %).

Division « L » : Ventilation des allégations



Nous avons aussi analysé les allégations en fonction du grade des membres. Dans la division « L », les allégations d'« attitude répréhensible » étaient les allégations les plus courantes formulées contre des gendarmes (80 %).

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. En procédant à une référence croisée de ces problèmes avec les allégations de la GRC, la Commission a pu cerner les problèmes clés associés à chaque allégation. Les problèmes courants mentionnés dans les plaintes étaient « attitude » (29 %), « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (14 %) et « incidents liés à des véhicules » (14 %).

Division « L » : Problèmes cernés par la Commission

Problèmes	Nombre de plaintes	%
Attitude	4	28,6 %
Qualité des enquêtes criminelles (GRC)	2	14,3 %
Contrôle des foules	1	7,1 %
Perquisition	1	7,1 %
Intoxication	1	7,1 %
Violence physique par des agents de police	1	7,1 %
Usage inadéquat d'un bien	1	7,1 %
Communication de renseignements	1	7,1 %
Incidents liés à des véhicules	2	14,3 %
Total	**14**	

En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, on présentera les problèmes courants liés aux trois allégations les plus fréquentes (c.-à-d. « négligence dans le devoir », « attitude répréhensible » et « recours abusif à la force »).

Dans le cadre des plaintes de « négligence dans le devoir », le principal problème était « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (40 %). Les principaux problèmes liés aux plaintes d'« attitude répréhensible » comprenaient l'« attitude » (67 %). Enfin, les deux seuls problèmes liés aux plaintes associées à des allégations de « recours abusif à la force » étaient « contrôle des foules » (50 %) et « violence physique par des agents de police » (50 %), qui avaient tous deux la même importance.

Enfin, les allégations ont aussi été examinées en fonction du type de décision. Dans toutes les plaintes liées aux trois allégations les plus courantes (c.-à-d. « négligence dans le devoir » (100 %), « attitude répréhensible » (100 %) et « recours abusif à la force » [100 %]), un rapport final a été émis.

Décision sur les plaintes

Enquête et rapport final

Cent pour cent des décisions sur les plaintes que la Commission a reçues ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final de la GRC. Dans ces rapports, la GRC a formulé des déterminations relatives à dix allégations. En tout, 90 % des conclusions de la GRC n'appuyaient pas les allégations des plaignants. En outre, quels que soient les types d'allégations mentionnés dans les plaintes, l'écrasante majorité (de 67 à 100 %) des conclusions de la GRC n'appuyait pas les allégations du plaignant.

L'allégation la plus susceptible de faire l'objet d'un rapport final était « attitude répréhensible ».

Règlements à l'amiable

La Commission n'a pas reçu de décisions sur les plaintes de la division « L » qui contenaient un règlement à l'amiable.

Retraits

La Commission n'a pas reçu de décisions sur les plaintes de la division « L » qui mentionnaient qu'une plainte avait été retirée.

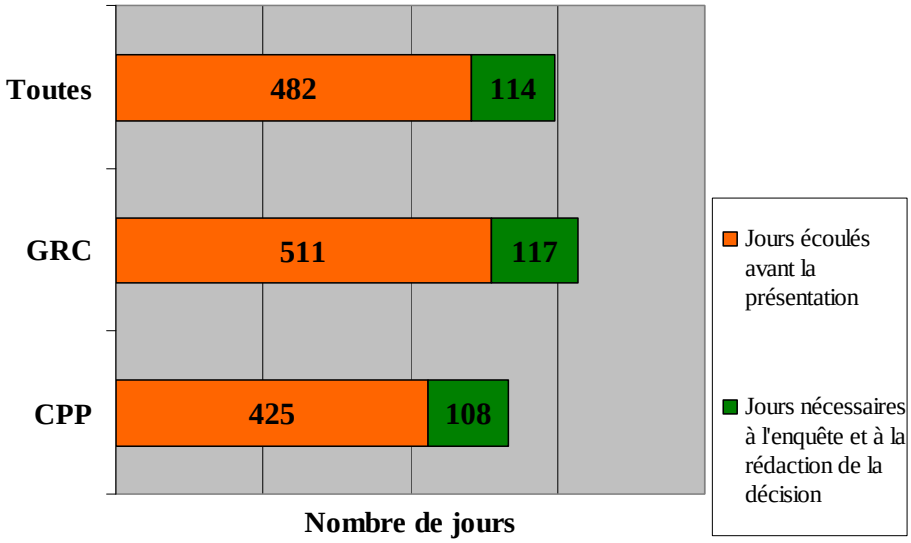
Clôtures (avis écrit de la décision)[63]

La Commission n'a pas reçu de décisions sur les plaintes de la division « L » qui contenaient un avis écrit de la décision.

Normes de service : délai de traitement des plaintes

En 2007, la division « L » a eu besoin, en moyenne, de 114 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 26 à 292 jours). Cela peut être comparé à la moyenne nationale de la GRC, qui est de 114 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte est déposée (de 0 à 447 jours). Fait surprenant, en moyenne, les plaignants attendaient 482 jours avant de déposer leur plainte initiale (de 22 à 2 184 jours). Puisque la Commission a seulement reçu un type de décision de la division « L », il n'a pas été possible de comparer les lignes du temps associées aux différents types de décisions.

Division « L » : Ligne du temps des plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle elles ont été déposées



Il a fallu en moyenne 108 jours pour rendre une décision relative aux plaintes déposées devant la Commission (de 26 à 263 jours) comparativement à 117 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 38 à 292 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 425 jours après l'incident avant de déposer une plainte initiale devant la Commission (de 92 à 974 jours), tandis qu'ils

[63] 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.

attendaient 511 jours après l'incident (de 22 à 2 184 jours) pour présenter une plainte devant la GRC[64].

Indépendamment des lignes du temps du processus de plaintes du public, la GRC devait, dans le cadre du projet d'Examen du bilan, fournir à la Commission des copies de toutes ses décisions aux fins d'analyse. À cette fin, le nombre moyen de jours que la Commission a dû attendre avant de recevoir les décisions relatives aux plaintes de cette division était 122 pour les plaintes déposées devant la Commission (de 6 à 242 jours) comparativement à 33 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 6 à 90 jours).

Nous avons aussi établi les lignes du temps des plaintes en fonction du type d'allégation. Nous avons établi les lignes du temps pour les trois types les plus courants d'allégations (c.-à-d. « négligence dans le devoir », « attitude répréhensible » et « recours abusif à la force »).

- En ce qui a trait aux allégations de « négligence dans le devoir », en moyenne, il fallait 43 jours pour rendre une décision (de 26 à 70 jours). Habituellement, les plaignants attendaient près d'un an (346 jours) après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 92 à 738 jours) liée à ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations d'« attitude répréhensible », en moyenne, il fallait 133 jours pour rendre une décision (de 38 à 292 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 573 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte (de 22 à 2 184 jours) liée à ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations de « recours abusif à la force », il fallait habituellement 263 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (263 jours).

Il convient de signaler que, au sein de la division « L », c'est lorsque les allégations étaient liées à une « infraction à une loi » qu'il fallait le plus de temps (263 jours), en moyenne, pour rendre une décision.

[64] Les raisons expliquant ces différences seront examinées plus en détail dans d'autres rapports; cependant, une analyse préliminaire des données révèle que les plaignants ont attendu avant de déposer leur plainte pour les raisons suivantes : 1) les types d'allégations à la source des plaintes déposées devant la Commission ont tendance à être de nature plus grave que celles des plaintes déposées devant la GRC; 2) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 3) la plainte peut être de nature historique parce qu'un incident a eu lieu il y a plusieurs années (dans certains cas des décennies) avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 4) d'autres moyens de résoudre le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

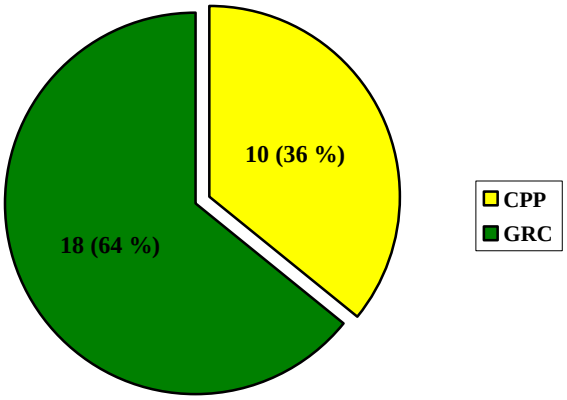
M-YUKON

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

La Commission a reçu 28 décisions sur les plaintes de la division « M ». De ce nombre, 18 (64 %) avaient été déposées devant la GRC, et dix (36 %), devant la Commission.

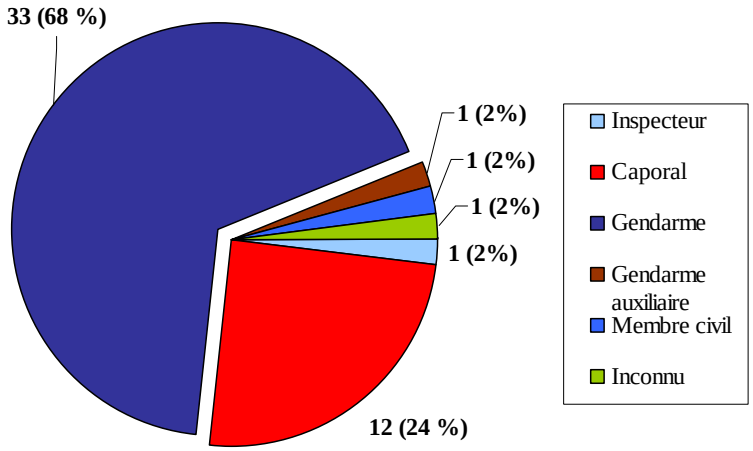
Division « M » : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle elles ont été déposées



Les détachements cernés comme étant ceux qui étaient mentionnés dans le plus grand nombre de décisions sur les plaintes comprennent le quartier général de Whitehorse (57 %), suivi du détachement de Haines Junction (14 %). Lorsque nous comparons les deux détachements, nous découvrons que, au quartier général de Whitehorse, huit (50 %) des plaintes ont été déposées devant la GRC, tandis que huit (50 %) ont été déposées devant la Commission. Dans le détachement de Haines Junction, quatre (100 %) des plaintes ont été déposées devant la GRC, et aucune n'a été déposée devant la Commission.

Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « M » est 1,8, les gendarmes (23 %) étant les membres les plus souvent mentionnés dans les plaintes, suivis des caporaux (23 %).

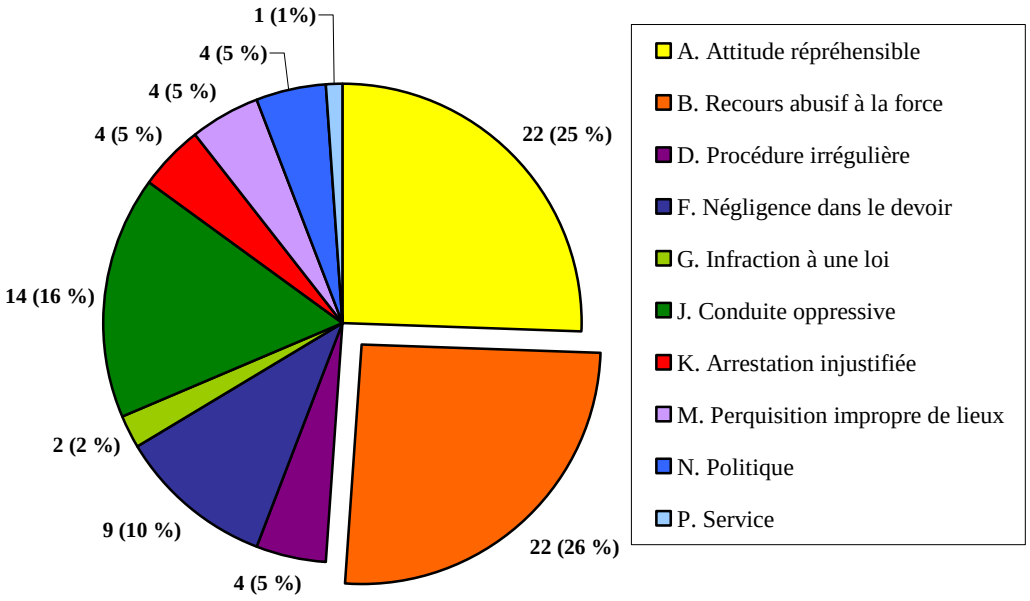
Division « M » : Nombre de plaintes par grade



Allégations

Au total, 86 allégations ont été formulées, soit en moyenne 3,1 allégations par plainte. Les allégations les plus courantes étaient « attitude répréhensible » (26 %), « recours abusif à la force » (26 %), « conduite oppressive » (16 %) et « négligence dans le devoir » (11 %).

Division « M » : Ventilation des allégations



Nous avons ensuite examiné les allégations au niveau des détachements. En ce qui a trait au quartier général de Whitehorse, les résultats révèlent que la plupart des plaintes étaient liées à des allégations de « recours abusif à la force » (27 %), suivi d'« attitude répréhensible » (25 %), de « conduite oppressive » (19 %) et de « négligence dans le devoir » (13 %). Les allégations les plus courantes du détachement de Haines Junction étaient « recours abusif à la force » (25 %), « procédure irrégulière » (25 %) et « infraction à une loi » (25 %).

Dans la division « M » de la GRC, les allégations d'« attitude répréhensible », de « recours abusif à la force » et de « conduite oppressive » étaient les plus souvent formulées à l'égard des gendarmes et des caporaux. Plus précisément, l'allégation la plus souvent formulée envers les gendarmes était « recours abusif à la force » (25 %), suivi d'« attitude répréhensible » (24 %) et de « conduite oppressive » (18 %). L'allégation la plus couramment formulée contre des caporaux était « attitude répréhensible » (36 %), suivie de « recours abusif à la force » (29 %) et de « conduite oppressive » (14 %). Il convient de signaler qu'une allégation de « recours abusif à la force » a été formulée contre un inspecteur. Cela est surprenant parce que ce type d'allégation est habituellement réservé aux agents de police de première ligne.

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. En procédant à une référence croisée de ces problèmes avec les allégations de la GRC, la Commission a pu cerner les

problèmes clés associés à chaque allégation. Le problème le plus courant cerné dans les plaintes de la division « M » est « attitude » (24 %), suivi d'« arrestation » (11 %), de « violence physique par des agents de police » (9 %), de « détention » (7 %) et d'« incidents liés à des véhicules » (6 %).

Division « M » : Problèmes cernés par la Commission

Problèmes	Nombre de plaintes	%
Communauté autochtone	1	1,4 %
Langage offensant	2	2,9 %
Arrestation	8	**11,4 %**
Attitude	17	**24,3 %**
Soins sous garde	2	2,9 %
Produits chimiques irritants	1	1,4 %
Garde d'enfant	1	1,4 %
Qualité des enquêtes criminelles (GRC)	3	**4,3 %**
Détention	5	**7,1 %**
Perquisition	3	**4,3 %**
Intoxication	3	**4,3 %**
Armes mortelles	1	1,4 %
Mentir sous serment	1	1,4 %
Soins médicaux	1	1,4 %
Maladie mentale	1	1,4 %
Armes non mortelles/pas de produits chimiques	1	1,4 %
Intervention en cas de violence (pas de violence familiale)	1	1,4 %
Autre (au besoin)	1	1,4 %
Violence physique par des agents de police	6	**8,6 %**
Usage inadéquat d'un bien	2	2,9 %
Droit à un avocat	2	2,9 %
Fouille	1	1,4 %
Saisie	1	1,4 %
Service	1	1,4 %
Incidents liés à des véhicules	4	**5,7 %**
Total	**70**	

Nous avons également cerné les tendances liées aux problèmes de chaque détachement. Pour le quartier général de Whitehorse, les problèmes fréquemment cernés par la Commission dans les plaintes étaient « attitude » (25 %), « arrestation » (11 %), « détention » (9 %), et « violence physique par des agents de police » (9 %). Nous n'avons pu déceler aucune tendance dans les plaintes du détachement de Whitehorse parce que les résultats étaient trop peu nombreux.

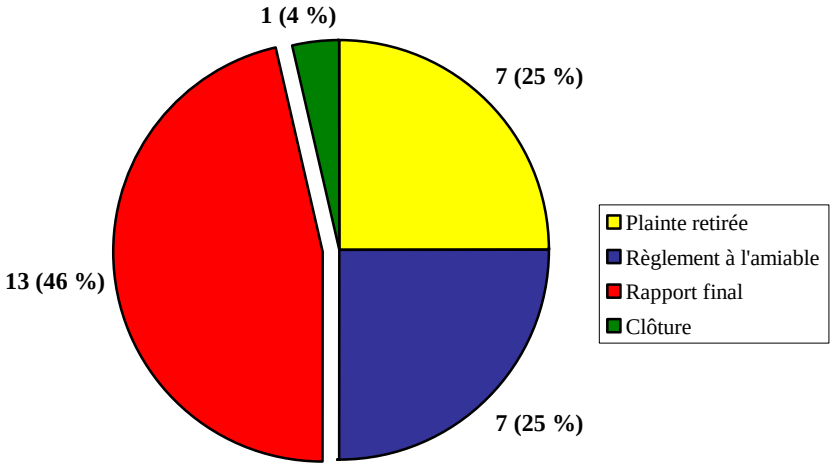
En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, nous présenterons les problèmes courants des allégations les plus fréquentes (c.-à-d. « attitude répréhensible », « recours abusif à la force », « conduite oppressive » et « négligence dans le devoir »).

- En ce qui a trait aux plaintes liées à des allégations d'« attitude répréhensible », les principaux problèmes étaient « attitude » (33 %), « violence physique par des agents de police » (16 %), « langage offensant » (11 %) et « arrestation » (11 %).

- En ce qui a trait aux plaintes liées à des allégations de « recours abusif à la force », mentionnons « arrestation » (19 %), « attitude » (13 %) et « détention » (12 %). Les principaux problèmes liés aux plaintes de « conduite oppressive » incluent « attitude » (16 %) et « arrestation » (15 %).
- En ce qui a trait aux plaintes liées à des allégations de « négligence dans le devoir », le problème le plus courant cerné par la Commission était « attitude » (18 %), suivi d'« arrestation » (14 %), de « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (11 %), de « perquisition » (11 %), d'« usage inadéquat d'un bien » (11 %) et de « fouille » (11 %).

Décision sur les plaintes

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



Enquête et rapport final

Des décisions sur les plaintes que la division « M » a fournies à la Commission, 13 (46 %) ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final par la GRC. Dans ces rapports, la GRC a formulé des déterminations sur 44 allégations; l'allégation la plus courante était « recours abusif à la force ».

Au niveau des détachements, voici les données relatives aux rapports finaux :

- huit des 16 décisions sur les plaintes fournies par le détachement Whitehorse;
- trois des quatre décisions sur les plaintes fournies par le détachement Haines Junction.

La majorité des constatations de la GRC (98 %) n'appuyait pas les allégations des plaignants. En effet, seulement 2 % des constatations appuyaient les allégations des plaignants. Pour chaque type d'allégation, à l'exception de « service », l'écrasante majorité (de 68 à 100 %) des constatations de la GRC n'appuyait pas les allégations du plaignant. Il n'y a qu'une allégation liée au « service » qui a été appuyée. Par conséquent, la présente constatation devrait être interprétée en conséquence.

Règlements à l'amiable

Les règlements à l'amiable ont permis de régler 25 % des plaintes de la division « M ». En tout, huit allégations ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable, et l'allégation la plus fréquente était « attitude répréhensible ».

Au niveau des détachements, voici les données liées aux règlements à l'amiable :

- deux (13 %) des décisions sur les plaintes du quartier général de Whitehorse;
- aucune des plaintes du détachement de Haines Junction n'a fait l'objet d'un règlement à l'amiable.

Retraits

Les plaignants ont retiré leur plainte dans 25 % des cas, ce qui a permis de régler 16 allégations en tout. L'allégation la plus couramment retirée était « conduite oppressive ».

Voici les données sur les retraits au niveau des détachements :

- six (38 %) des décisions sur les plaintes du quartier général de Whitehorse;
- aucune des décisions fournies par le détachement de Haines Junction.

Clôtures (avis écrit de la décision)[65]

En 2007, un avis écrit de la décision a été émis dans 4 % des plaintes du public qu'a fournies la division « M ». L'alinéa *c*) était mentionné dans l'avis écrit de la décision. En tout, deux allégations d'« infraction à une loi » ont été closes en vertu de l'alinéa *c*).

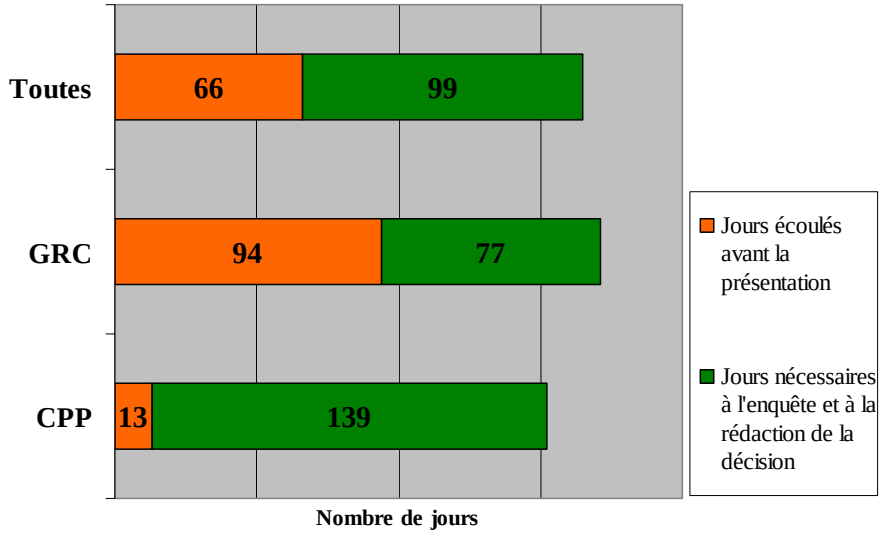
Normes de service : délai de traitement des plaintes

En 2007, la division « M » a eu besoin, en moyenne, de 99 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 1 à 304 jours). Cela peut être comparé à la moyenne nationale de la GRC, qui est de 114 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 0 à 447 jours). Habituellement, les plaignants attendaient tout juste un peu plus de deux mois (66 jours) avant de déposer une plainte initiale (de 0 à 644 jours).

[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.

Division « M » : Ligne du temps des plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle elles ont été déposées



Le nombre moyen de jours qu'il a fallu pour rendre une décision était 139 dans le cas des plaintes déposées devant la Commission (de 13 à 304 jours), comparativement à 77 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 1 à 182 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 13 jours après l'incident avant de déposer une plainte devant la Commission (de 0 à 55 jours) tandis que les plaignants attendaient 94 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte devant la GRC (de 0 à 644 jours)[66].

Indépendamment des lignes du temps du processus de plaintes du public, la GRC devait, dans le cadre du projet d'Examen du bilan, fournir à la Commission des copies de toutes ses décisions aux fins d'analyse. À cette fin, le nombre moyen de jours que la Commission a dû attendre avant de recevoir les décisions relatives aux plaintes de cette division était 56 pour les plaintes déposées devant la Commission (de 7 à 197 jours) comparativement à 38 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 6 à 168 jours).

Nous avons analysé les délais de traitement des plaintes pour chacun des deux détachements ayant reçu le plus de plaintes :

- Le quartier général de Whitehorse avait besoin de 110 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 1 à 304 jours). Habituellement, dans ces cas, le plaignant attendait 17 jours après la date de l'incident avant de déposer sa plainte initiale (de 0 à 71 jours).
- Le détachement de Haines Junction avait besoin, en moyenne, de 137 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 67 à 182 jours). Les plaignants,

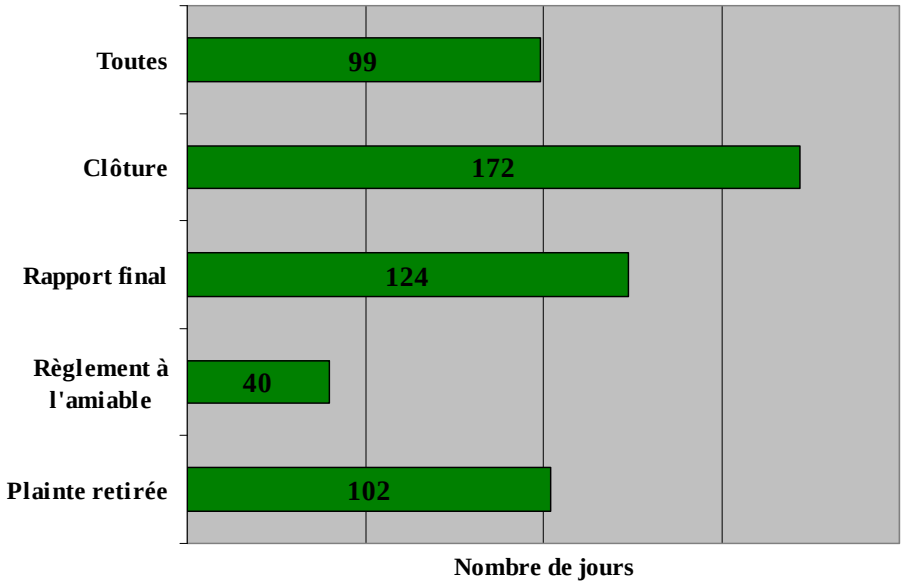
[66] Les raisons expliquant ces différences seront examinées plus en détail dans d'autres rapports; cependant, une analyse préliminaire des données révèle que les plaignants ont attendu avant de déposer leur plainte pour les raisons suivantes : 1) les types d'allégations à la source des plaintes déposées devant la Commission ont tendance à être de nature plus grave que celles des plaintes déposées devant la GRC; 2) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 3) la plainte peut être de nature historique parce qu'un incident a eu lieu il y a plusieurs années (dans certains cas des décennies) avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 4) d'autres moyens de résoudre le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

en moyenne, attendaient 321 jours après la date de l'incident pour déposer leur plainte initiale (de 31 à 644 jours).

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

- Il a fallu 124 jours (de 43 à 197 jours) à la GRC pour produire un rapport final. Dans ces cas, il s'écoulait en général 63 jours avant qu'un plaignant dépose une plainte initiale (de 1 à 362 jours).
- Il a fallu 172 jours pour émettre un avis écrit de la décision mentionnant l'une des dispositions de clôture. Dans ces cas, il s'écoulait en général 644 jours avant que le plaignant dépose une plainte initiale.
- En moyenne, il s'écoulait 102 jours avant que les plaignants retirent leur plainte (de 1 à 304 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en général 14 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 71 jours).
- Il fallait en moyenne 40 jours pour conclure un règlement à l'amiable (de 1 à 138 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en général 39 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 2 à 133 jours).

Division « M » : Nombre de jours nécessaires pour rendre une décision 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 quatre types les plus courants d'allégations (c.-à-d. « attitude répréhensible », « recours abusif à la force », « conduite oppressive » et « négligence dans le devoir »).

- En ce qui a trait aux allégations d'« attitude répréhensible », en moyenne, il fallait 77 jours pour rendre une décision (de 1 à 119 jours). Habituellement, les plaignants attendaient 28 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 1 à 119 jours) pour ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations de « recours abusif à la force », en moyenne, il fallait 147 jours pour rendre une décision (de 121 à 185 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 37 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 0 à 248 jours) pour ce type d'allégation.

- En ce qui a trait aux allégations de « conduite oppressive », en moyenne, il fallait 143 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 21 à 304 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 21 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 0 à 119 jours) pour ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations de « négligence dans le devoir », habituellement, il fallait 110 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 7 à 304 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 34 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 2 à 133 jours) pour ce type d'allégation.

Il convient de signaler que, au sein de la division « M », c'est lorsque les allégations étaient liées à une « infraction à une loi » qu'il fallait le plus de temps (172 jours), en moyenne, pour rendre une décision. Ce fait est surprenant puisqu'un avis écrit de la décision a été émis pour toutes les plaintes liées à ce type d'allégation.

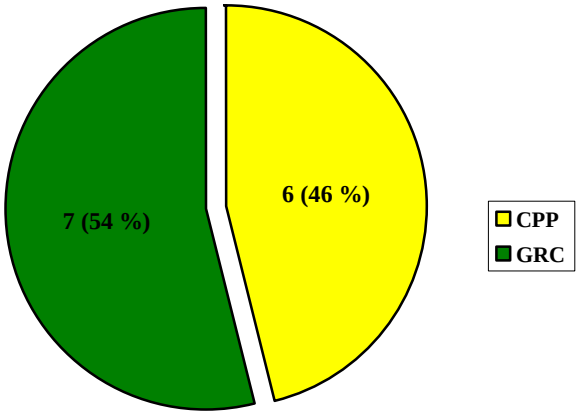
O-ONTARIO

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

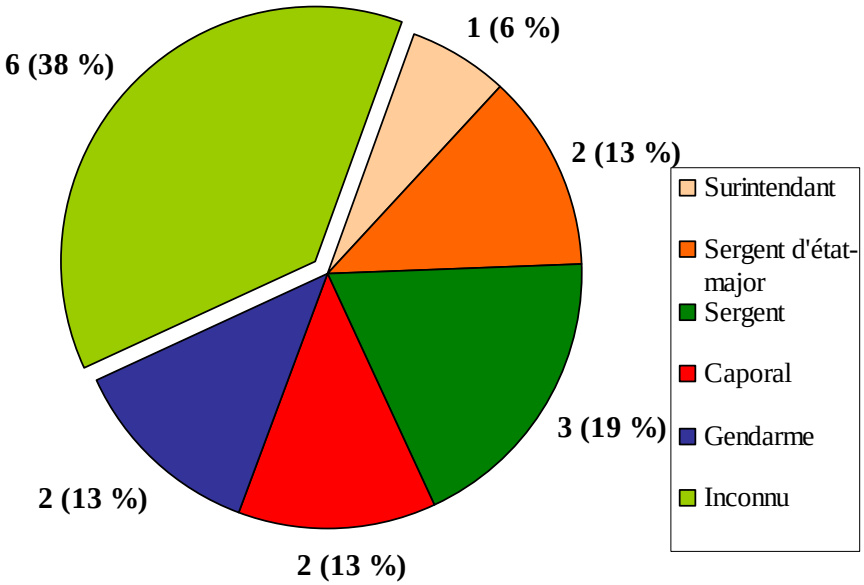
La Commission a reçu 13 décisions sur les plaintes. De ce nombre, sept (55 %) ont été déposées devant la GRC, tandis que six (46 %) ont été déposées devant la Commission.

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



Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « O » est 1,2. Puisque la majorité des activités policières de première ligne de la GRC sont effectuées par des gendarmes et des caporaux, il est surprenant que les sergents (19 %) soient plus souvent mentionnés dans les plaintes que les gendarmes (13 %) et les caporaux (13 %), comparativement aux autres grades. Cependant, dans six cas (38 %), le grade du membre visé n'était pas mentionné, et il pourrait s'agir d'autres gendarmes et d'autres caporaux.

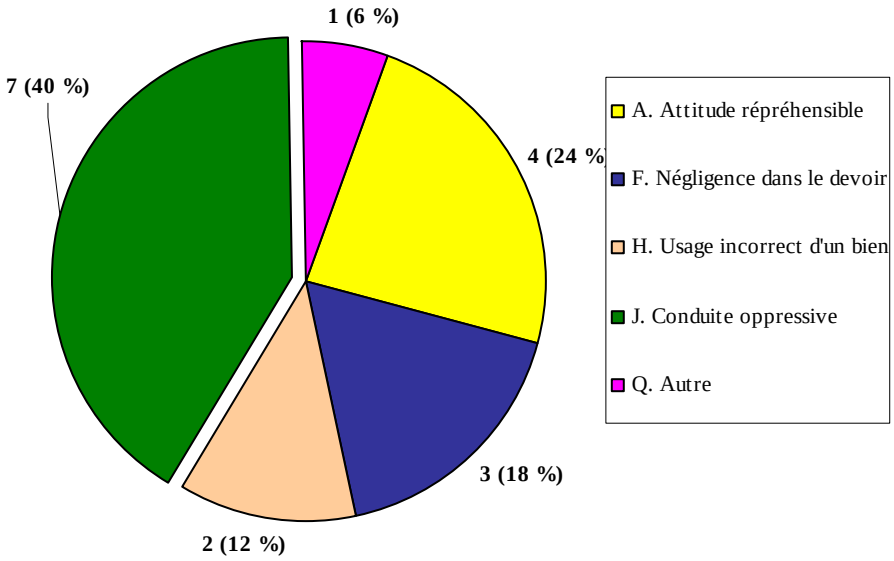
Division « O » : Nombre de plaintes par grade



Allégations

Au total, 17 allégations ont été formulées contre des membres de la division « O », soit 1,3 allégation par plainte en moyenne. Les allégations les plus fréquentes comprennent « conduite oppressive » (41 %) et « attitude répréhensible » (24 %).

Division « O » : Ventilation des allégations



Lorsqu'on ventile les allégations en fonction du grade, les allégations de « conduite oppressive » (67 %) sont celles qui sont le plus souvent formulées contre des sergents, le grade le plus souvent mentionné dans les plaintes.

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. En procédant à une référence croisée de ces problèmes avec les allégations de la GRC, la Commission a pu cerner les problèmes clés associés à chaque allégation. Les principaux problèmes liés aux plaintes de la division « O » étaient « attitude » (22 %), « maladie mentale » (20 %), « qualité des enquêtes criminelles (GRC) » (11 %) et « qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC) » (11 %).

Division « O » : Problèmes cernés par la Commission

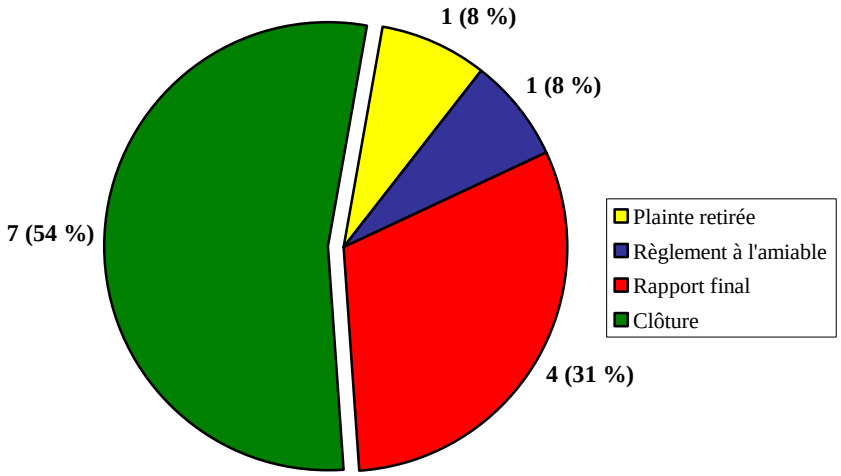
Problèmes	Nombre de plaintes	%
Langage offensant	1	5,6 %
Attitude	4	22,2 %
Qualité des enquêtes criminelles (GRC)	2	11,1 %
Maladie mentale	4	22,2 %
Utilisation de chiens policiers	1	5,6 %
Usage inadéquat d'un bien	1	5,6 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	2	11,1 %
Communication de renseignements	1	5,6 %
Saisie	1	5,6 %
Intervention en cas de violence conjugale	1	5,6 %
Total	**18**	

En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente étude, nous mentionnerons les problèmes courants des deux allégations les plus fréquentes (c.-à-d. « conduite oppressive » et « attitude répréhensible »). Les principaux problèmes associés aux plaintes de « conduite oppressive » sont « maladie mentale » (44 %) et « qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC) » (22 %). En ce qui a trait aux allégations d'« attitude répréhensible », le principal problème était « attitude » (60 %).

Les allégations ont aussi été examinées en fonction du type de décision. Dans la plupart des cas (86 %) de plaintes liées à des allégations de « conduite oppressive », un avis écrit de la décision a été émis. Dans un même ordre d'idées, dans le cadre des plaintes liées à des allégations d'« attitude répréhensible », il était courant (50 %) pour la division « O » de la GRC d'émettre un avis écrit de la décision.

Décision sur les plaintes

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



Enquête et rapport final

Des décisions sur les plaintes que la division « O » a fournies à la Commission, la plupart (31 %) ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final de la GRC. Dans ces rapports, la GRC a formulé des déterminations sur six allégations. Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un rapport final étaient « négligence dans le devoir » et « usage incorrect d'un bien ». Aucune des constatations de la GRC dans les rapports finaux n'appuyait les allégations des plaignants.

Règlements à l'amiable

Il y a eu règlement à l'amiable dans 8 % des cas. Au total, une allégation d'« attitude répréhensible » s'est soldée par une entente à l'amiable.

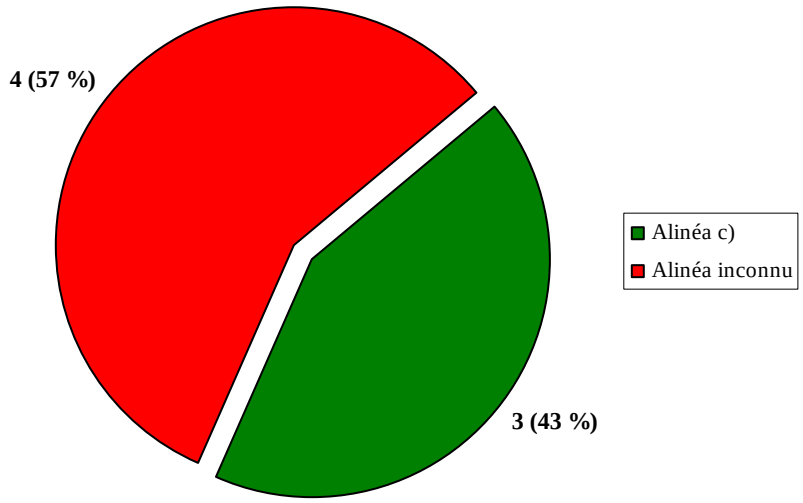
Retraits

Dans 8 % des dossiers reçus par la Commission, le plaignant a retiré sa plainte. Au total, une allégation de « négligence dans le devoir » a été retirée.

Clôtures (avis écrit de la décision)[67]

En 2007, la majorité (54 %) des plaintes du public fournies par la division « O » se sont soldées par l'émission d'un avis écrit de la décision, réglant ainsi neuf allégations.

Division « O » : Nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une clôture en raison de motifs cernés au paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*



[67] 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 :

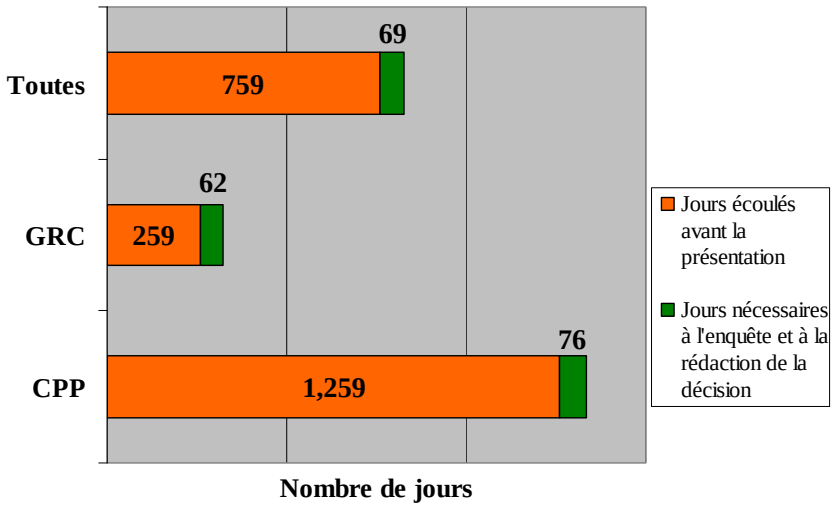
> *a*) il est préférable de recourir, au moins initialement, à une procédure prévue par une autre loi fédérale;
> *b*) la plainte est futile ou vexatoire ou a été portée de mauvaise foi;
> *c*) compte tenu des circonstances, il n'est pas nécessaire ou raisonnablement praticable de procéder à une enquête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

L'allégation la plus susceptible d'être visée par un alinéa justifiant la clôture était « conduite oppressive ». Dans la plupart des cas (57 %), le motif de clôture n'était pas mentionné dans l'avis écrit de la décision.

Normes de service : délai de traitement des plaintes

En moyenne, il fallait 69 jours à la division « O » pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 3 à 236 jours). Cela peut être comparé à la moyenne nationale de la GRC, qui est de 114 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte a été déposée (de 0 à 447 jours). Les plaignants attendaient en moyenne plus de deux ans (759 jours) avant de déposer une plainte initiale (de 0 à 2 932 jours).

Division « O » : Ligne du temps des plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle elles ont été déposées



Le nombre moyen de jours qu'il fallait pour rendre une décision était 76 pour les plaintes déposées devant la Commission (de 28 à 215 jours) comparativement à 62 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 3 à 236 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 1 259 jours après l'incident avant de déposer une plainte devant la Commission (de 0 à 2 932 jours), tandis que les plaignants qui déposaient leur plainte devant la GRC attendaient 259 jours après l'incident (de 0 à 1 011 jours)[68].

Indépendamment des lignes du temps du processus de plaintes du public, la GRC devait, dans le cadre du projet d'Examen du bilan, fournir à la Commission des copies de toutes ses décisions aux fins d'analyse. À cette fin, le nombre moyen de jours que la Commission a dû attendre avant de recevoir les décisions relatives aux plaintes de cette division était 104 pour les plaintes

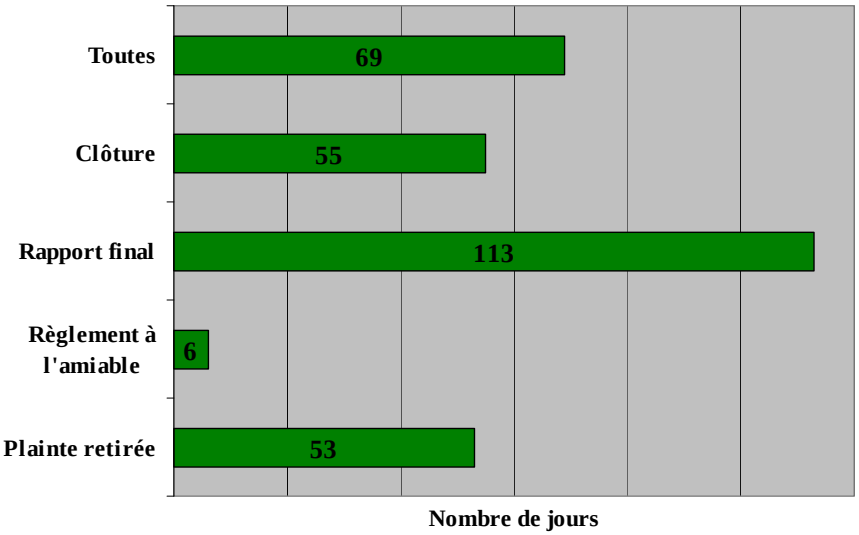
[68] Les raisons expliquant ces différences seront examinées plus en détail dans d'autres rapports; cependant, une analyse préliminaire des données révèle que les plaignants ont attendu avant de déposer leur plainte pour les raisons suivantes : 1) les types d'allégations à la source des plaintes déposées devant la Commission ont tendance à être de nature plus grave que celles des plaintes déposées devant la GRC; 2) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 3) la plainte peut être de nature historique parce qu'un incident a eu lieu il y a plusieurs années (dans certains cas des décennies) avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 4) d'autres moyens de résoudre le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

déposées devant la Commission (de 9 à 250 jours), comparativement à 98 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 2 à 250 jours).

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

- Il a fallu 113 jours (de 44 à 215 jours) à la GRC pour émettre un rapport final. Dans ces cas, il s'écoulait en général 597 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 2 361 jours).
- Il a fallu 55 jours pour émettre un avis écrit de la décision invoquant une des dispositions de clôture (de 3 à 236 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en général 1 118 jours avant qu'un plaignant dépose sa plainte (de 92 à 2 932 jours).
- Il a fallu 53 jours pour enregistrer une demande de retrait. Dans ces cas, il s'écoulait en général sept jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale.
- Il a fallu six jours en moyenne pour conclure un règlement à l'amiable. Dans ces cas, il s'écoulait en général trois jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale.

Division « O » : Nombre de jours nécessaires pour rendre une décision par type de décision



Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies par type d'allégation. Nous avons établi les lignes du temps des deux types d'allégations les plus courants (c.-à-d. « conduite oppressive » et « attitude répréhensible »).

- En ce qui a trait aux allégations de « conduite oppressive », en moyenne, il fallait tout juste en deçà d'un mois (27 jours) pour rendre une décision (de 3 à 44 jours). Habituellement, dans ces cas, les plaignants attendaient 1 244 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 27 à 2 932 jours) pour ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations d'« attitude répréhensible » en moyenne, il fallait 92 jours pour rendre une décision (de 6 à 236 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 129 jours après la date de l'incident (de 0 à 419 jours) avant de déposer leur plainte initiale pour ce type d'allégation.

Il convient de signaler que, au sein de la division « O », c'est lorsque les allégations étaient liées à un « usage incorrect d'un bien » qu'il fallait le plus de temps en moyenne (215 jours) pour rendre une décision.

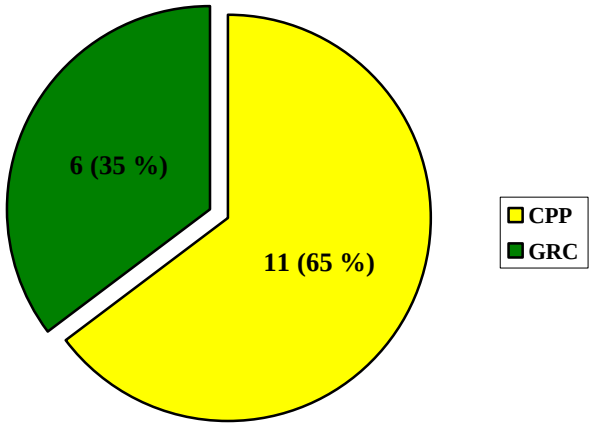
V-NUNAVUT

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

La Commission a reçu 17 décisions sur les plaintes de la division « V ». De ce nombre, 11 (65 %) ont été déposées devant la Commission, tandis que six (35 %) ont été déposées devant la GRC.

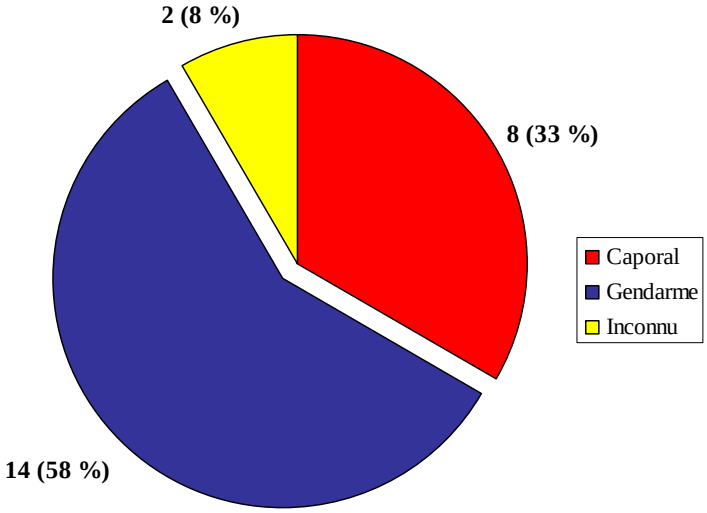
Division « V » : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle elles ont été déposées



Nous avons examiné davantage les décisions sur les plaintes en fonction des détachements. Les détachements qui étaient les plus souvent mentionnés dans les décisions sur les plaintes étaient le détachement de Gjoa Haven (24 %), suivi du détachement de Rankin Inlet (18 %). En comparant les deux détachements, nous avons découvert que, dans le détachement de Gjoa Haven, deux (50 %) des plaintes ont été déposées devant la GRC, et deux (50 %), devant la Commission. Dans le détachement de Rankin Inlet, deux (67 %) des plaintes ont été déposées devant la GRC, tandis qu'une plainte (33 %) a été déposée devant la Commission.

Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes relatives à la division « V » est 1,4, les gendarmes (59 %) étant les membres les plus souvent mentionnés, suivis des caporaux (29 %).

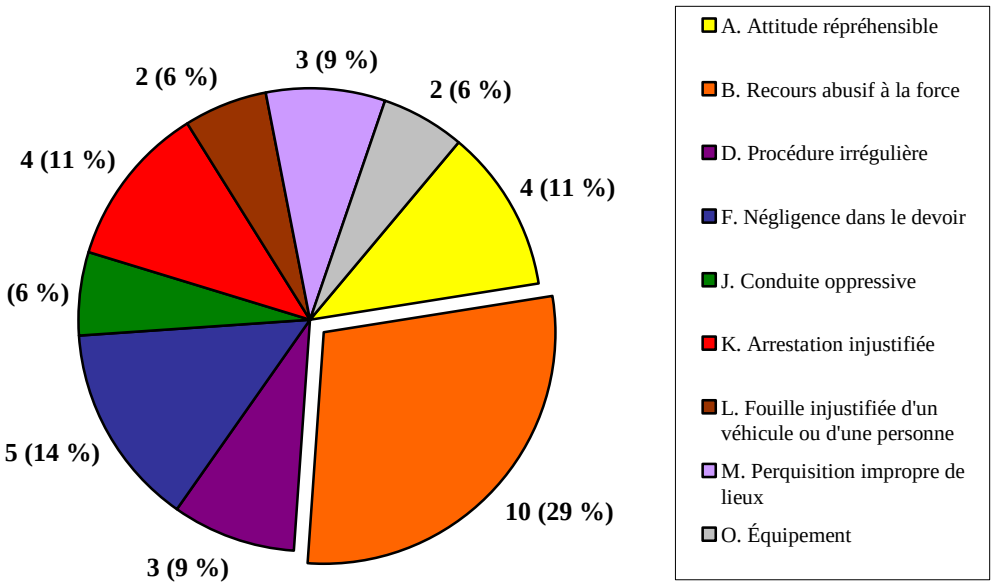
Division « V » : Nombre de plaintes par grade



Allégations

Au total, 35 allégations ont été formulées contre des membres de la division « V », soit environ 2,1 allégations par plainte. Les allégations les plus courantes étaient « recours abusif à la force » (29 %), « négligence dans le devoir » (14 %), « attitude répréhensible » (11 %) et « arrestation injustifiée» (11 %).

Division « V » : Ventilation des allégations



Nous avons aussi examiné les allégations en fonction des détachements. Dans le détachement de Gjoa Haven, les résultats révèlent que les allégations les plus courantes étaient « recours abusif à la force » (29 %) et « arrestation injustifiée » (29 %). La fréquence des allégations du détachement de Rankin Inlet était trop basse pour qu'on puisse en tirer des tendances significatives.

Dans la division « V » de la GRC, les allégations les plus couramment formulées contre des gendarmes étaient « recours abusif à la force » (36 %), suivi d'« attitude répréhensible » (14 %), de « procédure irrégulière » (14 %), de « négligence dans le devoir » (14 %) et d'« arrestation injustifiée » (14 %). En ce qui a trait au grade de caporal, l'allégation la plus courante était aussi « recours abusif à la force » (36 %), suivi de « négligence dans le devoir » (18 %) et de « perquisition impropre de lieux » (18 %).

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. En procédant à une référence croisée de ces problèmes avec les allégations de la GRC, la Commission a pu cerner les problèmes clés associés à chaque allégation. Le problème le plus courant cerné par la Commission dans les plaintes de la division « V » était « violence physique par des agents de police » (15 %), suivi d'« arrestation » (12 %) et d'« attitude » (12 %).

Division « V » : Problèmes cernés par la Commission

Problèmes	Nombre de plaintes	%
Arrestation	4	**11,8 %**
Attitude	4	**11,8 %**
Soins sous garde	1	2,9 %
Produits chimiques irritants	1	2,9 %
Qualité des enquêtes criminelles (GRC)	1	2,9 %
Détention	1	2,9 %
Perquisition	3	**8,8 %**
Intoxication	3	**8,8 %**
Soins médicaux	1	2,9 %
Intervention en cas de violence (pas de violence familiale)	1	2,9 %
Violence physique par des agents de police	5	**14,7 %**
Communication de renseignements	1	2,9 %
Matériel de contrainte	1	2,9 %
Fouille	2	**5,9 %**
Service	3	**8,8 %**
Incidents liés à des véhicules	2	**5,9 %**
Total	**34**	

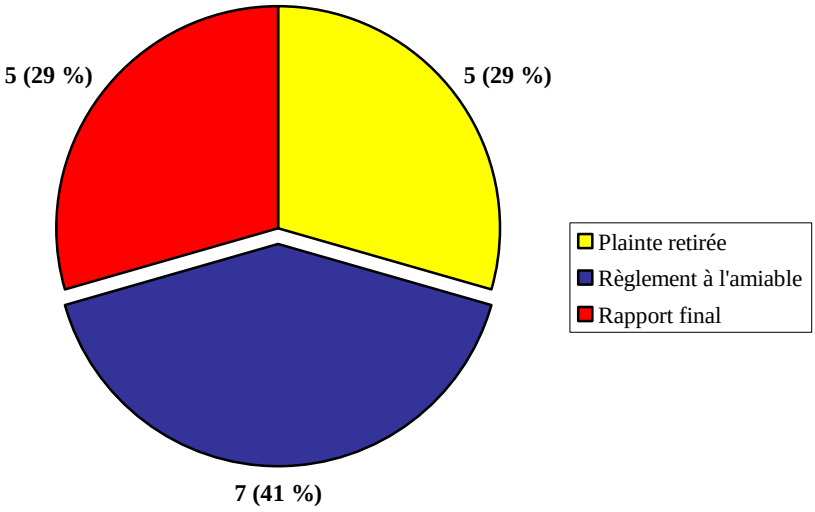
Nous avons également cerné les tendances liées aux problèmes de chaque détachement. Au sein du détachement de Gjoa Haven, le problème le plus courant cerné dans les plaintes était « incidents liés à des véhicules » (29 %). Il n'a pas été possible de déceler des tendances en matière de problèmes dans le détachement de Rankin Inlet parce qu'il y avait seulement deux problèmes cernés dans les plaintes.

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 tendances en matière de problèmes des allégations les plus fréquentes (c.-à-d. « recours abusif à la force », « négligence dans le devoir », « attitude répréhensible » et « arrestation injustifiée »).

- En ce qui a trait aux allégations de « recours abusif à la force », les principaux problèmes étaient « violence physique par des agents de police », « arrestation », « soins sous garde », « intoxication » et « service ».
- En ce qui a trait aux allégations de « négligence dans le devoir » les principaux problèmes étaient « arrestation » (17 %), « soins sous garde » (17 %), « violence physique par des agents de police » (17 %) et « service » (17 %).
- En ce qui a trait aux allégations d'« attitude répréhensible », le principal problème était « attitude » (80 %).
- En ce qui a trait aux allégations d'« arrestation injustifiée », il n'y avait pas de résultats dignes de mention.

Décision sur les plaintes

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



Enquête et rapport final

Des décisions sur les plaintes que la division « V » de la GRC a fournies à la Commission, cinq (29 %) ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final de la GRC. Dans ces rapports, la GRC a formulé des déterminations sur 13 allégations, la plus courante étant « perquisition impropre de lieux ». Les résultats indiquent qu'aucune des conclusions de la GRC dans ses rapports finaux n'appuyait les allégations des plaignants.

Règlements à l'amiable

Les règlements à l'amiable arrivent au premier rang des manières les plus fréquentes de traiter une plainte. Il y a eu règlement à l'amiable dans 41 % des cas, ce qui a permis de traiter 15 allégations. L'allégation qui faisait le plus souvent l'objet d'un règlement à l'amiable était « recours abusif à la force ». Dans 40 % des allégations de ce type, le dossier était réglé de cette manière. En plus d'être bien au-dessus de la moyenne de l'ensemble de l'organisation, cette proportion préoccupe la Commission qui se demande si ces types d'allégations font trop souvent l'objet de règlements à l'amiable.

Au niveau des détachements, voici les données relatives aux règlements à l'amiable :

- trois des quatre décisions sur les plaintes reçues du détachement de Gjoa Haven (75 %);
- deux des trois décisions sur les plaintes reçues du détachement de Rankin Inlet (67 %).

Retraits

Dans 29 % des cas, le plaignant a retiré sa plainte, ce qui a permis d'éliminer sept allégations. L'allégation la plus courante était « recours abusif à la force ».

Les allégations de « recours abusif à la force » représentent 40 % des retraits durant cette période. En plus d'être bien au-dessus de la moyenne de l'ensemble de l'organisation, cette proportion

préoccupe la Commission qui se demande si ces types d'allégations font trop souvent l'objet de règlements à l'amiable.

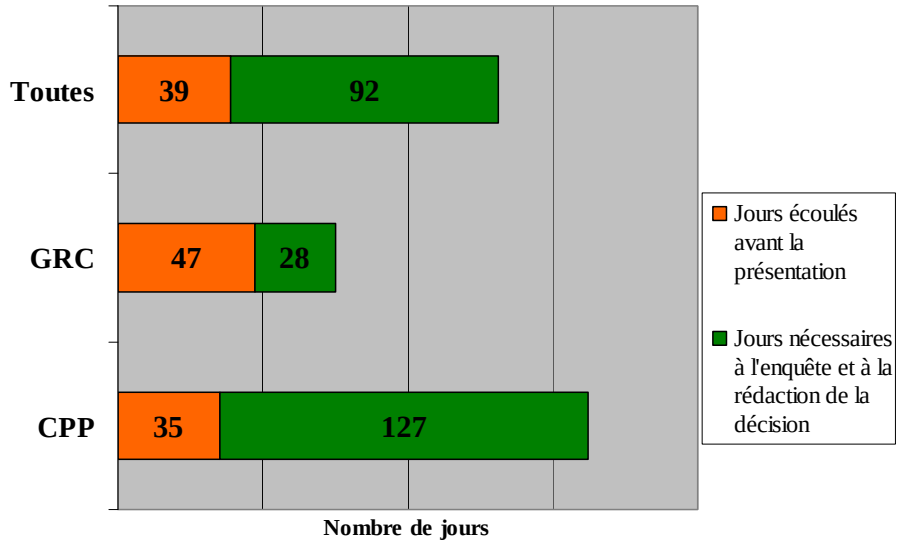
Clôtures (avis écrit de la décision)[69]

En 2007, la Commission n'a pas reçu d'avis écrit de la décision de la division « V ».

Normes de service : délai de traitement des plaintes

En 2007, il a fallu, en moyenne, 92 jours à la division « V » pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 1 à 333 jours). Cela peut être comparé à la moyenne nationale de la GRC, qui est de 114 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte a été déposée (de 0 à 447 jours). Il s'écoulait habituellement tout juste un peu plus d'un mois (39 jours) avant qu'un plaignant dépose une plainte (de 0 à 199 jours).

Division « V » : Ligne du temps des plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle elles ont été déposées



Le nombre moyen de jours qu'il a fallu pour rendre une décision était 127 jours pour les plaintes déposées devant la Commission (de 28 à 333 jours), comparativement à 28 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 1 à 60 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 35 jours après l'incident avant de déposer une plainte devant la Commission (de 0 à 175 jours), tandis que les plaignants qui déposaient leur plainte devant la GRC attendaient 47 jours après l'incident (de 0 à 199 jours)[70].

[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] Les raisons expliquant ces différences seront examinées plus en détail dans d'autres rapports; cependant, une analyse préliminaire des données révèle que les plaignants ont attendu avant de déposer leur plainte pour les raisons

Indépendamment des lignes du temps du processus de plaintes du public, la GRC devait, dans le cadre du projet d'Examen du bilan, fournir à la Commission des copies de toutes ses décisions aux fins d'analyse. À cette fin, le nombre moyen de jours que la Commission a dû attendre avant de recevoir les décisions relatives aux plaintes de cette division était 182 jours pour les plaintes déposées devant la Commission (de 11 à 365 jours), comparativement à 153 jours pour les plaintes déposées devant la GRC (de 113 à 224 jours).

Nous avons analysé les délais de traitement des plaintes des deux détachements les plus souvent mentionnés dans les plaintes du public.

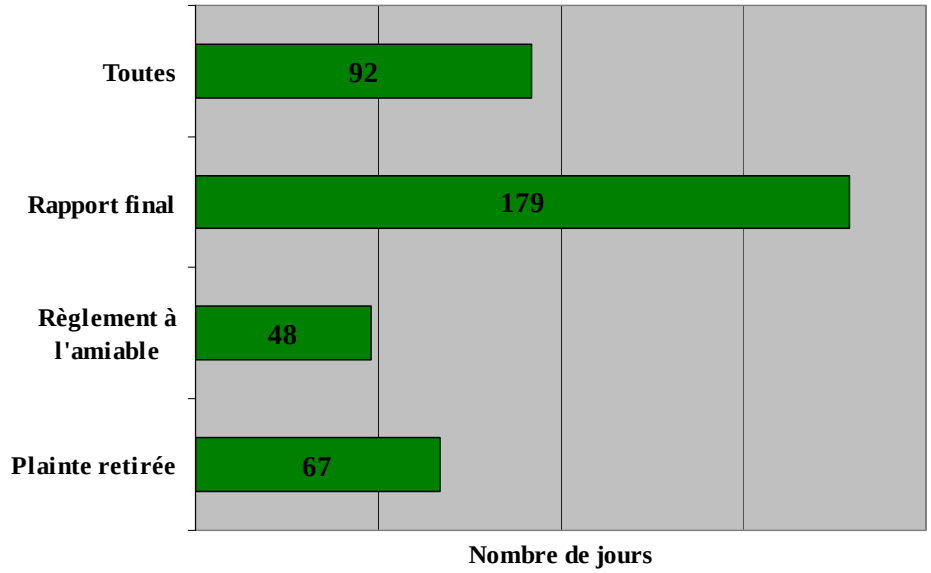
- Le détachement de Gjoa Haven avait besoin, en moyenne, de 65 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 17 à 104 jours). Habituellement, les plaignants attendaient près de deux mois (54 jours) après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 4 à 175 jours).
- Le détachement de Rankin Inlet avait besoin, en moyenne, de 18 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 1 à 47 jours). Les plaignants, en moyenne, déposaient une plainte 69 jours après la date de l'incident (de 0 à 199 jours).

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

- La GRC a eu besoin de 179 jours (de 60 à 333 jours) pour émettre un rapport final. Dans ces cas, il s'écoulait en général 17 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 5 à 54 jours).
- Il fallait en moyenne 67 jours pour qu'une plainte soit retirée (de 1 à 174 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en général 64 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 199 jours).
- Pour conclure un règlement à l'amiable, il fallait en moyenne 48 jours (de 5 à 104 jours). Dans ces cas, il s'écoulait en général 37 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale (de 0 à 175 jours).

suivantes : 1) les types d'allégations à la source des plaintes déposées devant la Commission ont tendance à être de nature plus grave que celles des plaintes déposées devant la GRC; 2) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 3) la plainte peut être de nature historique parce qu'un incident a eu lieu il y a plusieurs années (dans certains cas des décennies) avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 4) d'autres moyens de résoudre le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

Division « V » : Nombre de jours nécessaires pour rendre une décision 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 quatre types d'allégations les plus courantes (c.-à-d. « recours abusif à la force », « négligence dans le devoir », « attitude répréhensible » et « arrestation injustifiée »).

- En ce qui a trait aux allégations de « recours abusif à la force », en moyenne, il fallait 138 jours pour rendre une décision (de 28 à 333 jours). Habituellement, les plaignants attendaient 27 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 4 à 69 jours) pour ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations de « négligence dans le devoir », en moyenne, il fallait 40 jours pour rendre une décision (de 1 à 87 jours). En moyenne, les plaignants déposaient leur plainte initiale 64 jours après la date de l'incident (de 0 à 199 jours) pour ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations d'« attitude répréhensible », il fallait habituellement 40 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée (de 5 à 78 jours). En moyenne, les plaignants attendaient 52 jours avant de déposer leur plainte initiale (de 0 à 175 jours) pour ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations d'« arrestation injustifiée », il a fallu à la GRC en moyenne 119 jours pour rendre une décision (de 104 à 133 jours). En moyenne, les plaignants attendaient une semaine (7 jours) après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale (de 4 à 10 jours) pour ce type d'allégation.

Il convient de signaler que, au sein de la division « V », c'est lorsque les allégations étaient liées à une « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » qu'il fallait le plus de temps en moyenne (148 jours) pour rendre une décision.