

# RECOMMANDATIONS

En se fondant sur les résultats de *l'Examen du bilan de la GRC des plaintes du public – 2009*, tout en reconnaissant l'importance d'améliorer le processus d'examen des plaintes du public, la Commission fait les recommandations suivantes à la GRC :

## Recommandation n° 1

Que la GRC clarifie ses politiques et ses procédures à l'égard des différents types de règlement des plaintes du public, particulièrement en ce qui concerne le règlement à l'amiable pour traiter les allégations graves.

## Recommandation n° 2

Que la GRC travaille davantage à normaliser ses politiques et ses procédures sur les plaintes du public dans ses divisions, et ce, par la mise à jour de la politique nationale et du manuel et par la formation qu'elle dispense.

## Recommandation n° 3

Pour garantir l'adhésion et la conformité aux politiques, que la GRC envisage de confier le pouvoir de délégation du commissaire, à l'égard des avis de décision qui mettent fin aux enquêtes, à l'officier ou (ou au sous-officier) responsable de l'Unité divisionnelle des normes professionnelles. À l'heure actuelle, ce pouvoir est exercé à l'échelon du détachement.

# SOMMAIRE

La Commission des plaintes du public contre la GRC est un organisme autonome créé en 1988 pour recevoir et examiner les plaintes au sujet de la conduite des membres – réguliers et civils – de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions. Les conclusions et les recommandations de la Commission visent à cerner et à corriger des problèmes attribuables à la conduite de membres de la GRC ou à des lacunes dans les politiques et les méthodes de l'organisation, et à empêcher que ces problèmes se produisent de nouveau.

À compter de 2007, et en vertu de l'alinéa 45.47b) de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada (Loi sur la GRC)*, la Commission a entrepris l'*Examen du bilan de la GRC des plaintes du public* dont l'objectif principal est d'examiner annuellement toutes les décisions prises à la suite de plaintes du public contre la GRC. Le projet comporte deux éléments principaux : a) l'examen du bilan pour évaluer toutes les décisions sur les plaintes réglées, et b) la liste des décisions en suspens qui tient compte des tous les dossiers en traitement :

Le projet vise à :

- confirmer que la GRC s'acquitte de ses responsabilités et de son mandat liés aux plaintes du public conformément à la partie VII de la *Loi sur la GRC*;
- cerner et analyser les enjeux liés aux plaintes pouvant

ultérieurement faire l'objet d'examen ou de mesures;

- fournir à la Commission et à la GRC une base probante pour cerner les enjeux systémiques relatifs au processus de règlement des plaintes;
- encourager la collaboration avec la GRC pour cerner les possibilités d'amélioration.

Les données recueillies dans ce rapport visent l'année civile 2009 et sont fondées sur toutes les plaintes traitées et reçues par la Commission avant le 13 août 2010<sup>1</sup>, dont la date de plainte se situe entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2009.

La Commission a reçu au total 1 700 décisions sur les plaintes réglées (déposées en 2009), soit 7 % de moins par rapport aux 1 829 décisions rapportées en 2008. Ce pourcentage est toutefois 18 % plus élevé comparativement aux 1 440 décisions rapportées en 2007.

Il est important de souligner que la GRC a toutefois avisé la

---

<sup>1</sup> En comparaison à l'année précédente, la GRC a bénéficié d'environ 6 semaines additionnelles pour fournir à la Commission les décisions concernant les plaintes déposées en 2009. Ce délai de grâce a été accordé en raison des restrictions en matière de ressources que les unités des normes professionnelles ont connues pendant les Olympiques d'hiver de Vancouver et les sommets du G8 et du G20.

Commission que 2 367 plaintes<sup>2</sup> ont été déposées en 2009. Ainsi, environ 28 % des plaintes étaient encore en suspens au moment de la rédaction du présent rapport.

En ce qui concerne les 1 700 décisions sur les plaintes réglées, 1 216 ont été déposées auprès de la Commission (72 %) et 471 auprès de la GRC (28 %). Les 13 autres plaintes inscrites (1 %) ont été déposées auprès d'autres organismes<sup>3</sup>. Selon les principales conclusions tirées en 2008, la proportion de plaintes déposées auprès de la Commission a augmenté de 3 % depuis 2008, tandis que la proportion de plaintes déposées auprès de la GRC a diminué de 4 %.

C'est dans la région du Nord-Ouest<sup>4</sup> qu'il y a eu le plus grand nombre de décisions sur les plaintes réglées (723), soit 42 % du nombre total de plaintes, tandis qu'il y en a eu 72 (4 %) dans la région du Centre<sup>5</sup>. Pour ce qui est des deux autres régions, il y en a eu (656), soit 39 % dans la région du Pacifique<sup>6</sup>, tandis que la

région de l'Atlantique<sup>7</sup> en a reçu (249), soit 15 %.

Au total, 4 835 allégations ont été formulées contre la GRC et ses membres en 2009, soit une augmentation de 7 % par rapport à l'année précédente.

Les trois allégations liées aux plaintes les plus courantes étaient la « négligence dans le devoir » (32 %), l'« attitude répréhensible » (19 %) et le « recours abusif à la force » (12 %).

À l'égard du traitement des plaintes, la GRC a produit un rapport final dans 49 % des cas, a conclu un règlement à l'amiable dans 30 % des cas, a émis un avis écrit de la décision (clôture du dossier) dans 5 % des cas et a accepté qu'une plainte soit retirée dans 16 % des cas. La Commission reste préoccupée du fait que, dans certains cas, la GRC continue de recourir au règlement à l'amiable pour traiter les allégations graves, notamment le « recours abusif à la force ».

En 2009, la GRC a eu besoin, en moyenne, de 119 jours pour rendre une décision à compter du moment où une plainte était déposée. Il s'agit d'une augmentation de 16 jours du délai de traitement par rapport à 2008. Il est important de souligner qu'en moyenne, les plaignants ont attendu 228 jours après l'incident pour déposer une

---

<sup>2</sup> Selon la GRC, il s'agit du nombre de plaintes déposées en 2009. Ce nombre ne représente pas les plaintes réglées en 2009.

<sup>3</sup> Federation of Saskatchewan Indian Nations (FSIN), Commission canadienne des droits de la personne et Solliciteur général de l'Alberta.

<sup>4</sup> Comprend les divisions suivantes de la GRC : « D » (Manitoba), « F » (Saskatchewan) « K » (Alberta), « G » (Territoires du Nord-Ouest) et « V » (Nunavut).

<sup>5</sup> Comprend les divisions suivantes de la GRC : « A » (région de la capitale nationale), « C » (Québec), et « O » (Ontario).

<sup>6</sup> Comprend les divisions suivantes de la GRC : « E » (Colombie-Britannique) et « M » (Yukon).

---

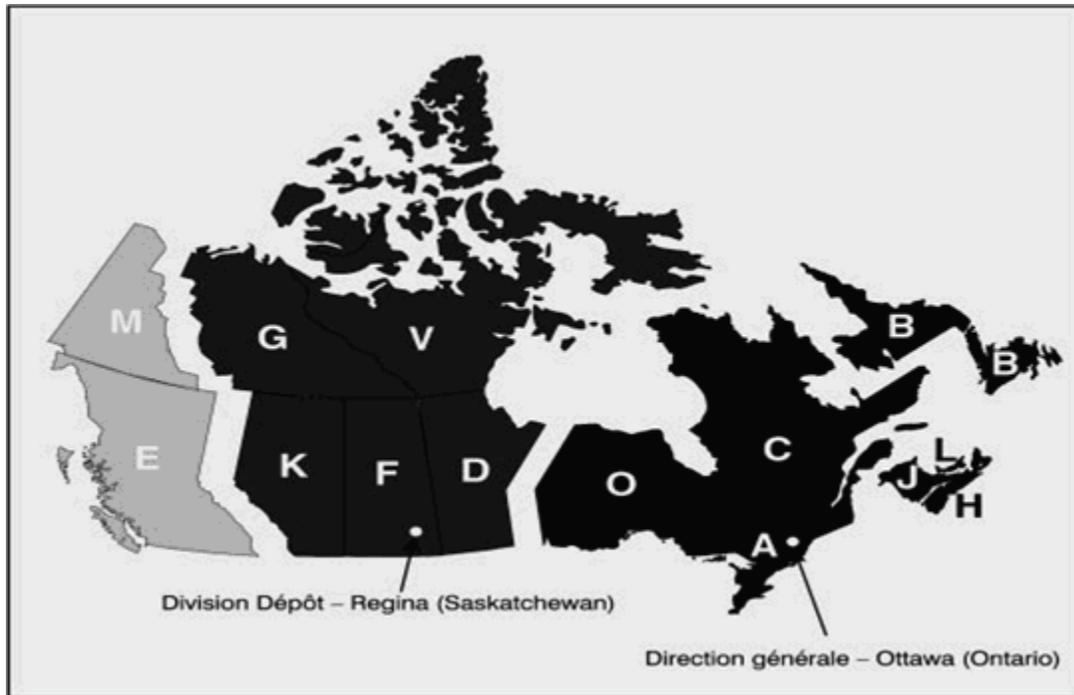
<sup>7</sup> Comprend les divisions suivantes de la GRC : « B » (Terre-Neuve-et-Labrador), « L » (Île-du-Prince-Édouard) et « H » (Nouvelle-Écosse).

plainte, une hausse de 28 jours par rapport à la moyenne de 200 jours établie en 2008.

Grâce au projet d'*Examen du bilan de la GRC des plaintes du public* et à d'autres initiatives, la Commission continuera de collaborer

étroitement avec la GRC pour cerner les tendances et les enjeux qui peuvent servir à améliorer la qualité du système de plaintes du public dans son ensemble et pour accroître la confiance du public.

# CARTE DES DIVISIONS DE LA GRC



Les divisions sont les suivantes :

- Division « A » : Région de la capitale nationale
- Division « B » : Terre-Neuve-et-Labrador
- Division « C » : Québec
- Division « D » : Manitoba
- Division « E » : Colombie-Britannique
- Division « F » : Saskatchewan
- Division « G » : Territoires du Nord-Ouest
- Division « H » : Nouvelle-Écosse
- Division « J » : Nouveau-Brunswick
- Division « K » : Alberta
- Division « L » : Île-du-Prince-Édouard
- Division « M » : Yukon
- Division « O » : Ontario
- Division « V » : Nunavut

# TERMES COURANTS

**Allégation** : Affirmation d'un membre du public selon laquelle un membre ou une personne employée ou nommée en vertu de la *Loi sur la GRC* a eu une conduite inappropriée alors qu'elle était dans l'exercice de ses fonctions.

**Avis écrit de la décision** : Un des quatre types de décisions sur les plaintes prises par la GRC, aux termes du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*, à l'intention du ou des plaignants et indiquant que la GRC a décidé que la plainte n'allait pas faire l'objet d'une enquête ou qu'on allait mettre fin (clôture).

**Catégorie d'allégations de la GRC** : Fait partie du système de classification des plaintes de la GRC figurant sur le formulaire 4110, dans lequel chaque allégation formulée par un membre du public est classée dans une catégorie mutuellement exclusive reflétant la nature de l'allégation.

**Décision sur une plainte** : Règlement par la GRC d'une plainte du public contre un de ses membres.

**Dossiers des plaintes terminées** : Tous les documents de la GRC liés aux plaintes du public et aux décisions relatives à ces plaintes, le cas échéant.

**Enquête d'intérêt public** : Peu importe qu'une plainte ait fait ou non l'objet d'une enquête ou d'un rapport, ou qu'elle ait été traitée de quelque façon que ce soit par la GRC, le président peut mener une enquête ou convoquer une audience publique portant sur une plainte relativement à la conduite d'un membre lorsqu'il ou elle estime qu'il est dans l'intérêt public de procéder ainsi.

**Exigence prévue dans la loi** : Obligation juridique aux termes de la loi.

**Liste des décisions en suspens** : Mécanisme servant à dénombrer toutes les plaintes du public déposées à la Commission qui font actuellement l'objet d'une enquête de la GRC. Le mécanisme permet à la Commission de déterminer à quelle vitesse la GRC répond aux plaintes et, en particulier, de cerner les plaintes qui font l'objet d'une enquête depuis trop longtemps.

**Liste des problèmes de la Commission** : Liste composée de 46 catégories qui décrivent la nature des plaintes du public. Le processus de classement des problèmes soulevés par les plaintes est effectué lorsque la Commission reçoit l'ensemble des dossiers de plaintes dans le cadre du projet d'Examen du bilan.

**Mandat conféré par la loi** : Pouvoir juridique prévu par la loi.

**Plaintes déposées par le Président :** Le Président peut déposer une plainte aux termes de la partie VII de la *Loi sur la GRC* s'il estime qu'il existe des motifs raisonnables de le faire. Selon les renseignements qu'il reçoit, le Président peut conclure qu'il y a lieu de mener une enquête sur la conduite d'un policier de la GRC.

**Processus de plaintes du public :** Procédures entreprises par la GRC et la Commission afin de donner suite aux plaintes du public contre un membre de la GRC. Cela peut comprendre, entre autres, la réception des plaintes, l'enquête par la GRC, le règlement des plaintes et l'examen des plaintes.

**Rapport final (GRC) :** Un des quatre types de décisions sur les plaintes produites par la GRC à l'intention du ou des plaignants en vertu du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC* qui expose les conclusions de la GRC découlant de son enquête sur la plainte du public.

**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.

# ANALYSE DE LA GRC DANS SON ENSEMBLE ET DANS LES RÉGIONS

Puisque la Commission n'est pas en mesure d'établir un compte rendu exact du nombre de décisions sur les plaintes que la GRC a rendues à un moment donné, ni du nombre de plaintes qui ont été déposées en tout, elle doit demander à la GRC de lui fournir des décisions sur les plaintes en temps opportun<sup>8</sup> afin que la base de données de l'Examen du bilan de la Commission soit la plus complète possible. En raison de la nature du système de plaintes du public et des délais liés aux enquêtes, la Commission continuera probablement de recevoir des décisions concernant des plaintes déposées en 2009 au cours de 2010 et 2011. Dans le présent rapport, nous n'analyserons que les plaintes du public déposées en 2009 au sujet desquelles la GRC a rendu une décision<sup>9</sup> avant la production du présent rapport.

---

<sup>8</sup> La Commission considère qu'un délai allant jusqu'à 180 jours entre la date de la plainte et la date à laquelle la Commission reçoit une décision sur la plainte réglée entre dans les limites de ce qu'elle qualifie de « temps opportun ».

<sup>9</sup> La Commission a demandé à obtenir copie de toutes les décisions sur les plaintes du public aux termes de l'alinéa 45.47 b) de la *Loi sur la GRC*. Les décisions sur les plaintes du public obtenues de la GRC en vertu de la Partie VII de la *Loi sur la GRC* peuvent comprendre le formulaire 4110 de la GRC (où l'on consigne les plaintes réglées à l'amiable ou retirées); le formulaire 4110 et un avis de décision (tel qu'il est défini au paragraphe 45.36(6) de la *Loi sur la GRC*); et le formulaire 4110 et un

En outre, étant donné le petit nombre de décisions sur les plaintes rendues par certaines divisions et les préoccupations liées au traitement de certains cas, la capacité de la Commission à tirer des conclusions ou à fournir des analyses plus poussées est en quelque sorte limitée.

Enfin, étant donné les répercussions importantes des Jeux olympiques d'hiver de Vancouver et des sommets du G8 et du G20 sur les ressources humaines et les unités des normes professionnelles de la GRC en 2010, la Commission a accepté de reporter d'environ six semaines la date limite de remise des décisions sur les plaintes réglées. Cette décision rend possible l'analyse de plus de données relatives à 2009, mais la Commission sait bien que le délai risque de compliquer la rédaction des rapports annuels.

Ainsi, en raison des limites précitées, la prudence est de mise en consultant l'Examen du bilan de la GRC des plaintes du public, car le nombre total des décisions sur les plaintes réglées représente non pas l'ensemble des plaintes du public déposées contre la GRC en 2009, mais seulement celles ayant fait

---

rapport final (conformément à l'article 45.4 de la *Loi sur la GRC*).

*l'objet d'un formulaire 4110 et d'une décision.*

*La Commission a cherché tout de même à recenser les points forts, les points à améliorer et les sujets de préoccupation liés au processus des plaintes du public, notamment en ce qui concerne la conduite des membres, le règlement des plaintes et les questions administratives, qui, de l'avis de la Commission, devraient faire l'objet d'un examen plus approfondi par la GRC.*

## **PLAINTES REÇUES**

Les données recueillies pour 2009 sont fondées sur tous les dossiers de plaintes réglées que la Commission a reçus avant le 13 août 2010<sup>10</sup> et dont la date de la plainte est située entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2009<sup>11</sup>. La Commission a reçu 1 700 décisions sur les plaintes réglées (déposées en 2009), soit 7 % de moins par rapport au nombre total de décisions sur les plaintes réglées rapportées dans *l'Examen du bilan de la GRC des plaintes du public – 2008*.

La GRC a toutefois avisé la Commission que 2 367 plaintes<sup>12</sup> ont

été déposées en 2009. Ainsi, environ 28 % des plaintes étaient encore en suspens au moment de la rédaction du présent rapport.

C'est dans la région du Nord-Ouest<sup>13</sup> qu'il y a eu le plus grand nombre de décisions sur les plaintes réglées (723), soit 42 % du nombre total de plaintes, tandis qu'il y en a eu 656 (39 %) dans la région du Pacifique<sup>14</sup>, 249 (15 %) dans la région de l'Atlantique<sup>15</sup> et 72 (4 %) dans la région du Centre<sup>16</sup>. Même si le nombre de décisions sur les plaintes réglées reçues par la Commission au moment d'écrire ces lignes était moins élevé que l'année précédente, la part revenant aux régions de l'Atlantique et du Centre est demeurée relativement constante par rapport à 2008. Par contre, la proportion de plaintes réglées en 2009 s'est accrue de 4 % dans la région du Nord-Ouest, tandis que la part revenant à la région du Pacifique, qui était la plus élevée en 2008, a fléchi de 6 % par rapport à l'année précédente.

---

<sup>10</sup> La GRC disposait d'environ sept mois après la fin de l'année pour remettre à la Commission les décisions sur les plaintes réglées déposées en 2009.

<sup>11</sup> Le 7 décembre 2010, la Commission avait reçu 7 114 décisions sur les plaintes réglées depuis le début du projet, comparativement à 4 572 décisions sur les plaintes réglées rapportées l'année précédente.

<sup>12</sup> Il s'agit du nombre de plaintes qui ont été déposées en 2009 et non du nombre de plaintes qui ont été réglées.

---

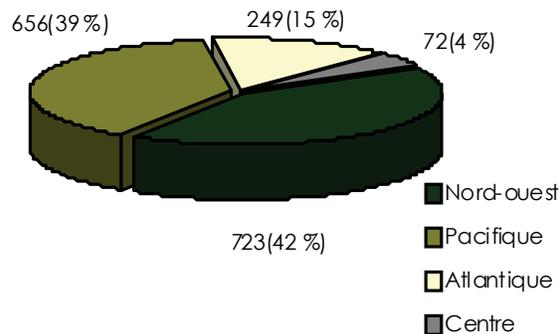
<sup>13</sup> La région du Nord-Ouest comprend le Nunavut, le Manitoba, la Saskatchewan, les Territoires du Nord-Ouest et l'Alberta.

<sup>14</sup> La région du Pacifique comprend la Colombie-Britannique et le Yukon.

<sup>15</sup> La région de l'Atlantique comprend Terre-Neuve-et-Labrador, la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick et l'Île-du-Prince-Édouard.

<sup>16</sup> La région du Centre comprend le Québec et l'Ontario.

**Figure 1 : Nombre total de plaintes par région<sup>17</sup>**



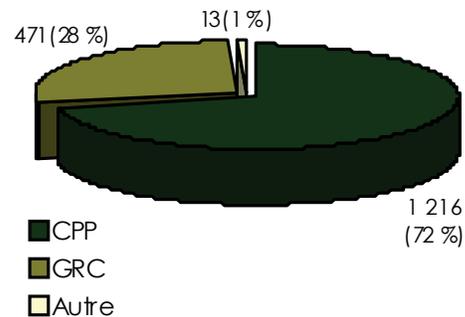
Sur les 1 700 décisions de plaintes réglées, 1 216 ont été déposées auprès de la Commission (72 %) et 471 auprès de la GRC (28 %). Les 13 autres plaintes inscrites (1 %) ont été déposées auprès d'autres organismes<sup>18</sup>. Tout comme lors des années précédentes, la proportion de plaintes déposées auprès de la Commission a augmenté de 3 % depuis 2008, tandis que la proportion de plaintes déposées auprès de la GRC a diminué de 4 %. Ce virage pourrait traduire une tendance générale vers une meilleure connaissance des comités d'examen et une moindre hésitation à déposer des plaintes auprès de la Commission<sup>19</sup>.

<sup>17</sup> Note statistique : Les chiffres ayant été arrondis, la somme de certains pourcentages pourrait plus ou moins correspondre à 100 %.

<sup>18</sup> Trois plaintes ont été déposées auprès de la Federation of Saskatchewan Indian Nations (FSIN), 9 plaintes réglées ont été déposées auprès du Solliciteur général de l'Alberta et une plainte a été déposée auprès de la Commission canadienne des droits de la personne.

<sup>19</sup> EKOS (2010), «Public Attitudes to Police and Oversight». Titre d'un atelier dans le cadre de la

**Figure 2 : Nombre de plaintes déposées auprès de la Commission et de la GRC**



### VENTILATION PAR RÉGION

À l'échelle des régions, les plaignants de la région du Nord-Ouest ont déposé 70 % de leurs plaintes auprès de la Commission, 28 % de leurs plaintes auprès de la GRC et 2 % de leurs plaintes auprès d'autres organismes. En 2008, 60 % des plaintes ont été déposées auprès de la Commission, 39 % auprès de la GRC et 1 % auprès de la FSIN et du Solliciteur général de l'Alberta<sup>20</sup>. Cette hausse de 10 % dans la proportion des plaintes déposées auprès de la Commission est représentative de la croissance constatée à cet égard à l'échelle nationale rapportée plus haut. De

conférence de l'ACSCMO 2010, tenue le 8 juin 2010, à Fredericton, au Nouveau-Brunswick.

<sup>20</sup> Il convient de noter que, sauf lorsqu'il est clairement indiqué qu'une plainte a été déposée auprès du Solliciteur général de l'Alberta, la Commission ne dispose d'aucun moyen de vérifier combien de plaintes ont été déposées auprès de cet organisme provincial. Elle n'est donc pas en mesure de prévoir combien de décisions la GRC devrait lui remettre.

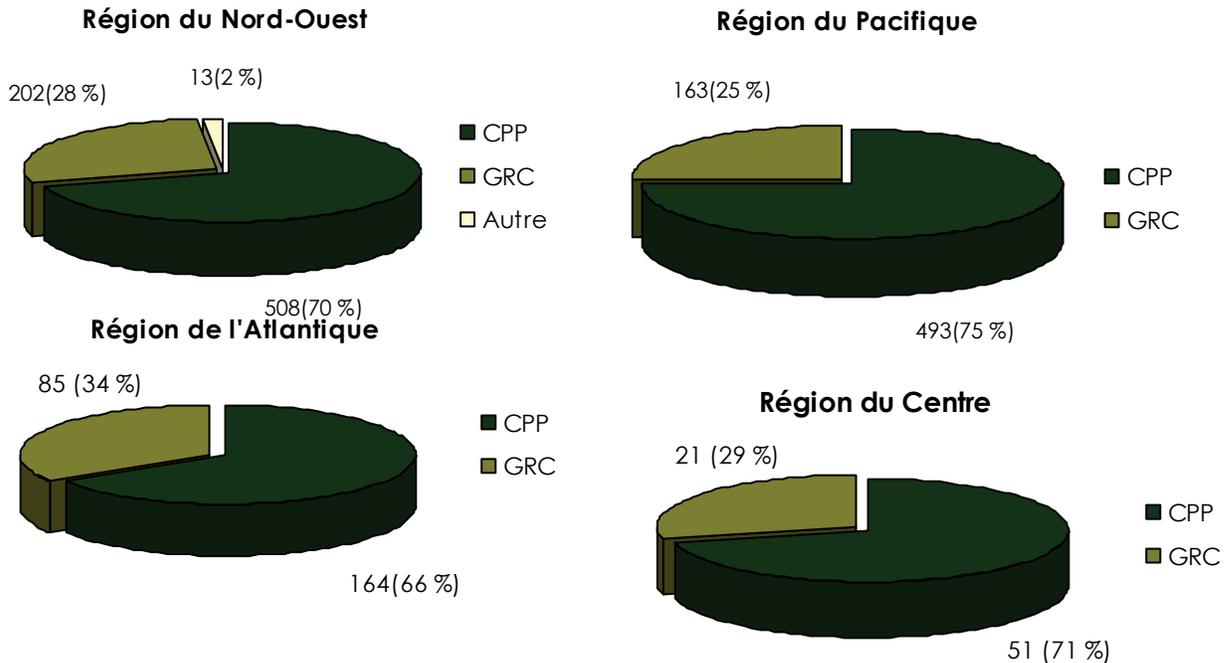
même, la baisse du nombre de plaintes déposées auprès de la GRC va de pair avec la diminution générale constatée à cet égard à l'échelle de l'organisation.

Dans la région du Pacifique, où la Commission maintient un bureau national de réception des plaintes à Surrey, en Colombie-Britannique, 75 % des plaintes ont été déposées auprès de la Commission et seulement 25 % des plaintes ont été déposées auprès de la GRC. Malgré une baisse de 2 % dans la proportion des plaintes déposées auprès de la Commission comparativement à 2008, il est clair que les plaignants préfèrent s'adresser à la Commission plutôt qu'à la GRC.

Dans la région de l'Atlantique, 66 % des plaintes ont été déposées auprès de la Commission et 34 % auprès de la GRC. Cette répartition pourrait s'expliquer par le recours massif à la GRC pour déposer les plaintes liées à la division « H », car 49 % des plaintes la concernant ont été déposées auprès de la GRC et 51 % auprès de la Commission. Néanmoins, les données de 2009 représentent un virage par rapport aux années de déclaration précédentes, comme le prouve la hausse de 38 % des plaintes déposées auprès de la Commission en trois ans.

Dans la région du Centre, 71 % des plaintes ont été déposées auprès de la Commission et 29 % auprès de la GRC. En outre, de 2007 à 2009, la région du Centre a connu une croissance de 82 % du nombre total de plaintes déposées auprès de la Commission.

**Figure 3 : Ventilation par région – Nombre de plaintes déposées auprès de la Commission et de la GRC**



Outre les plaintes déposées contre des membres en particulier, la Commission reçoit, à l'occasion, des plaintes contre un détachement en entier. En 2009, la Commission a reçu 45 plaintes de ce genre, soit 3 % de l'ensemble des décisions sur les plaintes réglées dans l'année. Le nombre total de plaintes contre un détachement en entier a diminué de plus de 50 % par rapport à 2008.

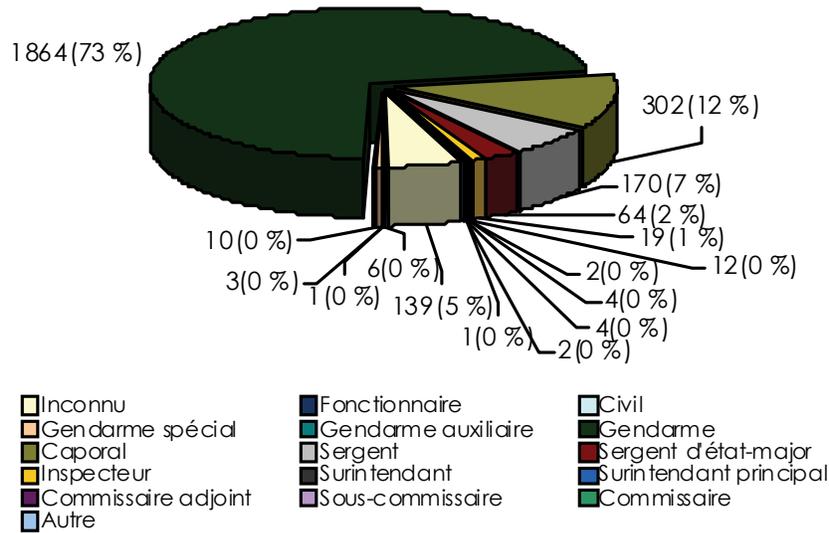
La région du Pacifique, en particulier la division « E », comptait le plus grand nombre de plaintes contre un détachement en entier, soit 19 plaintes ou 2,9 % du nombre total de décisions sur les plaintes réglées dans la région. À titre de comparaison, la région du Centre n'a reçu que trois plaintes de cette nature, sauf qu'elles représentaient 4,2 % de l'ensemble des plaintes réglées dans cette région, soit le

pourcentage le plus élevé à ce chapitre.

Cinq autres plaintes ont été déposées contre la GRC en général<sup>21</sup>.

<sup>21</sup> La région de l'Atlantique a reçu deux plaintes contre la GRC en général, la région du Nord-Ouest en a reçu une et la région du Pacifique en a reçu deux. La région du Centre n'a reçu aucune plainte contre la GRC dans son ensemble.

**Figure 4 : Nombre de plaintes selon le grade des membres**



La Commission a également suivi l'évolution des données sur les caractéristiques des membres ayant fait l'objet d'une plainte, afin d'y cerner tout indice éventuel de comportement répréhensible ou d'établir le grade des membres contre lesquels des plaintes sont habituellement déposées. En 2009, le nombre moyen de membres ayant fait l'objet d'une plainte s'établissait à 1,6, ce qui veut dire qu'entre un et deux membres sont habituellement en cause lorsqu'une plainte est déposée.

Comme le travail d'application de la loi de la GRC sur le terrain est effectué par des gendarmes et des caporaux, il ne faut pas s'étonner du fait que 73 % des membres ayant fait

l'objet d'une plainte soient des gendarmes. Les membres ayant le grade de caporal et de sergent représentaient respectivement 12 % et 7 % des membres visés par des plaintes. À titre comparatif, il y a peu de différence statistique entre les données présentées de 2007 à 2009.

La liste complète des plaintes selon le grade des membres illustrées ci-dessus se trouve à l'annexe C.

Dans les prochaines années, la Commission travaillera de concert avec la GRC à la compilation d'autres données démographiques, afin de pouvoir dresser un portrait plus fidèle des membres faisant l'objet des plaintes.

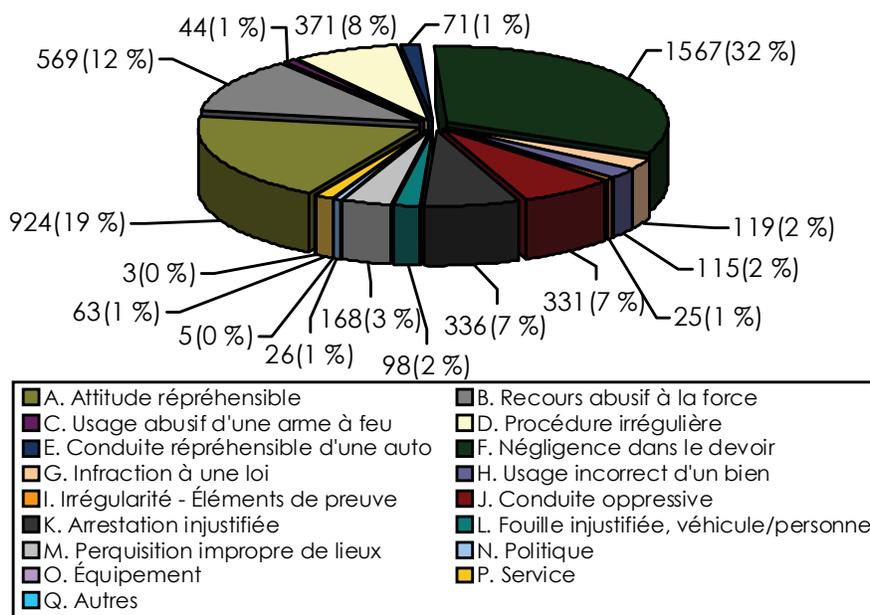
## ALLÉGATIONS

Au total, 4 835 allégations<sup>22</sup> ont été formulées contre la GRC et ses membres, soit une augmentation par rapport aux 4 511 allégations de 2008, ce qui représente une moyenne d'environ 2,8 allégations par plainte. Il est intéressant de noter que, même si le nombre total de décisions sur les plaintes réglées établi en 2009 est inférieur au nombre établi en 2008, le nombre d'allégations par plainte dépassait celui de l'année antérieure, qui s'établissait à environ 2,5 allégations par plainte.

Selon la GRC, les allégations liées aux plaintes les plus courantes étaient la « négligence dans le devoir » (32 %), l'« attitude répréhensible » (19 %) et le « recours abusif à la force » (12 %). Fait à noter, les allégations les plus graves (« recours abusif à la force », « usage abusif d'une arme à feu » et « infraction à une loi ») constituaient 15 % des allégations, une proportion similaire à celle de l'année précédente (14 %).

La ventilation complète des allégations à l'échelle de l'organisation illustrées ci-dessous se trouve à l'annexe F.

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



<sup>22</sup> Une liste des types d'allégations liés à des plaintes et une brève description de chaque allégation se trouvent à l'**annexe D**. Cependant, il convient de signaler que la Commission est préoccupée par la façon dont la GRC classe les plaintes, puisqu'il y a eu des cas de classification erronée. À titre d'exemple, des allégations qui auraient été classées de manière plus appropriée en tant qu'allégations de « recours abusif à la force » ont été classées officiellement en tant que « négligence dans le devoir ». Cela a pour effet de fausser les données concernant les types d'allégations réels, car des allégations graves ne sont pas classées comme telles.

## VENTILATION PAR RÉGION

À l'échelle des régions, les allégations les plus courantes cernées par la GRC dans la région du Nord-Ouest étaient la « négligence dans le devoir » (35 %) et l'« attitude répréhensible » (19 %), suivies de la « procédure irrégulière » et du « recours abusif à la force » (19 % chacun). Ces résultats aussi vont de pair avec ceux rapportés en 2008. Il convient de noter que, malgré la baisse observée de 2 % de sa proportion d'allégations d'« infraction à une loi », cette région a toujours la moyenne la plus élevée de l'organisation, comptant à elle seule 75 % du total national pour ce type d'allégations.

Dans la région du Pacifique, les trois allégations les plus courantes étaient la « négligence dans le devoir » (29 %), l'« attitude répréhensible » (17 %) et le « recours abusif à la force » (16 %). En fait, la région du Pacifique maintient la moyenne la plus élevée de l'organisation au chapitre des allégations de « recours abusif à la force », avec 54 % du total national dans cette catégorie.

Dans la région de l'Atlantique, les allégations les plus courantes étaient la « négligence dans le devoir » (29 %), l'« attitude répréhensible » (26 %) et le « recours abusif à la force » (11 %), qui est ainsi passé devant des allégations de « procédure irrégulière » et de « conduite oppressive », qui sont passées de 12 % en 2008, à 6 % et 7 % respectivement en 2009. Il convient de noter que la division « L » et la division « H » comptaient parmi les divisions ayant la plus forte

proportion d'allégations d'« attitude répréhensible », soit 49 % et 30 % respectivement.

C'est dans la région du Centre que l'on constate les plus fortes variations au chapitre des allégations par rapport à 2008, les allégations les plus courantes étant la « négligence dans le devoir » (48 %), une hausse de 23 % comparativement à 2008, la « conduite oppressive » (17 %) et l'« attitude répréhensible » (16 %). La proportion respective de ces deux dernières allégations en 2008 était de 22 % et de 24 %.

La ventilation complète des allégations par région se trouve à l'annexe G.

Depuis les trois années d'existence du projet *d'Examen du bilan de la GRC des plaintes du public*, la Commission compile les données liées aux allégations déposées auprès de la Commission et de la GRC. Elle procède ainsi afin de savoir si certains types d'allégations sont plus susceptibles d'être déposés auprès de la Commission en raison de la gravité de la plainte ou parce que le plaignant se sent plus à l'aise de recourir à un organisme indépendant.

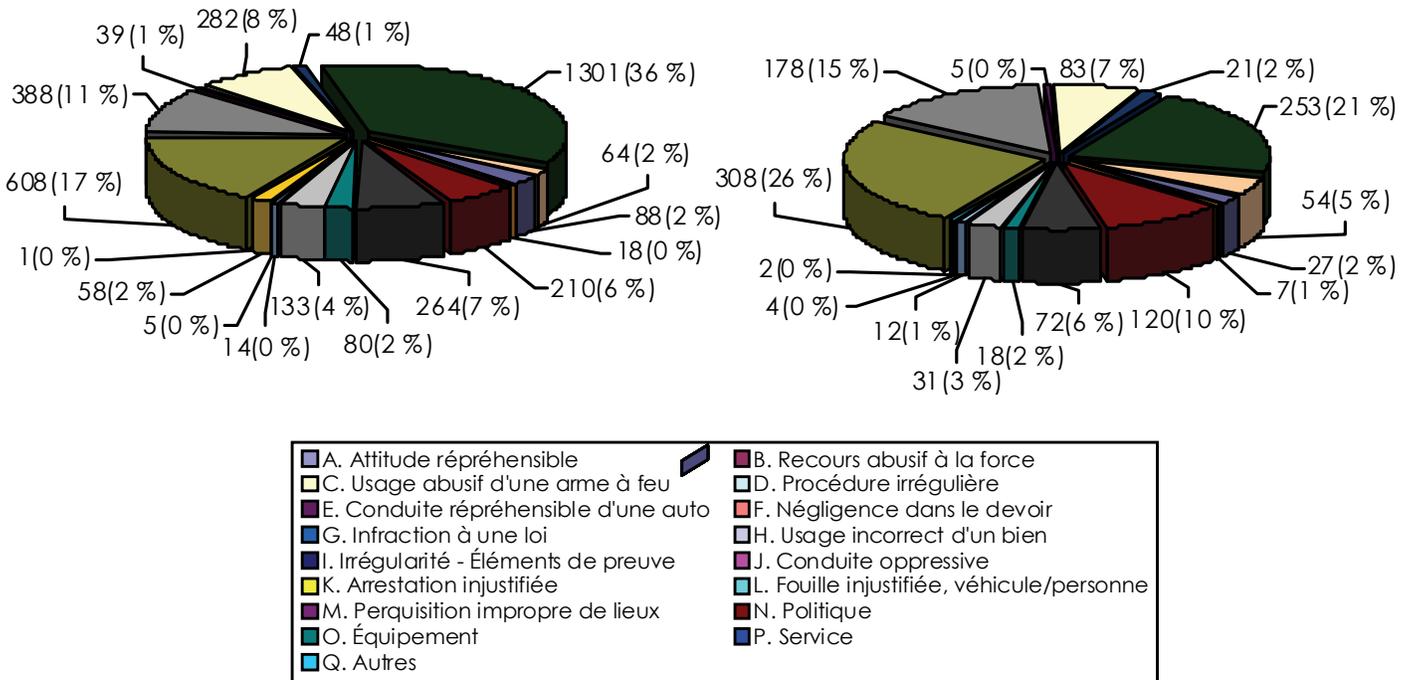
Exception faite des allégations de la catégorie « autres » (33 %), en 2009, tous les types d'allégations étaient plus susceptibles d'être déposés auprès de la Commission. L'année de déclaration en cours est aussi marquée par une augmentation des allégations d'« infraction à une loi » déposées auprès de la Commission (54 %), qui étaient plus susceptibles d'être déposées auprès de la GRC (51 %) en 2008.

En fait, 9 des 17 types d'allégations ont été déposés auprès de la Commission dans au moins 75 % des cas : « usage abusif d'une arme à feu » (89 %), « procédure irrégulière » (76 %), « négligence dans le devoir » (83 %), « usage incorrect d'un bien » (77 %), « arrestation injustifiée » (79 %), « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » (82 %), « perquisition impropre de lieux » (79 %), « équipement » (100 %) et « service » (92 %).

Ces données révèlent la tendance générale visant à déposer les plaintes auprès de la Commission plutôt que de la GRC, et une plus grande compréhension du rôle de la Commission dans le processus d'examen des plaintes du public au Canada.

**Figure 6 : Ventilation des allégations déposées auprès de la CPP**

**Figure 7 : Ventilation des allégations déposées auprès de la GRC**



Enfin, pour chaque décision sur les plaintes reçues, la Commission a analysé les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte<sup>23</sup>. Les problèmes les plus courants liés aux plaintes à l'échelle de l'organisation portaient sur l'« attitude »<sup>24</sup> (16 %), la « qualité de l'enquête criminelle (GRC) » (9 %), l'« arrestation » (8 %), les « incidents liés à des véhicules » (8 %) et le « service » (7 %); cette dernière catégorie étant en baisse par rapport aux 12 % de l'année précédente. Fait à noter, la « violence physique par des agents de police (sans matériel de contrainte) », qui correspond souvent à des allégations de « recours abusif à la force », représentait 5 % des problèmes liés à la nature de la plainte rapportés pendant l'année.

Au total, 5 708 problèmes ont été rapportés en 2009, soit un peu plus que les 5 623 problèmes rapportés l'année précédente. La comparaison de ces données révèle une constance pour la majorité des problèmes soulevés au sujet des plaintes, à quelques exceptions près. Même si les problèmes liés aux décisions sur les plaintes impliquant des armes mortelles ne représentaient qu'un pourcentage minime du total des problèmes

rapportés, leur nombre n'a cessé d'augmenter, passant de 19 problèmes rapportés en 2007 à 45 en 2009. On a noté aussi une hausse du nombre de problèmes liés à l'utilisation de produits chimiques irritants, comme l'aérosol capsique, qui est passé de 21 en 2008 à 33 en 2009. Par contre, au chapitre des décisions sur les plaintes liées à l'utilisation d'une arme à impulsion, les problèmes rapportés sont passés de 35 en 2008 à 25 en 2009. On s'est attardé aussi au nombre de problèmes liés aux décisions sur les plaintes concernant les chiens policiers, comme les morsures, qui est passé de 23 à 16 d'un exercice à l'autre. Enfin, le nombre de problèmes liés aux plaintes touchant la santé mentale a bondi de 69 en 2008 à 90 en 2009. La ventilation complète des problèmes à l'échelle de l'organisation se trouve à l'annexe E.

## VENTILATION PAR RÉGION

À l'échelle des régions, les trois problèmes les plus souvent rapportés dans la région du Nord-Ouest étaient l'« attitude » (14 %), la « qualité de l'enquête criminelle (GRC) » (10 %) et l'« arrestation » (9 %).

Dans la région du Pacifique, les problèmes les plus souvent rapportés étaient l'« attitude » (15 %), l'« arrestation » (9 %) et les « incidents liés à des véhicules » (9 %). Fait à noter, les problèmes liés aux politiques sont passés de 19 (0,9 %) du nombre total de problèmes en 2008 à seulement deux (moins de 0,1 %) en 2009.

---

<sup>23</sup> La Commission a créé 46 catégories de problèmes afin de mieux définir et de classer les plaintes. Leur description se trouve à l'**annexe A** du présent rapport.

<sup>24</sup> Le problème de l'« attitude » se distingue du « langage offensant », qui compte pour 1,8 % des problèmes.

Les problèmes les plus souvent soulevés au sujet des plaintes dans la région de l'Atlantique étaient liés à l'« attitude » (18 %), aux « incidents liés à des véhicules » (10 %) et à la « qualité de l'enquête criminelle (GRC) » (10 %), un problème dont l'occurrence a doublé depuis 2008.

Enfin, les trois problèmes les plus souvent rapportés dans la région du Centre étaient l'« attitude » (18 %), le « service » (15 %) et la « qualité de l'enquête criminelle (GRC) » (13 %).

## DÉCISION SUR LES PLAINTES

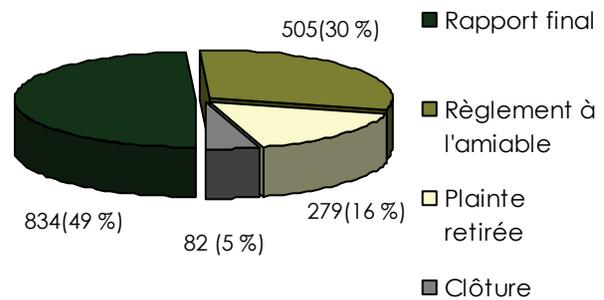
Quand la GRC reçoit une plainte, celle-ci peut être réglée de quatre manières :

- une plainte peut faire l'objet d'une enquête de la GRC aux termes de laquelle un rapport final peut être produit<sup>25</sup>;
- le plaignant et les membres concernés peuvent accepter un règlement à l'amiable;
- le plaignant peut retirer sa plainte;
- le dossier de la plainte peut être clos conformément à des dispositions limitées de la *Loi sur la GRC*.

<sup>25</sup> Ce type de rapports rend compte de la décision sur une plainte rendue par la GRC à la suite d'une enquête à ce sujet et des conclusions tirées de cette enquête.

En traitant les plaintes, la GRC a produit un rapport final dans 49 % des cas, a conclu un règlement à l'amiable dans 30 % des cas, a émis un avis écrit de la décision (clôture du dossier) dans 5 % des cas et a accepté qu'une plainte soit retirée dans 16 % des cas. Ces données sont similaires à celles des années précédentes.

**Figure 8 : Nombre de plaintes par type de décision**

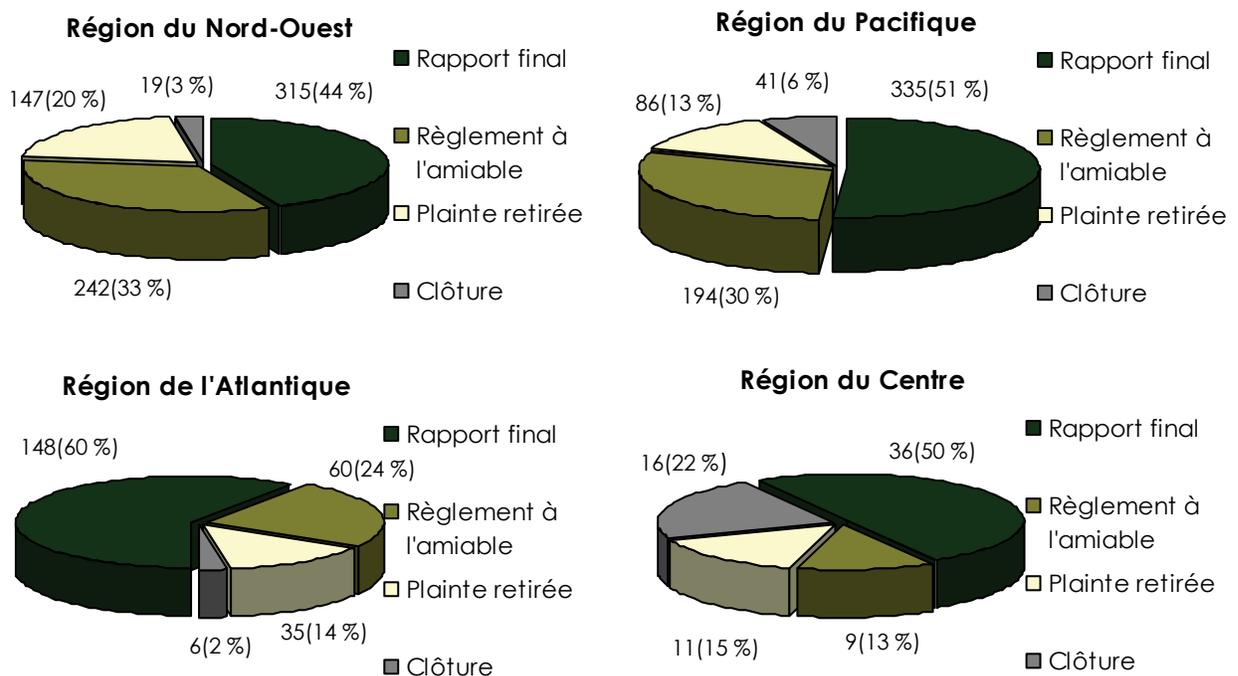


Bien que certaines allégations liées à des plaintes soient constamment réglées au moyen d'un des quatre types de décision établis<sup>26</sup>, il peut y avoir des variations entre les régions

<sup>26</sup> La Commission a cerné de quelle façon les catégories d'allégation ont été traitées. Pour chaque catégorie d'allégation, on a établi la proportion selon le type de décision; on a divisé le nombre d'allégations réglées dans une catégorie pour une décision par le nombre total d'allégations de cette catégorie. Ces données ont ensuite été comparées d'une catégorie d'allégation à l'autre afin de déterminer quel type d'allégations était le plus susceptible d'être traité d'une certaine façon. Une catégorie d'allégation était donc plus susceptible de faire l'objet d'une certaine décision si le pourcentage d'allégations de ce type qui avaient été traitées d'une certaine manière était plus élevé que les pourcentages des autres catégories d'allégation. « Plus susceptible » ne signifie toutefois pas plus courant.

et les divisions dans la façon dont les plaintes sont traitées. Par exemple, la proportion de règlements à l'amiable variait de 13 % de l'ensemble des décisions dans la région du Centre à 33 % dans la région du Nord-Ouest. Cet écart pourrait être attribuable à la tendance qu'ont les plaignants de certains secteurs géographiques de parvenir à un règlement à l'amiable avec les membres au lieu d'attendre les résultats d'une enquête officielle. En outre, les avis écrits de la décision (clôture) représentaient 22 % des décisions sur les plaintes dans la région du Centre, mais seulement 2 % dans la région de l'Atlantique, une région où le règlement des plaintes au moyen d'une enquête officielle et d'un rapport final était pratique courante en 2009.

**Figure 9 : Ventilation par région – Nombre de plaintes par type de décision**



Comme le montrent les graphiques, les régions étaient toutes portées à produire un rapport final, mais la comparaison régionale révèle que la région du Nord-Ouest avait la proportion la plus élevée de règlements à l'amiable, dont une bonne partie provenait de la division « G », ainsi que la proportion la plus forte de plaintes retirées, en raison du pourcentage élevé rapporté dans la division « V ». La région de l'Atlantique avait le pourcentage le plus élevé de rapports finaux et la région du Centre avait la plus forte proportion de clôtures, attribuables pour la plupart à la division « O ».

## ENQUÊTE ET RAPPORT FINAL

Pour l'ensemble des décisions sur les plaintes reçues par la Commission, 834 ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final, soit 49 % de l'ensemble des décisions à l'échelle de l'organisation. Ces rapports portaient sur 3 032 allégations; parmi celles-ci les plus susceptibles d'être traitées de la sorte étaient le « recours abusif à la force », l'« infraction à une loi », l'« arrestation injustifiée » et l'« usage incorrect d'un bien ».

À la suite d'une enquête, la GRC a décidé « d'appuyer » ou de « rejeter » 2 960 des allégations. Cependant, la GRC n'est pas parvenue à prendre de décision sur 72 allégations rapportées, qui ont donc été considérées comme « indéterminées ».

L'examen des allégations ayant fait l'objet d'une décision permet de constater que seulement 9 % ont été appuyées par la GRC. En ce qui a trait aux types d'allégations les plus portés à faire l'objet d'un rapport final de la GRC, cette dernière rejetait l'allégation entre 82 % et 100 % du temps<sup>27</sup>. Il convient de signaler que parmi les allégations les

plus susceptibles d'être « rejetées » par la GRC, il y avait les allégations d'« infraction à une loi » (100 %), d'« irrégularité – éléments de preuve » (100 %), de « recours abusif à la force » (97 %) et d'« usage abusif d'une arme à feu » (97 %). En revanche, les types d'allégations que la GRC était plus portée à appuyer comprenaient le « service » (32 % d'appui), l'« usage incorrect d'un bien » (18 % d'appui) et l'« attitude répréhensible » (16 % d'appui). Il convient aussi de noter que la plupart des allégations entrant dans la catégorie « politique », qui est réservée aux plaintes du public liées aux politiques de la GRC et à leur application, ont été jugées fondées (53 % d'appui). Au chapitre des allégations plus graves (« recours abusif à la force », « usage abusif d'une arme à feu » et « infraction à une loi »), la GRC a appuyé 14 des 578 allégations rapportées (2,4 %), soit un peu moins que les 3 % d'appui en 2008.

La ventilation complète des allégations ayant fait l'objet d'un rapport final se trouve à l'annexe I.

---

<sup>27</sup> Le nombre total d'allégations classées comme ayant été traitées et le nombre total d'allégations qui, dans le cadre d'un rapport final, ont été appuyées ou rejetées par la GRC peuvent être différents puisque, à certaines occasions, la GRC n'a pas été en mesure de prendre une décision en raison du manque de preuve ou parce que l'allégation n'a pas été traitée séparément.

## VENTILATION PAR RÉGION

À l'échelle régionale, la région du Nord-Ouest a produit un rapport final dans 44 % des cas, ce qui est supérieur aux 39 % rapportés en 2008. Cette proportion est un peu moins élevée que la moyenne de 49 % pour l'ensemble de la GRC. Parmi les 1 325 allégations pouvant faire l'objet d'un rapport final, celles qui étaient les plus portées à être réglées de la sorte étaient les allégations de « recours abusif à la force », d'« infraction à une loi » et d'« irrégularité – éléments de preuve ». Lorsqu'on examine les allégations qui ont été appuyées ou rejetées, on constate que seulement 9 % des 1 290 allégations concernées ont été appuyées. Il s'agissait le plus souvent des allégations suivantes : « politique » (67 % d'appui), « service » (27 % d'appui), « usage incorrect d'un bien » (25 % d'appui) et « attitude répréhensible » (14 % d'appui). En revanche, les allégations les plus souvent rejetées étaient l'« usage abusif d'une arme à feu » (100 % de rejet), l'« infraction à une loi » (100 % de rejet), l'« irrégularité - éléments de preuve » (100 % de rejet), le « recours abusif à la force » (100 % de rejet) et l'« arrestation injustifiée » (98 % de rejet). Dans l'ensemble, 35 allégations ont été jugées indéterminées.

La région du Pacifique a produit un rapport final dans 51 % des cas, une hausse marquée comparativement aux 39 % rapportés en 2008. Cette proportion est légèrement supérieure à la moyenne de 49 % pour l'ensemble de la GRC. Sur les 1 166 allégations traitées dans la région du Pacifique, les plus susceptibles de

faire l'objet d'un rapport final étaient les allégations de « recours abusif à la force », d'« usage abusif d'une arme à feu » et d'« usage incorrect d'un bien ». Cependant, lorsqu'on examine les allégations qui ont été appuyées et rejetées, on constate que seulement 10 % des allégations ont été jugées fondées à la suite de l'enquête de la GRC. Les allégations ayant reçu le plus d'appui étaient l'« attitude répréhensible » (21 % d'appui), la « politique » (17 % d'appui), l'« usage incorrect d'un bien » (13 % d'appui) et la « négligence dans le devoir » (11 % d'appui). En revanche, les allégations les plus souvent rejetées étaient l'« usage abusif d'une arme à feu » (100 % de rejet), l'« infraction à une loi » (100 % de rejet), l'« irrégularité - éléments de preuve » (100 % de rejet), la « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » (100 % de rejet) et le « recours abusif à la force » (94 % de rejet). À cela s'ajoutent 28 allégations considérées comme indéterminées.

La région de l'Atlantique a produit un rapport final dans 59 % des cas, ce qui est légèrement inférieur aux 61 % rapportés en 2008, mais bien au-dessus de la moyenne de 49 % pour l'ensemble de l'organisation en 2009. Sur les 443 allégations rapportées, les plus susceptibles de faire l'objet d'un rapport final entraient dans les catégories « politique », « recours abusif à la force », « négligence dans le devoir » et « arrestation injustifiée ». Après enquête, 14 allégations ont été considérées comme indéterminées. Cependant, lorsqu'on examine les allégations qui ont été appuyées et rejetées, on constate que seulement 10 % des 429 allégations ont été

appuyées. Les allégations ayant reçu le plus d'appui étaient la « politique » (80 % d'appui), le « service » (43 % d'appui) et la « conduite répréhensible d'une automobile » (40 % d'appui). En revanche, les allégations ayant été le plus souvent rejetées étaient le « recours abusif à la force » (100 % de rejet), l'« usage abusif d'une arme à feu » (100 % de rejet), l'« arrestation injustifiée » (100 % de rejet) et la « perquisition impropre de lieux » (100 % de rejet).

Enfin, la région du Centre a produit un rapport final dans 50 % des cas, soit bien en deçà des 63 % rapportés en 2008. Ces rapports concernaient 98 allégations, les catégories « conduite répréhensible d'une automobile » et « recours abusif à la force » étant les plus susceptibles d'être réglées de la sorte. Cependant, lorsqu'on examine les allégations qui ont été appuyées et rejetées, on constate que seulement 6 % des allégations ont été appuyées, ce qui est légèrement inférieur à la moyenne nationale de 9 %. Les allégations ayant reçu le plus d'appui étaient l'« usage abusif d'une arme à feu » (100 % d'appui) et la « politique » (100 % d'appui), tandis que les allégations ayant été le plus souvent rejetées entraient dans les catégories « recours abusif à la force » (100 % de rejet), « procédure irrégulière » (100 % de rejet) et « négligence dans le devoir » (98 % de rejet).

La ventilation complète des allégations appuyées ou rejetées se trouve à l'annexe J.

## RÈGLEMENTS À L'AMIABLE

Conformément à l'article 45.36 de la *Loi sur la GRC*, une plainte du public peut faire l'objet d'un règlement à l'amiable lorsque le consentement des deux parties est obtenu. Les règlements à l'amiable sont consignés au moyen du formulaire 4110<sup>28</sup>, et la GRC doit s'assurer que la section 8 contient suffisamment de renseignements précisant les mesures prises pour donner suite à la plainte, qu'elle précise exactement ce sur quoi les parties se sont entendues et qu'elle soit **signée par les deux parties** (c'est nous qui soulignons)<sup>29</sup>. Dans ce cas, les deux parties incluraient le plaignant et le membre ou la GRC.

Malheureusement, on semble peu respecter l'objectif des règlements à l'amiable dans la mesure où il est souvent difficile de déterminer de quelle façon le règlement a été obtenu et si les deux parties en ont accepté le résultat<sup>30</sup>. En fait, la Commission a découvert que, à 36 reprises<sup>31</sup>, les membres n'ont été

---

<sup>28</sup> Le formulaire 4110 est le Rapport des plaintes du public de la GRC.

<sup>29</sup> On peut examiner la politique de la GRC concernant l'application d'un règlement à l'amiable, dont les grandes lignes sont précisées dans la *Loi sur la GRC*, en consultant le site Web de la législation du ministère de la Justice du Canada.

<sup>30</sup> Dans certains cas, il était impossible de déterminer si le membre qui faisait l'objet de la plainte était au fait qu'il y avait eu une plainte ou qu'une décision avait été prise.

<sup>31</sup> Une analyse divisionnaire des cas où les membres ont été informés de la plainte les concernant une fois la décision connue révèle

informés de la plainte les concernant qu'une fois la décision connue. Bien qu'un rapport final ait été rédigé pour la majorité de ces plaintes, 6 % d'entre elles ont été réglées à l'amiable. Cette constatation est préoccupante, car elle laisse entendre que les membres concernés par les plaintes n'ont pas pris part au processus de règlement à l'amiable. Il existe toutefois toutes sortes de raisons justifiables pour expliquer la chose (p. ex., absence des membres en raison du travail par quarts, conflits de personnalités entre les plaignants et les membres, règlements obtenus au moment du dépôt de la plainte, refus du membre de participer en raison d'un conflit d'intérêts ou d'un autre motif valable). Néanmoins, la Commission encourage tous les membres concernés par une plainte à participer au processus de règlement à l'amiable, qu'elle considère comme un moyen qui favorise la discussion et la compréhension mutuelle entre les membres et les plaignants. La Commission continuera de surveiller, d'examiner et de rapporter cette tendance dans ses prochains examens du bilan des plaintes du public de la GRC.

Les règlements à l'amiable arrivent au deuxième rang des manières dont les plaintes ont été réglées, soit 505 des décisions sur les plaintes réglées (30 % des décisions examinées). C'est une diminution

---

que 47 % de ces cas ont eu lieu au Manitoba, 42 % en Colombie-Britannique, 8 % en Alberta et 3 % au Nunavut.

par rapport aux 34 % rapportés en 2008<sup>32</sup>. Sur les 1 031 allégations établies, celles entrant dans les catégories « service », « conduite répréhensible d'une automobile », « politique » et « attitude répréhensible » étaient les plus susceptibles d'être réglées à l'amiable.

## VENTILATION PAR RÉGION

À l'échelle régionale, dans la région du Nord-Ouest, 33 % des plaintes du public ont été réglées à l'amiable, soit 463 allégations en tout. En 2008, 39 % des plaintes du public ont été réglées de la sorte. À l'instar des résultats à l'échelle de la GRC, les allégations les plus susceptibles d'être réglées à l'amiable étaient la « conduite répréhensible d'une automobile », le « service », la « politique » et l'« attitude répréhensible ».

Dans la région du Pacifique, 30 % des plaintes du public ont été réglées de cette façon, soit 448 allégations en tout. Il s'agit d'une baisse par rapport aux 37 % de plaintes réglées de la sorte en 2008. Les allégations les plus susceptibles d'être réglées à

---

<sup>32</sup> Nota - Les proportions de règlements à l'amiable et de plaintes retirées peuvent être trompeuses. Après avoir examiné l'ensemble des dossiers des plaintes qui ont été fournis à la Commission, il était évident que la GRC classait parfois des retraits dans la catégorie des règlements à l'amiable et inversement. Par conséquent, il est difficile de déterminer le nombre exact de règlements à l'amiable et de retraits effectués par la GRC chaque année, car il peut y avoir des erreurs de classification.

l'amiable étaient l'« attitude répréhensible » et la « politique ».

Dans la région de l'Atlantique, 24 % des plaintes du public ont été réglées à l'amiable, soit 100 allégations en tout. Contrairement aux deux régions précédentes, cette région a rapporté un pourcentage plus élevé de règlements à l'amiable, après un creux de 20 % en 2008. Les allégations les plus susceptibles d'être réglées de la sorte étaient l'« attitude répréhensible », la « conduite répréhensible d'une automobile », l'« irrégularité - éléments de preuve », la « perquisition impropre de lieux » et la « conduite oppressive ».

Dans la région du Centre, seulement 13 % des plaintes du public ont été réglées à l'amiable, bien en deçà de la moyenne de 30 % à l'échelle de la GRC et de celles des autres régions précitées. Cependant, 2009 marque une hausse dans la proportion de règlements à l'amiable provenant de la région du Centre, où seulement 6 % des plaintes ont été réglées de cette manière en 2008. En tout, 20 allégations ont été réglées de la sorte, dont 4 d'« attitude répréhensible », 7 de « négligence dans le devoir », 1 d'« usage incorrect d'un bien » et 8 de « conduite oppressive ».

La ventilation complète des allégations ayant fait l'objet d'un règlement à l'amiable se trouve à l'annexe K.

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

La Commission reste préoccupée par le fait que certains membres de la GRC continuent de régler à l'amiable des plaintes liées à des allégations graves<sup>33</sup>, dont celles associées à un « recours abusif à la force ». Cela nuit grandement au processus d'examen des plaintes du public et réduit l'efficacité de la surveillance de la police, puisque dans la plupart des cas, le plaignant n'a pas accès à un processus d'examen à la suite du règlement à l'amiable. Même s'il peut y avoir des incidents dans le cadre desquels il est approprié d'obtenir un règlement à l'amiable pour des allégations en apparence graves touchant le « recours abusif à la force » (lorsque les incidents sont considérés comme mineurs), ce type d'allégations ne prédispose pas à ce genre de décision. Certaines plaintes liées à un « recours abusif à la force » qui ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable concernaient l'utilisation présumée d'une arme à impulsions ou la menace d'en utiliser une, l'utilisation de l'aérosol capsique, l'usage abusif d'une arme à feu ou des descriptions de blessures graves subies au cours d'altercations avec des membres de

---

<sup>33</sup> La Commission considère comme graves les trois types d'allégations suivants : « recours abusif à la force », « usage abusif d'une arme à feu » et « infraction à une loi ». En 2009, la Commission a conclu que 14 plaintes comprenant des allégations graves ont été réglées de manière inappropriée au moyen d'un règlement à l'amiable.

la GRC. Ce sont les règlements à l'amiable de ce genre de plaintes que la Commission considère comme inappropriés.

Afin d'assurer la conformité à la politique de la GRC, la Commission ne croit pas que ces types d'allégations devraient faire l'objet d'un règlement à l'amiable, puisque des armes à feu et des blessures sont en cause. Par conséquent, elle croit que ces allégations devraient faire l'objet d'une enquête approfondie et d'un rapport final par la GRC. Conformément à la politique MA XII.2 - Plaintes du public de la GRC, on ne peut régler à l'amiable une plainte du public si :

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

Ainsi, lorsque la Commission est informée du fait que ce genre de plaintes a été réglé à l'amiable, soit qu'elle demande à la GRC de plus amples renseignements pour déterminer la gravité des allégations, soit qu'elle informe la GRC que, selon les renseignements figurant sur le formulaire 4110, un règlement à l'amiable n'était pas le type de décision le plus approprié et recommande une enquête. Des détails sur les réponses de la GRC à ces demandes figurent dans la section sur le suivi du présent rapport.

En examinant les décisions sur les plaintes réglées à l'amiable en 2009, la Commission a remarqué que 6 % concernaient des allégations de

« recours abusif à la force » et que 10 % de ces allégations ont été réglées à l'amiable.

Une analyse plus poussée de ces allégations a révélé que 29 % ont été traitées d'une manière que la Commission a jugée inappropriée en raison de la gravité des circonstances rapportées. En outre, 2 % de tous les dossiers de plainte réglés étaient liés à un règlement inapproprié d'allégations de « recours abusif à la force ».

En général, les règlements à l'amiable inappropriés concernant ce type d'allégations étaient plus susceptibles de se produire dans la division « J » et la division « E ».

Tout en encourageant la GRC à régler l'ensemble des allégations de « recours abusif à la force » au moyen d'une enquête et d'un rapport final, la Commission est heureuse de constater une baisse de 30 % des règlements à l'amiable inappropriés touchant ce type d'allégations comparativement à l'année précédente. Cependant, tant qu'il n'y aura pas de preuve d'une surveillance stricte de la conformité à la politique, la Commission va continuer d'être à l'affût de ce genre de cas, de faire enquête à cet égard et d'assurer un suivi avec la GRC.

### **Profils caractéristiques : règlement à l'amiable de plaintes de « recours abusif à la force »**

Un exemple de plainte liée à une allégation grave pour laquelle la Commission croyait qu'une enquête s'imposait concernait un membre de la division « E » au volant d'une

voiture banalisée qui s'était approché d'un groupe de jeunes. Pendant l'échange, où le membre faisait enquête sur la consommation d'alcool en public par des mineurs, le plaignant aurait apparemment été projeté par terre à répétition et menacé de poursuites, avant d'être relâché parmi ses amis sans avoir été accusé. La preuve matérielle obtenue par la Commission indiquait que le membre n'avait pas signalé ce fait dans le système PRIME (système de rapport de la division « E »). Comme il y a eu recours à la force et qu'on ne l'a pas rapporté, la Commission est d'avis qu'un règlement à l'amiable n'était pas le moyen le plus approprié de répondre à cette plainte.

Un autre exemple d'allégation de « recours abusif à la force » réglé à l'amiable, cette fois par la division « J », concerne un membre qui a utilisé l'aérosol capsique sur le chien d'une famille. En fait, le membre s'était trompé d'adresse en répondant à un appel. Cet incident n'était pas décrit clairement dans le formulaire 4110. Lorsqu'il s'est plaint auprès du supérieur du membre, le plaignant s'était apparemment fait répondre qu'il avait eu de la chance que le membre n'ait pas tiré sur le chien. Vu les circonstances entourant l'incident, une enquête de la GRC semblait de mise.

Enfin, la Commission propose deux autres exemples provenant de la division « E ». Le premier cas concerne des allégations de « recours abusif à la force » pendant une arrestation pour conduite avec facultés affaiblies. Le plaignant prétendait avoir été projeté au sol et

frappé à la tête, au cou et au bras. Le plaignant avait produit des preuves matérielles des blessures subies et on lui a demandé de les montrer au membre dans le cadre d'un processus de règlement à l'amiable. La Commission a recommandé la tenue d'une enquête et la rédaction d'un rapport final. Cependant, on a maintenu le règlement à l'amiable.

Le second incident concernait un plaignant qui prétendait qu'en répondant à un appel relativement à des voies de fait, les agents avaient aussitôt eu recours à la force pour le maîtriser. Le plaignant affirmait cependant qu'il n'avait cherché qu'à mettre fin à une bagarre impliquant son épouse et plusieurs autres femmes. Le plaignant prétendait aussi que les agents ne lui avaient pas donné l'occasion d'expliquer la situation. Comme le recours à la force semblait avoir été la première forme d'intervention utilisée, la Commission a jugé inapproprié le règlement à l'amiable de cet incident.

## RETRAITS

Il arrive qu'un plaignant veuille retirer sa plainte. On peut demander le retrait d'une plainte à tout moment pendant le processus d'examen des plaintes du public. Conformément à la politique de la GRC, il faut remplir un formulaire 4110 lorsqu'une plainte est retirée, et le motif du retrait doit être bien expliqué dans la

section 8<sup>34</sup>. De plus, la politique et les lignes directrices de la GRC précisent qu'il doit y avoir des éléments de preuve sans équivoque selon lesquels le plaignant veut retirer sa plainte. Il convient de signaler que la GRC n'est pas obligée d'accepter une demande de retrait d'une plainte, surtout si on juge qu'il ne serait pas dans l'intérêt du système de plaintes du public de le faire.

À l'instar de l'année précédente, 16 % de toutes les plaintes du public ont été retirées à l'échelle de l'organisation. En outre, sur les 4 835 allégations rapportées en 2009, 12 % ont été retirées par les plaignants. Les allégations les plus susceptibles d'être retirées étaient la « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » et la « perquisition impropre de lieux ». La ventilation complète des allégations liées à des plaintes retirées se trouve à l'annexe L.

Cependant, le processus de retrait continue de préoccuper la Commission. Par exemple, il semble bien que des règlements à l'amiable puissent être classés de manière erronée en tant que retraits, qu'il y ait peu de données concernant ce type de décision et que, dans la plupart des cas, les plaignants qui retirent leur plainte n'aient pas accès au processus d'examen, ce

---

<sup>34</sup> Selon la politique de la GRC, le fait qu'un plaignant croit que la GRC est corrompue ou que rien de bon ne ressortira du processus d'examen des plaintes n'est pas considéré comme un motif valable pour retirer une plainte.

qui est contraire au processus d'examen des plaintes du public, tout en nuisant à la surveillance de la police et à l'obligation de rendre compte de l'organisme.

En raison des préoccupations liées à l'exécution et à l'interprétation des retraits et de leur tendance à nuire à la transparence et à l'obligation de rendre compte du système de plaintes du public de la GRC, la Commission a donné son plein appui à la décision de la GRC d'éliminer cette technique de règlement à compter d'avril 2010.

## **VENTILATION PAR RÉGION**

À l'échelle régionale, dans la région du Nord-Ouest, 20 % des plaintes du public ont été retirées, ce qui constitue une augmentation par rapport aux 16 % de 2008. Une analyse divisionnaire a révélé une hausse substantielle des retraits touchant la division « V », qui sont passés de 19 % des décisions sur les plaintes dans le territoire en 2008 à 50 % en 2009. Ce bond explique en grande partie l'augmentation régionale. Sur les 319 allégations retirées dans la région, celles qui revenaient le plus souvent étaient la « perquisition impropre de lieux », la « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » et l'« usage abusif d'une arme à feu ».

Dans la région du Pacifique, 13 % des plaintes du public ont été retirées. Il s'agit d'une baisse par rapport aux 17 % de 2008. Sur les 202 allégations retirées, celles qui revenaient le plus souvent étaient la « perquisition impropre de lieux » et le « service ».

Dans la région de l'Atlantique, 14 % des plaintes du public ont été retirées, ce qui se rapproche des 15 % rapportés en 2008. Sur les 58 allégations retirées dans cette région, celles les plus souvent citées étaient le « service » et la « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne ».

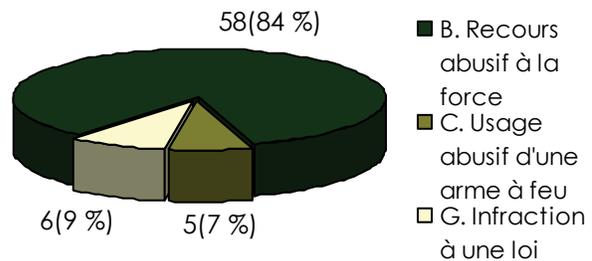
Enfin, dans la région du Centre, 15 % des plaintes du public ont été retirées (11 plaintes en tout). Il s'agit d'une légère hausse par rapport aux 13 % de 2008. Sur les 20 allégations retirées, l'« attitude répréhensible » faisait le plus souvent l'objet de cette forme de règlement.

## PLAINTES LIÉES À DES ALLÉGATIONS GRAVES RETIRÉES

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

En examinant les décisions sur les plaintes réglées rapportées en 2009, la Commission a constaté que 15 % de l'ensemble des plaintes retirées se rapportaient à des allégations graves, soit le « recours abusif à la force », l'« usage abusif d'une arme à feu » et l'« infraction à une loi ». Il s'agit là d'une légère diminution par rapport aux 17 % de l'année précédente. En outre, 12 % de l'ensemble des allégations retirées étaient considérées comme graves. Les plaintes retirées liées à des allégations graves représentaient 2,5 % de l'ensemble des plaintes réglées déposées en 2009.

**Figure 10 : Types d'allégations graves ayant été retirées**



## Profil caractéristique : allégations graves retirées

Un exemple d'allégation grave retirée a été rapporté dans la division « E ». Le plaignant avait parlé de « recours abusif à la force », mais sans aucune précision au sujet de l'incident. D'autres détails ont été fournis à la Commission à sa demande, mais étant donné la gravité de l'allégation et le fait qu'une enquête avait eu lieu, du moins en partie, un rapport final aurait dû être rédigé. La GRC soutenait que le plaignant acceptait l'explication fournie à la suite de

l'enquête. Cependant, comme les demandes de retrait n'ont pas à être acceptées, il s'agit là d'un cas où la préparation d'un rapport final aurait été opportune.

Un autre exemple de décision floue et de retrait jugé inapproprié par la Commission concerne un incident impliquant la division « E », où l'on avait menacé d'utiliser une arme à impulsions. Même si le plaignant était un tiers, le retrait était apparemment dû au fait qu'il croyait qu'une enquête de la GRC sur ses propres membres ne suffisait pas dans le cas de l'incident en cause. En outre, la décision avait été prise même après l'élimination du retrait comme forme de décision valable. La Commission considérait qu'on aurait dû rejeter le retrait et produire un avis de clôture. Enfin, puisque le plaignant avait refusé de signer le formulaire 4110, le retrait dans ce cas n'était pas considéré comme une décision appropriée.

## CLÔTURES (AVIS DE DÉCISION)<sup>35</sup>

Un avis de décision est rempli, en lieu d'un rapport final, 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

---

<sup>35</sup> Pour une explication plus détaillée de la position de la Commission concernant l'application de la *Loi sur la GRC* pour clore des plaintes du public ainsi que les critères qu'utilise la Commission pour examiner le caractère raisonnable de ces clôtures, veuillez communiquer directement avec la Commission ou consulter notre site Web pour télécharger notre exposé de principe.

peut décider de clore une plainte en vertu de trois motifs distincts prévus aux alinéas a), b) et c) du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*. La Commission peut examiner ces décisions si elle le juge indiqué. Pour l'essentiel, une clôture ne devrait pas s'appliquer à une enquête relative à une plainte du public s'il y a suffisamment de renseignements pour la traiter adéquatement et produire un rapport final.

Voici une brève description des alinéas concernant les clôtures et des circonstances où ils doivent être appliqués :

### **Alinéa 45.36(5)a)**

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

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

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

### **Alinéa 45.36(5)b)**

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

- Une plainte est futile si, à première vue, elle ne porte pas à conséquence ou est dépourvue de fondement;
- Une plainte est vexatoire si elle découle de plaintes non fondées répétées provenant de la même personne qui partagent toutes un thème commun;
- Une plainte est portée de mauvaise foi quand elle est faite de manière malhonnête dans un but inapproprié. Habituellement, la mauvaise foi est définie par la présence de deux éléments : d'une

part, le désir de parvenir à un but inapproprié, et, d'autre part, un acte de nature inappropriée visant le but inapproprié.

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

### **Alinéa 45.36(5)c)**

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

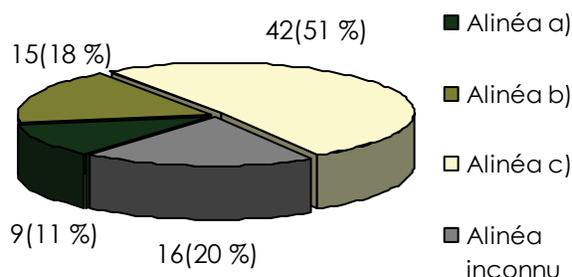
Des exemples de clôtures liées à cet alinéa considérées comme étant raisonnables comprennent des cas où le plaignant n'était pas en mesure de fournir des renseignements sur lesquels appuyer une enquête approfondie dans le cadre du processus d'examen des

plaintes du public. Cependant, on ne devrait pas mettre fin à une enquête seulement parce que le plaignant refuse de fournir une déclaration puisque, dans bon nombre de cas, la plainte initiale contient suffisamment de renseignements pour qu'on puisse procéder à une enquête approfondie. La clôture est également raisonnable en vertu de cet alinéa quand le comportement faisant l'objet de la plainte n'est pas celui d'un membre de la GRC.

### Analyse quantitative des clôtures

En 2009, la GRC a clos 5 % de l'ensemble des plaintes du public (173 allégations). Le motif le plus courant de clôture était l'alinéa 45.36(5)c), « compte tenu des circonstances, il n'est pas nécessaire ou raisonnablement praticable de procéder à une enquête ou de poursuivre l'enquête déjà commencée » (qui est souvent perçu comme la disposition de clôture « fourre-tout »). Les types d'allégations qui ont le plus souvent fait l'objet d'une clôture étaient liés à une « irrégularité – éléments de preuve » et à une « conduite oppressive ». La ventilation complète des allégations liées à des plaintes qui ont été closes se trouve à l'annexe M.

**Figure 11 : Nombre de plaintes closes selon les motifs invoqués au par. 45.36(5) de la Loi sur la GRC**



### VENTILATION PAR RÉGION

À l'échelle des régions, la région du Nord-Ouest a clos 3 % de sa part des plaintes du public, ce qui représente 29 allégations. Il s'agit d'une diminution par rapport aux 6 % de 2008. L'évaluation des allégations révèle qu'aucun type d'allégation n'a fait plus souvent l'objet d'une clôture comparativement aux autres types de décision. Cependant, le motif le plus courant de clôture dans cette région était l'alinéa 45.36(5)b).

Tout comme l'année précédente, la région du Pacifique a clos 6 % de sa part des plaintes du public, ce qui représente 105 allégations. La quasi-totalité (98 %) des avis de décision concernaient la division « E ». Les types d'allégations qui ont le plus souvent fait l'objet d'une clôture étaient liés à une « procédure irrégulière », à une « infraction à une loi », à une « irrégularité – éléments de preuve » et à une « conduite oppressive ». Le motif le plus courant de clôture dans la région du Pacifique était l'alinéa 45.36(5)c).

La région de l'Atlantique, où les plaintes font communément l'objet d'un rapport final, n'a clos que 2 % de sa part des plaintes du public, ce qui représente huit allégations. Il s'agit d'une diminution comparativement aux 4 % rapportés en 2008 et aux 9 % rapportés en 2007. Les types d'allégations qui ont le plus souvent fait l'objet d'une clôture étaient liés à un « usage abusif d'une arme à feu » et à une « infraction à une loi ». Dans la majorité des cas, le motif de clôture n'était pas mentionné.

La région du Centre a clos 22 % de sa part des plaintes du public, ce qui représente 31 allégations. Ce résultat est de loin supérieur à la moyenne nationale de 5 % et représente une légère hausse comparativement aux 19 % rapportés en 2008. Les types d'allégations qui ont le plus souvent fait l'objet d'une clôture étaient liés à une « perquisition impropre des lieux » et à une « procédure irrégulière ». Le motif le plus courant de clôture était l'alinéa 45.36(5)c).

Comme le démontre la ventilation par région présentée ci-dessus, la production d'avis de décision (clôture) varie énormément dans l'ensemble de l'organisation, ce qui est révélateur d'une certaine incongruité dans la façon d'aborder la clôture.

**Encadré 1 : Types de décision les plus courants et les moins courants concernant les allégations**

<b>Types de décision</b>	<b>Plus courants</b>	<b>Moins courants</b>
<b>Enquête et rapport final</b>	Arrestation injustifiée Recours abusif à la force Usage incorrect d'un bien Infraction à une loi	Conduite répréhensible d'une automobile Attitude répréhensible Service
<b>Règlement à l'amiable</b>	Conduite répréhensible d'une automobile Attitude répréhensible Politique Service	Recours abusif à la force Usage abusif d'une arme à feu Irrégularité – Éléments de preuve Infraction à une loi
<b>Retrait</b>	Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne Perquisition impropre de lieux	Conduite répréhensible d'une automobile Politique Infraction à une loi
<b>Clôture</b>	Irrégularité – Éléments de preuve Conduite oppressive	Recours abusif à la force Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne Usage incorrect d'un bien

## PLAIGNANTS CHRONIQUES ET MULTIPLES

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

En plus des plaignants multiples mentionnés ci-dessus, il y a un petit pourcentage de plaignants qui sont considérés comme « chroniques » en raison de leur tendance à déposer plusieurs plaintes échelonnées sur de nombreuses années au sujet d'un nombre important de membres et de détachements. Même si chaque plainte devrait être évaluée en toute objectivité, les plaignants chroniques peuvent solliciter considérablement les ressources du processus d'examen des plaintes du public contre la GRC.

En ce qui a trait aux plaintes déposées en 2009, la Commission a déterminé que, des 1 628 plaignants identifiés, 94 (6 %) peuvent être qualifiés de plaignants multiples. C'est une légère baisse par rapport aux 8 % de l'année précédente, où l'on avait aussi dénombré trois plaignants ayant déposé au moins cinq plaintes contre des membres de la GRC.

Tableau 1: Plaignants multiples<sup>36</sup>

Région	Nombre de plaintes par plaignant				Total
	2	3	4	5+	
Pacifique	27	3	1	0	31
Nord-Ouest	34	7	3	0	44
Centre	3	1	0	0	4
Atlantique	13	2	0	0	15
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>94</b>

## PLAINTES MULTIPLES CONTRE DES MEMBRES UNIQUES

Un « membre mentionné à répétition » est un membre qui, au cours de l'année, a fait l'objet d'au moins deux plaintes du public distinctes. Il convient de signaler qu'une portion de ces membres nommés à répétition peuvent faire l'objet de plaintes multiples découlant d'un même incident ou de nombreuses plaintes présentées par le même plaignant.

Il est possible qu'un membre fasse l'objet d'un plus grand nombre de plaintes du public selon la nature de ses interactions avec le public et, potentiellement, s'il est affecté à un petit détachement. Il est aussi concevable qu'un membre puisse faire l'objet de plaintes multiples du public en raison d'un comportement

<sup>36</sup> Nombre total de plaignants, n = 1 628

violent ou inapproprié lorsqu'il est de service. Le contexte de la plainte du public permettra de déterminer lequel des deux scénarios mentionnés ci-dessus est le plus réaliste. Vu l'importance de cette tendance, la Commission continuera d'assurer une surveillance et de déterminer quels sont les membres qui ont fait l'objet de plaintes multiples au fil des ans et quelle est la nature de ces plaintes. Plus la base de données s'enrichira, plus il y aura d'occasions de réaliser d'autres analyses de ces statistiques.

Par ailleurs, la Commission est au courant que la division « K » et la division « G » se servent des plaintes multiples comme indice d'une « intervention précoce » pour surveiller et suivre les cas d'agents de police qui affichent des problèmes comportementaux. En outre, la Commission a été mise au fait de l'existence d'un projet similaire relevant de l'Unité des plaintes du public, à la Direction générale de la GRC, qui identifie les membres faisant l'objet de plaintes multiples et qui permet à l'Unité de communiquer avec les parties concernées à l'échelle de la division et du détachement.

Un total de 332 membres ont fait l'objet d'au moins 2 plaintes en 2009, soit 12,5 % du nombre total de membres nommés dans des plaintes<sup>37</sup>. Même si la plupart de ces membres étaient seulement nommés dans 2 plaintes, certains

avaient jusqu'à 5 plaintes de déposées contre eux durant l'année. Comme l'illustre le Tableau 2, le pourcentage des membres faisant l'objet de plaintes multiples était de 49 % dans la région du Nord-Ouest, dont 7 membres comptaient 4 plaintes déposées contre eux et 4 autres membres en comptaient 5 ou plus. À l'échelle divisionnaire, 124 membres étaient rattachés à la division « E », 83 à la division « K », 44 à la division « D » et 24 à la division « F ».

Sur les 1 838 allégations déposées contre des membres ayant fait l'objet de plaintes multiples, les plus courantes étaient la « négligence dans le devoir » (27 %), l'« attitude répréhensible » (20 %), le « recours abusif à la force » (14 %) et l'« arrestation injustifiée » (8 %). Fait intéressant, parmi les membres comptant quatre plaintes déposées contre eux, l'« infraction à la loi » (15 %) était l'une des allégations revenant le plus souvent, tandis que des allégations de « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » (15 %) étaient souvent mentionnées dans le cas des membres nommés dans au moins cinq plaintes.

---

<sup>37</sup> Nombre total de membres, n = 2 653

**Tableau 2 : Membres nommés à répétition**

Région	Nombre de plaintes par membre				Total
	2	3	4	5+	
Pacifique	110	15	2	0	127
Nord-Ouest	132	20	7	4	163
Centre	5	0	0	0	5
Atlantique	31	6	0	0	37
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>41</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>332</b>

## PROJET RELATIF AUX MEMBRES VISÉS PAR DE NOMBREUSES PLAINTES

En 2009, la Commission a amorcé la mise en œuvre d'un projet de suivi des plaintes multiples contre des membres. Il s'agit en fait d'un système de détection précoce visant à identifier les membres qui ont fait l'objet d'au moins 3 plaintes du public relativement à des allégations graves dans une période de 12 mois<sup>38</sup>.

Une fois qu'un membre a été identifié selon les critères précités, la Commission prépare un exposé concernant le membre, qui est ensuite présenté à l'équipe de

gestion supérieure et à la Direction des normes professionnelles de la GRC. L'état des plaintes à l'étude et les descriptions des plaintes réglées font l'objet d'un suivi, de même que tout renseignement pertinent à prendre en compte pour mieux surveiller le membre.

La Direction des normes professionnelles peut ensuite communiquer ces données aux divisions ou aux détachements et y inclure toute recommandation formulée par la Commission. Celle-ci continuera d'assurer une surveillance des membres identifiés en vertu de ce projet dans son analyse des décisions futures.

Pendant la période de déclaration du présent rapport, la Commission a identifié 5 membres en vertu de ce projet, soit 2 rattachés à la division « E », 2 rattachés à la division « F » et 1 rattaché à la division « K ». La Commission continue de surveiller les décisions relatives aux plaintes du public contre ces membres. Bien que la Direction des normes professionnelles de la GRC possède une capacité de détection précoce des membres qui font l'objet de plaintes multiples, la Commission met davantage l'accent sur les membres faisant l'objet de plaintes multiples relativement à des allégations graves.

<sup>38</sup> Dans le cadre de ce projet, les allégations considérées comme graves comprennent le « recours abusif à la force », l'« usage abusif d'une arme à feu », l'« infraction à une loi » et, selon le degré de gravité, la « conduite oppressive ».

## **NORMES DE SERVICE : DÉLAI DE TRAITEMENT <sup>39</sup>**

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

En 2009, la GRC a eu besoin en moyenne de 119 jours pour rendre une décision à compter du moment où une plainte était déposée. Il s'agit d'une augmentation de 16 jours du délai de traitement par rapport à 2008.

La Commission encourage la GRC à 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.

En moyenne, les plaignants ont attendu 228 jours après l'incident pour déposer une plainte, une hausse de 28 jours par rapport à la moyenne de 200 jours établie en 2008.

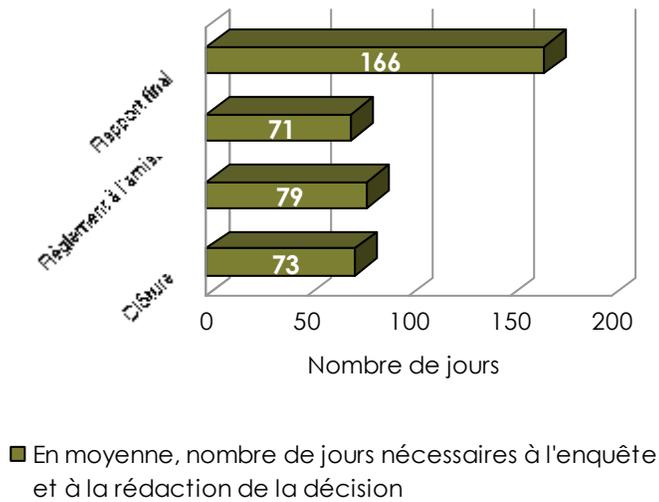
Lorsqu'on procède à une ventilation en fonction des types de décision, les délais de traitement sont les suivants :

- en moyenne, 166 jours pour produire un rapport final à la suite d'une enquête;
- en moyenne, 71 jours pour conclure un règlement à l'amiable;
- en moyenne, 79 jours pour accepter un retrait;
- en moyenne, 73 jours pour émettre un avis de décision.

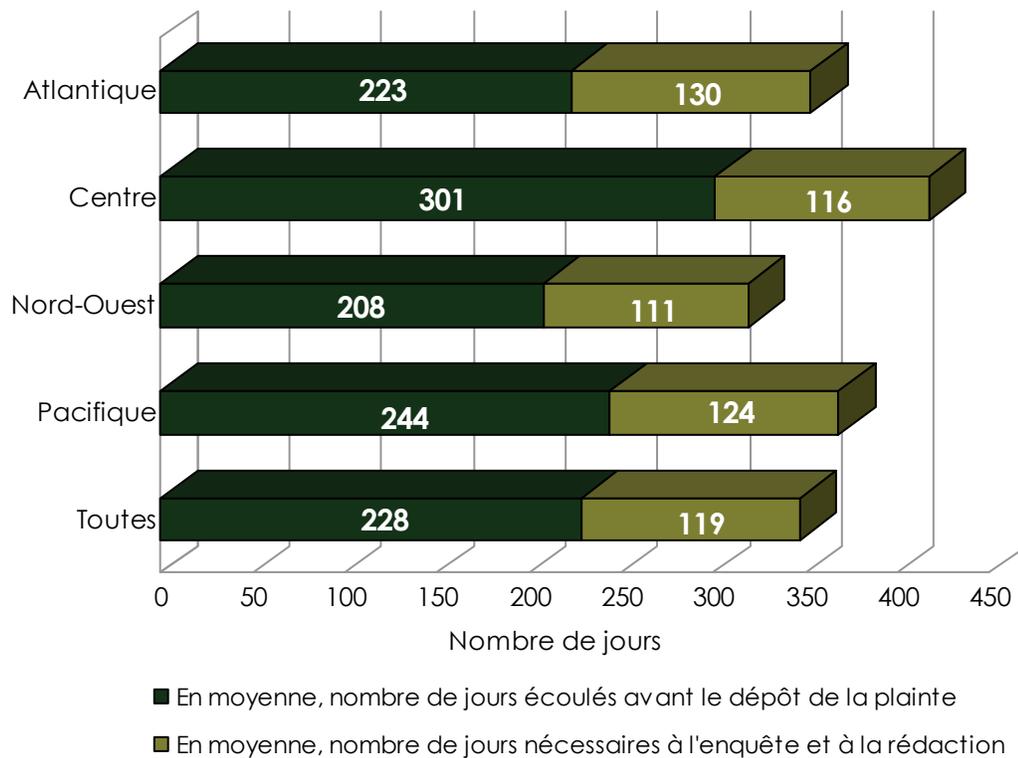
---

<sup>39</sup> En déterminant la date de la plainte et en la comparant à la date de la prise de décision, la Commission a été en mesure de déterminer de combien de jours la GRC a eu besoin pour traiter chaque plainte. Dans un même ordre d'idées, en comparant la date de la plainte à la date où l'incident a eu lieu, on peut établir une ligne du temps afin de déterminer combien de jours se sont écoulés avant que le plaignant ne dépose une plainte contre la GRC.

**Figure 12 : Délais de traitement des plaintes par type de décision**



**Figure 13 : Délais touchant les plaintes par région**



## VENTILATION PAR RÉGION

Dans la région du Nord-Ouest, le nombre de jours écoulés en moyenne avant le dépôt de la plainte initiale était de 208. Une fois la plainte reçue, il a fallu, en moyenne, 111 jours pour que les détachements de cette région rendent une décision. C'est 9 jours de plus que la moyenne rapportée en 2008, ce qui s'explique par une augmentation des délais de traitement dans la division « D » et la division « G ». Lorsqu'on procède à une ventilation en fonction des types de décision, les délais de traitement sont les suivants :

- en moyenne, 176 jours pour produire un rapport final;
- en moyenne, 52 jours pour conclure un règlement à l'amiable;
- en moyenne, 75 jours pour accepter un retrait;
- en moyenne, 42 jours pour émettre un avis de décision. Il convient de noter que c'est 31 jours de moins que la moyenne nationale de 73 jours.

Dans la région du Pacifique, le nombre de jours écoulés en moyenne avant le dépôt de la plainte initiale était de 244. Une fois la plainte reçue, il a fallu, en moyenne, 124 jours pour que les détachements de cette région rendent une décision, alors qu'il en fallait 97, en moyenne, en 2008. Cela pourrait s'expliquer par de plus longs

délais de traitement pour rendre une décision dans la division « E ». Lorsqu'on procède à une ventilation en fonction des types de décision, les délais de traitement sont les suivants :

- en moyenne, 158 jours pour produire un rapport final;
- en moyenne, 87 jours pour conclure un règlement à l'amiable;
- en moyenne, 89 jours pour accepter un retrait;
- en moyenne, 94 jours pour émettre un avis de décision.

Il convient de noter que tous les délais de traitement susmentionnés sont plus élevés que ceux rapportés l'année précédente.

Dans la région de l'Atlantique, le nombre de jours écoulés en moyenne avant le dépôt de la plainte initiale était de 223. Une fois la plainte reçue, il a fallu, en moyenne, 130 jours pour que les détachements de cette région rendent une décision. Il s'agit là du délai de traitement moyen le plus long par rapport aux autres régions. Une analyse des divisions de la région de l'Atlantique a permis d'établir que la division « H » prenait plus de temps, en moyenne, avant de rendre une décision. Ces délais pèsent lourdement sur le système et menacent l'intégrité du processus d'examen des plaintes du public.

Lorsqu'on procède à une ventilation en fonction des types de décision,

les délais de traitement sont les suivants :

- en moyenne, 161 jours pour produire un rapport final;
- en moyenne, 92 jours pour conclure un règlement à l'amiable;
- en moyenne, 76 jours pour accepter un retrait;
- en moyenne, 56 jours pour émettre un avis de décision.

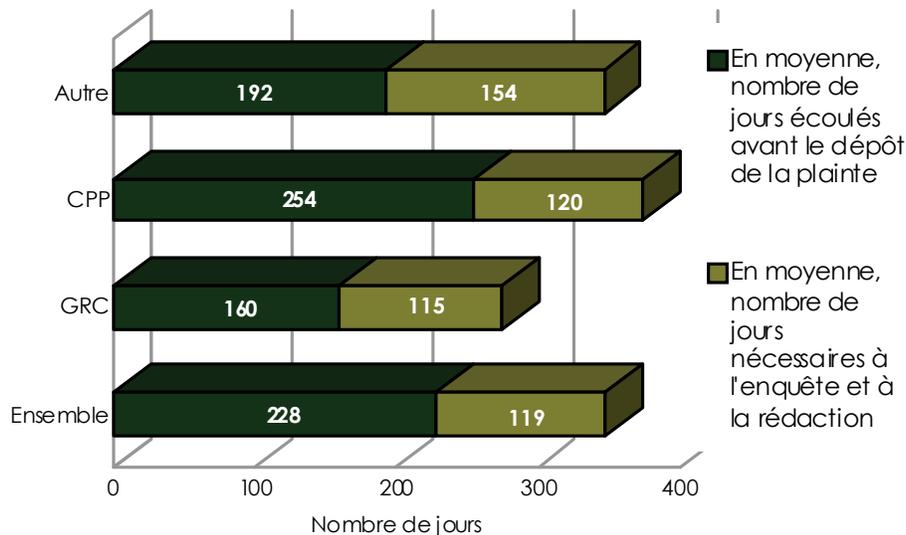
Dans la région du Centre, le nombre de jours écoulés en moyenne avant le dépôt de la plainte initiale était de 301. Une fois la plainte reçue, il a fallu, en moyenne, 116 jours pour que les détachements de cette région rendent une décision. C'est 10 jours de plus que la moyenne rapportée en 2008. Lorsqu'on procède à une ventilation en fonction des types de décision, les délais de traitement sont les suivants :

- en moyenne, 167 jours pour produire un rapport final;
- en moyenne, 83 jours pour conclure un règlement à l'amiable;
- en moyenne, 65 jours pour accepter un retrait;
- en moyenne, 60 jours pour émettre un avis de décision.

À l'instar de la région du Pacifique, tous les délais de traitement susmentionnés sont plus élevés que ceux rapportés l'année précédente.

La Commission a tenté de déterminer si les délais de traitement étaient différents, selon que les plaintes avaient été déposées à la Commission ou à la GRC. En moyenne, les plaignants ont attendu 254 jours après l'incident pour déposer une plainte initiale directement auprès de la Commission, tandis que les plaignants qui ont déposé leur plainte auprès de la GRC ont attendu seulement 160 jours après l'incident. Il convient de noter qu'il s'est écoulé, en moyenne, 192 jours avant que les plaignants ne déposent leurs plaintes auprès d'autres organismes, comme le Solliciteur général de l'Alberta et la Federation of Saskatchewan Indian Nations (FSIN). C'est une différence de 62 jours par rapport aux plaintes déposées auprès de la Commission.

**Figure 14 : Délais touchant les plaintes – Comparaison en fonction de l'endroit où les plaintes ont été déposées**



Le nombre moyen de jours nécessaires pour rendre les décisions sur les plaintes réglées était similaire dans le cas des plaintes déposées auprès de la Commission et de la GRC, soit 120 et 115 jours respectivement. Là encore, il s'agit d'une hausse des délais de traitement des décisions par rapport à 2008, où il fallait en moyenne 102 jours pour rendre les décisions sur les plaintes déposées auprès de la Commission et 104 jours pour les plaintes déposées auprès de la GRC.

On a également établi les délais touchant les plaintes par type d'allégations. Les délais de traitement moyens des trois allégations les plus courantes s'établissaient comme suit :

- Dans le cas des allégations de « négligence dans le devoir », il s'est écoulé 126 jours, en moyenne, avant que la GRC ne rende une décision. Après l'incident, il s'est écoulé 280 jours, en moyenne, avant

que les plaignants ne déposent une plainte liée à ce type d'allégations.

- Dans le cas des allégations d'« attitude répréhensible », il s'est écoulé 115 jours, en moyenne, avant que la GRC ne rende une décision. Après l'incident, il s'est écoulé 165 jours, en moyenne, avant que les plaignants ne déposent une plainte liée à ce type d'allégations.
- Dans le cas des allégations de « recours abusif à la force », qui sont le plus souvent réglées au moyen d'une enquête et d'un rapport final, il s'est écoulé 174 jours, en moyenne, avant que la GRC ne rende une décision. Après l'incident, il s'est écoulé 124 jours, en moyenne, avant que les plaignants ne déposent une plainte liée à ce type d'allégations.

Il convient de noter que le plus grand nombre de jours écoulés, en moyenne, avant que la GRC ne rende une décision, se rapportait à des plaintes comprenant des allégations d'« infraction à une loi », tandis que le plus grand nombre de jours écoulés, en moyenne, avant le dépôt d'une plainte, concernait des allégations d'« irrégularité - éléments de preuve ».

## **COMMUNICATION DES DÉCISIONS À LA COMMISSION**

La GRC doit fournir à la Commission des copies de tous les rapports sur les décisions aux fins de suivi, d'examen et d'analyse. À cette fin, le nombre moyen de jours<sup>40</sup> écoulés avant que la Commission ne reçoive la décision sur la plainte de la GRC était de 77 jours, à la fois pour les plaintes déposées auprès de la Commission et de la GRC. Il s'agit d'une augmentation par rapport au nombre moyen de jours écoulés en 2008, qui s'établissait à 73 jours, dans le cas des plaintes déposées auprès de la Commission, et de 61 jours, dans le cas des plaintes déposées auprès de la GRC.

## **VENTILATION PAR RÉGION**

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

---

<sup>40</sup> Ces moyennes ne signifient pas nécessairement qu'il a fallu autant de temps à la GRC pour fournir une décision au plaignant. Il s'agit du temps qu'il a fallu à la GRC pour fournir à la Commission une copie des décisions. On calcule les moyennes en utilisant la date de la décision et la date à laquelle la Commission a reçu les documents.

Dans la région du Nord-Ouest, il s'est écoulé, en moyenne, 60 jours avant que la Commission ne reçoive la décision de la GRC. C'est une légère diminution par rapport à l'année précédente (63 jours). En répartissant les données en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées, il s'est écoulé, en moyenne, 58 jours et 67 jours avant de recevoir la décision sur les plaintes déposées auprès de la Commission et de la GRC respectivement.

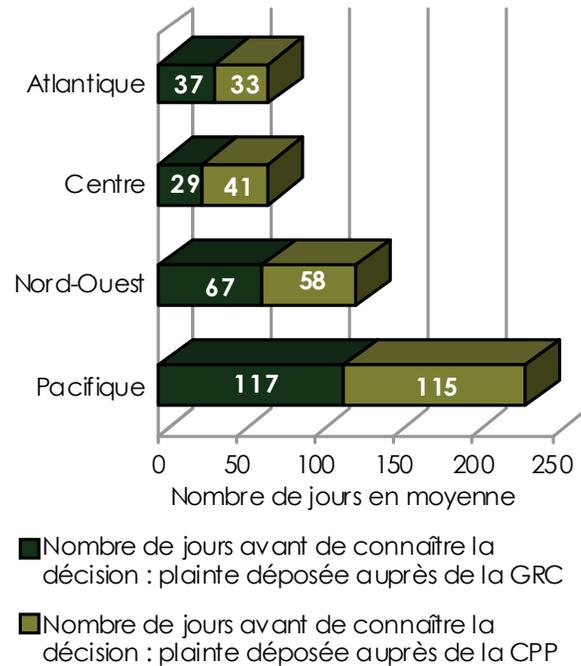
Dans la région du Pacifique, il s'est écoulé, en moyenne, 116 jours avant que la Commission ne reçoive la décision de la GRC. Il s'agit là du délai le plus long à l'échelle des régions, qui s'ajoute à la hausse la plus marquée par rapport à 2008, alors qu'il s'est écoulé, en moyenne, 92 jours avant que la Commission ne reçoive la décision de la GRC. Une analyse plus approfondie a révélé que la division « E » prenait plus de temps à remettre une décision. En répartissant les données en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées, il s'est écoulé, en moyenne, 115 jours et 117 jours avant de recevoir la décision sur les plaintes déposées auprès de la Commission et de la GRC respectivement, comparativement à 95 jours et à 82 jours l'année précédente.

Dans la région de l'Atlantique, il s'est écoulé, en moyenne, 34 jours avant que la Commission ne reçoive la décision de la GRC, soit 33 jours dans le cas des plaintes déposées auprès de la Commission et 37 jours dans le cas des plaintes déposées auprès de la GRC. Il s'agit là de la moyenne la moins élevée parmi les régions à ce

chapitre. En 2008, il s'est écoulé, en moyenne, 24 jours avant que la Commission ne reçoive la décision de la GRC, soit 23 jours dans le cas des plaintes déposées auprès de la Commission et 25 jours dans le cas des plaintes déposées auprès de la GRC.

Dans la région du Centre, il s'est écoulé, en moyenne, 38 jours avant que la Commission ne reçoive la décision de la GRC, soit 41 jours dans le cas des plaintes déposées auprès de la Commission et 29 jours dans le cas des plaintes déposées auprès de la GRC. En 2008, il s'est écoulé, en moyenne, 36 jours avant que la Commission ne reçoive la décision de la GRC, soit 42 jours dans le cas des plaintes déposées auprès de la Commission et 28 jours dans le cas des plaintes déposées auprès de la GRC.

**Figure 15 : Délais touchant les plaintes – Comparaison en fonction du nombre moyen de jours écoulés avant la réception d'une décision**



## PROBLÈMES DE NATURE ADMINISTRATIVE

### Dossiers incomplets des plaintes

À l'occasion, la Commission a reçu des dossiers de décision sur les plaintes jugés incomplets (p. ex., documents manquants ou omission de fournir des renseignements permettant d'identifier des membres ou des plaignants). Pour que les décisions soient dûment évaluées, les dossiers doivent être complets. En 2009, la Commission a recensé 114 dossiers incomplets, soit 7 % de l'ensemble des décisions sur les plaintes reçues. Il s'agit d'une amélioration de 3 % par rapport à la proportion de 2008, et de 7 % par rapport à la proportion de 2007. À l'échelle des régions, les proportions

de dossiers de plaintes incomplets fournis par les régions s'établissaient comme suit : 4 % dans la région du Pacifique, 9 % dans la région du Nord-Ouest, 11 % dans la région du Centre et 6 % dans la région de l'Atlantique. Dans l'ensemble, la Commission est heureuse de rapporter que les régions du Nord-Ouest et du Centre ont connu une légère baisse de leur proportion de dossiers incomplets par rapport à 2008, tandis que la région de l'Atlantique s'est démarquée comparativement aux 17 % rapportés l'année précédente.

### **Lacunes en matière de référence à la Commission<sup>41</sup>**

Lorsqu'elle émet un rapport final ou un avis de décision, la GRC doit, selon la loi, informer les plaignants de leur droit de demander à la Commission d'examiner la décision rendue. La Commission a tout de même reçu des décisions comprenant des renseignements erronés ou manquants à cet égard, limitant ainsi le droit des plaignants d'avoir pleinement accès au processus des plaintes du public. En 2009, la Commission a reçu 33 décisions du genre, une amélioration comparativement aux

---

<sup>41</sup> 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. Si la bonne adresse n'est pas fournie au plaignant ou si le plaignant ne sait pas qu'il peut interjeter appel de la décision de la GRC, le rôle de la Commission est miné. Le plaignant n'est alors pas au courant de l'ensemble de ses droits aux termes de la *Loi sur la GRC*, ce qui, par conséquent, l'empêche de bénéficier pleinement du processus d'examen des plaintes du public contre la GRC.

51 de 2008. À l'échelle régionale, 6 provenaient de la région du Nord-Ouest, 19 de la région de l'Atlantique, soit 9 de plus qu'en 2008, et 8 de la région du Pacifique, soit 22 de moins que l'année précédente.

C'est surtout la division « H » qui était responsable des lacunes en matière de référence à la Commission; 19 des 33 décisions en cause (58 %) et 100 % des décisions rendues dans la région de l'Atlantique lui sont attribuables. Ces lacunes comprenaient la mention d'une adresse postale erronée et l'omission pure et simple d'inclure une adresse. Étant donné la taille de la division « H » et le nombre de décisions rendues tout au long de l'année, cette tendance est alarmante. C'est pourquoi la Commission a demandé que des mesures de suivi soient prises après réception de ces décisions.

Divers problèmes de nature administrative touchant la qualité des décisions fournies par la GRC ont causé des difficultés dans le cadre du projet d'Examen du bilan de la GRC des plaintes du public, notamment des formulaires 4110 incomplets et des rapports finaux et des avis de décision mal structurés. Cela a rendu la collecte de données relatives aux plaintes du public plus difficile, mais la GRC collabore avec la Commission dans le but de régler ces problèmes récurrents et d'améliorer le fonctionnement général du processus des plaintes du public.

# ANNEXE A : LISTE DES PROBLÈMES<sup>42</sup>

<b>Problèmes</b>	<b>Exemples d'utilisation</b>
Alcool/drogues/pas de consommation	Utilisé lorsqu'une plainte est liée à l'alcool ou aux drogues, mais que la personne n'est pas sous l'influence d'une substance (p. ex., une saisie de drogue), des boissons alcoolisées ouvertes dans un véhicule ou la possession de drogues).
Armes mortelles	Plainte concernant l'utilisation d'une arme mortelle, d'une arme à feu, d'un fusil, d'un revolver, d'une arme courte par un membre ou la menace d'utiliser une telle arme.
Armes non mortelles/aucun produit chimique	Armes à impulsion; matraques paralysantes; tuyaux d'arrosage; balles en caoutchouc; bâton.
Arrestation	Le plaignant a été arrêté au cours de l'incident; habituellement associé à des allégations d'arrestation injustifiée; le plaignant n'est pas content de la manière utilisée pour l'arrêter.
Attitude	Autre comportement que le langage offensant; manque de respect; harcèlement; intimidation; attitude des agents de police; impolitesse.
Collectivité autochtone	Plaintes découlant d'un incident s'étant produit sur une réserve; plaintes déposées par le truchement d'un centre d'amitié ou de la FSIN; plaintes au sujet de la discrimination contre les Autochtones.
Communication / divulgation de renseignements	Diffusion de renseignements; information donnée à quelqu'un d'autre que le suspect au sujet de l'intervention de la police.
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	Inclut les membres mal stationnés; la conduite répréhensible pendant le transport de suspects.

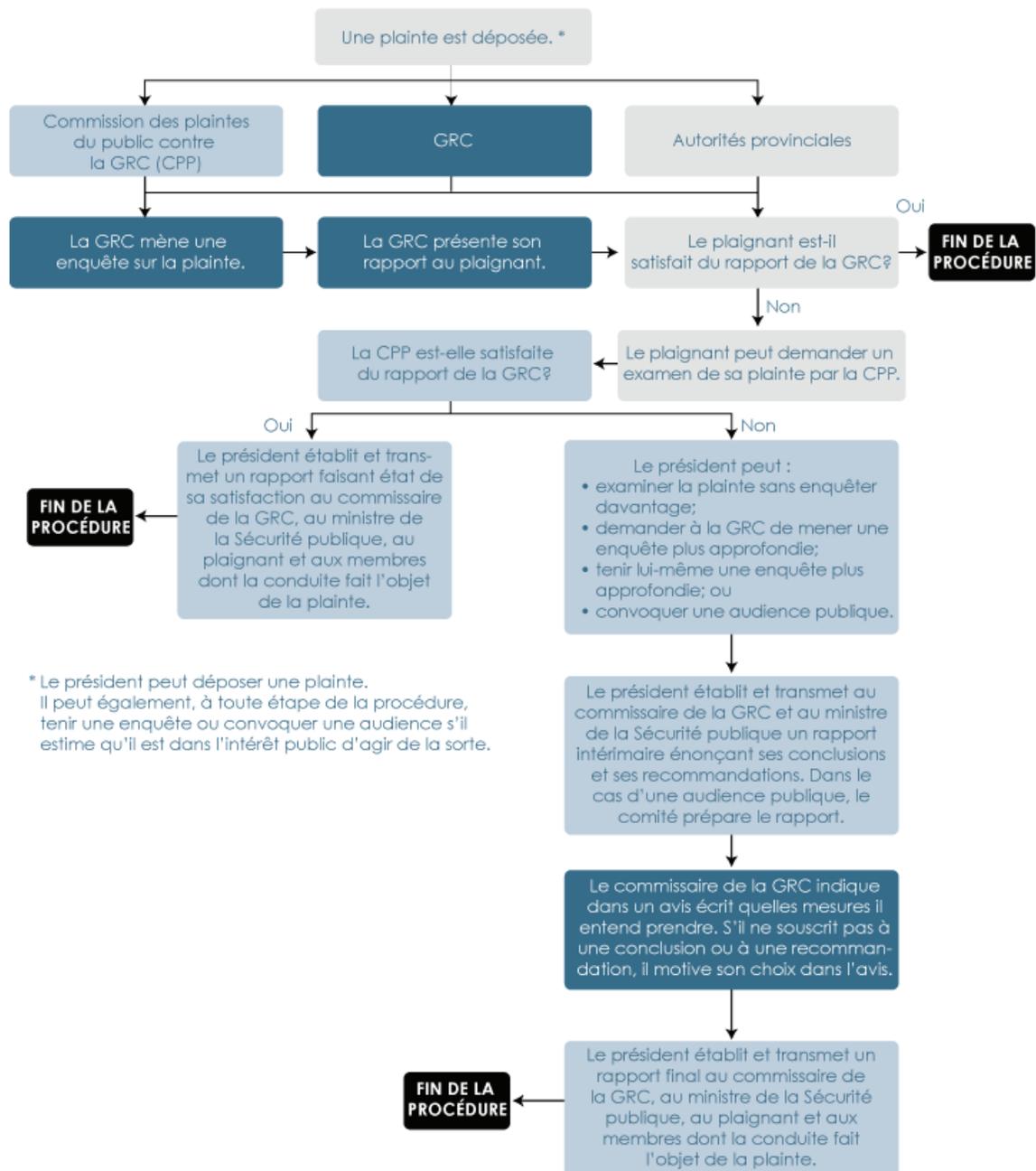
<sup>42</sup> La liste des problèmes comprend les mots ou les expressions les plus couramment utilisés par les plaignants et la GRC pour décrire la situation ou le contexte des plaintes.

Conduite d'un véhicule de police au cours d'une poursuite	Poursuite automobile; poursuite à haute vitesse.
Conflit d'intérêts	Membre participant à la réalisation de l'enquête ayant un lien de parenté avec un témoin ou un plaignant, membres utilisant leur pouvoir d'agents de police à des fins non liées à l'application de la loi, etc.
Contrôle des foules	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 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.
Implication des jeunes	Plainte concernant une situation où des jeunes de moins de 18 ans sont impliqués, ou sont touchés par la conduite d'un membre peu importe s'il y a contact direct entre le membre et les jeunes.
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 capsaïcine 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 B : PROCESSUS DE PLAINTES DU PUBLIC



# ANNEXE C : PLAINTES SELON LE GRADE DES MEMBRES

Grade des membres	Total National	
	n	%
Inconnu	139	5%
Employé de la fonction publique	6	0%
Membre civil	1	0%
Gendarme spécial	3	0%
Gendarme auxiliaire	10	0%
Gendarme	1,864	72%
Caporal	302	12%
Sergent	170	7%
Sergent d'état-major	64	2%
Inspecteur	19	1%
Surintendant	12	0%
Surintendant principal	2	0%
Commissaire adjoint	4	0%
Sous-commissaire	1	0%
Commissaire	2	0%
Autres	4	0%

# ANNEXE D : LISTE DES ALLÉGATIONS

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

- I. **Irrégularité — Élément de preuve** : Ce type d'allégations peut inclure les préoccupations relatives aux témoignages de membres dans le cadre de procédures judiciaires, le défaut ou le refus de communiquer des faits au sujet de plaintes du public et le défaut ou le refus de fournir des faits exacts ou réels dans le cadre de témoignages.
- J. **Conduite oppressive** : Cette catégorie de plaintes inclut les allégations selon lesquelles des membres ont agi de manière qui outrepassé ce qui peut être considéré comme une attitude inappropriée, une procédure irrégulière et de la négligence dans le devoir.
- K. **Arrestation injustifiée** : Cette catégorie inclut les allégations selon lesquelles un membre omet d'informer une personne des raisons pour lesquelles elle est en état d'arrestation ou de son droit à un avocat et de lui fournir l'occasion d'exercer ces droits.
- L. **Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne** : Ce type d'allégations inclut les plaintes relatives à des fouilles d'un véhicule ou d'une personne ainsi que les possibles violations de l'article 8 de la *Charte des droits et libertés*.
- M. **Perquisition impropre de lieux** : Cette catégorie de plaintes inclut les allégations selon lesquelles des membres sont entrés ou sont restés illégalement dans des lieux.
- N. **Politique** : Ces allégations portent précisément sur la politique de la GRC et son application.
- O. **Équipement** : Cette catégorie s'applique aux allégations d'utilisation répréhensible de l'équipement de la GRC.
- P. **Service** : Cette catégorie de plaintes inclut les allégations selon lesquelles des membres ne sont pas intervenus ou n'ont pas fourni un service rapidement.

# ANNEXE E : VENTILATION DES PROBLÈMES À L'ÉCHELLE DE L'ORGANISATION

Problèmes	Nombres	%
Alcool/drogues/pas de consommation	130	2%
Armes mortelles	45	1%
Armes non mortelles/aucun produit chimique	36	1%
Arrestation	481	8%
Attitude	866	15%
Collectivité autochtone	61	1%
Communication / divulgation de renseignements	105	2%
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	53	1%
Conduite d'un véhicule de police au cours d'une poursuite	13	0%
Conflit d'intérêts	59	1%
Contrôle des foules	3	0%
Décès en détention	2	0%
Décès hors détention	17	0%
Délateurs/sources	26	0%
Détention	179	3%
Droit à un avocat	56	1%
Fouille	214	4%
Garde d'enfant	36	1%
Implication des jeunes	176	3%

Incidents liés à des véhicules	469	8%
Interaction avec les jeunes	71	1%
Intervention en cas d'agression sur des enfants	39	1%
Intervention en cas de violence (pas de violence familiale)	132	2%
Intervention en cas de violence conjugale	66	1%
Intervention en cas de violence sexuelle (pas de violence familiale)	6	0%
Intoxication	240	4%
Langage offensant	101	2%
Litige civil/aucun enfant	84	1%
Maladie mentale	90	2%
Matériel de contrainte	63	1%
Mentir sous serment	8	0%
Perquisition	106	2%
Politique	11	0%
Produits chimiques irritants	35	1%
Programme de protection des témoins	3	0%
Qualité de l'enquête sur la plainte du public	17	0%
Qualité de la prise de notes	10	0%
Qualité des enquêtes criminelles	524	9%
Saisie	122	2%
Sécurité nationale	3	0%
Service	421	7%
Soins médicaux	68	1%
Soins sous garde	46	1%
Usage inadéquat d'un bien	109	2%

Utilisation de chiens policiers	16	0%
Violence physique par des agents de police (pas de matériel de contrainte)	290	5%
<b>Total</b>	<b>5708</b>	

# ANNEXE F: VENTILATION DES ALLÉGATIONS À L'ÉCHELLE DE L'ORGANISATION

Allégation	Total National	
	n	%
A. Attitude répréhensible	924	19%
B. Recours abusif à la force	569	12%
C. Usage abusif d'une arme à feu	44	1%
D. Procédure irrégulière	371	8%
E. Conduite répréhensible d'une automobile	71	1%
F. Négligence dans le devoir	1,567	32%
G. Infraction à une loi	119	2%
H. Usage incorrect d'un bien	115	2%
I. Irrégularité – Élément de preuve	25	1%
J. Conduite oppressive	331	7%
K. Arrestation injustifiée	336	7%
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	98	2%
M. Perquisition impropre de lieux	168	3%
N. Politique	26	1%
O. Équipement	5	0%
P. Service	63	1%
Q. Autres	3	0%
<b>Total</b>	<b>4,835</b>	

# ANNEXE G: RÉPARTITION DES ALLÉGATIONS DE LA GRC À L'ÉCHELLE RÉGIONALE

Allégation	Pacifique		Nord-Ouest		Atlantique		Centre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A. Attitude répréhensible	334	17%	403	19%	160	26%	27	16%	<b>924</b>	<b>19%</b>
B. Recours abusif à la force	309	16%	187	9%	70	11%	3	2%	<b>569</b>	<b>12%</b>
C. Usage abusif d'une arme à feu	21	1%	14	1%	8	1%	1	1%	<b>44</b>	<b>1%</b>
D. Procédure irrégulière	129	7%	191	9%	39	6%	12	7%	<b>371</b>	<b>8%</b>
E. Conduite répréhensible d'une automobile	19	1%	38	2%	9	1%	5	3%	<b>71</b>	<b>1%</b>
F. Négligence dans le devoir	561	29%	748	35%	177	29%	81	48%	<b>1,567</b>	<b>32%</b>
G. Infraction à une loi	25	1%	89	4%	4	1%	1	1%	<b>119</b>	<b>2%</b>
H. Usage incorrect d'un bien	52	3%	44	2%	15	2%	4	2%	<b>115</b>	<b>2%</b>
I. Irrégularité – Élément de preuve	6	0%	16	1%	3	0%	0	0%	<b>25</b>	<b>1%</b>
J. Conduite oppressive	162	8%	99	5%	41	7%	29	17%	<b>331</b>	<b>7%</b>
K. Arrestation injustifiée	185	10%	126	6%	23	4%	2	1%	<b>336</b>	<b>7%</b>
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	25	1%	52	2%	21	3%	0	0%	<b>98</b>	<b>2%</b>
M. Perquisition impropre de lieux	66	3%	78	4%	22	4%	2	1%	<b>168</b>	<b>3%</b>

N. Politique	10	1%	10	0%	5	1%	1	1%	<b>26</b>	<b>1%</b>
O. Équipement	4	0%	1	0%	0	0%	0	0%	<b>5</b>	<b>0%</b>
P. Service	13	1%	38	2%	11	2%	1	1%	<b>63</b>	<b>1%</b>
Q. Autres	0	0%	2	0%	1	0%	0	0%	<b>3</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>1,921</b>		<b>2,136</b>		<b>609</b>		<b>169</b>		<b>4,835</b>	

# ANNEXE H : RÉPARTITION DES ALLÉGATIONS FONDÉES SELON L'ORGANISATION

Allégation	CPP		GRC		FSIN		Solliciteur Général de l'Alberta		Commission Canadienne des Droits de la Personne		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
A. Attitude répréhensible	608	66%	308	33%	3	0%	5	1%	0	0%	<b>924</b>
B. Recours abusif à la force	388	68%	178	31%	2	0%	1	0%	0	0%	<b>569</b>
C. Usage abusif d'une arme à feu	39	89%	5	11%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>44</b>
D. Procédure irrégulière	282	76%	83	22%	1	0%	3	1%	2	1%	<b>371</b>
E. Conduite répréhensible d'une automobile	48	68%	21	30%	2	3%	0	0%	0	0%	<b>71</b>
F. Négligence dans le devoir	1,301	83%	253	16%	2	0%	11	1%	0	0%	<b>1,567</b>
G. Infraction à une loi	64	54%	54	45%	0	0%	1	1%	0	0%	<b>119</b>
H. Usage incorrect d'un bien	88	77%	27	23%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>115</b>
I. Irrégularité – Élément de preuve	18	72%	7	28%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>25</b>
J. Conduite oppressive	210	63%	120	36%	0	0%	1	0%	0	0%	<b>331</b>
K. Arrestation injustifiée	264	79%	72	21%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>336</b>

L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	80	82%	18	18%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>98</b>
M. Perquisition impropre de lieux	133	79%	31	18%	0	0%	4	2%	0	0%	<b>168</b>
N. Politique	14	54%	12	46%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>26</b>
O. Équipement	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>5</b>
P. Service	58	92%	4	6%	0	0%	1	2%	0	0%	<b>63</b>
Q. Autres	1	33%	2	67%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>3,601</b>		<b>1,195</b>		<b>10</b>		<b>27</b>		<b>2</b>		<b>4,835</b>
<b>Pourcentage du Total</b>	<b>74.5%</b>		<b>24.7%</b>		<b>0.2%</b>		<b>0.6%</b>		<b>0%</b>		

# ANNEXE I : VENTILATION DES ALLÉGATIONS AYANT FAIT L'OBJET D'UN RAPPORT FINAL<sup>43</sup>

Allégations	Pacifique		Nord-Ouest		Centre		Atlantique		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A. Attitude reprehensible	157	13%	195	15%	14	14%	110	25%	<b>476</b>	<b>16%</b>
B. Recours abusif à la force	239	20%	149	11%	3	3%	59	13%	<b>450</b>	<b>15%</b>
C. Usage abusif d'une arme à feu	16	1%	9	1%	1	1%	6	1%	<b>32</b>	<b>1%</b>
D. Procédure irrégulière	73	6%	118	9%	4	4%	24	5%	<b>219</b>	<b>7%</b>
E. Conduite répréhensible d'une automobile	12	1%	13	1%	5	5%	5	1%	<b>35</b>	<b>1%</b>
F. Négligence dans le devoir	332	28%	466	35%	52	53%	143	32%	<b>993</b>	<b>33%</b>
G. Infraction à une loi	16	1%	83	6%	1	1%	2	0%	<b>102</b>	<b>3%</b>
H. Usage incorrect d'un bien	41	4%	29	2%	2	2%	12	3%	<b>84</b>	<b>3%</b>
I. Irrégularité — Élément de preuve	1	0%	14	1%	0	0%	2	0%	<b>17</b>	<b>1%</b>
J. Conduite oppressive	90	8%	75	6%	13	13%	22	5%	<b>200</b>	<b>7%</b>
K. Arrestation injustifiée	118	10%	87	7%	0	0%	19	4%	<b>224</b>	<b>7%</b>
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	16	1%	32	2%	0	0%	10	2%	<b>58</b>	<b>2%</b>

<sup>43</sup> Ce tableau indique la fréquence à laquelle les allégations ont été traitées de cette façon. On peut voir à quelle fréquence chaque catégorie d'allégation a fait l'objet d'un tel type de décision, et non dans quelle mesure une catégorie d'allégation était susceptible d'être traitée de cette façon.

M. Perquisition impropre de lieux	43	4%	40	3%	1	1%	16	4%	<b>100</b>	<b>3%</b>
N. Politique	6	1%	3	0%	1	1%	5	1%	<b>15</b>	<b>0%</b>
O. Équipement	3	0%	1	0%	0	0%	0	0%	<b>4</b>	<b>0%</b>
P. Service	3	0%	11	1%	1	1%	7	2%	<b>22</b>	<b>1%</b>
Q. Autres	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	<b>1</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>1,166</b>		<b>1,325</b>		<b>98</b>		<b>443</b>		<b>3,032</b>	

# ANNEXE J : ALLÉGATIONS APPUYÉES OU REJETÉES

Allégation	Appuyée		Rejetée		Total
	n	%	n	%	n
A. Attitude répréhensible	74	16%	393	84%	<b>467</b>
B. Recours abusif à la force	13	3%	432	97%	<b>445</b>
C. Usage abusif d'une arme à feu	1	3%	30	97%	<b>31</b>
D. Procédure irrégulière	23	11%	190	89%	<b>213</b>
E. Conduite répréhensible d'une automobile	5	14%	30	86%	<b>35</b>
F. Négligence dans le devoir	97	10%	872	90%	<b>969</b>
G. Infraction à une loi	0	0%	102	100%	<b>102</b>
H. Usage incorrect d'un bien	14	18%	64	82%	<b>78</b>
I. Irrégularité — Élément de preuve	0	0%	15	100%	<b>15</b>
J. Conduite oppressive	11	6%	188	94%	<b>199</b>
K. Arrestation injustifiée	13	6%	207	94%	<b>220</b>
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	3	6%	47	94%	<b>50</b>
M. Perquisition impropre de lieux	8	9%	86	91%	<b>94</b>
N. Politique	8	53%	7	47%	<b>15</b>
O. Équipement	0	0%	4	100%	<b>4</b>
P. Service	7	32%	15	68%	<b>22</b>
Q. Autres	0	0%	1	100%	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>277</b>		<b>2,683</b>		<b>2,960</b>

# ANNEXE K: VENTILATION DES ALLÉGATIONS AYANT FAIT L'OBJET D'UN RÈGLEMENT À L'AMIABLE<sup>44</sup>

Allégation	Pacifique		Nord-Ouest		Centre		Atlantique		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A. Attitude répréhensible	122	27%	146	32%	4	20%	34	34%	<b>306</b>	<b>30%</b>
B. Recours abusif à la force	39	9%	15	3%	0	0%	4	4%	<b>58</b>	<b>6%</b>
C. Usage abusif d'une arme à feu	1	0%	2	0%	0	0%	0	0%	<b>3</b>	<b>0%</b>
D. Procédure irrégulière	30	7%	39	8%	0	0%	9	9%	<b>78</b>	<b>8%</b>
E. Conduite répréhensible d'une automobile	4	1%	21	5%	0	0%	3	3%	<b>28</b>	<b>3%</b>
F. Négligence dans le devoir	134	30%	148	32%	7	35%	20	20%	<b>309</b>	<b>30%</b>
G. Infraction à une loi	1	0%	3	1%	0	0%	0	0%	<b>4</b>	<b>0%</b>
H. Usage incorrect d'un bien	5	1%	10	2%	1	5%	0	0%	<b>16</b>	<b>2%</b>
I. Irrégularité — Élément de preuve	0	0%	1	0%	0	0%	1	1%	<b>2</b>	<b>0%</b>
J. Conduite oppressive	48	11%	5	1%	8	40%	12	12%	<b>73</b>	<b>7%</b>
K. Arrestation injustifiée	41	9%	27	6%	0	0%	2	2%	<b>70</b>	<b>7%</b>
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	7	2%	6	1%	0	0%	7	7%	<b>20</b>	<b>2%</b>

<sup>44</sup> Ce tableau indique la fréquence à laquelle les allégations ont été traitées de cette façon. On peut voir à quelle fréquence chaque catégorie d'allégation a fait l'objet d'un tel type de décision, et non dans quelle mesure une catégorie d'allégation était susceptible d'être traitée de cette façon.

M. Perquisition impropre de lieux	8	2%	13	3%	0	0%	6	6%	<b>27</b>	<b>3%</b>
N. Politique	3	1%	6	1%	0	0%	0	0%	<b>9</b>	<b>1%</b>
O. Équipement	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>	<b>0%</b>
P. Service	5	1%	21	5%	0	0%	2	2%	<b>28</b>	<b>3%</b>
Q. Autres	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>448</b>		<b>463</b>		<b>20</b>		<b>100</b>		<b>1,031</b>	

# ANNEXE L : VENTILATION DES ALLÉGATIONS LIÉES À DES PLAINTES RETIRÉES<sup>45</sup>

Allégation	Pacifique		Nord-Ouest		Centre		Atlantique		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A. Attitude répréhensible	38	19%	54	17%	6	30%	14	24%	<b>112</b>	<b>19%</b>
B. Recours abusif à la force	29	14%	22	7%	0	0%	7	12%	<b>58</b>	<b>10%</b>
C. Usage abusif d'une arme à feu	1	0%	3	1%	0	0%	1	2%	<b>5</b>	<b>1%</b>
D. Procédure irrégulière	14	7%	32	10%	4	20%	5	9%	<b>55</b>	<b>9%</b>
E. Conduite répréhensible d'une automobile	2	1%	2	1%	0	0%	1	2%	<b>5</b>	<b>1%</b>
F. Négligence dans le devoir	63	31%	124	39%	6	30%	13	22%	<b>206</b>	<b>34%</b>
G. Infraction à une loi	3	1%	3	1%	0	0%	0	0%	<b>6</b>	<b>1%</b>
H. Usage incorrect d'un bien	5	2%	5	2%	1	5%	3	5%	<b>14</b>	<b>2%</b>
I. Irrégularité — Élément de preuve	1	0%	1	0%	0	0%	0	0%	<b>2</b>	<b>0%</b>
J. Conduite oppressive	9	4%	18	6%	2	10%	6	10%	<b>35</b>	<b>6%</b>
K. Arrestation injustifiée	18	9%	11	3%	1	5%	2	3%	<b>32</b>	<b>5%</b>
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	2	1%	13	4%	0	0%	4	7%	<b>19</b>	<b>3%</b>
M. Perquisition impropre de lieux	11	5%	25	8%	0	0%	0	0%	<b>36</b>	<b>6%</b>

<sup>45</sup> Ce tableau indique la fréquence à laquelle les allégations ont été traitées de cette façon. On peut voir à quelle fréquence chaque catégorie d'allégation a fait l'objet d'un tel type de décision, et non dans quelle mesure une catégorie d'allégation était susceptible d'être traitée de cette façon.

N. Politique	1	0%	1	0%	0	0%	0	0%	<b>2</b>	<b>0%</b>
O. Équipement	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>1</b>	<b>0%</b>
P. Service	4	2%	3	1%	0	0%	2	3%	<b>9</b>	<b>2%</b>
Q. Autres	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%	<b>2</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>202</b>		<b>319</b>		<b>20</b>		<b>58</b>		<b>599</b>	

# ANNEXE M : VENTILATION DES ALLÉGATIONS LIÉES À DES PLAINTES QUI ONT ÉTÉ CLOSÉS <sup>46</sup>

Allégation	Pacifique		Nord-Ouest		Centre		Atlantique		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A. Attitude répréhensible	17	16%	8	28%	3	10%	2	25%	<b>30</b>	<b>17%</b>
B. Recours abusif à la force	2	2%	1	3%	0	0%	0	0%	<b>3</b>	<b>2%</b>
C. Usage abusif d'une arme à feu	3	3%	0	0%	0	0%	1	13%	<b>4</b>	<b>2%</b>
D. Procédure irrégulière	12	11%	2	7%	4	13%	1	13%	<b>19</b>	<b>11%</b>
E. Conduite répréhensible d'une automobile	1	1%	2	7%	0	0%	0	0%	<b>3</b>	<b>2%</b>
F. Négligence dans le devoir	32	30%	10	34%	16	52%	1	13%	<b>59</b>	<b>34%</b>
G. Infraction à une loi	5	5%	0	0%	0	0%	2	25%	<b>7</b>	<b>4%</b>
H. Usage incorrect d'un bien	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>1</b>	<b>1%</b>
I. Irrégularité — Élément de preuve	4	4%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>4</b>	<b>2%</b>
J. Conduite oppressive	15	14%	1	3%	6	19%	1	13%	<b>23</b>	<b>13%</b>
K. Arrestation injustifiée	8	8%	1	3%	1	3%	0	0%	<b>10</b>	<b>6%</b>
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	<b>1</b>	<b>1%</b>
M. Perquisition impropre de lieux	4	4%	0	0%	1	3%	0	0%	<b>5</b>	<b>3%</b>

<sup>46</sup> Ce tableau indique la fréquence à laquelle les allégations ont été traitées de cette façon. On peut voir à quelle fréquence chaque catégorie d'allégation a fait l'objet d'un tel type de décision, et non dans quelle mesure une catégorie d'allégation était susceptible d'être traitée de cette façon.

N. Politique	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>	<b>0%</b>
O. Équipement	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>	<b>0%</b>
P. Service	1	1%	3	10%	0	0%	0	0%	<b>4</b>	<b>2%</b>
Q. Autres	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>105</b>		<b>29</b>		<b>31</b>		<b>8</b>		<b>173</b>	