



NVision Insight
Group Inc.

YOUR VISION, OUR INSIGHT

Présenté à la :

Commission civile d'examen et
de traitement des plaintes
relatives à la GRC

C. P. 1722, succursale B
Ottawa (Ontario) K1P 0B3

Traitement des plaintes du public par la GRC au Nunavut

Présenté par :

NVISION INSIGHT GROUP INC.

30 novembre 2022

Table des matières

Introduction et description du projet	1
Mandat.....	1
Méthodologie.....	1
Résultats de la mobilisation	4
Besoins et obstacles.....	4
Recommandations	10
Communications et accessibilité.....	10
Mobilisation et coordination communautaires	11
Sensibilisation culturelle et formation.....	13
Annexe A : Document de mobilisation pour les intervenants	14

Introduction et description du projet

NVision Insight Group (NVision) est une société autochtone d'experts-conseils qui a des bureaux à Ottawa et à Iqaluit et qui travaille avec les collectivités inuites du Nunavut depuis plus de 20 ans. La Commission civile d'examen et de traitement des plaintes (CCETP) a retenu les services de NVision pour mener une recherche qualitative communautaire dans le cadre d'un examen du processus de traitement des plaintes contre la Gendarmerie royale du Canada (GRC) au Nunavut. Un élément important du projet était d'assurer la représentation des Inuit et de la collectivité dans le processus de recherche qualitative, qui a été conçu et mis en œuvre de manière indépendante par l'équipe de consultants de NVision à Iqaluit.

Mandat

Avant de soumettre la méthodologie de recherche, la CCETP a fourni à NVision le mandat décrivant les buts et les objectifs de l'examen systémique plus large. Le mandat a permis de définir la portée et le contexte du travail effectué par la CCETP et a contribué à l'élaboration des questions et des méthodes de recherche qualitative par NVision. Selon les quatre éléments du mandat fourni à NVision, la société doit déterminer ce qui suit :

1. si les politiques, les procédures et les lignes directrices qui régissent le processus de traitement des plaintes du public contre la GRC au Nunavut, ainsi que la formation connexe, sont adéquates, appropriées, suffisantes et claires;
2. si la GRC respecte ces politiques, procédures et lignes directrices;
3. si la GRC a les moyens d'évaluer cette conformité, et si elle le fait effectivement;
4. si la population du Nunavut connaît le processus de traitement des plaintes du public contre la GRC et si elle a confiance en ce processus.

Méthodologie

L'objectif principal de ce projet de recherche était d'examiner le processus de traitement des plaintes contre la GRC au Nunavut et de proposer des moyens de l'améliorer dans le territoire. La recherche et la collecte de données qualitatives pour ce projet ont été réalisées entre août et octobre 2022. Le processus de recherche a été organisé en deux phases :

- Phase 1 – Lancement du projet et planification du travail
- Phase 2 – Recherche qualitative

La phase 1 a donné lieu à des réunions préliminaires entre NVision et la CCETP, qui se sont déroulées régulièrement entre juin et août 2022. Ces réunions avaient pour but de passer en revue les objectifs généraux et la portée du projet, ainsi que de commencer à élaborer le plan de travail pour les composantes de la recherche qualitative. La phase 1 s'est achevée en août et a débouché sur un plan de travail complet et un contrat signé entre NVision et la CCETP.

La phase 2 a débuté immédiatement après l'achèvement du plan de travail, en août 2022. Le processus de recherche qualitative a commencé par une analyse préliminaire du processus d'examen de la CCETP et un survol des données quantitatives sur les plaintes au Nunavut, fournies par les équipes chargées des données et des politiques de la CCETP. Par la suite, une liste d'intervenants possibles pour le Nunavut a été mise au point et soumise à la CCETP pour

examen. Les intervenants ont été déterminés en fonction de leur participation dans le processus de plainte au Nunavut; il s'agit notamment de fonctionnaires du gouvernement territorial, de travailleurs communautaires de première ligne, de représentants d'organisations inuites et d'anciens membres de la GRC dans le Nord. En outre, le questionnaire pour lancer la discussion comprenait une question sur les intervenants possibles, ce qui a permis aux représentants de la collectivité de recommander d'autres personnes susceptibles d'apporter une contribution précieuse au projet. Ce style de mobilisation fluide a redonné un certain contrôle aux intervenants, qui ont pu axer la recherche sur les problèmes et les obstacles propres aux collectivités nordiques.

Il convient de noter que la méthodologie de recherche a été conçue pour tenir compte des traumatismes, et qu'on a délibérément évité de contacter les plaignants individuels afin d'éviter des événements déclencheurs ou de nouveaux traumatismes. On a plutôt mobilisé des personnes ayant une expérience précise à l'égard du processus de plainte au Nunavut, notamment des aides juridiques qui ont déposé des plaintes au nom d'autres personnes, des fonctionnaires de haut rang ou des dirigeants communautaires qui ont conseillé ou soutenu des membres de la collectivité qui ont eux-mêmes déposé des plaintes.

Après que les informations générales ont été colligées et que les intervenants ont été déterminés, la tâche de recherche consistait à élaborer une fiche d'information d'une page et une série de questions de recherche qualitative à l'intention des intervenants potentiels. Ces questions ont été élaborées par NVision, soumises à l'examen du personnel de la CCETP et communiquées à tous les intervenants potentiels dans le cadre d'une invitation à participer. Au total, 20 invitations ont été envoyées à des intervenants potentiels, et 12 intervenants ont accepté de participer à la recherche. L'étude qualitative fondée sur des entretiens a été réalisée entre septembre et octobre 2022, avec des représentants des gouvernements municipaux et territoriaux, des organisations inuites et du secteur à but non lucratif. Il convient de noter que sur les 12 intervenants, la moitié des répondants étaient des fonctionnaires municipaux et territoriaux de haut rang, y compris des sous-ministres adjoints et des directeurs (à l'échelle territoriale), et des hauts fonctionnaires administratifs (à l'échelle des hameaux/municipalités). Cette combinaison d'intervenants a permis d'atténuer les problèmes liés aux horaires et à la capacité fréquemment rencontrés par les personnes au Nunavut, car de nombreux répondants ont donné des points de vue représentatifs des membres de leur personnel dans l'ensemble du territoire (p. ex., un responsable de la justice communautaire s'exprimant au nom de ses agents de liaison présents dans 25 collectivités différentes).

Les dernières tâches de la phase 2 consistaient à compiler les notes de recherche dans un document unique et à effectuer une analyse thématique du contenu. L'analyse thématique a été réalisée en comparant les réponses individuelles les unes aux autres (c'est-à-dire question par question), puis en catégorisant les réponses selon un ensemble de thèmes récurrents qui ont été choisis. Les réponses ont également été organisées en fonction de la question de procédure plus large qu'elles abordaient; par exemple, certaines réponses ont évoqué les

obstacles et les besoins rencontrés par les personnes au sein de la collectivité, tandis que d'autres ont formulé des recommandations sur la manière d'améliorer le processus de plainte. Une fois ces réponses classées, elles ont été résumées et incluses dans le rapport final.

Résultats de la mobilisation

En septembre et octobre 2022, des entretiens ont été menés avec des intervenants du Nunavut. Les intervenants venaient de divers milieux. Il y avait notamment d'anciens agents de la GRC, des représentants du gouvernement du Nunavut, des employés d'organisations inuites et des dirigeants communautaires. Les questions posées ont permis aux participants de parler de leur expérience du processus de traitement des plaintes contre la GRC au Nunavut. Les questions ont été conçues pour cerner les besoins et les obstacles liés au processus actuel et pour déterminer les améliorations possibles.

Besoins et obstacles

La section suivante présente certains des thèmes communs concernant les besoins et les obstacles rencontrés par les Nunavummiut lorsqu'ils tentent de déposer une plainte contre un membre de la GRC dans leur collectivité. Il convient de noter que ces points de vue ont été exprimés par des intervenants communautaires ayant une expérience directe du travail avec les membres de la collectivité.

Accessibilité

- La plupart des intervenants au Nunavut ont signalé que le manque d'interprètes et de traducteurs (de l'inuktitut¹ à l'anglais et de l'anglais à l'inuktitut) et les barrières linguistiques constituent un obstacle. Bien que des informations soient disponibles en inuktitut sur le site Web de la CCETP, l'incapacité des personnes à naviguer jusqu'à cette page a créé des problèmes d'accessibilité pour les plaignants qui ne parlent que l'inuktitut, plusieurs intervenants ayant fait remarquer que ces barrières linguistiques et d'accessibilité empêchaient les membres de leur collectivité de déposer des plaintes. Dans d'autres cas, les membres de la collectivité ont pu déposer la plainte initiale avec l'aide d'amis ou de membres de la famille bilingues (qui l'avaient traduite de l'inuktitut à l'anglais), mais ont fini par la retirer en raison de leur capacité restreinte d'en suivre l'état (leur interprète n'était pas disponible pour leur apporter un soutien continu).
- Les intervenants du Nunavut se heurtent à de sérieux obstacles en matière de connectivité et d'accessibilité, en plus des problèmes de langue, d'interprétation et de compréhension. De nombreuses personnes n'ont pas accès à Internet ou aux services de télécommunications en raison des coûts exorbitants et du manque de fiabilité de la couverture Internet. Cela pose des problèmes pour les personnes qui déposent une plainte : si la plainte est valable et transmise à l'échelon supérieur, les plaignants ne sont pas toujours disponibles pour des appels de suivi et des discussions.

¹ « Inuktitut » est le terme collectif désignant les langues inuites parlées au Nunavut, à savoir l'inuktitut (Est du Nunavut) et l'inuinnaqtun (Ouest du Nunavut).

« Il est important de disposer de documents traduits et d'interprètes au Nunavut, mais ce point pose des difficultés pour le gouvernement dans tout le territoire. Les gens viennent souvent dans nos bureaux pour obtenir de l'aide pour faire traduire et remplir des formulaires, mais cela n'entre pas dans le cadre du mandat [de la justice communautaire] et les gens pensent que nous sommes leur représentant alors que ce n'est pas le cas. »

Capacité communautaire

- Le manque de présence physique et de capacité a été un thème récurrent tout au long de la mobilisation. Plus précisément, plusieurs intervenants ont souligné la nécessité de mettre en place un organisme indépendant de traitement des plaintes ou un coordinateur pour gérer les plaintes dans le territoire. Tant des agents de la GRC que des membres de la collectivité ont exprimé des inquiétudes quant à l'envoi de plaintes au Sud pour règlement, car il n'est pas certain que la personne qui examine la plainte comprenne correctement la dynamique de la collectivité et les relations dans le Nord.
- Le Nunavut a, sur tout le territoire, des travailleurs de proximité en matière de justice communautaire spécialisés dans l'accès à la justice et les initiatives de services aux victimes (entre autres responsabilités). Ces travailleurs ont récemment lancé des programmes internes pour aider les membres de la collectivité à s'orienter dans le processus de plainte, mais ils n'ont pas la capacité d'aider les membres de la collectivité de manière significative (c.-à-d. de la plainte initiale à la résolution finale).
- En outre, des inquiétudes ont été exprimées quant au conflit potentiel qui pourrait survenir pour les travailleurs de proximité en matière de justice communautaire. Si ces travailleurs déposent des plaintes au nom des membres de la collectivité, ils deviennent *de facto* le visage du processus de plainte, et des inquiétudes ont été exprimées quant aux effets négatifs auxquels ces travailleurs pourraient être exposés dans le cas où le processus n'est pas efficace pour le plaignant (p. ex. les travailleurs pourraient devenir la cible de reproches si une plainte est rejetée ou refusée). Les travailleurs de proximité en matière de justice communautaire ont exprimé la crainte que le dépôt de plaintes n'entraîne un sentiment de méfiance chez les membres de la collectivité, ce qui créerait des obstacles plus sérieux à l'exercice des responsabilités qui leur ont été confiées.

« Une communication et une présence constantes au sein de la collectivité contribueront à instaurer un sentiment de confiance. S'exprimer contre la GRC demande beaucoup de courage aux membres de la collectivité; avoir quelqu'un au Nunavut pour aller dans les collectivités et entrer directement en contact avec ses membres aiderait vraiment à soutenir les gens. »

Intimidation et peur des représailles

- Les membres de la collectivité ont la possibilité de déposer des plaintes individuelles au détachement de la GRC, mais le processus a été décrit comme intimidant pour les plaignants. Lorsqu'ils déposent leur plainte en personne, les plaignants le font souvent dans la même pièce que l'agent dont ils se plaignent, notamment en raison du nombre

limité d'agents de la GRC au sein des collectivités (généralement deux ou trois agents à la fois).

- Lorsque les cadres supérieurs de la GRC effectuent des visites communautaires et rencontrent les organisations et les dirigeants communautaires, la présence des membres locaux de la GRC rend la situation gênante lorsque les fonctionnaires en visite demandent des conseils ou des suggestions sur la façon dont la GRC pourrait améliorer son travail de sensibilisation communautaire, son réseau et ses patrouilles au sein de la collectivité.
- Il existe un déséquilibre de pouvoir important entre la GRC et les membres de la collectivité; ces derniers sont très conscients de la présence de tous les agents de la GRC dans leur collectivité, et beaucoup craignent des représailles s'ils déposent une plainte contre un agent. Ce problème est exacerbé lorsque les personnes ont des antécédents avec les agents, car des interactions répétées avec la police peuvent décourager une personne de déposer une plainte par crainte de représailles à l'avenir. Ce déséquilibre des pouvoirs a été décrit comme un problème systémique, et les intervenants ont souligné que dans ces situations, le plaignant doit être protégé.

« Beaucoup de personnes qui déposent des plaintes font partie d'une population à risque; si elles se plaignent, il y a de fortes chances qu'elles rencontrent à nouveau l'agent et que la prochaine fois elles soient traitées différemment. Il y a déjà un déséquilibre de pouvoir, et lorsqu'un problème systémique comme celui-là existe, il faut protéger la personne qui est en position de moindre pouvoir. »

Communications

- Le processus de dépôt de plainte doit être communiqué plus directement aux membres de la collectivité. À l'heure actuelle, des dépliants et des brochures décrivant le processus sont mis à la disposition des personnes, il existe un numéro sans frais, et des téléphones sont disponibles dans les détachements pour déposer des plaintes. Cette situation est problématique pour plusieurs raisons. Dans un premier temps, les membres de la collectivité n'ont peut-être pas un accès à ces documents, à moins d'être arrêtés et emmenés au détachement. Dans un deuxième temps, le service téléphonique sans frais aiguille les appels vers le bureau national dans le Sud. Ce bureau n'a pas la capacité d'accepter des plaintes en inuktitut ni de fournir des conseils dans cette langue.
- Le processus de dépôt de plainte contre la GRC était un concept nouveau pour de nombreux travailleurs de première ligne, les intervenants notant que le processus n'a été présenté aux travailleurs de première ligne que récemment, au cours de la dernière année. En outre, les travailleurs de première ligne connaissant le processus se limitent généralement aux membres du personnel de la Division des programmes de justice communautaire du ministère de la Justice du Nunavut, qui sont débordés par les autres responsabilités qu'ils doivent assumer.

- De nombreuses personnes interrogées ont fait remarquer que la loi, le droit pénal et les processus judiciaires sont mal compris au Nunavut, ce qui incite certaines personnes à déposer des plaintes de manière inappropriée (ou, à l'inverse, à ne pas se rendre compte qu'elles avaient des motifs raisonnables de déposer une plainte). Il serait utile de sensibiliser le public sur les motifs pour porter une plainte (décrire les 16 catégories possibles de plaintes du public) pour aider à combler le manque d'information et à réduire potentiellement le nombre de plaintes retirées sur le territoire.

Transparence

- Des problèmes de transparence ont été ciblés en ce qui concerne la CCETP et le rôle qu'elle joue dans le processus de plainte. Plus précisément, les intervenants ont indiqué qu'ils n'étaient pas certains de la portée des pouvoirs de la CCETP en ce qui concerne les plaintes (c'est-à-dire son rôle dans le processus d'examen) et ont demandé des informations supplémentaires sur le rôle de la CCETP en lien avec les plaintes.
- Les intervenants communautaires ont également posé des questions sur le degré de confidentialité accordé aux personnes qui déposent des plaintes. Un intervenant a suggéré qu'un plus grand nombre de documents en langage clair soient élaborés à l'intention des intervenants communautaires qui participent au processus de traitement des plaintes. Les intervenants pourront ainsi mieux comprendre le système dans son ensemble et fournir des conseils plus clairs aux personnes qui s'adressent à eux pour obtenir de l'aide.
- Les intervenants ont également critiqué le processus suivi après le dépôt d'une plainte. Lorsque les membres de la collectivité déposent une plainte, ils ne sont pas conscients du processus qui s'ensuit; dans certains cas, ils peuvent rencontrer directement le superviseur de leur détachement local pour discuter de l'incident, mais dans de nombreux cas, la plainte est envoyée au bureau national dans le Sud pour être traitée (« transmise », comme l'a déclaré une personne interrogée). Le manque de transparence a eu un effet dissuasif sur les autres membres de la collectivité, car il n'y a aucun moyen de vérifier que les plaintes sont prises au sérieux et cela décourage les autres de déposer des plaintes à l'avenir.
- Selon les intervenants interrogés, les plaignants ont eu des expériences largement négatives en ce qui a trait aux systèmes de plaintes au Nunavut. Les intervenants ont indiqué que le processus actuel doit être plus réceptif et plus respectueux des préoccupations des membres de la collectivité, car certains examens ont duré plus de deux ans et les clients se sentent exclus du processus.
- La diffusion d'information aux clients sur l'état d'avancement de leur plainte est aussi importante que la plainte elle-même. De nombreux intervenants ont indiqué que leurs clients ou les membres de la collectivité avaient l'impression que leur plainte « tombait dans l'oreille d'un sourd » et ont décrit le sentiment de découragement qu'ils éprouvaient en ne sachant pas quel était l'état d'avancement de la plainte. Il s'agit en fait d'un manque d'information pour les plaignants. Le manque d'information entre le dépôt de la

plainte et la réception des résultats affecte la crédibilité de l'ensemble du processus et il y a lieu d'apporter des améliorations à cet égard pour renforcer la confiance dans l'ensemble du système.

« La sensibilisation et la connaissance [du processus de dépôt de plainte] constituent un élément important du casse-tête. Ce n'est que lorsque les gens sont informés qu'ils se manifestent et déposent une plainte. Une fois qu'ils l'ont fait, il faut mettre en place un processus solide montrant ce qu'il en advient par la suite. Il est décourageant de dire à un membre de la collectivité que je ne sais pas où en est sa plainte. »

Établissement de relations

- De nombreuses personnes interrogées, en particulier d'anciens agents de la GRC, ont souligné que le processus de plainte devait mettre davantage l'accent sur le « côté humain » des enquêtes et développer une relation plus étroite sur le terrain avec les membres de la collectivité. On constaté que de nombreuses plaintes contre des agents provenaient de personnes qui souhaitaient être entendues et que les plaintes étaient résolues plus efficacement lorsqu'elles étaient traitées à l'extérieur du cadre du processus officiel (c'est-à-dire lors de rencontres en personne avec le superviseur). Les rencontres en personne ont eu des résultats plus réparateurs tant pour les plaignants que pour l'agent en cause, car elles ont permis de mettre un visage sur le problème pour les deux parties.

« C'est injuste que les agents de la GRC n'aient pas de formation en compétence culturelle, car ils n'ont pas les connaissances ou l'expérience nécessaires pour gérer les relations dans les collectivités nordiques. Nous devons assumer la responsabilité de comprendre qui nous sommes et les privilèges cachés dont nous jouissons; c'est particulièrement important pour les membres de la GRC, car cela peut aider à résoudre le déséquilibre de pouvoir qui existe entre les personnes. »

Sensibilisation et compétences culturelles

- Les personnes interrogées, tous les milieux confondus, ont noté un manque de compétences culturelles et de formation de sensibilisation pour les nouveaux agents dans les détachements du Nord. Dans l'état actuel des choses, la formation des agents sur le contexte et l'histoire de la GRC au Nunavut est minime, et le nombre de membres locaux/inuit travaillant pour la GRC dans les collectivités est limité. L'amélioration des compétences culturelles des membres de la GRC au Nunavut, en particulier des nouveaux agents et des recrues, les aidera grandement à établir des relations avec les membres de la collectivité sur le terrain.
- Le ministère de la Santé du Nunavut a organisé des cours de compétences culturelles autochtones obligatoires pour tout le personnel travaillant au Nunavut. Ces cours ont contribué à inculquer au personnel la responsabilité personnelle de comprendre les expériences des Inuit et de reconnaître les désavantages auxquels sont confrontés les habitants du Nord, qui n'existent peut-être pas ailleurs. Cette formation représenterait

une étape importante pour corriger les déséquilibres de pouvoir entre les représentants du gouvernement (c'est-à-dire la GRC) et les membres de la collectivité.

« Si nous voulons que ce processus fonctionne pour les Nunavummiut, nous devons examiner les enjeux auxquels sont confrontés les habitants du Nord et les désavantages qui en découlent. Le contexte historique de la GRC et de la colonisation doit être compris par tous; traduire le contenu et cocher des cases ne fera qu'accroître la méfiance au sein des collectivités. »

Surveillance locale

- Certains intervenants ont relevé des problèmes systémiques généraux concernant le modèle de maintien de l'ordre en général. Le modèle actuel dans le Nord reflète celui du Sud, et on s'attend à ce que les collectivités travaillent dans le cadre de ce système. Cela se traduit par un manque d'initiatives et de ressources en matière de maintien de l'ordre communautaire à l'échelle locale. Il a été suggéré d'améliorer ce système en permettant aux Inuit de concevoir et de mettre en œuvre un processus de surveillance. Cela pourrait prendre la forme d'un comité de surveillance de la police au Nunavut, ou d'un remaniement du processus pour qu'il soit plus adapté aux Inuit.
- L'accent doit être mis sur les résultats positifs pour les Inuit. Tout organisme de surveillance doit évaluer régulièrement les résultats du processus de plainte en ce qui concerne les Inuit, et le processus lui-même doit tenir compte des expériences des Inuit.
- Bon nombre des obstacles à la communication, à la langue et à l'accessibilité signalés par les intervenants sont liés au nombre limité d'agents de la GRC parlant l'inuktitut au Nunavut. Certains intervenants ont décrit ce problème comme un problème de recrutement au sein de la GRC, mais lors des entretiens avec les Inuit qui étaient auparavant agents de la GRC, il a été considéré comme un problème de maintien en poste. Un agent inuit retraité de la GRC a décrit un sentiment d'anxiété face aux plaintes, car la compréhension de ce qui constitue une plainte est limitée au sein de la collectivité (c'est-à-dire quand une plainte est-elle valide/appropriée), et des sentiments de déconnexion/incertitude pour les agents lorsque la plainte est envoyée au Sud pour examen (c'est-à-dire qu'ils ne savent pas si le conseil d'examen comprend la dynamique des collectivités nordiques).

« Lorsque j'étais agent, nous ne savions jamais quand un incident allait être signalé ni ce qu'il adviendrait d'une plainte une fois qu'elle aurait été transférée au Sud. La police marche sur des œufs en s'inquiétant d'éventuelles plaintes, ce qui stresse inutilement les agents ».

Recommandations

La section suivante présente une série de recommandations élaborées à partir des résultats de la mobilisation et des documents de recherche. Il convient de noter que ces recommandations ont été classées par thème afin de faciliter l'organisation de l'information.

Communications et accessibilité

La communication et l'accessibilité des documents relatifs au processus de plainte ont été considérées comme un obstacle par toutes les personnes interrogées au cours des entretiens. Ces obstacles comprenaient l'incapacité de comprendre les documents dans la langue préférée de la personne (inuktitut), l'accès limité aux documents en ligne (en raison de l'absence d'Internet et de télécommunications, ou de leur manque de fiabilité), l'accès limité au personnel connaissant le processus de plainte, et un manque général de compréhension du processus de plainte contre la GRC.

1. Élaborer un plan de communication et fournir des documents sur le processus de plainte aux membres de la collectivité et aux organisations

Des informations sur le dépôt de plaintes contre des agents de la GRC sont disponibles en ligne et dans certains lieux du Nunavut (p. ex. les détachements communautaires), mais ces moyens de communication sont insuffisants pour joindre le grand public. Pour mieux faire connaître le processus de plainte, il faut diffuser des documents par l'intermédiaire des systèmes de communication couramment utilisés au Nunavut, tels que les stations de radio publiques, les publicités télévisées locales et les publicités sur les médias sociaux.

En outre, il est nécessaire de mobiliser davantage le public en établissant des partenariats avec des organisations communautaires en contact direct avec les populations vulnérables du Nunavut, y compris les services gouvernementaux (santé, services à la famille, justice) et les prestataires de services sociaux (banques alimentaires, programmes de bien-être communautaire, refuges pour femmes). En rendant disponible des documents physiques dans une multitude d'endroits, il sera possible de présenter le processus de plainte à un public plus large et d'éliminer certains obstacles à l'accessibilité pour les plaignants ne parlant que l'inuktitut et ceux qui ne disposent pas d'un accès régulier aux télécommunications/à Internet à la maison.

Enfin, les intervenants ont recommandé que la CCETP élabore des guides en langage clair sur le dépôt des plaintes afin de permettre aux travailleurs de première ligne et aux plaignants individuels de mieux comprendre ce qu'il advient d'une plainte après son dépôt, et qui est responsable de l'évaluation et de la résolution des plaintes une fois qu'elles ont été déposées. Cette recommandation comprend la révision de l'organigramme actuel sur le site Web de la CCETP et la fourniture de plus d'information sur les différentes étapes du processus (p. ex., comment la GRC examine-t-elle les plaintes, quels sont les critères utilisés pour évaluer les plaintes, etc.)

2. Améliorer l'accès au système de plainte en ligne, y compris les procédures de suivi pour les personnes ayant déposé une plainte

Le système de plainte en ligne est difficile d'accès pour certains membres de la collectivité, car ils ne disposent pas de services Internet/télécommunications à domicile, ou ne parlent que l'inuktitut. L'option consistant à faire appel à des employés locaux est problématique, car elle peut donner l'impression qu'un employé local est le « gardien » de la plainte (p. ex., les travailleurs de proximité en matière de justice communautaire). Si les travailleurs de proximité en matière de justice communautaire et d'autres employés locaux peuvent contribuer au dépôt initial d'une plainte, leur capacité à en assurer le suivi est limitée en raison des questions liées à la confidentialité et aux procédures.

Les plaignants ont besoin d'un processus efficace pour vérifier l'état d'avancement de l'enquête. Les membres de la collectivité ne sont pas toujours disponibles pour obtenir des mises à jour sur leur plainte (p. ex., lignes téléphoniques coupées ou accès limité au courriel), mais ces personnes ont besoin d'un moyen de vérifier l'état d'avancement de l'enquête. La mise en place d'un portail en ligne pour le suivi des plaintes est une mesure recommandée, car elle permettrait aux plaignants et aux représentants de la justice communautaire d'assurer le suivi des plaintes à leur propre rythme. L'attribution d'un numéro de dossier et d'un mot de passe à chaque plaignant contribuerait à atténuer les préoccupations en matière de protection de la vie privée et permettrait aux travailleurs de première ligne de prendre un certain recul (ces travailleurs aideraient les plaignants à vérifier où en est le traitement de la plainte, mais ils ne fourniraient pas eux-mêmes les mises à jour).

Mobilisation et coordination communautaires

La mobilisation et la coordination communautaires sont une composante essentielle d'un maintien de l'ordre efficace dans le Nord. Il existe un sentiment de méfiance à l'égard de la GRC dans tout le Nunavut en raison de l'histoire du colonialisme dans le territoire, ce qui crée un déséquilibre de pouvoir perceptible entre les agents et les membres de la collectivité. L'amélioration du processus de plainte au Nunavut est liée à un objectif plus large d'amélioration des services de maintien de l'ordre dans le Nord, qui repose sur l'amélioration des relations entre la GRC et les membres de la collectivité sur le terrain. La mobilisation communautaire suppose des interactions personnelles, la participation à des événements locaux et des contacts directs avec les personnes et les dirigeants de la collectivité. De plus, les personnes souhaitant déposer une plainte doivent pouvoir compter sur des relations cohérentes et avoir accès à une personne-ressource.

3. Établir un bureau de plainte ou un poste de coordinateur des plaintes au Nunavut

Le Nunavut ne dispose pas actuellement d'un organisme de surveillance des opérations de la GRC sur le territoire, les plaintes étant examinées à l'interne par le superviseur du détachement ou par le bureau national à Ottawa. L'établissement d'un bureau de coordination au Nunavut créera un niveau de crédibilité pour le système de plaintes, car il rassurera les plaignants en

leur montrant que le processus fait intervenir des personnes ayant une expérience dans le Nord. Ce bureau rassurera également les membres de la collectivité en leur montrant que leurs plaintes sont entendues par une tierce partie impartiale, qui a l'expérience du processus de plainte, mais qui n'y participe pas activement.

Ce modèle peut prendre la forme d'un poste de coordinateur des plaintes au sein du ministère de la Justice. Le titulaire du poste se rendrait dans les collectivités pour examiner les plaintes qui ont été transmises à l'échelon supérieur ou pour jouer le rôle de médiateur. Il serait ainsi possible d'inclure davantage les Inuit dans le processus de plainte (on pourrait par exemple nommer des Inuit à ce poste) ainsi que d'améliorer l'accessibilité du système, puisque les personnes déposant une plainte pourront compter sur une personne qui saura les aider à s'y retrouver dans le système de plainte.

4. Accroître la sensibilisation et la mobilisation communautaires afin d'améliorer les relations entre les agents et les membres de la collectivité

Les relations entre la GRC et les collectivités doivent être améliorées dans tout le Nunavut. La GRC a une histoire compliquée avec les Inuit, et il est essentiel de rétablir cette relation pour améliorer le processus de plainte dans le territoire. Les techniques de mobilisation comprennent la participation à des événements communautaires, tels que des fêtes et des barbecues, ainsi que l'envoi de représentants dans les collectivités et la tenue de réunions directes avec les représentants locaux afin d'accroître la visibilité du processus de plainte en général. Il peut également s'agir d'augmenter le temps passé par les agents à effectuer des patrouilles à pied, ou d'allonger la durée des affectations au-delà de deux ou trois ans pour permettre aux agents d'établir des relations personnelles avec les collectivités.

5. Créer des partenariats directs avec les organisations communautaires et les ministères gouvernementaux

De nombreux travailleurs de première ligne au Nunavut sont régulièrement en contact direct avec des populations vulnérables, mais ces employés ont une capacité limitée au moment de fournir une assistance au-delà des responsabilités qui leur sont actuellement confiées. Le développement de partenariats avec les ministères gouvernementaux et les prestataires de services sociaux présents localement (p. ex. ministère de la Santé, ministère des Services familiaux, ministère de la Justice du Nunavut) peut contribuer à promouvoir le processus de plainte et à résoudre les problèmes d'accessibilité pour les résidents. Un partenariat avec ces ministères permettrait au personnel de recommander des clients à la CCETP lorsque des incidents se produisent, d'une part, et d'augmenter le nombre de personnes-ressources pour les employés de la CCETP qui tentent de joindre les plaignants pour les informer de l'état d'avancement de l'enquête, d'autre part.

Sensibilisation culturelle et formation

La sensibilisation culturelle et la formation en matière de compétence culturelle sont essentielles pour travailler avec les collectivités autochtones, en particulier dans le Nord. Les agents de la GRC reçoivent une formation dans tous les domaines du maintien de l'ordre, mais il y a un manque de formation en matière de sensibilisation culturelle et de maintien de l'ordre dans le Nord. Le Nunavut est unique de par son histoire et ses structures de gouvernance, et les styles et structures de maintien de l'ordre de la GRC doivent en tenir compte. La formation en matière de sensibilisation culturelle est obligatoire dans la plupart des ministères gouvernementaux du Nunavut, et cette formation devrait être étendue aux membres de la GRC, étant donné qu'ils jouent un rôle de première ligne. La formation des membres de la collectivité et des organisations est tout aussi importante, car les personnes ne connaissent pas les critères à respecter pour déposer une plainte ni les différentes méthodes pour le faire.

6. Fournir des séances de sensibilisation culturelle et de la formation en matière de compétence culturelle aux agents de la GRC affectés dans les détachements du Nord

À l'heure actuelle, les agents de la GRC n'assistent pas à des séances de sensibilisation culturelle ou ne suivent pas de formation en matière de compétence culturelle avant d'être affectés au Nunavut. Les agents passent des évaluations psychologiques de base et apprennent des techniques de soutien familial pour les aider à vivre dans des postes éloignés. Cependant, la formation ne fournit pas d'aperçu complet du contexte et de l'histoire de la GRC au Nunavut ni d'informations sur la culture ou les valeurs inuites. L'absence de formation en matière de compétence culturelle désavantage à la fois les agents de la GRC et les membres de la collectivité et peut renforcer les déséquilibres de pouvoir qui existent entre ces parties.

7. Élaborer des programmes de formation de la CCETP à l'intention des dirigeants des collectivités du Nunavut, du personnel des hameaux et du gouvernement, et d'autres travailleurs de première ligne

Les travailleurs de première ligne concernés ont une compréhension limitée du processus de plainte contre la GRC. De nombreux employés sont en contact direct avec les populations vulnérables et sont bien placés pour les orienter et les guider tout au long du processus de plainte, mais ces personnes n'ont pas la possibilité de se familiariser elles-mêmes avec les systèmes. La CCETP/GRC peut contribuer à combler ce manque d'information en organisant des ateliers en personne pour guider les gens dans le processus de plainte, en décrivant les motifs de dépôt d'une plainte, les principaux moyens de déposer une plainte et ce que l'on peut attendre du processus après le dépôt d'une plainte. Cette formation est mieux adaptée aux ateliers en personne, mais l'élaboration d'un manuel supplémentaire ou d'un dossier d'information permettra de s'assurer que les informations sont disponibles pour référence si le personnel a des questions supplémentaires sur le processus.

Annexe A : Document de mobilisation pour les intervenants

Aperçu du projet

La Commission civile d'examen et de traitement des plaintes (CCETP) a accordé un contrat à NVision pour un projet de recherche au Nunavut. La CCETP est chargée d'examiner les plaintes déposées contre la GRC dans tout le Canada et de formuler des recommandations au commissaire de la GRC et au ministre de la Sécurité publique sur les moyens d'améliorer la procédure. L'objectif général de ce projet est simple : améliorer le système de plaintes du public contre la GRC au Nunavut.

L'objectif général de ce projet est d'examiner le processus de plainte et de cerner les lacunes, les obstacles et les raisons possibles des taux élevés de retrait, ainsi que de fournir des recommandations sur les moyens d'améliorer l'ensemble du processus de plainte. Une grande partie de ce projet exigera la mobilisation de la collectivité, ce qui contribuera à fournir un contexte qualitatif/réel.

Une fois la recherche terminée, NVision élaborera un rapport sur la mobilisation et une série de recommandations à l'intention de la CCETP sur les moyens d'améliorer le système de plaintes contre la GRC au Nunavut. Ces recommandations seront examinées par la CCETP et intégrées dans un rapport plus large contenant des conclusions et des recommandations qui seront envoyées au ministre de la Sécurité publique, au commissaire de la GRC et au gouvernement territorial. La GRC examinera toutes les recommandations et les conclusions et fournira une réponse écrite au rapport (pour en savoir plus, veuillez consulter le site <https://www.crc-cetp.gc.ca/fr/rapports-completes>).

Questions générales sur le projet

1. Le public sait-il qu'il peut se plaindre de la conduite ou de l'intervention de la GRC?
2. Le public est-il informé de tous les moyens possibles de déposer une plainte?
3. Les plaignants connaissent-ils les possibilités qui s'offrent à eux pour faire appel d'une décision relative à une plainte ou pour transmettre leur plainte à une autorité autre que la GRC?
4. Le public est-il informé de l'existence de la CCETP, de son mandat et de son indépendance par rapport à la GRC?
5. Existe-t-il des obstacles qui empêchent les membres du public de déposer une plainte? (langue, accessibilité, crainte de représailles, etc.)

Questions pour lancer la discussion

1. Quelle expérience avez-vous du processus de plainte contre la GRC? (par exemple, avez-vous déposé une plainte ou avez-vous connaissance d'une plainte qui a été déposée?)
2. Comment décririez-vous le processus actuel de dépôt d'une plainte au Nunavut? Comment le public pourrait-il être mieux informé sur le processus de plainte contre la GRC au Nunavut?
3. Quels sont les principaux obstacles au dépôt de plaintes au Nunavut?
4. Quels sont les autres facteurs à prendre en compte dans l'évaluation du processus de plainte au Nunavut?
5. En quoi le processus de plainte au Nunavut diffère-t-il de celui des autres administrations?
6. Quelles sont les questions les plus urgentes concernant la surveillance de la police au Nunavut?
7. Y a-t-il des membres de la collectivité avec lesquels vous recommanderiez de parler du processus de plainte contre la GRC?
8. Que pourrait-on faire pour améliorer les relations entre la collectivité et la GRC au Nunavut?

9. Quels sont les membres de la collectivité qui travaillent le plus étroitement avec les services d'aide aux victimes? Comment collaboreraient-ils avec la GRC sur le terrain, le cas échéant?
10. Savez-vous s'il existe des locuteurs/interprètes parlant l'inuktitut pouvant vous aider à déposer des plaintes?