

# COMMISSAIRE À LA DÉONTOLOGIE POLICIÈRE

RAPPORT ANNUEL  
2017-2018

Assurer une conduite  
professionnelle, dans le respect  
des droits de chacun

*Commissaire  
à la déontologie  
policière*

Québec 

Cette publication est rédigée par le  
Commissaire à la déontologie policière

Note : Dans le présent document, le masculin englobe les deux genres et est utilisé pour alléger le texte.

Ce document est imprimé à l'aide d'encre écologique  
sur du papier composé de fibres recyclées.

Dépôt légal –2018  
Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada  
ISBN- (PDF) 978-2-550-82165-6  
ISBN- (imprimé) 978-2-550-82164-9  
ISSN 1191-2000

© Gouvernement du Québec, 2018

Tous droits réservés pour tous pays.  
La reproduction par quelque procédé que ce soit  
et la traduction, même partielles, sont interdites  
sans l'autorisation du Commissaire à la déontologie policière.



Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec

Monsieur le Président,

Je vous présente le rapport annuel de gestion du Commissaire à la déontologie policière pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2018.

Ce rapport répond aux exigences de la Loi sur l'administration publique et il présente les résultats obtenus par l'organisation en fonction de ses engagements ainsi que ses principales réalisations sous l'administration qui m'a précédée.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La vice-première ministre, ministre de la Sécurité publique et  
ministre responsable de la région de la Capitale nationale,

(Original signé)

Geneviève Guilbault

Québec, novembre 2018

Madame Geneviève Guilbault  
Vice-première ministre, ministre de la Sécurité publique et  
ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale  
2525, boulevard Laurier, 5<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 2L2

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le Rapport annuel de gestion du Commissaire à la déontologie policière.

Ce rapport rend compte des activités du Commissaire pour l'exercice financier 2017-2018.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le Commissaire à la déontologie policière,

(Original signé)

Marc-André Dowd, avocat

Québec, novembre 2018

**Table des matières**

MESSAGE DU COMMISSAIRE ..... 2

DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES CONTENUES DANS LE RAPPORT ..... 3

PARTIE 1..... 4

    La mission ..... 4

    Le contexte ..... 5

    La composition et l’organisation ..... 5

    L’organigramme du Commissaire à la déontologie policière ..... 6

    Faits saillants ..... 7

PARTIE 2..... 8

    Résultats relatifs aux objectifs du Plan stratégique 2016-2020 ..... 8

    Orientation 1 ..... 11

    Orientation 2 ..... 15

    Résultats relatifs aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens ..... 18

    Le Plan d’action de développement durable 2017-2020 ..... 22

PARTIE 3..... 30

    L’accessibilité des services ..... 30

PARTIE 4..... 32

    Le dépôt des plaintes, analyse préliminaire et décision du commissaire ..... 33

    La conciliation..... 41

    Les enquêtes..... 46

    Les demandes de révision ..... 52

    Les activités judiciaires ..... 53

    Les demandes d’excuse des policiers ..... 56

    Le développement de l’approche préventive ..... 56

PARTIE 5..... 62

    L’utilisation des ressources humaines..... 62

    Les ressources financières et la facturation des services ..... 65

    La gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de service ..... 67

    Les ressources informationnelles ..... 68

    Le suivi de la mise en œuvre des standards sur l’accessibilité du Web ..... 68

PARTIE 6..... 70

    L’accès à l’information..... 70

    La protection des renseignements personnels ..... 71

    La Stratégie d’action en matière d’immigration, de participation et d’inclusion 2016-2021, ensemble nous sommes le Québec..... 72

    L’accès aux services pour les personnes handicapées ..... 74

    La politique linguistique ..... 74

    L’éthique et la déontologie ..... 75

    Les engagements et les réalisations concernant l’allègement réglementaire et administratif pour les entreprises ..... 75

    La politique de financement des services publics ..... 75

    Les moyens pris pour actualiser la politique de santé des personnes au travail ..... 76

    La reddition de comptes en matière d’accès à l’égalité en emploi ..... 76

ANNEXE 1..... 82

ANNEXE 2..... 86

## Tableaux

---

Tableau 1: Nombre d'appels reçus .....	19
Tableau 2: Délai moyen pour répondre aux étapes du traitement des dossiers déontologiques .....	21
Tableau 3 : Aide et consultations dispensées aux citoyens .....	30
Tableau 4: Reproches formulés au Code de déontologie des policiers du Québec 2017-2018 .....	36
Tableau 5: Nature des décisions rendues lorsque les dossiers sont refusés à la suite de l'examen préliminaire .....	39
Tableau 6 : Motifs de prolongation des délais de conciliation .....	44
Tableau 7 : Motifs de prolongation des délais des enquêtes.....	49
Tableau 8 : Nombre et type de motifs pour mettre fin à une enquête pour l'année 2017-2018.....	51
Tableau 9: Décisions du commissaire à la suite d'une demande de révision .....	52
Tableau 10: Nombre de dossiers menant au dépôt de citations .....	53
Tableau 11: Décisions du Comité de déontologie policière statuant sur l'aspect dérogatoire ou non dérogatoire d'une conduite reprochée .....	54
Tableau 12: Nombre de dossiers du Commissaire ayant donné lieu à des jugements de la Cour du Québec .....	54
Tableau 13: Nombre de chefs de citation en fonction des articles du Code de déontologie des policiers du Québec.....	56
Tableau 14 : Avis émis en vertu de l'article 12 reçus en 2017-2018 par service de police .....	59
Tableau 15 : Résultats du suivi des avis émis aux citoyens en vertu de l'article 12 en 2017-2018.....	60
Tableau 16 : Répartition de l'effectif par secteur d'activité .....	62
Tableau 17: Heures rémunérées par secteur d'activité en 2017-2018 .....	63
Tableau 18: Répartition des dépenses totales consacrées à la formation et au développement du personnel par champ d'activité .....	63
Tableau 19: Évolution des dépenses en formation .....	63
Tableau 20: Jours de formation selon les catégories d'emploi.....	64
Tableau 21: Nombre d'employés admissibles à la retraite sans réduction .....	64
Tableau 22: Nombre de départs volontaires .....	64
Tableau 23: Taux de départ volontaire.....	64
Tableau 24: Budgets, dépenses et investissements.....	65
Tableau 25: Frais remboursables facturés entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2018.....	66
Tableau 26: Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1er avril 2017 au 31 mars 2018 .....	67
Tableau 27: Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais.....	70
Tableau 28: Nombre et nature des décisions rendues.....	71
Tableau 29: État des dossiers traitant de racisme ou profilage 2017-2018.....	73
Tableau 30 : Comité permanent et mandataire .....	74
Tableau 31: Statut de la politique linguistique institutionnelle .....	74
Tableau 32 : Implantation de la politique linguistique institutionnelle .....	75
Tableau 33 : Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2017-2018.....	77
Tableau 34: Embauches de membres de groupes cibles 2017-2018.....	77
Tableau 35 : Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi .....	78
Tableau 36 : Évolution de la représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent — résultats comparatifs au 31 mars de chaque année .....	78
Tableau 37 : Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent – résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2018 .....	79
Tableau 38 : Taux d'embauche des femmes en 2017-2018 par statut d'emploi.....	79
Tableau 39: Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2018 .....	79

## Graphiques

---

Graphique 1 : Nombre de plaintes reçues par exercice .....	33
Graphique 2: Évolution du délai moyen de traitement des plaintes, de 2013 à 2018, en jours .....	34
Graphique 3: Répartition des 1 895 plaintes par corps de police 2017-2018 .....	35
Graphique 4: Nature des décisions quant à l'orientation des plaintes après examen préliminaire, en pourcentage .....	37
Graphique 5: Évolution du délai moyen de prise de décisions à la suite de l'examen préliminaire, de 2013 à 2018, en jours .....	38
Graphique 6: Nombre de conciliations décrétées par exercice .....	42
Graphique 7: Évolution du délai de conciliation, en jours, par exercice .....	43
Graphique 8 : Résultats des séances de conciliation, par exercice .....	45
Graphique 9 : Nombre d'enquêtes décrétées, par exercice .....	46
Graphique 10 : Nombre de dossiers d'enquête actifs, semi-actifs et inactifs en 2017-2018 .....	47
Graphique 11 : Délais moyens des enquêtes, en jours, par exercice .....	48
Graphique 12 : Orientation des plaintes après enquête, par exercice .....	50





## MESSAGE DU COMMISSAIRE

Au cours de ma première année complète à titre de Commissaire, j'ai eu l'opportunité d'échanger avec un grand nombre de personnes qui sont au cœur du système de déontologie policière québécois : gestionnaires de services de police, officiers et officières, représentants syndicaux, avocats et avocates, membres de groupes de défense des droits des citoyens, etc.

J'ai appris énormément à leur contact. Leurs points de vue variés, sur des questions sensibles et souvent complexes, m'ont amené à préciser ma propre vision du rôle du Commissaire à la déontologie policière. J'ai ainsi souhaité modifier la devise de notre organisation pour transmettre, le plus clairement possible, cette vision.

« **Assurer une conduite professionnelle, dans le respect des droits de chacun** », voilà, en quelques mots, ce qui doit guider nos actions. Cette devise reprend l'essence même de l'article 3 du Code de déontologie des policiers du Québec en insistant sur ces deux éléments.

Les personnes soumises au Code de déontologie des policiers du Québec offrent un service inestimable à la population : celui de contribuer à leur assurer une meilleure protection. C'est un travail exigeant, souvent effectué dans des conditions difficiles pour ceux et celles qui ont fait le choix de l'exercer. Le législateur a précisé que ce qui est visé, c'est de développer, au sein des services policiers, des normes élevées de services à la population et de conscience professionnelle. C'est dans cet esprit que nous devons examiner les allégations d'inconduite qui sont portées à notre attention, à travers les plaintes que nous recevons.

Pour leur permettre d'exercer efficacement et de façon sécuritaire leur mission, la loi accorde des pouvoirs importants aux agents de la paix. Ceux-ci ont le pouvoir de priver un citoyen de sa liberté ou d'utiliser contre lui la force jugée nécessaire dans certaines circonstances. Cette réalité exige, de notre part, de porter une grande attention au respect des droits fondamentaux des citoyens en toutes circonstances. Je me permets d'insister, comme le fait d'ailleurs le Code, sur l'exigence de garantir le respect du droit à l'égalité, sans discrimination aucune, dans toutes les interventions.

Rappelons que le respect des droits de chacun inclut, aussi, ceux des personnes visées par des allégations d'inconduite dans les plaintes reçues. Ainsi, le respect de l'équité procédurale ainsi qu'une obligation d'impartialité, devraient nous permettre de traiter les personnes visées par ces allégations, avec courtoisie, rigueur, professionnalisme et sans parti pris, à toutes les étapes du processus déontologique.

Il s'agit d'une responsabilité importante. Mais avec la qualité de l'équipe qui m'entoure, je suis convaincu que nous pouvons l'assumer avec succès. Je profite de l'occasion pour remercier tous les membres du personnel du Bureau du commissaire pour leur expertise et leur engagement manifesté dans la réalisation de notre mission.

(Original signé)  
Marc-André Dowd, avocat  
Commissaire à la déontologie policière

# DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES CONTENUES DANS LE RAPPORT

## DÉCLARATION DU COMMISSAIRE À LA DÉONTOLOGIE POLICIÈRE

Les renseignements contenus dans ce rapport annuel de gestion relèvent de notre responsabilité. Nous nous sommes par conséquent assurés de leur fiabilité.

Aussi, à notre connaissance, le Rapport annuel de gestion 2017-2018 du Commissaire à la déontologie policière :

- décrit fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques du Commissaire à la déontologie policière;
- présente les résultats de nos réalisations en regard de notre déclaration de services aux citoyens, des orientations stratégiques et de notre plan annuel de gestion des dépenses;
- soumet des données exactes auxquelles nous apportons des précisions en bas de page si nécessaire.

Nous déclarons donc que le présent rapport annuel de gestion décrit la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2018.

Le Commissaire à la déontologie policière,

(Original signé)

Marc-André Dowd, avocat

Québec, juillet 2018

# PARTIE 1

## LE COMMISSAIRE À LA DÉONTOLOGIE POLICIÈRE

### La mission

Le système de déontologie policière assure l'application du Code de déontologie des policiers du Québec<sup>1</sup>. Ce Code détermine les devoirs et les normes de conduite des policiers, agents de protection de la faune, constables spéciaux, contrôleurs routiers, enquêteurs de l'Unité permanente anticorruption (UPAC) et enquêteurs du Bureau des enquêtes indépendantes (BEI) dans l'exercice de leurs fonctions lorsqu'ils sont en rapport avec le public. Il s'applique aussi aux policiers du Québec lorsqu'ils exercent leurs fonctions dans une autre province ou territoire et, dans une certaine mesure, en raison d'adaptations nécessaires, aux policiers d'autres provinces ou territoires possédant une autorisation, dispensée conformément à la loi, d'exercer leurs fonctions au Québec.

Deux autorités de surveillance civile indépendantes composent le système de déontologie policière du Québec :

- ▶ le Commissaire à la déontologie policière;
- ▶ le Comité de déontologie policière (tribunal déontologique).

#### LA MISSION ET LES VALEURS DU COMMISSAIRE À LA DÉONTOLOGIE POLICIÈRE

Le Commissaire à la déontologie policière est une organisation gouvernementale indépendante composée de civils qui a comme mission d'assurer le respect du Code de déontologie des policiers du Québec en recevant, examinant et traitant avec impartialité, indépendance, transparence et rigueur les plaintes formulées à l'endroit des policiers, agents de protection de la faune, constables spéciaux, contrôleurs routiers, enquêteurs de l'UPAC et enquêteurs du Bureau des enquêtes indépendantes (BEI) qui auraient contrevenu au Code de déontologie des policiers du Québec.

Le Commissaire dispose à son niveau, de plus de 90 % du volume des plaintes dont le système déontologique policier est saisi. Il procède à l'examen préliminaire des plaintes, à la conciliation des parties, aux enquêtes sur les allégations formulées par les plaignants et à l'évaluation de la suffisance de la preuve disponible pour citer un policier devant le Comité de déontologie policière. En outre, à la suite d'une citation, c'est aussi le Commissaire qui assure les représentations devant le Comité de déontologie policière et, s'il y a appel, devant la Cour du Québec.

---

<sup>1</sup> Le texte du Code de déontologie des policiers du Québec est présenté à l'annexe 1.

Toutefois, il est important de souligner que le Commissaire ne peut se saisir de lui-même d'une affaire. Il agit à la réception d'une plainte d'une personne, d'une demande d'enquête du ministre de la Sécurité publique ou d'une décision définitive d'un tribunal canadien déclarant un policier coupable d'une infraction criminelle constituant également une dérogation au Code de déontologie.

Lorsque le Commissaire rend une décision visant à clore un dossier, cette décision est motivée par écrit et sujette, à la demande du plaignant, à une procédure de révision interne (après une décision initiale de refus) ou externe (après une décision de rejet après enquête).

Par ailleurs, le Commissaire peut formuler des recommandations pour remédier ou prévenir toute situation préjudiciable constatée et faire des observations pour améliorer la conduite d'un policier, d'un agent de protection de la faune, d'un constable spécial, d'un contrôleur routier, d'un enquêteur de l'UPAC ou d'un enquêteur du BEI.

Le Comité de déontologie policière, pour sa part, est un tribunal administratif spécialisé chargé de réviser les décisions du Commissaire après enquête et de décider sur citation, à la suite d'une audience publique, si la conduite de la personne ayant fait l'objet d'une plainte constitue un acte dérogatoire au Code de déontologie. Le cas échéant, le Comité impose une sanction. Ses décisions sur citation sont appelables à la Cour du Québec.

## Le contexte

Assurer la sécurité de tous les citoyens est une des missions essentielles de l'État. À cette fin, les forces de l'ordre qui y participent sont investies de larges pouvoirs. Dans une société démocratique, ces pouvoirs doivent être exercés conformément au droit, notamment en respectant les libertés et les droits fondamentaux des citoyens. Dès lors, assurer la sécurité implique la recherche d'un équilibre entre les pouvoirs nécessaires au maintien de l'ordre et le respect des droits et libertés des citoyens.

Dans un Québec de plus en plus diversifié, il nous faut reconnaître que certains policiers ne sont pas à l'abri des préjugés et stéréotypes. L'accentuation du caractère multiculturel du Québec tend à favoriser des tensions entre les minorités et les policiers. Le Commissaire demeure sensible au phénomène du profilage racial et participe aux actions initiées par le gouvernement dans la « Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion 2016-2021. »

Il est par ailleurs intéressant d'observer l'influence des médias sociaux sur les activités du Commissaire. Depuis quelques années, on observe que plusieurs plaintes visant un même événement, souvent formulées dans les mêmes termes, sont transmises au Commissaire dans une courte période de temps. Il est dorénavant fréquent qu'on dirige le Commissaire vers des enregistrements vidéo diffusés sur Internet. Plusieurs plaignants n'auront ainsi jamais été témoins des incidents qu'ils dénoncent ce qui, à certains égards, oblige le Commissaire à revoir ses processus d'examen préliminaire, de conciliation et d'enquête.

Le plan stratégique 2016-2020 du Commissaire met l'accent sur l'importance de bien faire connaître les services offerts ainsi que sur la nécessité de rejoindre certaines clientèles assujetties au Code de déontologie dans des buts de formation et de prévention.

## La composition et l'organisation

### 1.3.1 LE COMMISSAIRE ET LE COMMISSAIRE ADJOINT

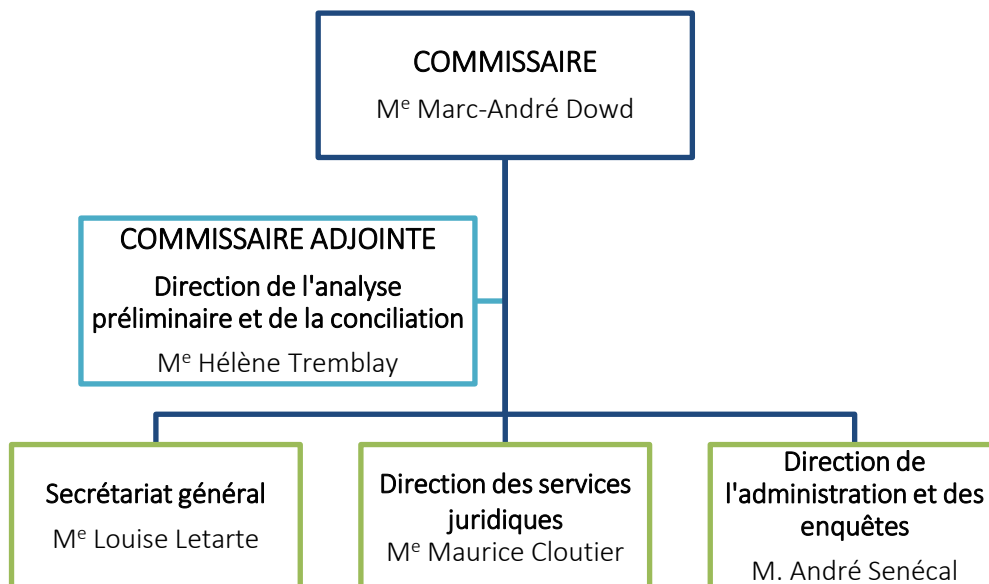
Un commissaire et un commissaire adjoint sont nommés par le gouvernement pour un mandat de cinq ans. Le commissaire adjoint exerce les pouvoirs qui lui sont délégués par le commissaire. Les mandats du commissaire et du commissaire adjoint peuvent être renouvelés.

En l'absence ou en cas d'incapacité d'agir du commissaire, celui-ci est remplacé par le commissaire adjoint.

### 1.3.2 LE PERSONNEL DU COMMISSAIRE

Le Commissaire a pu compléter cet exercice financier en comptant sur la collaboration et l'expertise de 29 employés réguliers répartis au sein de trois directions et de deux bureaux, l'un à Québec et l'autre à Montréal.

#### L'organigramme du Commissaire à la déontologie policière



## Faits saillants

### Accessibilité aux services

---

- Le nombre de plaintes reçues au cours du présent exercice a augmenté de 2,1 %. Le Commissaire a reçu 1 818 plaintes en 2017-2018. En 2016-2017, 1 781 plaintes avaient été déposées.
- Des travaux de révision des lettres, documents explicatifs et autres correspondances les plus fréquemment utilisées ont été menés au cours de l'année, visant à simplifier et à clarifier l'information présentée.

### Performance de l'organisation

---

- Le Commissaire a adopté un nouveau Plan de développement durable (2017-2020) qui répond aux dernières orientations gouvernementales.
- Le délai moyen pour répondre à une demande de révision d'une décision rendue suivant l'examen préliminaire d'une plainte est passé de 48 à 14 jours.
- 150 nouvelles enquêtes ont été décrétées au cours de l'exercice 2017-2018, ce qui représente une augmentation de 2,7 %.
- Le mode de facturation des services d'enquête et de conciliation a été revu. Les travaux d'enquête sont maintenant facturés dès la fin de l'enquête et une facture mensuelle est transmise aux services de police concernés.
- La facturation s'est élevée pour l'année 2017-2018 à 1 389,5 k\$.
- Sur le plan administratif, le Commissaire a respecté le budget alloué de même que les cibles d'effectifs et d'heures rémunérées qui lui avaient été attribuées.

### Développement de l'approche préventive

---

- Sensibilisés à leur obligation d'informer les citoyens de leurs recours en déontologie et de transmettre un avis au Commissaire lorsqu'ils sont informés de la présumée commission d'un acte dérogatoire, les services de police lui ont soumis, au cours du présent exercice, 298 avis, ce qui représente une augmentation de 12 % par rapport à l'année précédente.
- Le Commissaire a participé aux travaux de la Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics au Québec et a fait une présentation du système déontologique policier québécois à Val-d'Or. Il y a abordé les enjeux particuliers posés par le traitement des plaintes impliquant des autochtones, que ce soit à titre de plaignant ou de policier.

# PARTIE 2

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 2017-2018

### Résultats relatifs aux objectifs du Plan stratégique 2016-2020

Le Plan stratégique 2016-2020 du Commissaire a été déposé en décembre 2016 à l'Assemblée nationale. La présente reddition de comptes fait état des résultats obtenus à l'égard des objectifs qui y sont communiqués pour la période commençant le 1<sup>er</sup> avril 2017 et se terminant le 31 mars 2018.

Le tableau suivant présente le sommaire des résultats du plan stratégique au 31 mars 2018.

## SOMMAIRE DES RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLE PRÉVUE AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2017-2018	RÉSULTATS 2016-2017
<b>OBJECTIF 1.1</b>	<b>Indicateur 1.1</b>			
Accroître la visibilité de l'organisme	Nombre de visites sur le site Internet	35 000 visites pour 2015-2016 : Augmentation de 2 % par an pour les années subséquentes	43 054 visites La cible d'augmentation de 2 % n'est pas atteinte.	45 324 visites
<b>OBJECTIF 1.2</b>	<b>Indicateurs 1.2</b>			
Promouvoir les connaissances des règles déontologiques auprès des policiers, des agents de protection de la faune, des constables spéciaux, des enquêteurs de l'UPAC ainsi que des étudiants	a) Nombre de personnes sensibilisées lors d'activités de formation dans les établissements d'enseignement	Augmentation de 10 % du nombre de personnes sensibilisées lors d'activités de formation dans les établissements d'enseignement et auprès des groupes visés entre 2016-2017 et 2019-2020	a) 71 personnes b) La cible d'augmentation de 10 % est atteinte	a) 22 personnes
	b) Nombre de personnes sensibilisées lors d'activités de formation auprès des groupes visés par le Code de déontologie des policiers du Québec		b) 317 personnes c) La cible d'augmentation de 10 % est atteinte.	b) 175 personnes
<b>OBJECTIF 2.1</b>	<b>Indicateurs 2.1</b>			
Actualiser les processus administratifs utilisés dans le cadre du traitement des plaintes, entre autres à l'aide des technologies de l'information	a) Proportion des recommandations mises en place à la suite de l'évaluation des processus	80 % des recommandations des évaluations effectuées avant le 31 mars 2018	N/A	Cet indicateur n'a pu être mesuré.
	b) Maintenir le seuil des dépenses allouées au traitement des plaintes	Maintenir le seuil atteint en 2015-2016	Le coût moyen d'une plainte sera évalué en 2018-2019.	Des travaux sont en cours afin de définir une méthode adéquate d'évaluation du coût moyen de revient d'une plainte.
	c) Taux de satisfaction de la clientèle quant à la prestation des services offerts	Augmenter le taux de 2 points entre la première mesure en 2016-2017 et la deuxième en 2018-2019	La clientèle a eu l'opportunité de répondre à un sondage. Les résultats seront évalués au cours de l'année 2018-2019.	Des travaux préparatoires visant à mesurer le taux de satisfaction de la clientèle ont été amorcés.
<b>OBJECTIF 2.2.1</b>	<b>Indicateur 2.2.1</b>			
Favoriser une augmentation de la productivité par une utilisation optimale des ressources	Durée moyenne de traitement des plaintes à l'étape de l'analyse préliminaire visant à respecter le délai prévu par la loi	2016-2017 : 86 jours 2017-2018 : 71 jours 2018-2019 : 56 jours 2019-2020 : 40 jours	70 jours, Malgré une augmentation de 3 jours, la cible 2017-2018 a été atteinte	67 jours
<b>OBJECTIF 2.2.2</b>	<b>Indicateur 2.2.2</b>			
Favoriser la mobilisation et la rétention de la main-d'œuvre	Taux de satisfaction des employés au travail	Amélioration de 3 % entre 2016-2017 et 2019-2020	Un sondage a été complété en 2017-2018. Le taux de satisfaction est de 82 %.	Des travaux préparatoires visant à constituer le questionnaire qui sera soumis aux employés ont été amorcés.
<b>OBJECTIF 2.2.3</b>	<b>Indicateur 2.2.3</b>			
Optimiser les pratiques de gestion	Indice d'intégration de la gestion axée sur les résultats	Augmenter de 10 % le résultat de 2017-2018 par rapport à celui de 2015-2016	Le Secrétariat du Conseil du trésor n'a pas encore communiqué au Commissaire les résultats obtenus.	Le Secrétariat du Conseil du trésor n'a pas encore communiqué au Commissaire les résultats obtenus.



## ENJEU 1

### UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE L'ORGANISME PAR LE PUBLIC ET LES GROUPES VISÉS PAR LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES POLICIERS DU QUÉBEC

Depuis sa création en 1990, le Commissaire à la déontologie policière multiplie ses actions en vue de contribuer à la protection des citoyens, et ce, dans le respect des droits et libertés de chacun.

La collaboration des citoyens demeure essentielle à son action puisque le Commissaire ne peut agir que lorsqu'une plainte lui est adressée.

L'apport des citoyens à son rôle de surveillance est essentiel. Dans le but de développer cette collaboration, le Commissaire entend poursuivre ses efforts qui visent à favoriser l'accessibilité au système déontologique.

Le Commissaire cherche également à être mieux connu des groupes qui sont soumis au Code de déontologie des policiers du Québec dans un but de prévention et afin que les normes de service et de conscience professionnelle atteignent les plus hauts standards d'excellence.

Accroître les actions préventives en déontologie policière demeure une priorité de notre exercice stratégique, notamment au regard des questions d'intérêt général, dont le profilage racial et les autres formes de discrimination.

## Orientation 1

Promouvoir le rôle et la mission du Commissaire à la déontologie policière ainsi que le Code de déontologie des policiers du Québec

### AXE D'INTERVENTION 1 : INFORMATIONS AUX CITOYENS

#### OBJECTIF

Accroître la visibilité de l'organisme

#### INDICATEUR

Nombre de visites sur le site Internet

#### NOMBRE DE VISITES SUR LE SITE INTERNET

Notre site Internet a été consulté 43 054 fois au cours de 2017-2018, alors qu'au cours de 2016-2017, il avait été visité 45 324 fois.

La cible établie est une augmentation de 2 % par rapport au résultat de l'année précédente pour chaque année d'application du plan stratégique. En 2017-2018, il n'y a pas eu d'augmentation. La cible n'a donc pas été atteinte.

Au cours de l'exercice 2018-2019, le contenu du site Internet du Commissaire sera entièrement revu dans une optique de simplification des contenus qui y sont présentés et de la clarté de la communication.

## AXE D'INTERVENTION 2 : INFORMATION AUX GROUPES VISÉS PAR LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES POLICIERS DU QUÉBEC

### OBJECTIF

Promouvoir la connaissance des règles déontologiques auprès des policiers, des agents de protection de la faune, des constables spéciaux, des contrôleurs routiers, des agents de l'UPAC ainsi qu'auprès des étudiants.

### INDICATEURS

- ▶ Nombre de personnes sensibilisées lors d'activités de formation dans les établissements d'enseignement
- ▶ Nombre de personnes sensibilisées lors d'activités auprès de groupes visés par le Code de déontologie des policiers du Québec

#### NOMBRE DE PERSONNES SENSIBILISÉES LORS D'ACTIVITÉS DE FORMATION DANS LES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT

Au cours de la dernière année, devant un auditoire de 71 aspirants policiers, le commissaire, à titre de Président d'honneur à la remise des attestations à l'École nationale de police du Québec (ENPQ), a offert une présentation du Code de déontologie des policiers du Québec et des obligations et devoirs auxquels sont tenus tous les agents de la paix.

La cible d'augmentation de 10 % a été atteinte puisqu'au cours de l'exercice précédent, 22 personnes avaient été sensibilisées au système de déontologie policière.

Le Commissaire a réévalué sa stratégie en rapport avec les activités de formations offertes dans les établissements d'enseignement. Les activités en collaboration avec l'ENPQ seront priorisées, tant à l'étape de la formation initiale que continue. L'utilisation des nouvelles technologies devra aussi être favorisée, par exemple : les capsules vidéo et les webinaires.

#### NOMBRE DE PERSONNES SENSIBILISÉES LORS D'ACTIVITÉS AUPRÈS DE GROUPES VISÉS PAR LE CODE DE DÉONTOLOGIE POLICIÈRE

Le Commissaire a participé à plusieurs rencontres où de l'information relative au système déontologique a été transmise aux participants. Ainsi, le Commissaire a rencontré pas moins de 180 personnes lors de colloques réunissant des directeurs de tous les corps de police, des directeurs des corps de police autochtones et des directeurs des affaires internes des services de police. Le Commissaire a également donné une formation en déontologie policière à 12 constables spéciaux.

Il a également agi comme président et modérateur au Forum transatlantique sur les droits et libertés à l'Université de Montréal auquel participaient 30 personnes.

Il a rencontré plusieurs organismes de défense des droits et a présenté à ces occasions, à 15 personnes, son mandat et le processus déontologique.

Il a, devant un auditoire de 20 personnes, à l'occasion d'une convocation devant la Commission sur les relations entre les autochtones et certains services publics, à Val-d'Or, expliqué son mandat et le processus déontologique.

Une formation a également été offerte à 60 gestionnaires des contrôleurs routiers.

Dans son plan stratégique 2016-2020, le Commissaire a retenu pour cible, d'ici le 31 mars 2020, une augmentation de 10 % du nombre de personnes sensibilisées dans le cadre d'activités de formation.

La cible a été atteinte, puisque 317 personnes ont été rejointes au cours de l'exercice 2017-2018 alors qu'au cours de l'exercice précédent, 175 personnes avaient participé aux activités de formation soit une augmentation de 81 %.

## ENJEU 2

### DÉVELOPPEMENT DURABLE, NOUVELLES TECHNOLOGIES ET RÉALISATION DE LA MISSION SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE

Le Commissaire, dans le cadre de ses opérations, offre des services de conciliation et d'enquête dont les coûts sont défrayés par les services de police.

Pour ne pas alourdir les charges financières facturées, dans le respect des principes de développement durable, le Commissaire s'est engagé à ce que les membres de son personnel utilisent davantage les nouvelles technologies de communication.

Le Commissaire vise également à ne pas augmenter le coût moyen de traitement d'une plainte, qui pour l'année de référence 2015-2016, s'établissait à 1 743 \$.

Le Commissaire entend de plus améliorer le délai moyen du traitement d'une plainte à l'étape de l'analyse préliminaire.

Enfin, l'organisation comptant sur une main-d'œuvre qualifiée dont les effectifs ont été réduits de près de 17 % au cours des dernières années, doit voir à développer la polyvalence de ses membres, tout en mettant en place des mesures qui amélioreront leur satisfaction au travail.

## Orientation 2

Offrir des services efficaces et performants

### AXE D'INTERVENTION 1 : RÉVISION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS ET TECHNOLOGIQUES

#### OBJECTIF

Actualiser les processus administratifs utilisés dans le cadre du traitement des plaintes, entre autres à l'aide des technologies de l'information

#### INDICATEURS

- Recommandations mises en place à la suite des évaluations effectuées
- Total des dépenses réelles de l'organisation/Maintenir le seuil des dépenses allouées au traitement des plaintes
- Taux de satisfaction de la clientèle quant à la prestation des services offerts

#### RECOMMANDATIONS MISES EN PLACE À LA SUITE DES ÉVALUATIONS EFFECTUÉES

Avec le soutien du ministère de la Sécurité publique, le Commissaire a entrepris l'examen des tâches et processus utilisés par chacun des membres de son personnel.

À l'origine, il était prévu que des recommandations soient formulées au Commissaire par le Ministère, en vue d'optimiser sa performance organisationnelle. C'est donc dans cet esprit que cet indicateur a été établi. Le Ministère a agi davantage en soutien aux travaux de révision des processus, cependant, sans émettre de recommandations formelles. En conséquence, cet indicateur n'est plus suivi.

#### TOTAL DES DÉPENSES RÉELLES DE L'ORGANISATION/MAINTENIR LE SEUIL DES DÉPENSES ALLOUÉES AU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le Commissaire a choisi comme objectif de maintenir le seuil des dépenses allouées au traitement des plaintes à celui de 2015-2016. En cours d'exercice, il a été convenu de plutôt viser le maintien du coût moyen de traitement d'une plainte.

Un premier résultat a été obtenu pour l'exercice 2015-2016, mais la fiabilité de cette mesure ne peut être garantie pour des raisons méthodologiques. En 2017-2018, le Commissaire a tenté de trouver un expert pour établir le coût de traitement moyen des plaintes, mais le contrat n'a pu être conclu dans l'année.

#### TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE QUANT À LA PRESTATION DES SERVICES OFFERTS

Un sondage, visant à mesurer la satisfaction de la clientèle du Commissaire, a été préparé et produit au cours de l'année.

Ce sondage visait dans un premier temps à mesurer la satisfaction des personnes qui ont participé à un processus de conciliation. Il visait à évaluer la satisfaction à l'égard de l'accueil reçu, de la qualité et de la clarté de la communication, du déroulement du processus et de la réponse aux attentes des citoyens plaignants.

Cette première mesure de la satisfaction s'est poursuivie en 2018-2019 et les résultats seront compilés au cours des prochains mois. Une seconde mesure sera prise en 2019-2020.

Le Commissaire vise à augmenter de deux points sur dix la mesure de satisfaction entre les deux démarches d'évaluation de la satisfaction.

## AXE D'INTERVENTION 2 : L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET L'ACCÈS À LA FORMATION

### OBJECTIF 1

Favoriser une augmentation de la productivité par une utilisation optimale de ressources

### INDICATEUR

Durée moyenne de traitement des plaintes à l'étape de l'analyse préliminaire en vue de respecter le délai prévu par la loi

#### DURÉE MOYENNE DE TRAITEMENT DES PLAINTES À L'ÉTAPE DE L'ANALYSE PRÉLIMINAIRE EN VUE DE RESPECTER LE DÉLAI PRÉVU PAR LA LOI

La loi fixe un délai de 40 jours pour finaliser l'examen et l'analyse préliminaire d'une plainte. Au terme de cette première étape du processus de traitement d'un dossier, le plaignant est informé de l'orientation préconisée par le Commissaire : refus de la plainte, conciliation ou enquête.

Au cours de 2017-2018, les délais s'établissaient à 70 jours en moyenne, alors qu'ils étaient de 67 jours en 2016-2017. Rappelons qu'ils étaient de l'ordre de 102 jours en 2015-2016. Malgré une diminution du délai de l'ordre de 34,9 % l'année dernière, une légère augmentation (4,3 %) est observée cette année. Toutefois, le délai demeure en deçà de la cible qui avait été prévue pour cette année, soit 71 jours. Mentionnons qu'en 2017-2018, le Commissaire a reçu un volume de plaintes plus important que l'année précédente.

Le Commissaire entend réviser ses pratiques et processus opérationnels à l'étape de l'analyse préliminaire de manière à se rapprocher le plus possible du délai fixé par la loi.

## OBJECTIF 2

Favoriser la mobilisation et la rétention de la main-d'œuvre

## INDICATEUR

Taux de satisfaction des employés au travail

### TAUX DE SATISFACTION DES EMPLOYÉS AU TRAVAIL

Afin de mesurer la satisfaction des employés au travail, le Commissaire leur a transmis un sondage qui leur a permis d'exprimer leurs opinions de façon anonyme.

Des travaux de préparation du questionnaire avaient été amorcés à la fin de 2016-2017. Les résultats ont été recueillis en 2017-2018. Une moyenne de 82 % du taux de satisfaction a été obtenue. Un autre sondage devrait être transmis aux membres du personnel en 2019-2020.

Les résultats ont été partagés avec l'ensemble du personnel au cours de deux réunions de travail à Québec et à Montréal. Un plan d'action a été préparé afin de viser des améliorations sur certains aspects identifiés par les répondants au sondage.

La cible est une amélioration de 3 % du taux de satisfaction entre les deux mesures.  
Un taux de satisfaction de 85 % est visé, en conséquence, pour le prochain sondage.

## OBJECTIF 3

Optimiser les pratiques de gestion

## INDICATEUR

Indice d'intégration de la gestion axée sur les résultats

### INDICE D'INTÉGRATION DE LA GESTION AXÉE SUR LES RÉSULTATS

L'indice d'intégration de la gestion axée sur les résultats est calculé et remis par le Secrétariat du Conseil du Trésor aux organismes et ministères qui ont, chaque année, à remplir le questionnaire « Collecte d'information concernant l'application de la Loi sur l'administration publique. »

L'information pour l'année financière 2015-2016 a été acheminée au Secrétariat du Conseil du Trésor en 2017, alors que l'information relative à l'année 2016-2017 a été transmise en janvier 2018. Le Commissaire devait tenir compte des résultats obtenus dans le cadre du présent rapport annuel de gestion. Toutefois, au 31 mars 2018, il n'avait pas encore reçu de communication relative aux derniers résultats obtenus pour les deux exercices précédents. Précisons que le Secrétariat du Conseil du Trésor a choisi de ne produire en 2018 qu'un rapport couvrant les années 2015 à 2017.



## Résultats relatifs aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyens décrit des engagements en matière de niveau et de qualité des services auxquels un citoyen peut s'attendre lorsqu'il s'adresse au Commissaire à la déontologie policière.

La Déclaration de service aux citoyens a été révisée au cours du présent exercice. Elle a été présentée à tous les employés du Commissaire.

Afin de bien servir la population et de constamment s'améliorer, les engagements que le Commissaire a pris dans sa Déclaration de services aux citoyens s'énoncent ainsi :

- aider les citoyens à formuler et à soutenir leur plainte;
- traiter la plainte avec diligence, impartialité et équité en tenant compte des règles établies par la loi et la jurisprudence;
- informer le citoyen de tout développement significatif de son dossier;
- répondre rapidement aux appels ou autres communications;
- communiquer avec les parties dans un langage clair et de façon à ce qu'elles puissent exercer utilement leurs droits;
- être courtois et respectueux dans toutes les communications du Commissaire ou de son personnel;
- respecter les délais prescrits par la loi ou, sinon, justifier les prolongations en vertu des pouvoirs conférés par la loi ou selon les politiques opérationnelles du Commissaire;
- diriger les citoyens vers les services les plus en mesure de répondre à leurs besoins, lorsque leurs demandes ne relèvent pas du mandat du Commissaire;
- communiquer toute information, écrite ou verbale, de façon claire, précise et fiable;
- protéger l'information et les documents qui doivent demeurer confidentiels.

Notre déclaration de services indique, par ailleurs, les délais à l'intérieur desquels les citoyens peuvent s'attendre à obtenir réponse à leurs demandes.

## 2.4.1 LA RÉCEPTION DES APPELS

Le Commissaire ne possède pas de système informatisé pour effectuer le suivi des appels qu'il reçoit. Conséquemment, il lui est plus difficile de rendre compte de certaines mesures. Par ailleurs, des rappels sur l'importance de respecter les engagements prévus à la Déclaration de services aux citoyens sont faits au personnel concerné.

### **Prise d'un appel téléphonique avec célérité**

---

Au cours de 2017-2018, le Commissaire a dénombré 3 348 appels téléphoniques reçus.

Tableau 1: Nombre d'appels reçus

ANNÉE FINANCIÈRE	NOMBRE D'APPELS
2013-2014	3 348
2014-2015	3 509
2015-2016	2 695 <sup>2</sup>
2016-2017	4 092
2017-2018	<b>3 348</b>

Deux employés sont affectés à la réception des appels téléphoniques pendant les heures d'ouverture des bureaux. Le Commissaire répond avec célérité aux appels reçus et tente, dans la mesure du possible, d'assurer un suivi pour tous les appels dans un délai maximal d'un jour ouvrable. Les données relatives aux appels sont recueillies manuellement par les membres du personnel.

En revanche, le Commissaire dispose d'un outil de gestion de l'information qui permet de renseigner tout citoyen rapidement de l'état d'avancement de son dossier.

### **Retour d'un appel dans un délai d'une journée ouvrable**

---

Lorsqu'un employé ne peut prendre un appel, il effectue un retour d'appel dans un délai maximal d'un jour ouvrable. Par ailleurs, lorsqu'un message est laissé hors des heures d'ouverture, un suivi est fait au cours de la journée ouvrable suivante.

---

<sup>2</sup> En raison d'une réorganisation administrative, une partie de la cueillette de ces données a malheureusement été omise, ce qui explique la différence du nombre d'appels téléphoniques enregistrés par rapport à l'année précédente et à l'année 2016-2017.

## **Répondre à une demande d'information ou d'assistance reçue par courrier, télécopieur ou courriel dans un délai de trois jours ouvrables**

---

Les demandes d'information ou d'assistance sont adressées au Commissaire majoritairement par voie téléphonique. Quant aux demandes d'information par courrier, télécopieur ou courriel, elles sont traitées dans un délai de trois jours ouvrables.

En 2016-2017, le Commissaire s'était engagé à mettre en place un exercice de vérifications aléatoires des délais. Les réalités opérationnelles, les ressources limitées et le nombre important de dossiers à traiter n'ont pas permis de mettre en place un tel exercice.

Lorsque les demandes sont assimilées à des demandes d'accès à l'information, au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1), elles sont traitées en fonction du délai prévu par cette loi.

Il convient de souligner qu'aide et assistance sont également accordées aux citoyens qui se présentent à nos bureaux pour obtenir de l'information, pour formuler une plainte ou déposer tout autre document nécessaire au traitement de leur dossier. Le personnel du Commissaire a ainsi, au cours de l'année 2017-2018, prêté assistance à 251 personnes.

### **2.4.2 LE TRAITEMENT DES DOSSIERS DÉONTOLOGIQUES**

#### **Respecter les délais prescrits par la loi ou, sinon, justifier les circonstances exceptionnelles**

---

Lorsqu'il reçoit une plainte, le Commissaire en accuse réception par écrit. Le délai moyen de transmission de cet avis était de 6 jours en 2017-2018. En 2016-2017, ce délai était de 7 jours. Il a ainsi été réduit d'une journée.

La loi indique que l'étape de l'analyse préliminaire doit être terminée dans un délai de 40 jours de la réception d'une plainte. En 2017-2018, le délai moyen s'établissait à 70 jours.

La loi prévoit que le travail en conciliation doit être complété dans un délai de 45 jours à compter de la décision de référer le dossier en conciliation. Les séances de conciliation ont été tenues dans un délai moyen de 61 jours en 2017-2018, ce qui constitue une amélioration du délai de 6 jours par rapport à 2016-2017, alors que ce délai était de 67 jours.

Lorsqu'il est saisi d'une demande de révision, la loi précise que le Commissaire rend sa décision dans un délai de 10 jours de sa réception. En 2017-2018, les demandes de révision ont été traitées dans un délai moyen de 14 jours. On note une diminution appréciable de ce délai, puisqu'en 2016-2017 il s'établissait à 48 jours.

Quant aux enquêtes, la loi indique qu'elles doivent être complétées dans un délai maximal de 180 jours. En 2017-2018, les enquêtes du Commissaire ont été terminées dans un délai moyen de 228 jours<sup>3</sup>. D'une manière générale, des délais requis pour obtenir des documents ou pour rencontrer des témoins expliquent cet écart. Les délais observés en 2016-2017 étaient de 245 jours. Une diminution des délais de 17 jours est constatée.

Tableau 2: Délai moyen pour répondre aux étapes du traitement des dossiers déontologiques

ÉLÉMENT DE SUIVI	EXIGENCE LÉGALE (J)	RÉSULTATS 2017-2018 (J)	RÉSULTATS 2016-2017 (J)
Délai moyen pour accuser la réception d'une plainte	5	6	7
Délai moyen pour l'analyse préliminaire	40	70	67
Délai moyen pour la conciliation	45	61	67
Délai moyen pour les demandes de révision	10	14	48
Délai moyen pour l'enquête	180	228	245

---

<sup>3</sup> Par ailleurs, du nombre d'enquêtes considéré dans les calculs, 47 dossiers ont été exclus, car liés à des enquêtes indépendantes, à des enquêtes criminelles ou à des processus judiciaires sur lesquels le Commissaire n'a aucun contrôle.

## Le Plan d'action de développement durable 2017-2020

Le Commissaire a préparé et déposé un nouveau Plan d'action de développement durable 2017-2020 conformément à la Loi sur le développement durable (RLRQ, chapitre D-8.1.1). Ce plan permet de répondre aux orientations gouvernementales en cette matière.

### 2.5.1 LES ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE L'EXERCICE

Les activités réalisées au cours de l'exercice 2017-2018 sont les suivantes :

<b>ACTION 1</b>	Actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles.
▪ <b>Objectif 1.1</b>	Le Commissaire cessera d'utiliser des bouteilles d'eau en plastique dans le cadre de ses activités courantes.
<b>INDICATEUR</b>	Installation d'un système d'eau par osmose inversée en remplacement des bouteilles de plastique.
<b>CIBLE</b>	Installation complétée avant le 31 mars 2018 au bureau de Québec et avant le 31 mars 2019 au bureau de Montréal.
<b>LIENS ET CONTRIBUTIONS À LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020<sup>4</sup></b>	Le Commissaire contribue à l'activité courante 1 - Gestion des ressources matérielle et gestion des matières résiduelles, au résultat recherché 1 ainsi qu'à l'activité incontournable 1.
<b>RÉSULTATS</b>	Installation complétée au bureau de Québec au mois de mars 2018. Par ailleurs, il faut souligner que le Commissaire a procédé au déménagement de son bureau de Montréal dans un immeuble répondant aux critères de certification LEED.

---

<sup>4</sup> Les résultats visés de la Stratégie gouvernementale de développement durable correspondent à la présentation séquentielle dans le document officiel de la Stratégie

▪ Objectif 1.2	Le Commissaire continuera de favoriser les produits recyclés, recyclables ou rechargeables.
INDICATEUR	Vérification systématique lors de l'achat de produits.
CIBLE	90 % des produits vérifiés avant achat.
LIENS ET CONTRIBUTIONS À LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020	Le Commissaire contribue à l'activité courante 1 - Gestion des ressources matérielle et gestion des matières résiduelles, au résultat recherché 1 ainsi qu'à l'activité incontournable 1.
<b>RÉSULTATS</b>	Entrepris. Environ 75 % des produits achetés sont des produits recyclables, rechargeables ou faits de matières recyclées.

<b>ACTION 2</b>	Actions visant à favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par les employés.
▪ Objectif 2.1	Le Commissaire participera au programme OPUS à l'intention des employeurs afin d'inciter ses employés du bureau de Montréal d'utiliser davantage les transports collectifs dans leurs déplacements.
INDICATEUR	Nombre d'employés du bureau de Montréal qui profitent du programme OPUS.
CIBLE	Minimum de 10 employés par année.
LIENS ET CONTRIBUTIONS À LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020	Le Commissaire contribue à l'activité courante 2 – Transport et déplacements des employés, au résultat recherché 3 ainsi qu'à l'activité incontournable 1.
<b>RÉSULTATS</b>	Le nombre d'employés intéressés (9) a été insuffisant pour se prévaloir du programme (minimum de 10). L'offre sera répétée en 2018-2019.

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Objectif 2.2</b></li> </ul>	Le Commissaire et le Commissaire adjoint privilégieront l'utilisation du train ou de l'autobus pour leurs déplacements entre les bureaux de Québec et de Montréal.
<b>INDICATEUR</b>	Pourcentage de déplacements où un transport collectif est utilisé.
<b>CIBLE</b>	90 %.
<b>LIENS ET CONTRIBUTIONS À LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020</b>	Le Commissaire contribue à l'activité courante 2 – Transport et déplacements des employés, au résultat recherché 3 ainsi qu'à l'activité incontournable 1.

**RÉSULTATS** La cible n'a pas été atteinte. Les transports en commun ont été utilisés pour 83 % des déplacements visés.

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Objectif 2.3</b></li> </ul>	Le Commissaire continuera de favoriser les rencontres internes par visioconférence entre le personnel des bureaux de Québec et de Montréal, réservant les déplacements aux situations le nécessitant.
<b>INDICATEUR</b>	Pourcentage de rencontres interbureaux où la visioconférence est utilisée.
<b>CIBLE</b>	80 %.
<b>LIENS ET CONTRIBUTIONS À LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020</b>	Le Commissaire contribue à l'activité courante 2 – Transport et déplacements des employés, au résultat recherché 3 ainsi qu'à l'activité incontournable 1.

**RÉSULTATS** La cible est atteinte. À l'exception de deux formations, il n'y a pas eu de rencontres interbureaux par déplacement de personnel. Ainsi, le système de visioconférence a été utilisé pour 94 % des réunions.

<b>ACTION 3</b>	Action pour améliorer la gestion écoresponsable des parcs ou des systèmes informatiques.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Objectif 3.1</b></li> </ul>	Le Commissaire adoptera des pratiques de gestion écoresponsables en matière de gestion documentaire : dans le cadre de la refonte de son système-mission de gestion des données et de traitement des plaintes, le Commissaire entend cheminer graduellement vers la constitution d'un dossier entièrement électronique (élimination du dossier papier).
<b>INDICATEUR</b>	Rapport faisant état annuellement des progrès en ce sens.
<b>CIBLE</b>	Rapport produit au 31 mars de chaque année.
<b>LIENS ET CONTRIBUTIONS À LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020</b>	Le Commissaire contribue à l'activité courante 4 – Technologies de l'information et des communications, au résultat recherché 6 ainsi qu'à l'activité incontournable 1.
<b>RÉSULTATS</b>	Non atteint. Un effort particulier a été mis du côté de la gestion administrative du bureau du Commissaire (facturation électronique des activités de conciliation et d'enquête, facturation avec les fournisseurs, etc.). Cependant aucun rapport formel n'a été produit avant le 31 mars 2018.



<b>ACTION 4</b>	Actions visant la réalisation de produits et d'activités de communication et l'organisation d'événements écoresponsables.
▪ <b>Objectif 4.1</b>	Le Commissaire cessera graduellement de produire des outils d'information en format papier et investira plutôt sur une révision de l'information présentée sur son site Internet, dans le but de la rendre plus claire, mieux organisée et plus accessible.
<b>INDICATEUR</b>	Pourcentage de diminution des coûts d'impression des outils de communication.
<b>CIBLE</b>	Réduire de 75 % les coûts au 31 mars 2020. L'année 2017-2018 servant d'année de référence.
<b>LIENS ET CONTRIBUTIONS À LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020</b>	Le Commissaire contribue à l'activité courante 5 – Communications gouvernementales et organisation d'événements, au résultat recherché 7 ainsi qu'à l'activité incontournable 1.

## RÉSULTATS

Entrepris. En 2017-2018, les coûts d'impression d'outils de communication ont été réduits de 78 % par rapport aux frais engagés en 2016-2017. En 2016-2017 ces coûts atteignaient les 4 494 \$ alors qu'en 2017-2018, ils ont atteint 1 000 \$.

<b>ACTION 5</b>	Actions visant les marchés publics.
▪ <b>Objectif 5.1</b>	Le Commissaire intégrera des considérations écoresponsables dans sa politique interne de gestion contractuelle.
<b>INDICATEUR</b>	Présence de considérations écoresponsables dans la politique interne de gestion contractuelle.
<b>CIBLE</b>	Politique modifiée en ce sens au 31 mars 2019.
<b>LIENS ET CONTRIBUTIONS À LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020</b>	Le Commissaire contribue à l'activité courante 9 – Acquisitions écoresponsables, au résultat recherché 9 ainsi qu'à l'activité incontournable 1.
<b>RÉSULTATS</b>	Aucun. Le délai prévu pour le dépôt d'une nouvelle politique intégrant des considérations écoresponsables est le 31 mars 2019. Les travaux n'avaient pas débuté au 31 mars 2018
<b>ACTION 6</b>	Le Commissaire présentera à son personnel la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 ainsi que le présent plan d'action du Commissaire à la déontologie policière.
<b>INDICATEUR</b>	Pourcentage du personnel à qui la stratégie gouvernementale a été présentée.
<b>CIBLE</b>	90 % du personnel au 31 mars 2018.
<b>LIENS ET CONTRIBUTIONS À LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020</b>	Le Commissaire contribue à l'objectif gouvernemental 1.4 et au résultat visé 17.
<b>RÉSULTATS</b>	À cette occasion 100 % du personnel a été rejoint à l'occasion de deux rencontres à nos bureaux de Québec et de Montréal.

<b>ACTION 7</b>	Dans le cadre des réunions de son Comité de direction, à l'aide d'une grille développée à cette fin, le Commissaire prendra en compte les principes pertinents de développement durable comme aide à la prise de décision.
<b>INDICATEUR</b>	Nombre de décisions où la grille développée a servi comme outil à la prise de décision.
<b>CIBLE</b>	5 par année.
<b>LIENS ET CONTRIBUTIONS À LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020</b>	Le Commissaire contribue à l'objectif gouvernemental 1.2, au résultat visé 10 et 11 ainsi qu'à l'activité incontournable 2
<b>RÉSULTATS</b>	Aucune décision n'a été prise en s'appuyant sur la grille d'aide à la prise en compte des principes de développement durable dont l'élaboration a été reportée à 2018-2019.

<b>ACTION 8</b>	Le Commissaire privilégiera l'achat d'œuvres d'artistes québécois à titre de cadeau pour toute activité de reconnaissance (25 ans de services, retraite, etc.) ou lors d'événements spéciaux.
<b>INDICATEUR</b>	Pourcentage des cadeaux qui sont l'œuvre d'artistes québécois.
<b>CIBLE</b>	80 % par année.
<b>LIENS ET CONTRIBUTIONS À LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020</b>	Le Commissaire contribue à l'activité incontournable 3 de la Stratégie ainsi qu'aux objectifs de l'Agenda 21 de la culture du Québec.
<b>RÉSULTATS</b>	Aucun événement n'a nécessité l'achat d'œuvres d'artistes québécois au courant de l'année 2017-2018.

<b>ACTION 9</b>	Le Commissaire fera la promotion auprès de ses employés, chaque année, des Journées de la culture.
<b>INDICATEUR</b>	Nombre d'activités de promotion des Journées de la culture.
<b>CIBLE</b>	2 activités par année.
<b>LIENS ET CONTRIBUTIONS À LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020</b>	Le Commissaire contribue à l'activité incontournable 3 de la Stratégie ainsi qu'aux objectifs de l'Agenda 21 de la culture du Québec.
<b>RÉSULTATS</b>	Événements à venir. Le matériel promotionnel des journées de la culture a été affiché à nos bureaux de Québec et de Montréal, à l'intention de notre personnel.

# PARTIE 3

## LES RÉALISATIONS

### L'accessibilité des services

#### 3.1.1 L'AIDE ET LES CONSULTATIONS DISPENSÉES AUX CITOYENS

Le Commissaire a, au cours des dernières années, développé des moyens visant à aider les citoyens à exercer leurs droits en déontologie policière.

Depuis novembre 2007, les citoyens peuvent soumettre une plainte en ligne par le biais du site Internet du Commissaire. Ils peuvent également nous transmettre de la même façon des réponses et des demandes de révision ou encore, des demandes d'accès à l'information.

Le Commissaire a, en 2015-2016, procédé à des modifications de son site Internet, ce qui lui a permis de se distinguer du Comité de déontologie policière avec qui il partage toutefois encore sa page d'accueil.

En 2017-2018, le Commissaire a revu ses correspondances adressées aux plaignants dans une optique de simplification et de clarté de l'information présentée. En outre, deux documents d'information relatifs à l'étape de la conciliation et à celle de l'enquête ont été rédigés et sont maintenant transmis aux plaignants au moment opportun.

Par ailleurs, pendant les heures d'ouverture des bureaux de Québec et de Montréal, un membre du personnel est disponible pour répondre au téléphone ou pour rencontrer les plaignants afin de les renseigner sur le processus déontologique et de les soutenir pour la formulation de leurs plaintes. L'accueil se fait sans rendez-vous le matin et sur rendez-vous l'après-midi.

Enfin, rappelons qu'une ligne sans frais facilite les communications avec les personnes vivant en région.

Le tableau 3 présente le nombre de demandes d'aide ou de consultation répondues par le Commissaire, par téléphone et en personne, pour chacun des bureaux de Québec et Montréal.

Tableau 3 : Aide et consultations dispensées aux citoyens

ANNÉES	Téléphones		Entrevues		Total
	Montréal	Québec	Montréal	Québec	
2013-2014	1 028	2 320	202	119	3 669
2014-2015	2 379	1 130	169	28	3 706
2015-2016	1 962	733 <sup>5</sup>	144	28 <sup>6</sup>	2 867 <sup>7</sup>
2016-2017	2 411	1 681	139	66	4 297
2017-2018	1 111	2 237	80	171	3 599

<sup>5</sup> En raison d'une réorganisation administrative au cours de l'année 2015-2016, la collecte manuelle du nombre d'appels reçus de même que celle des visiteurs avait été partiellement omise, ce qui explique la nette augmentation constatée en 2016-2017.

<sup>6</sup> Idem

<sup>7</sup> Idem

### 3.1.2 LE DÉVELOPPEMENT DE NOS COMMUNICATIONS EXTERNES

Une des clés d'un système de surveillance civile est l'appui et la collaboration du public. Or, dans la mesure où un citoyen ne tire généralement aucun avantage personnel de sa plainte en déontologie policière, le Commissaire ne peut que faire appel au sens civique des plaignants et des témoins pour s'assurer de leur soutien tout au long du processus. Dans ce contexte, la contribution des groupes de citoyens voués à la défense des droits et libertés est un élément précieux. En 2017-2018, le Commissaire a rencontré cinq de ces groupes (Mouvement Action Justice, CRARR, Clinique juridique Droits Devant, Clinique juridique Droit de cité et Clinique juridique itinérante) pour échanger sur leurs perceptions du système de déontologie policière du Québec et sur les moyens d'en améliorer l'accessibilité pour les clientèles plus vulnérables.

Aussi, le Commissaire se doit d'être accessible aux citoyens en prenant les moyens utiles pour faire connaître le système déontologique et pour renforcer le lien de confiance à son égard, notamment avec les communautés minoritaires. Le Commissaire se doit d'assurer aux membres de ces communautés, une accessibilité réelle au système de déontologie policière. Le besoin de développer davantage nos communications avec les communautés minoritaires découle, notamment, de la problématique du profilage racial. Il est donc important que les individus qui se sentent lésés par certains comportements policiers : discrimination, profilage racial ou racisme, connaissent l'existence des recours en déontologie policière, en reconnaissent leur valeur et ne craignent pas d'exercer leurs droits.

En 2017-2018, une partie importante, soit 80 % du personnel du Commissaire, a reçu une formation dispensée par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse portant sur la preuve du profilage discriminatoire.

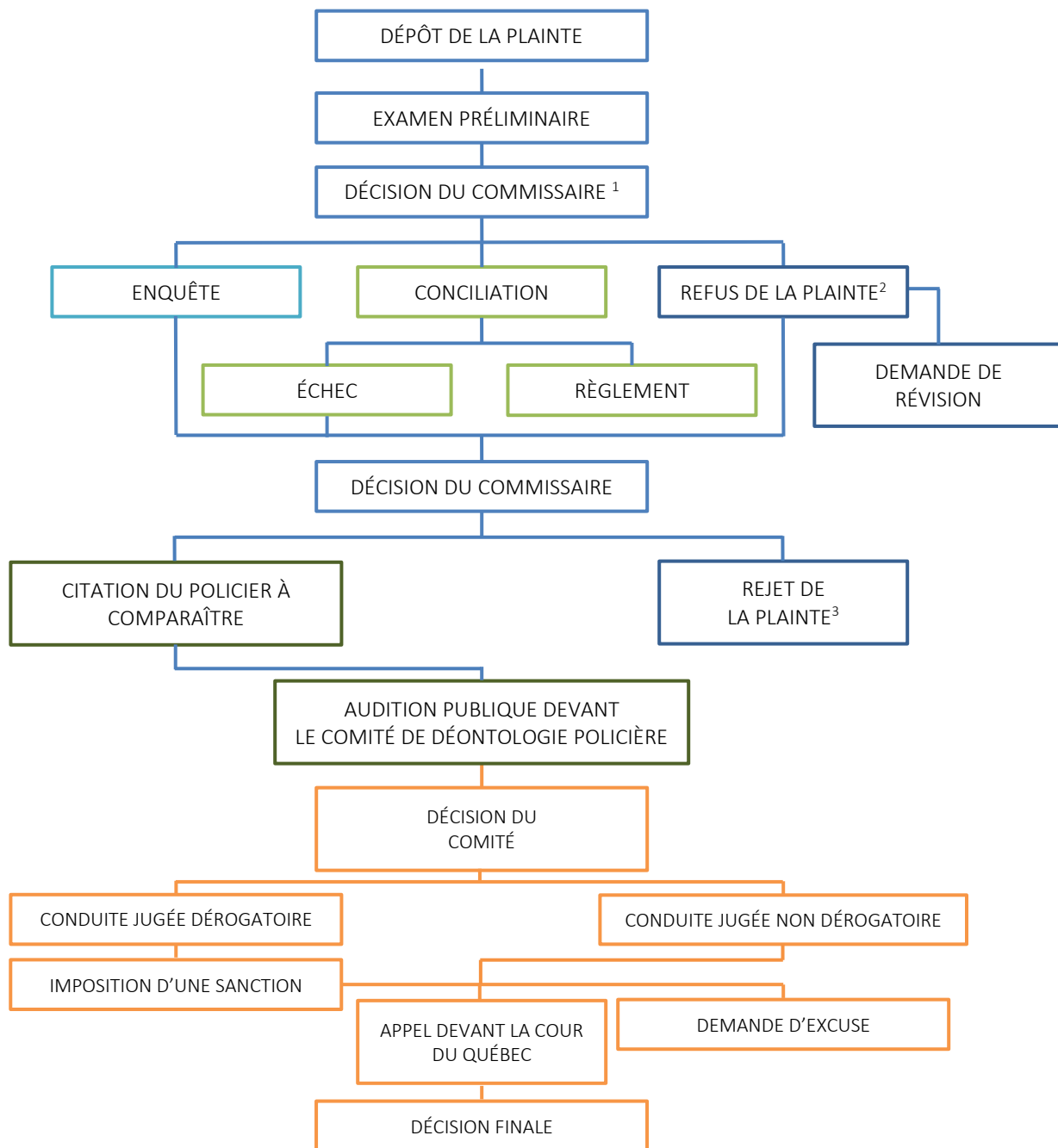
De plus, le Commissaire a participé activement aux travaux de la Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics au Québec : écoute, réconciliation et progrès, notamment en faisant une présentation à Val-d'Or, pour présenter le système de déontologie policière québécois et discuter des enjeux particuliers posés par le traitement des plaintes impliquant des autochtones, que ce soit à titre de plaignant ou de policier. Il a également répondu à plusieurs demandes d'information formulées par cette Commission d'enquête.

Afin d'assurer une meilleure visibilité, le Commissaire a diffusé, au cours du dernier exercice, trois communiqués de presse où il expose quelques-uns des résultats obtenus au terme de procédures judiciaires.

Un suivi de l'actualité permet de constater que les travaux du Commissaire suscitent de l'intérêt auprès des médias. Des décisions judiciaires où le Commissaire était impliqué ont été commentées à au moins 84 reprises dans les médias écrits en 2017-2018.

# PARTIE 4

## LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES



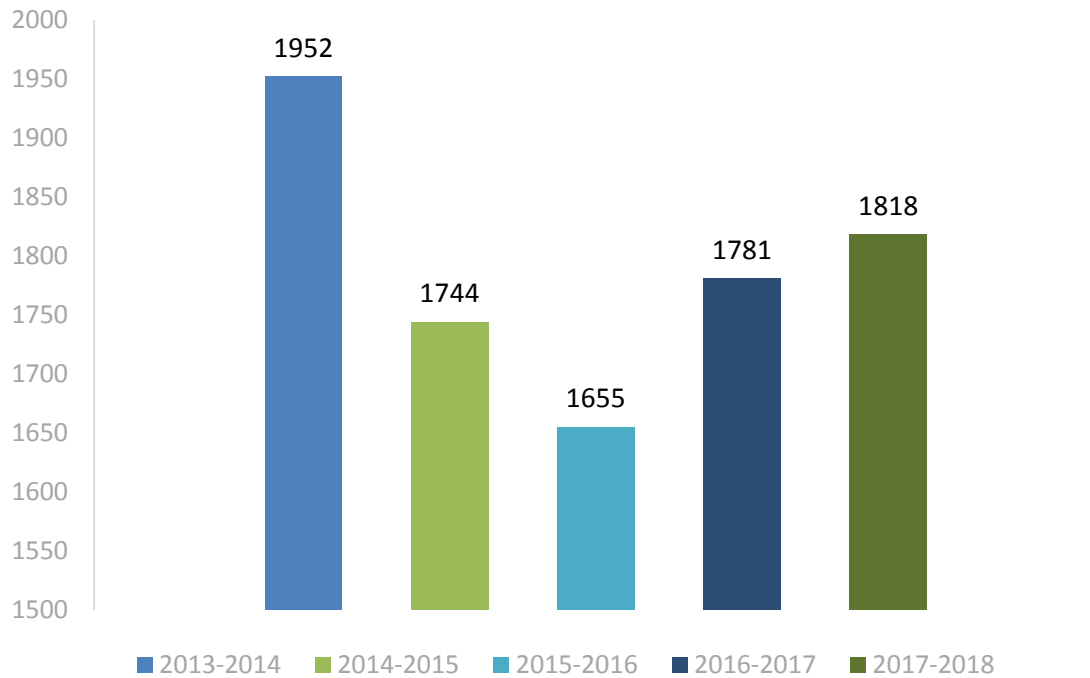
1. Les décisions du commissaire peuvent être rendues par délégation par le commissaire adjoint. Lorsqu'un droit de révision peut être exercé auprès du Commissaire, c'est le commissaire adjoint qui rendra habituellement la décision initiale.
2. À cette étape, le plaignant peut demander au Commissaire de réviser la décision. Celle-ci sera alors finale et sans appel.
3. À cette étape, le plaignant peut demander la révision d'une décision rendue par le Commissaire auprès du Comité de déontologie policière.

## Le dépôt des plaintes, analyse préliminaire et décision du commissaire

### 4.1.1 LE NOMBRE DE PLAINTES REÇUES ET LES DÉLAIS GLOBAUX POUR DISPOSER DES DOSSIERS

Le nombre de plaintes reçues en 2017-2018 a connu une augmentation de l'ordre de 2,1 % par rapport à l'année précédente.

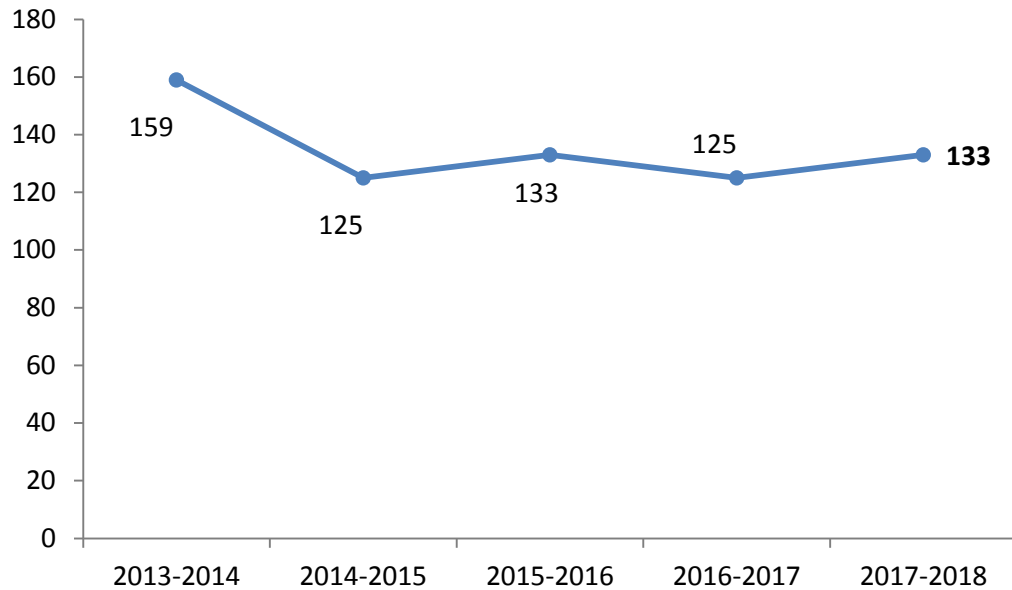
Graphique 1 : Nombre de plaintes reçues par exercice





Le graphique 2 montre que les délais de traitement globaux moyens des dossiers ont augmenté légèrement en 2017-2018 par rapport à 2016-2017 de quelque 6 %.

Graphique 2: Évolution du délai moyen de traitement des plaintes, de 2013 à 2018, en jours<sup>8</sup>



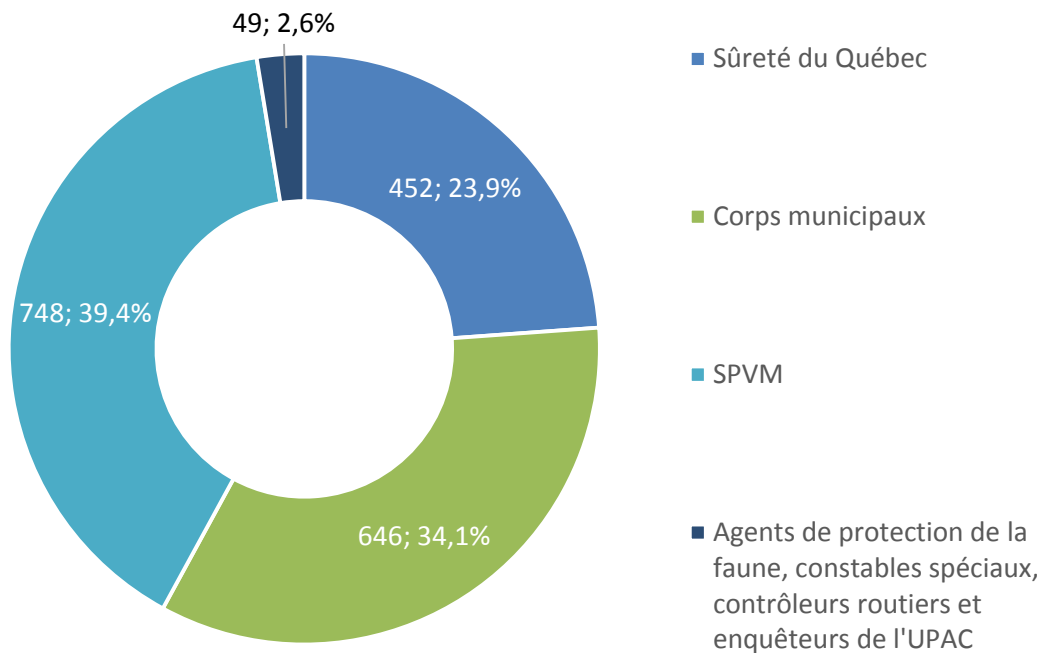
Certains mouvements de personnel, ainsi que les délais requis pour pourvoir les postes expliquent en partie cette augmentation.

---

<sup>8</sup>Le calcul des délais indiqués a été effectué sur les 1127 dossiers qui ont été terminés au cours de l'exercice financier 2017-2018.

#### 4.1.2 LA RÉPARTITION DES PLAINTES PAR CORPS DE POLICE ET AUTRES ORGANISATIONS ASSUJETTIES À LA JURIDICTION DU COMMISSAIRE

Graphique 3: Répartition des 1 895 plaintes par corps de police 2017-2018<sup>9</sup>



On constate que le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) ainsi que les autres corps de police municipaux sont à l'origine du plus grand nombre de plaintes à l'égard des personnes soumises au Code de déontologie de policiers du Québec.

<sup>9</sup>Le nombre total de plaintes indiqué dans le graphique 3, soit 1 895, est plus élevé que le nombre de plaintes reçues, soit 1 818, car plusieurs dossiers visent plus d'un corps policier.

#### 4.1.3 LA NATURE DES REPROCHES FORMULÉS À L'ENDROIT DES POLICIERS, AGENTS DE PROTECTION DE LA FAUNE, CONSTABLES SPÉCIAUX, CONTRÔLEURS ROUTIERS ET ENQUÊTEURS DE L'UPAC

Le tableau 4 présente la répartition des reproches formulés en fonction de chacun des articles du Code de déontologie des policiers du Québec.

Tableau 4: reproches formulés au Code de déontologie des policiers du Québec 2017-2018

N <sup>o</sup>	ARTICLES	%	Nb
5	Le policier doit se comporter de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction.	57,0	1 037
6	Le policier doit éviter toute forme d'abus d'autorité dans ses rapports avec le public.	20,4	369
7	Le policier doit respecter l'autorité de la loi et des tribunaux et collaborer à l'administration de la justice.	17,0	309
8	Le policier doit exercer ses fonctions avec probité.	1,3	24
9	Le policier doit exercer ses fonctions avec désintéressement et impartialité et éviter de se placer dans une situation où il serait en conflit d'intérêts de nature à compromettre son impartialité ou à affecter défavorablement son jugement et sa loyauté.	0,4	8
10	Le policier doit respecter les droits de toute personne placée sous sa garde et éviter de lui montrer de la complaisance.	1,2	22
11	Le policier doit utiliser une arme et toute autre pièce d'équipement avec prudence et discernement.	2,7	49

Comme en 2016-2017, le comportement des policiers, l'usage d'une autorité abusive et le non-respect de l'autorité de la loi et des tribunaux sont les trois principaux motifs de plaintes déposées auprès du Commissaire.

#### 4.1.4 LES DÉCISIONS PRISES APRÈS EXAMEN PRÉLIMINAIRE DES PLAINTES ET LEURS DÉLAIS

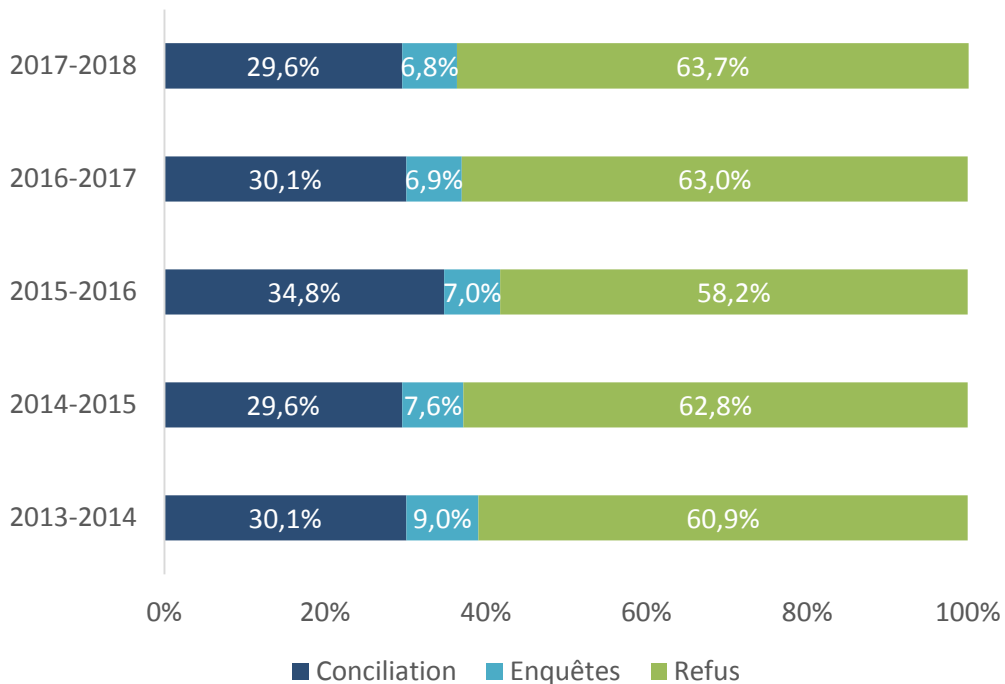
Le Commissaire dispose d'un délai de 40 jours pour procéder à l'examen préliminaire d'une plainte. À cette fin, il constitue un dossier initial qu'il veut, dès cette étape, le plus complet possible. Ce dossier contient, notamment, l'information qui lui est communiquée par le plaignant ainsi que les documents policiers et judiciaires disponibles.

À la lumière de l'information recueillie, une des trois décisions suivantes sera prise conformément à la loi :

1. refuser la plainte,
2. la référer en conciliation ou
3. la référer en enquête.

Le Graphique 4 présente la nature des décisions quant à l'orientation des plaintes après examen préliminaire, en pourcentage des décisions rendues.

Graphique 4: Nature des décisions quant à l'orientation des plaintes après examen préliminaire, en pourcentage<sup>10</sup>

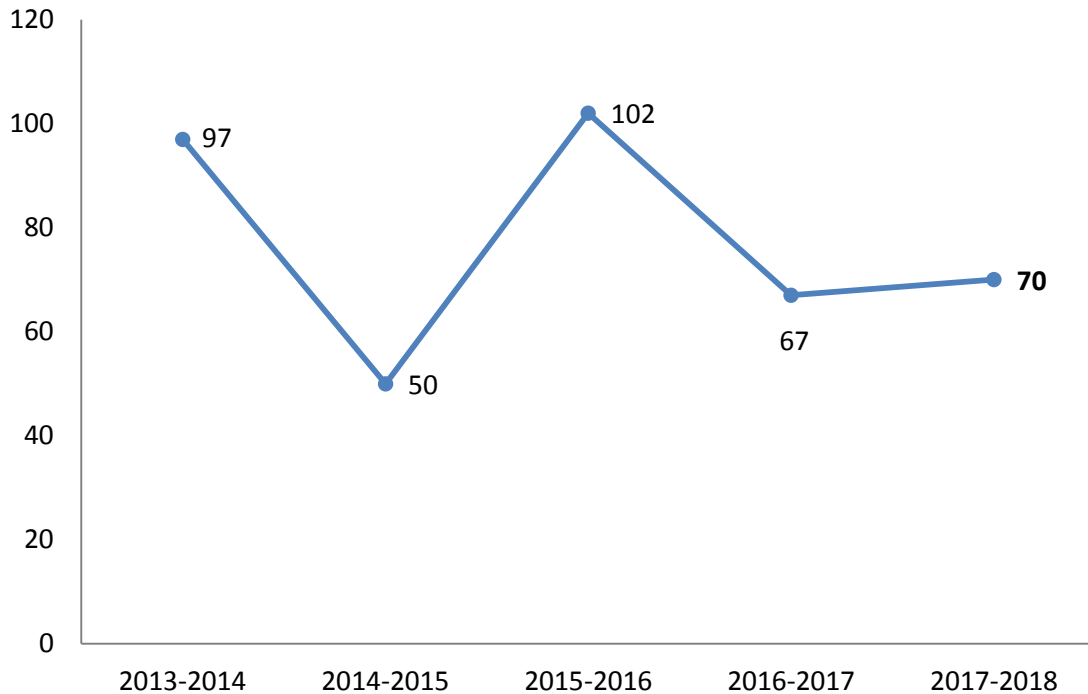


<sup>10</sup> Les pourcentages ici indiqués ont été établis en fonction d'un total de 1 789 dossiers. Étant donné la donnée peu significative du nombre de Désistements, cette information a été incluse sous la rubrique Refus. Ainsi pour les années financières 2012-2013 et 2014-2015, les pourcentages inscrits visant les désistements ont été ajoutés aux pourcentages visant les Refus.

De façon générale, quelque 60 % des plaintes se voient refusées et pour environ 30 % de celles-ci, la conciliation est préconisée. Ces proportions sont restées assez stables depuis cinq ans.

Le graphique 5 présente l'évolution du délai moyen de traitement à l'étape de l'analyse préliminaire.

Graphique 5: Évolution du délai moyen de prise de décisions à la suite de l'examen préliminaire, de 2013 à 2018, en jours<sup>11</sup>



Le délai moyen qui s'établissait à 67 jours en 2016-2017 a légèrement augmenté en 2017-2018 pour atteindre 70 jours.

#### 4.1.5 LES MOTIFS DE REFUS D'ENCLENCHER LE PROCESSUS DÉONTOLOGIQUE

Au terme de l'analyse préliminaire, une plainte est refusée lorsqu'elle ne remplit pas les conditions d'application du système déontologique ou que le plaignant refuse ou omet de collaborer au traitement de sa plainte. Une plainte est également refusée lorsqu'elle présente un caractère frivole, vexatoire ou de mauvaise foi ou lorsque les circonstances révélées par l'analyse préliminaire ne permettent pas d'engager utilement le processus déontologique.

---

<sup>11</sup> Le délai moyen de traitement des dossiers à la suite de l'examen préliminaire est calculé sur un nombre de 1 789 dossiers ayant franchi cette étape de traitement.

Le tableau 5 rend compte des principaux motifs pour lesquels des dossiers sont clos. Un dossier, en pratique, peut avoir considéré plusieurs aspects de sorte que nous n'avons retenu aux fins de nos statistiques que le motif principal des décisions.

Tableau 5: Nature des décisions rendues lorsque les dossiers sont refusés à la suite de l'examen préliminaire

Section 1 :	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Conditions d'application du Code de déontologie prévues à la Loi sur la police	%				
<b>Prescription</b>	4,0	8,0	8,0	4,0	<b>7,0</b>
<b>Policier n'étant pas dans l'exercice de ses fonctions</b>	1,0	1,0	1,0	1,0	<b>1,0</b>
<b>Policier n'étant pas dans des rapports avec le public</b>	1,0	1,0	1,0	1,0	<b>1,0</b>
<b>Problème systémique au sein du corps de police ou autres organisations assujetties à la juridiction du Commissaire en l'absence de faute individuelle de la part d'un policier (ex. : efficacité ou qualité des services en général)</b>	1,0	1,0	1,0	1,0	<b>0,0</b>
<b>N'est pas un policier, un agent de protection de la faune, un contrôleur routier ou un constable spécial assermenté conformément à la Loi sur la police (ex. : membre de la GRC, employé de sécurité, agent des services correctionnels, etc.) ou un membre de l'UPAC ou du BEI</b>	2,0	3,0	2,0	3,0	<b>3,0</b>
Section 2 :	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Désistement, refus ou omission de collaborer du plaignant	%				
<b>Désistement ou retrait de plainte</b>	7,0	5,0	6,0	8,0	<b>5,0</b>
<b>Refus ou omission de collaborer, malgré relance à cette fin, au processus d'examen (ex. : de répondre à des demandes de précisions essentielles au traitement)</b>	10,0	15,0	8,0	4,0	<b>16,0</b>
<b>Objection à la conciliation sans motif valable</b>	1,0	1,0	1,0	1,0	<b>1,0</b>

Section 3 : Motifs de refus d'enclencher le processus déontologique	2013- 2014	2014- 2015	2015- 2016	2016- 2017	2017- 2018
	%				
Plainte frivole, vexatoire ou portée de mauvaise foi	2,0	2,0	2,0	3,0	<b>2,0</b>
Contestation de(s) constat(s) de la compétence des tribunaux pénaux	10,0	10,0	13,0	10,0	<b>7,0</b>
Insatisfait d'une intervention alors que le choix des moyens et/ou les conclusions des policiers étaient justifiés en fait et en droit	12,0	16,0	15,0	24,0	<b>18,0</b>
Insatisfait d'une enquête alors que le choix des moyens et/ou les conclusions des policiers étaient raisonnables en fait et en droit	3,0	4,0	5,0	6,0	<b>4,0</b>
Insatisfait d'un rapport d'accident alors que le choix des moyens et/ou les conclusions des policiers étaient appropriés	1,0	1,0	1,0	0,0	<b>0,0</b>
Comportement rapporté (gestes et/ou propos) n'était nettement pas suffisant pour constituer un manquement déontologique	16,0	9,0	14,0	16,0	<b>15,0</b>
Base factuelle des reproches formulés manifestement insuffisante, de sorte qu'engager le processus déontologique n'était d'évidence pas opportun	28,0	23,0	22,0	18,0	<b>20,0</b>
Plaignant satisfait des démarches entamées par le Commissaire pour régler le dossier, alors qu'il n'y avait pas manquement déontologique	1,0	0,0	0,0	0,0	<b>0,0</b>
<b>TOTAL DES 3 SECTIONS DU TABLEAU 5</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

La décision prise de clore un dossier après analyse préliminaire est motivée par écrit et sujette, à la demande du plaignant, à une procédure de révision interne. Les statistiques à cet égard apparaissent à la rubrique 4.4.1 « Les décisions prises à la suite d'une demande de révision ».

## La conciliation

La conciliation a pour finalité de régler une mésentente ou un litige qui subsiste entre un citoyen et un ou des policiers et qui a fait l'objet d'une plainte soumise au Commissaire. Lors de la rencontre en conciliation, les parties en présence échangent leurs points de vue dans le but de parvenir à une entente et ainsi convenir d'un règlement qui soit satisfaisant pour tous.

### 4.2.1 LE NOMBRE, LES DÉLAIS ET LE RÉSULTAT DES SÉANCES DE CONCILIATION

La loi établit que toute plainte recevable doit être soumise à la conciliation, mis à part celles qui, pour des motifs d'intérêt public, impliquent des événements graves, tels la mort, des blessures graves, des infractions criminelles ou des cas de récidive. Le processus de conciliation a pour objectif de résoudre, par un règlement consensuel, la plainte formulée à l'encontre d'un ou de plusieurs policiers. Ce mode de règlement a démontré son efficacité à la satisfaction des parties. Ayant un caractère obligatoire pour le policier, le plaignant dispose toutefois de 30 jours pour faire valoir les motifs pour lesquels il croit que la conciliation n'est pas appropriée dans son cas.

Le Commissaire, après examen des motifs, peut :

1. reconnaître la validité des motifs et soumettre la plainte en enquête,
2. rejeter les motifs et maintenir le dossier en conciliation malgré l'objection du plaignant,
3. rejeter la plainte à la suite d'un refus injustifié du plaignant de participer à la conciliation.

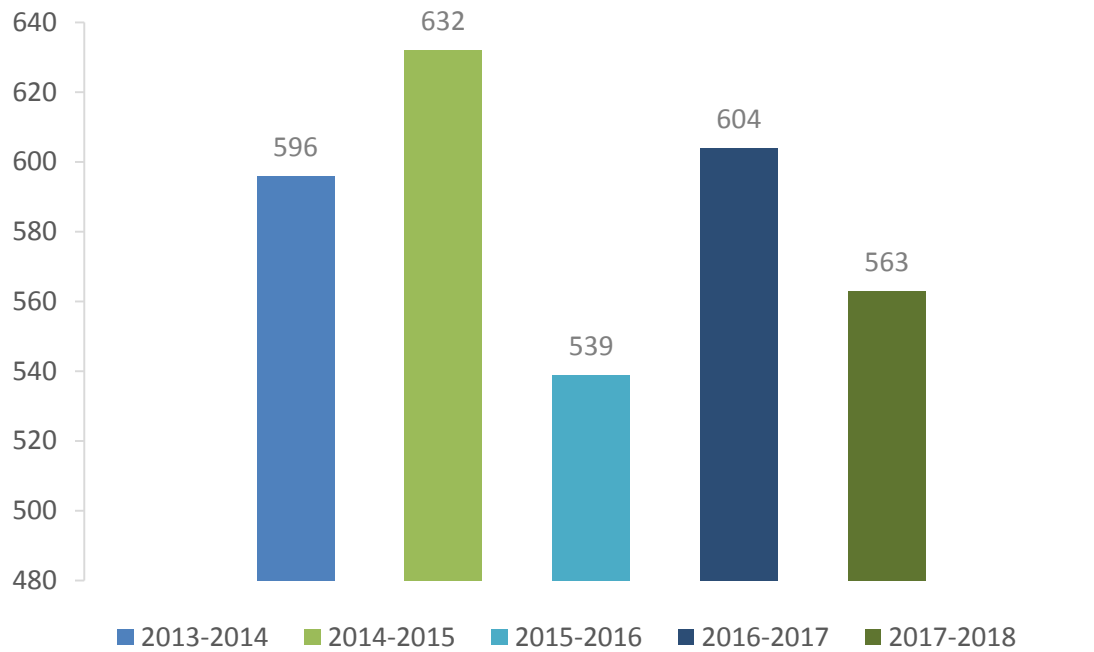
Cette dernière mesure n'est utilisée par le Commissaire qu'en ultime recours après qu'il ait tenté de convaincre le plaignant que la conciliation est appropriée dans son cas.

Signalons que des conciliations sont aussi décrétées à la suite de la décision du Commissaire d'accorder une demande de révision et, avec l'accord des parties, en cours ou au terme d'une enquête.



Le graphique 6 présente le nombre de conciliations décrétées au cours des dernières années.

**Graphique 6: Nombre de conciliations décrétées par exercice**

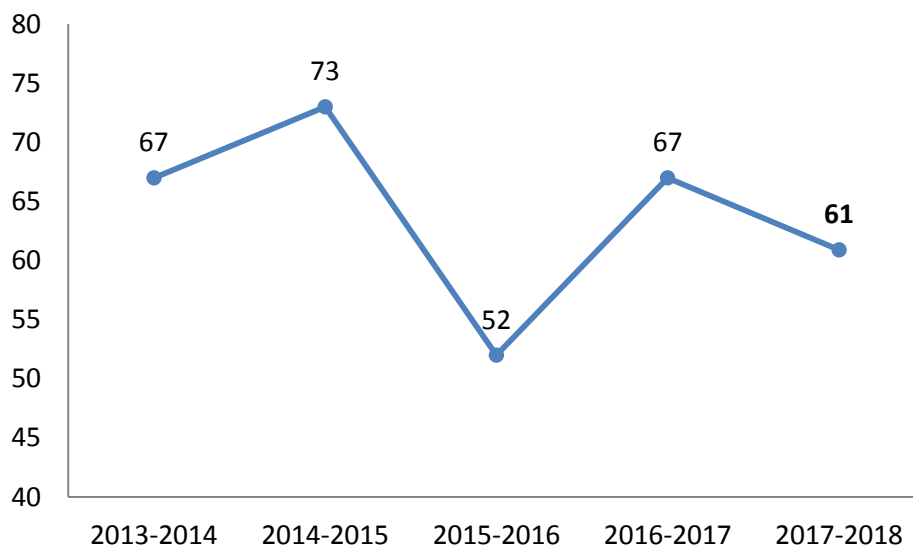


Le nombre de conciliations décrétées au cours du présent exercice, soit 563, comprend à la fois les conciliations décrétées après l'analyse préliminaire, soit 529, ce qui représente près de 30 % des décisions prises à cette étape, et les conciliations décrétées après révision par le Commissaire, soit 33. Une conciliation a également été tenue au terme d'une enquête.

À compter du moment où le Commissaire soumet une plainte à la conciliation, le conciliateur dispose d'un délai de 45 jours pour mener ses travaux à terme. Cependant, le Commissaire peut autoriser une prolongation du délai prescrit et en fixer les modalités.

Le graphique 7 présente l'évolution du délai à l'étape de la conciliation au cours des dernières années.

**Graphique 7: Évolution du délai de conciliation, en jours, par exercice**



Soulignons que si, en certains cas, les délais ont dû être prolongés au-delà de 45 jours, c'est à la suite d'une demande formelle et pour des motifs justifiables en vertu de la loi. Une attention particulière a été apportée aux demandes de remise des séances de conciliation afin d'éviter celles basées sur des motifs peu fondés.

Le tableau 6 présente les statistiques concernant les motifs de prolongation des délais à l'étape de la conciliation.

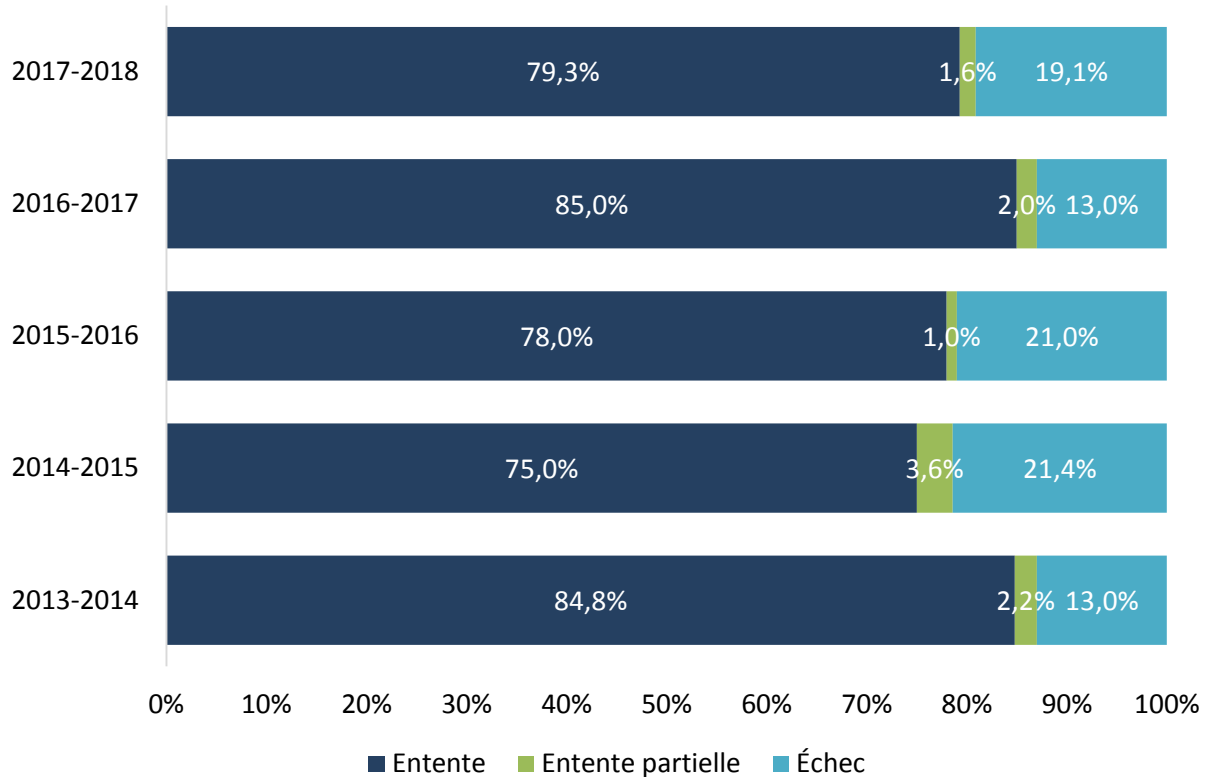
Tableau 6 : Motifs de prolongation des délais de conciliation

	2013- 2014	2014- 2015	2015- 2016 <sup>12</sup>	2016- 2017	2017- 2018
	%				
Difficulté à rejoindre une partie	11	25	0	0	0
Difficulté à rejoindre la partie plaignante	0	0	4	3	4
Difficulté à rejoindre la partie policière	0	0	3	1	0
Non-disponibilité d'une partie aux dates proposées	24	23	1	0	0
Non-disponibilité de la partie plaignante aux dates proposées	0	0	8	7	7
Non-disponibilité de la partie policière aux dates proposées	0	0	5	4	4
Incapacité d'une partie (maladie, absence prolongée, etc.)	24	14	0	0	0
Incapacité de la partie plaignante (maladie, absence justifiée, etc.)	0	0	3	3	3
Incapacité de la partie policière (maladie, absence prolongée, congé parental, arrêt de travail, mission à l'étranger, etc.)	0	0	8	5	14
Remise justifiée de la séance fixée	15	16	9	5	11
Contrainte administrative (région éloignée, restriction budgétaire, agenda des conciliateurs, etc.)	0	0	6	31	9
En attente des disponibilités de la partie plaignante	0	0	2	0	0
En attente des disponibilités de la partie policière	0	0	7	8	5
Première date utile pour les deux parties	0	0	27	27	35
Autres motifs	26	22	17	6	8
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

<sup>12</sup> Les motifs de prolongation des délais de conciliation ont été précisés au cours de l'exercice financier 2015-2016.

Ce sont 387 séances de conciliation qui ont été tenues au cours de 2017-2018. Ces séances se sont réglées à 79 % avec un accord des parties, 2 % se sont soldées par une entente partielle et 19 % des séances ont échoué. Au 31 mars 2018, 217 dossiers étaient toujours en cours de traitement à l'étape de la conciliation.

Graphique 8 : Résultats des séances de conciliation, par exercice<sup>13</sup>



Le succès<sup>14</sup> des séances de conciliation est toujours très satisfaisant. Il atteint cette année 79 %.

Lorsqu'il y a échec, le dossier est retourné à la compétence du Commissaire. Après examen et à la lumière des travaux de conciliation, le Commissaire décide de poursuivre ou non le processus, alors soit il décrète une enquête, soit il clôt le dossier.

Des enquêtes ont été décrétées dans six dossiers après un échec en conciliation. Les autres affaires (74) ont été closes après révision du dossier.

On notera par ailleurs que 152 dossiers ont dû être fermés puisque les plaignants ne souhaitent pas participer aux rencontres de conciliation.

<sup>13</sup> Une erreur s'est glissée dans les données de la figure 8 du rapport annuel 2014-2015. La correction ramène le taux d'échec de 24,4 % à 21,4 %.

<sup>14</sup> Le taux de succès est calculé en considérant les dossiers dans lesquels il y a eu entente et entente partielle en proportion du nombre total des dossiers.

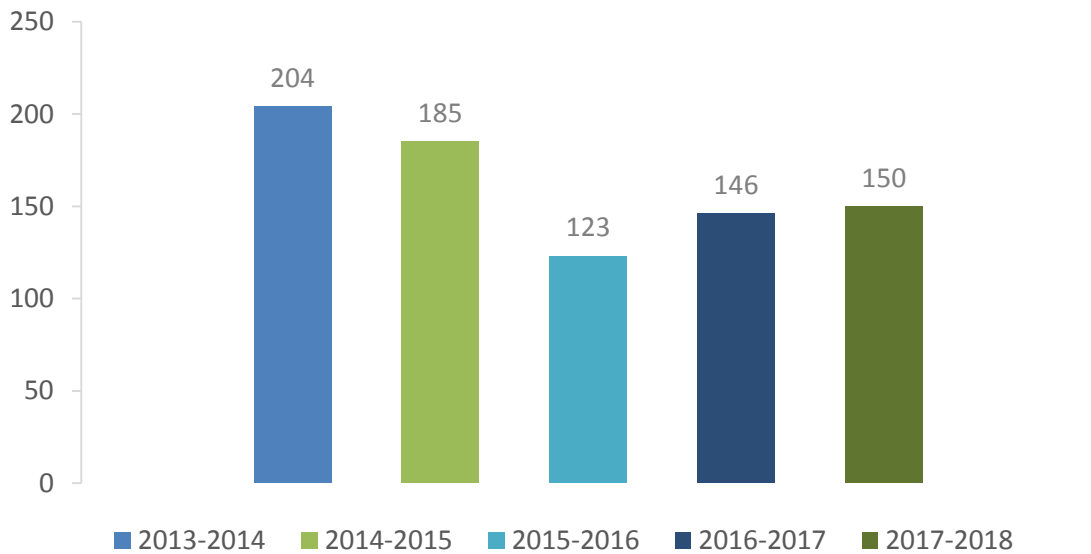
## Les enquêtes

### 4.3.1 LES DÉCISIONS PRISES SUR LES RAPPORTS D'ENQUÊTE SOUMIS ET LEURS DÉLAIS

L'enquête consécutive à une plainte est une mesure d'exception. Cette décision, qui relève du Commissaire est prise lorsque ce dernier estime qu'une plainte est d'intérêt public. C'est le cas, notamment, lorsque la situation implique la mort ou des blessures graves infligées à une personne, compromet la confiance du public, ou encore lorsqu'il s'agit d'une infraction criminelle ou d'une récidive. De plus, tel qu'il est précisé précédemment, en cas d'échec de la conciliation, le Commissaire peut référer la plainte en enquête.

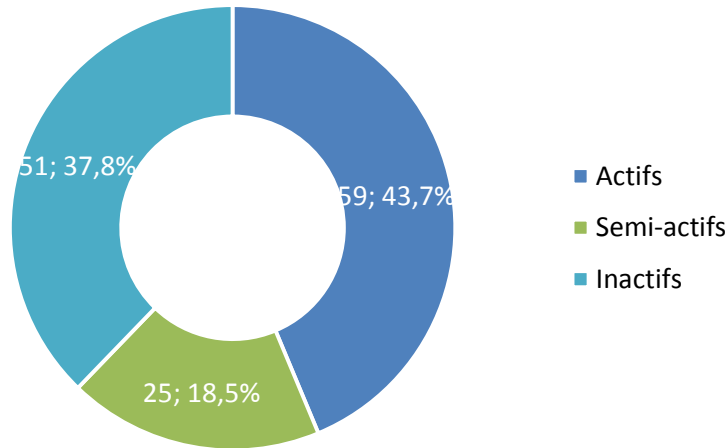
Le graphique 9 présente le nombre d'enquêtes décrétées au cours des dernières années.

Graphique 9 : Nombre d'enquêtes décrétées, par exercice



En 2017-2018, il y a eu dépôt de 134 rapports pour des enquêtes terminées. Au 31 mars 2018, le Commissaire menait toujours 135 enquêtes. De ce nombre, 59 enquêtes étaient actives, 25 étaient semi-actives et 51 étaient inactives.

Graphique 10 : Nombre de dossiers d'enquête actifs, semi-actifs et inactifs en 2017-2018

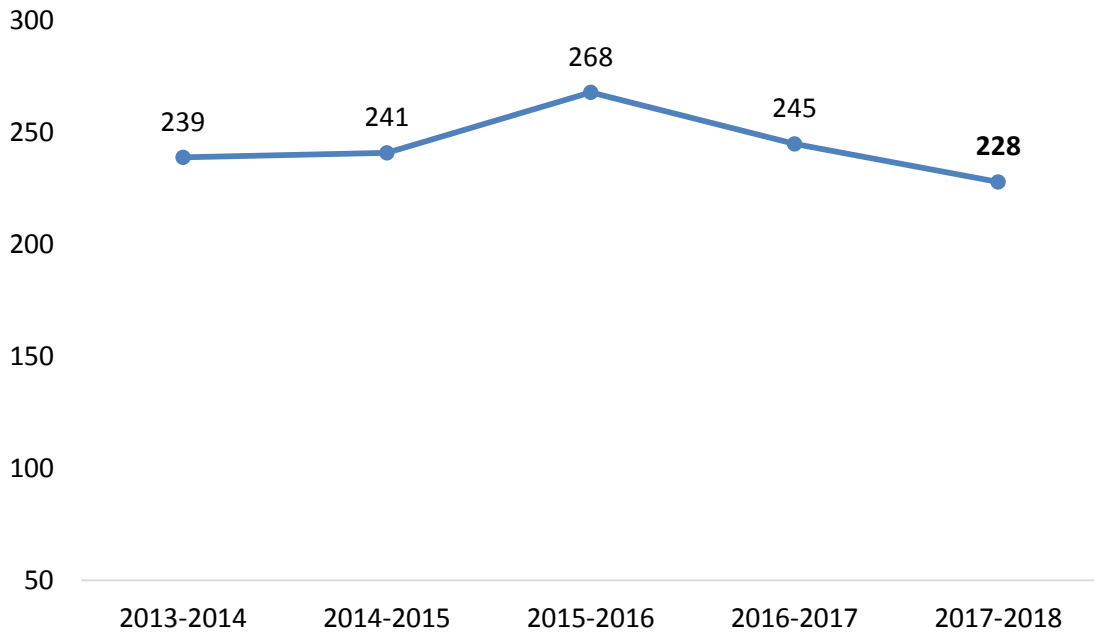


Les enquêtes actives sont celles qui se poursuivent sans être interrompues. Les enquêtes semi-actives sont celles dont on doit suspendre la poursuite des démarches, en attente de complément d'information, par exemple un rapport d'expert, la disponibilité de témoins, ou simplement en raison du volume de travail rencontré. Les enquêtes dites inactives sont celles dans lesquelles la conduite des travaux doit être suspendue en raison de l'existence d'enquêtes indépendantes, criminelles ou de la poursuite de procédures judiciaires impliquant le citoyen ou le policier.

L'enquêteur à qui le dossier est confié dispose d'un délai de 180 jours pour remettre son rapport. Ce délai peut être prolongé par le Commissaire pour des circonstances exceptionnelles.

Le graphique 11 présente les délais moyens d'enquête en jours, au cours des dernières années.

Graphique 11 : Délais moyens des enquêtes, en jours, par exercice



Il est à noter que 87 des 134 rapports d'enquête soumis, soit 65 %, l'ont été dans un délai moyen de 228 jours. Les délais plus longs requis pour compléter et déposer les rapports restants, soit 47, sont attribuables notamment à des procédures d'enquête criminelles conduites par d'autres organisations ou à la poursuite de procédures judiciaires visant les policiers intimés ou des plaignants, dont le Commissaire doit attendre les conclusions.

Le tableau 7 présente les statistiques concernant les motifs de prolongation de délais à l'étape de l'enquête.

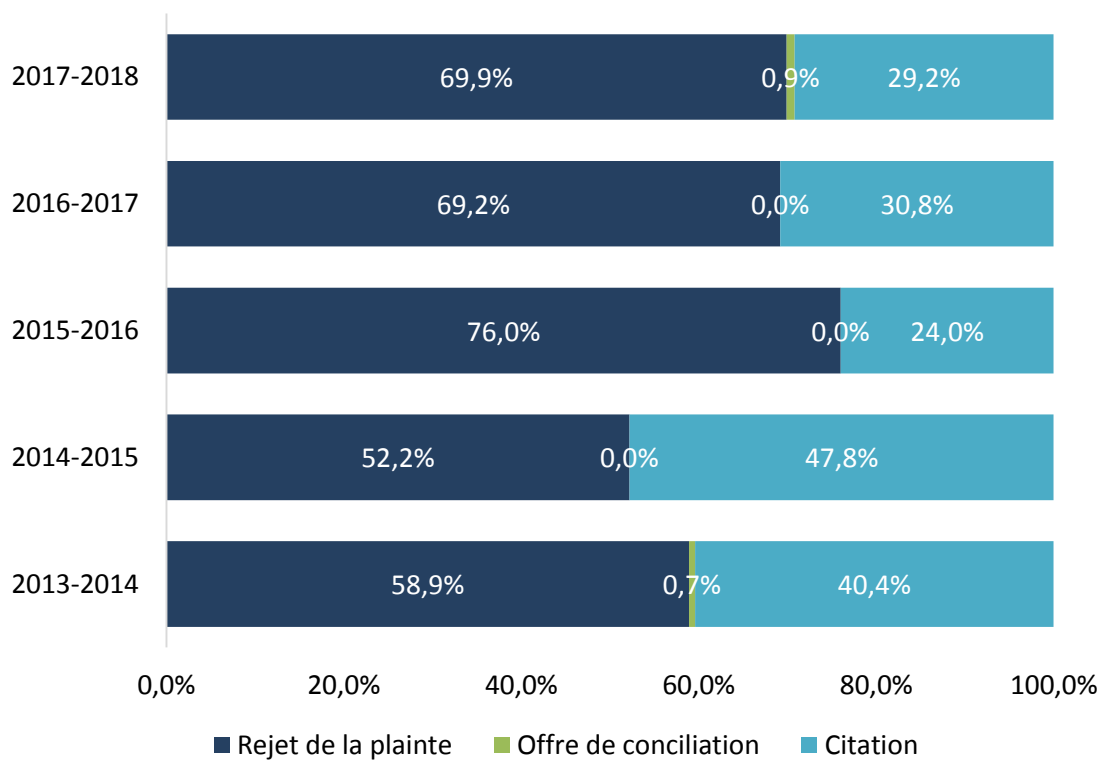
Tableau 7 : Motifs de prolongation des délais des enquêtes

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
	%				
Enquête criminelle et processus judiciaire en cours	38	52	62	41	<b>50</b>
Difficulté à rencontrer un (des) témoin(s)	18	17	14	30	<b>22</b>
Délai nécessaire pour obtenir des documents	8	13	8	12	<b>10</b>
Autres motifs	36	18	16	17	<b>18</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Les principaux motifs justifiant la prolongation du délai d'enquête sont liés aux enquêtes criminelles et aux processus judiciaires en cours de même qu'à la difficulté à rencontrer des témoins.



Graphique 12 : Orientation des plaintes après enquête, par exercice<sup>15</sup>



Au terme d'une enquête, le Commissaire peut décider :

1. de rejeter la plainte,
2. d'offrir aux parties la conciliation ou
3. de citer le policier devant le Comité de déontologie policière.

Le législateur n'a pas fixé au Commissaire de délai déterminé pour rendre une décision après enquête. Avant cette décision, chaque dossier fait l'objet d'un examen par un procureur du Commissaire. Au 31 mars 2018, 69 dossiers n'avaient pu être encore traités et le délai moyen pour le traitement d'un dossier à cette étape était de 182,2 jours

Lorsque l'enquête est complétée, le Commissaire peut rejeter la plainte s'il estime qu'il y a insuffisance de preuve pour citer un policier à comparaître devant le Comité de déontologie policière. Dans ce cas, le plaignant reçoit du Commissaire une décision motivée qui résume le rapport d'enquête et l'informe de son droit de faire réviser cette décision par le Comité. Le plaignant dispose alors d'un délai de 30 jours pour saisir ce dernier de sa demande de révision. Au terme de son examen, le Comité peut confirmer la décision du Commissaire, lui ordonner de poursuivre son enquête, d'en tenir une nouvelle ou de citer le policier. On peut consulter les rapports annuels de gestion du Comité de déontologie policière pour les données disponibles à cet égard.

<sup>15</sup> Les chiffres présentés pour l'année 2015-2016 ont faits l'objet d'une modification par rapport à ceux indiqués au rapport annuel de gestion 2015-2016. Dans cette dernière version, la catégorie « Plaintes à l'étude » n'aurait pas dû figurer au graphique, puisque ces dossiers n'avaient pas encore fait l'objet d'une orientation. Les données présentées ici corrigent cette erreur méthodologique.

Après examen des rapports d'enquête qui lui ont été soumis, le Commissaire a rendu 113 décisions dont 79 ont donné lieu à un rejet de l'ensemble des allégations du plaignant et 9 à un rejet partiel de celles-ci. Un dossier a été soumis au processus de conciliation. Les données relatives au nombre de citations déposées devant le Comité sont présentées à la section 4.5.1.

Le Commissaire peut également clore un dossier en cours d'enquête s'il lui apparaît que la poursuite de l'enquête est inutile. Ainsi, le Commissaire a mis fin à 21 enquêtes au cours de 2017-2018. Les motifs justifiant ces décisions sont généralement l'absence de collaboration du plaignant, le désistement du plaignant ou l'absence de manquement déontologique révélée par les vérifications effectuées en cours d'enquête. Les statistiques concernant ces motifs sont présentées au tableau 8.

Tableau 8 : Nombre et type de motifs pour mettre fin à une enquête pour l'année 2017-2018

	2017-2018
Absence de manquement déontologique	10
Absence de collaboration du plaignant	3
Incapacité d'identifier les policiers	3
Prescription	1
Absence de collaboration du/des témoins	1
Désistement du plaignant	2
Motif non spécifié	1
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

## Les demandes de révision

### 4.4.1 LES DÉCISIONS PRISES À LA SUITE D'UNE DEMANDE DE RÉVISION

Le Commissaire est soumis à un devoir de respect de l'équité procédurale. Ainsi lorsqu'il rejette une plainte à la suite de son examen préliminaire, faute de collaboration du plaignant en cours de conciliation, à la suite d'un échec en conciliation ou, enfin, en cours d'enquête, le plaignant peut faire réviser cette décision en soumettant des faits ou des éléments nouveaux dans un délai de 15 jours. Lorsqu'il infirme la décision initiale, le Commissaire peut rendre la décision qui convient le mieux à l'étape où en est rendu le dossier.

Les décisions du Commissaire sont motivées par écrit et communiquées aux parties ainsi qu'aux directeurs des services de police.

En 2017-2018, le Commissaire a reçu 316 demandes de révision. Durant cette période, 328 demandes de révision ont été examinées et traitées, puisque des demandes reçues au cours de l'année précédente s'y sont ajoutées. Il restait au 31 mars 2018, 4 demandes de révision à traiter.

Tableau 9: Décisions du commissaire à la suite d'une demande de révision

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
CONFIRMÉES	270	270	212	293	<b>283</b>
INFIRMÉES	37	47	30	39	<b>45</b>
TOTAL	307	317	242	332	<b>328</b>

En moyenne, les demandes de révision ont été traitées dans un délai de 14 jours. Bien que la loi indique que le Commissaire rend sa décision dans un délai de 10 jours de la réception de la demande de révision, ce délai est fréquemment dépassé puisque le Commissaire doit souvent procéder à la recherche de documents nouveaux ou d'information supplémentaire. Notons tout de même une diminution importante des délais requis pour répondre à une demande de révision, puisque les délais encourus en 2016-2017 étaient de 48 jours.

## Les activités judiciaires

### 4.5.1 NOMBRE DE DOSSIERS EN CITATIONS DÉPOSÉS DEVANT LE COMITÉ DE DÉONTOLOGIE POLICIÈRE

Le Commissaire cite un policier devant le Comité de déontologie policière lorsqu'il estime que la preuve le justifie. Pour la période entre le 1<sup>er</sup> avril 2017 et le 31 mars 2018, le Commissaire a déposé 34 dossiers devant le Comité de déontologie policière, lesquels ont donné lieu à 52 citations.

Tableau 10: Nombre de dossiers menant au dépôt de citations<sup>16</sup>

		2013- 2014	2014- 2015	2015- 2016	2016- 2017	2017- 2018
<b>SÛRETÉ DU QUÉBEC</b>	<b>Nombre de dossiers</b>	8	10	11	1	<b>5</b>
	<b>Nombre de policiers</b>	12	15	22	1	<b>6</b>
<b>SPVM</b>	<b>Nombre de dossiers</b>	25	58	13	17	<b>9</b>
	<b>Nombre de policiers</b>	57	65	21	19	<b>11</b>
<b>CORPS MUNICIPAUX</b>	<b>Nombre de dossiers</b>	29	23	7	21	<b>20</b>
	<b>Nombre de policiers</b>	54	36	12	21	<b>35</b>
<b>CONTRÔLEURS ROUTIERS</b>	<b>Nombre de dossiers</b>	0	0	0	0	<b>0</b>
	<b>Nombre d'agents</b>	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>AGENTS DE PROTECTION DE LA FAUNE</b>	<b>Nombre de dossiers</b>	0	2	0	0	<b>0</b>
	<b>Nombre d'agents</b>	0	4	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>DOSSIERS EN CITATION</b>	62	93 <sup>17</sup>	31	39 <sup>18</sup>	<b>34</b>
	<b>NOMBRE DE POLICIERS ET D'AGENTS</b>	123	120	55	41	<b>52</b>

<sup>16</sup> Le Commissaire inscrit le nombre de dossiers dans lesquels les plaintes reçues ont conduit au dépôt d'une ou de plusieurs citations devant le Comité de déontologie policière. Le chiffre indiqué par le Commissaire peut différer de celui indiqué par le Comité de déontologie policière dans son rapport de gestion annuel.

<sup>17</sup> Ce nombre est en partie attribuable à un événement qui a généré à lui seul le dépôt de 31 dossiers en citations.

<sup>18</sup> Un dossier a donné lieu au dépôt de 11 citations.

Au cours de la même période, le Commissaire a reçu 26 décisions rendues par le Comité de déontologie policière. Les décisions ainsi rendues sont réparties tel que présenté au tableau suivant :

Tableau 11: Décisions du Comité de déontologie policière statuant sur l'aspect dérogatoire ou non dérogatoire d'une conduite reprochée

TYPES DE DÉCISIONS	NOMBRE
Conduite jugée dérogatoire (incluant celles à suite d'une reconnaissance de l'inconduite)	16
Conduite jugée non dérogatoire (incluant retrait de citation, absence de preuve, etc.)	10

Les informations statistiques relatives aux décisions du Comité de déontologie policière peuvent être consultées dans son rapport annuel de gestion.

Les décisions du Comité sont appelables de plein droit devant la Cour du Québec. Le tableau 12 présente les décisions de la Cour du Québec rendues en 2017-2018 dans les dossiers ayant fait l'objet d'un appel.

Tableau 12: Nombre de dossiers du Commissaire ayant donné lieu à des jugements de la Cour du Québec

DOSSIERS <sup>19</sup>	NOMBRE DE JUGEMENTS
Total des dossiers ayant donné lieu à des décisions favorables à la position du Commissaire (fond ou sanction)	12
Total des dossiers ayant donné lieu à des décisions défavorables à la position du Commissaire (fond ou sanction)	12

Quelques décisions rendues par le Comité de déontologie policière et les tribunaux de juridiction supérieure méritent d'être rappelées pour l'importance des répercussions qu'elles engendrent sur les pratiques policières.

Rappelons d'abord que l'article 11 du Code de déontologie des policiers du Québec impose au policier d'utiliser avec prudence et discernement l'arme qu'il utilise. Le Commissaire a déposé devant le Comité de déontologie policière des dossiers en application de cette disposition. Ces citations ont donné lieu aux décisions suivantes :

---

<sup>19</sup> Sont classés « défavorables à la position du Commissaire » les jugements de la Cour du Québec cassant une décision du Comité de déontologie policière ayant déclaré qu'un acte dérogatoire avait été commis et, de ce fait, la sanction associée à cet acte. Dans un tel cas, aux fins de statistiques, ce jugement est considéré comme ayant donné lieu à deux décisions défavorables. Lorsque le jugement de la Cour du Québec maintient le caractère dérogatoire d'une décision du Comité, mais qu'il modifie uniquement la sanction, aux fins de statistiques, ce jugement est considéré comme ayant donné lieu à une décision défavorable.

Dans l'affaire *Commissaire à la déontologie policière c. Burelle*, 2018 QCCDP 3, le Comité a décidé que l'agent Burelle n'avait pas utilisé une arme intermédiaire d'impact avec prudence et discernement lors de son intervention dans le cadre des manifestations survenues à Victoriaville en mai 2012. L'agent Burelle a porté en appel cette décision du Comité.

Également, dans l'affaire *Commissaire à la déontologie policière c. Simard*, 2018 QCCDP 9, il a été décidé par le Comité que l'agent Simard n'avait pas utilisé un fusil à irritant chimique avec prudence et discernement à l'endroit d'une manifestante dans le cadre d'événements survenus près de l'Assemblée nationale. L'agent Simard a porté en appel cette décision du Comité.

Sans faire un relevé complet des décisions plaidées par le Commissaire, il n'est pas sans intérêt de faire également état des affaires suivantes :

Dans l'affaire Demers, le policier avait visionné, à l'aide de la caméra de surveillance de l'Assemblée nationale, la façade et l'intérieur des chambres de l'Hôtel Hilton situé non loin. Des représentations conjointes relativement à la sanction n'avaient pas été suivies par le Comité, lequel avait imposé une destitution. Dans un jugement rendu dans le dossier *Demers c. Larochelle*, 2018 QCCQ 2373, la Cour du Québec a rétabli les deux sanctions de 8 jours consécutifs proposées par les procureurs. Par ailleurs, un litige a été porté devant la Cour du Québec concernant l'omission de membres de la Sûreté du Québec et un constable spécial d'intervenir face aux actes dérogatoires de l'agent Demers. Dans l'affaire *Commissaire à la déontologie policière c. Allaire*, 2018 QCCQ 2618, la Cour a refusé d'intervenir en déclarant qu'elle pouvait être en désaccord avec la conclusion d'acquiescement, mais que la décision du Comité faisait partie des solutions acceptables.

L'affaire *Baril c. Commissaire à la déontologie policière*, 2018 QCCQ 647, a donné lieu à un jugement de la Cour du Québec confirmant la position du Comité selon laquelle le policier ne pouvait pas menacer un citoyen afin qu'il lui remette son téléphone intelligent et ne pouvait pas examiner le contenu de ce téléphone par la suite. Le citoyen avait été intercepté par le policier au motif qu'il tenait dans ses mains un appareil muni d'une fonction téléphonique alors qu'il était au volant. Il a été décidé qu'en l'absence de remise volontaire, le policier ne pouvait pas procéder à la saisie, l'examen et la fouille de ce cellulaire.

Dans l'affaire *Commissaire à la déontologie policière c. Trudeau*, 2018 QCCDP 20, une période de 10 mois d'inhabileté a été imposée à l'agente qui est intervenue auprès d'un cycliste. Les chefs d'abus de force, de manque de respect et de conduite brusque, une fois le citoyen placé dans la voiture de police, ont été retenus par le Comité.

Le tableau suivant indique le nombre de chefs de citation qu'a retenus le Commissaire en lien avec les articles du Code de déontologie des policiers du Québec.

Tableau 13: Nombre de chefs de citation en fonction des articles du Code de déontologie des policiers du Québec

ARTICLES DU CODE DE DÉONTOLOGIE DES POLICIERS DU QUÉBEC	NOMBRE DE CHEFS DE CITATION
Article 5	56
Article 6	18
Article 7	64
Article 8	18
Article 9	6
Article 10	6
Article 11	15

## Les demandes d'excuse des policiers

Toute demande d'excuse formulée par un policier qui a déjà fait l'objet d'une sanction pour avoir commis un acte dérogatoire au Code de déontologie des policiers du Québec doit être présentée au Comité de déontologie policière.

Le Commissaire est appelé à faire valoir ses observations concernant la demande d'excuse présentée ou peut demander la révision d'une décision accordant la demande d'excuse si un fait nouveau en justifiant l'annulation est découvert.

Pour toute information relative aux demandes d'excuse et aux décisions rendues par le Comité de déontologie policière, nous invitons le lecteur à consulter le rapport annuel de gestion 2017-2018 de cet organisme.

## Le développement de l'approche préventive

### 4.7.1 L'EXERCICE PAR LE COMMISSAIRE DE SON POUVOIR DE RECOMMANDATION

Le Commissaire a le devoir, en vue de remédier à des situations préjudiciables constatées dans l'exercice de ses fonctions ou de prévenir leur répétition, d'attirer l'attention du ministre ou d'un directeur de police sur les questions qu'il juge d'intérêt général.

Au cours du présent exercice, le Commissaire a adressé trois recommandations à des directeurs de service de police. Ces recommandations visaient à :

- Doter le service de police de directives encadrant la préservation de la confidentialité et la sécurisation des données d'enquête dans un domaine particulier;
- Effectuer un rappel auprès des membres du Secteur Emploi de la force (SEF) de la nécessité de documenter adéquatement les interventions significatives conduites (contexte de l'opération, lieu, identité des policiers impliqués, nombre approximatif d'interpellations et leurs motifs et nature générale des interventions pratiquées), et s'assurer que les policiers veillent à redonner le bien saisi directement à son propriétaire ou, lorsque cela n'est pas possible ou indiqué, rapportent cet objet au poste de police afin que le citoyen puisse éventuellement retrouver son bien;

- Décrire dans les rapports des policiers, les circonstances dans lesquelles des médicaments pour une personne prévenue leur ont été remis, de même que les circonstances dans lesquelles ces médicaments sont administrés à une personne se trouvant en détention.

#### 4.7.2 LA DIFFUSION DES RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

Le Commissaire diffuse sur son site Internet un Code de déontologie appliqué afin que la portée des règles déontologiques soit mieux connue pour éviter la répétition de conduites dérogatoires.

De plus, les décisions récentes rendues par le Comité de déontologie policière sont diffusées sur ce site et auprès des médias.

Au cours de la dernière année, le Commissaire a fait paraître trois communiqués de presse où il expose notamment les conclusions de décisions dans lesquelles il était partie ou présente des événements importants pour la clientèle avec laquelle il fait affaire.

- 18/01/2018 - Pouvoir policier : saisie et fouille d'un téléphone intelligent;
- 29/01/2018 - « Printemps érable » : manifestation du 4 mai 2012 à Victoriaville : le Comité de déontologie policière reconnaît qu'un policier a fait un mauvais usage de son arme intermédiaire;
- 21/03/2018 - Déménagement des bureaux de Montréal.

Enfin, on relèvera que les médias écrits ont, à 84 reprises, souligné en les rapportant, les activités du Commissaire.

#### 4.7.3 LES CONFÉRENCES, ATELIERS ET RENCONTRES AVEC LA CLIENTÈLE, LES PARTENAIRES OU INTERVENANTS

Plusieurs activités visant à développer les liens et la collaboration entre l'institution et sa clientèle ou ses principaux partenaires ont été menées. Le Commissaire a par ailleurs été sollicité pour participer à de nombreux colloques et rencontres où il était invité à faire connaître sa mission, ses pouvoirs et obligations ou discuter avec des citoyens de différents milieux, de leurs droits et possibilités de recours en déontologie policière. En voici une liste sommaire :

- Deux rencontres ont eu lieu avec des responsables des normes professionnelles des services de police en mai et novembre 2017.
- Le Commissaire a participé à six autres événements où des enseignements ont été dispensés sur différents sujets, principalement sur les pouvoirs et devoirs des policiers en regard du Code de déontologie des policiers du Québec ou plus généralement sur le processus de traitement des plaintes. Aussi, des formations ont été offertes, à des directeurs de service de police autochtone et à des gestionnaires de corps policiers et de contrôleurs routiers.



#### 4.7.4 AVIS ÉMIS EN VERTU DE L'ARTICLE 12 DU CODE DE DÉONTOLOGIE DES POLICIERS DU QUÉBEC

L'article 12 du Code de déontologie policière prévoit que « lorsqu'il constate ou est informé de la présumée commission d'un acte dérogatoire au présent Code, le directeur d'un corps de police doit informer par écrit le citoyen concerné des droits accordés par la Loi sur la Police (RLRQ, chapitre P-13.1) et adresser copie de cet écrit au Commissaire à la déontologie policière ».

Le Commissaire rappelle régulièrement aux directeurs des services de police, lors de ses rencontres, l'importance du respect de cette obligation. Or, il est constaté que cette obligation est parfois ignorée ou méconnue. Au cours de l'exercice financier 2016-2017 le Commissaire a transmis aux directeurs des corps policiers une correspondance leur rappelant leur obligation et suggérant un modèle d'avis pouvant être remis au citoyen qui souhaite déposer une plainte. Cette démarche semble avoir porté ses fruits puisque le Commissaire a reçu en 2016-2017, 264 avis, alors qu'au cours de 2015-2016, il n'en avait reçu que 187. Au cours du présent exercice, le Commissaire a reçu 298 avis. Il s'agit d'une augmentation de 12 % par rapport à l'année précédente.

Le Tableau 14 présente la liste des services de police qui ont transmis au Commissaire, en 2017-2018, de tels avis. Le service de police de la Ville de Laval et la Sûreté du Québec sont les principaux services de police à avoir émis des avis

Tableau 14 : Avis émis en vertu de l'article 12 reçus en 2017-2018 par service de police

SERVICES DE POLICE	NOMBRE
Agents de la Faune	2
Blainville	1
Bromont	2
Bureau des enquêtes indépendantes (BEI)	1
Châteauguay	1
Collines de l'Outaouais	0
Constables spéciaux	3
Deux-Montagnes	4
Eeyou Eenu	4
Gatineau	21
L'Assomption-St-Sulpice	1
Laval	81
Lévis	8
Longueuil	19
Mascouche	0
Memphrémagog	1
Mercier	0
Mirabel	5
Mont-Tremblant	1
Régie inter. De Roussillon	5
Régie inter. Richelieu-St-Laurent	6
Régie inter. Thérèse-de-Blainville	6
Repentigny	8
SAAQ	18
Saguenay-Jonquière	15
Sherbrooke	5
SPVM	0
SPVQ	9
St-Eustache	5
St-Jean-sur-Richelieu	9
Sûreté du Québec	41
Terrebonne	10
Trois-Rivières	6
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>

Le Commissaire assure un suivi en vérifiant si le citoyen a déposé une plainte dans les 30 jours suivant la transmission de l'avis. Dans les cas où une plainte n'aurait pas été déposée, le Commissaire contacte le citoyen et lui rappelle ses droits.

Le tableau 15 indique les résultats de ces suivis effectués par le Commissaire auprès des plaignants.

Tableau 15 : Résultats du suivi des avis émis aux citoyens en vertu de l'article 12 en 2017-2018

	2017-2018
Pas de réponse	65 %
Plainte reçue avant suivi	18 %
Aucun (Suivi en attente ou plainte anonyme)	8 %
Plainte reçue après suivi	4 %
Adresse incomplète ou mauvaise adresse	3 %
Refus de porter plainte	2 %
	100 %

---



# PARTIE 5

## LES RESSOURCES

### L'utilisation des ressources humaines

Le niveau d'effectif du personnel est désormais déterminé selon les *Modalités d'établissement du niveau d'effectif des ministères et organismes*. Les heures rémunérées remplacent les équivalents à temps complet (ETC).

Pour l'exercice financier 2017-2018, 58 800 heures rémunérées avaient été attribuées au Commissaire à la déontologie policière.

Les tableaux suivants présentent des données détaillées en comparant les données de l'exercice se terminant et celles de l'exercice antérieur.

Le 31 mars 2018, 30 postes étaient occupés.

Tableau 16 : Répartition de l'effectif par secteur d'activité<sup>20</sup>

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2017-2018	2016-2017	ÉCART (%)
Bureau du Commissaire et Secrétariat général	3	3	0 %
Analyse préliminaire et conciliation	10	9	11,1 %
Enquêtes	6,5	7	(7,1 %)
Services juridiques	9	9	0 %
Administration	1,5	1	50 %
	30	29	3,4 %

<sup>20</sup> Un cadre est responsable des deux secteurs d'activités, enquêtes et administration, ce qui explique la décimale à la répartition de l'effectif pour ces deux secteurs d'activités.

Tableau 17: Heures rémunérées par secteur d'activité en 2017-2018

Secteur d'activité	Heures rémunérées 2017-2018	Heures rémunérées 2016-2017 <sup>21</sup>	Écart
Bureau du Commissaire et Secrétariat général	5 479	n/d	n/d
Analyse préliminaire et conciliation	17 197	n/d	n/d
Enquêtes	12 477	n/d	n/d
Services juridiques	16 409	n/d	n/d
Administration	4 326	n/d	n/d
<b>Total</b>	<b>55 888</b>	<b>51 084</b>	<b>9,4 %</b>

### 5.1.1 FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

Les tableaux qui suivent présentent les dépenses qui ont été engagées pour la formation et le développement du personnel aux cours des deux derniers exercices financiers.

Tableau 18: Répartition des dépenses totales consacrées à la formation et au développement du personnel par champ d'activité

CHAMP D'ACTIVITÉ	2017	2016
Développement des compétences	14 197 \$	24 745 \$
Nouvelles connaissances technologiques	0	0

Tableau 19: Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2017	2016
Proportion de la masse salariale (%)	0,54	1,05
Nombre moyen de jours de formation par personne	0,74	0,65
Somme allouée par personne (\$)	418	853

<sup>21</sup> L'information publiée dans le rapport annuel de gestion 2016-2017 ne faisait pas état du partage des heures rémunérées par secteur d'activité. Le total des heures rémunérées en 2016-2017 s'élevait à 51 084,15.

Tableau 20: Jours de formation selon les catégories d'emploi

Catégorie d'emploi	2017	2016
Dirigeant	7,5	n/d
Cadre	4,5	n/d
Professionnel	35,5	n/d
Fonctionnaire	0	n/d

### 5.1.2 LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Les tableaux qui suivent indiquent pour la fin du présent exercice financier, le nombre d'employés admissibles à la retraite et les départs volontaires.

Tableau 21: Nombre d'employés admissibles à la retraite sans réduction

RÉGULIER			
	2016-2017	2017-2018	2018-2019
<b>TOTAL</b>	5	6	7

Tableau 22: Nombre de départs volontaires

2017-2018	
Mutations	4
Retraites	0
Démissions	1
<b>Total</b>	5

Tableau 23: Taux de départ volontaire<sup>22</sup>

	2017-2018	2016-2017	2015-2016
<b>Taux de départ volontaire (%)</b>	17,2%	17,2 %	19,4 %

<sup>22</sup> Le taux de départs volontaires est calculé sur le nombre d'employés réguliers en poste au 31 mars 2018, soit 29.

## Les ressources financières et la facturation des services<sup>23</sup>

À la fin de l'année financière 2017-2018, l'état des dépenses était le suivant :

1. les traitements et les salaires s'établissaient à 2 619,5 k\$,
2. les dépenses courantes se chiffraient à 477,7 k\$,
3. une dépense en immobilisation de 5,1 k\$ avait été engagée.

Le total est de 3 102,3 k\$.

Tableau 24: Budgets, dépenses et investissements

	Budget de dépenses 2017-2018 (k\$)	Dépenses réelles <sup>24</sup> 2017-2018 (k\$)	Dépenses réelles 2016-2017 (k\$)	Écart (k\$)	Variation (%)
Rémunération	2 619,5	2 619,5	2 366,3	253,2	10,7
Fonctionnement	477,7	477,7	398,5	79,2	19,9
Investissement	5,1	5,1	9,8	(4,7)	(48,0)
<b>TOTAL</b>	<b>3 102,3</b>	<b>3 102,3</b>	<b>2 774,6</b>	<b>327,7</b>	<b>11,8</b>

<sup>23</sup> Les données financières correspondent à des résultats préliminaires considérant que le ministre des Finances présentera les données vérifiées.

<sup>24</sup> Excluant un montant de 453,5 k\$ pour les dépenses assumées par le ministère, comprenant, entre autres, les contributions d'employeurs, l'amortissement des immobilisations et le soutien en ressources humaines, financières et informationnelles.



Par ailleurs, le Commissaire a facturé des frais de conciliation et d'enquête remboursables par l'employeur d'un policier, d'un agent de protection de la faune, d'un constable spécial et d'un contrôleur routier, pour un montant de 1 389,5 k\$ en 2017-2018. Le tableau suivant permet une comparaison par rapport aux trois derniers exercices financiers :

Tableau 25: Frais remboursables facturés entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2018

FRAIS REMBOURSABLES FACTURÉS	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
	(κ\$)			
CONCILIATION	425,7	406,0	299,3	455,8
ENQUÊTE	618,7	687,0	617,1	933,7
<b>TOTAL</b>	<b>1 044,4</b>	<b>1 093,0</b>	<b>916,4</b>	<b>1 389,5</b>

Le Commissaire a revu son mode de facturation au cours de la dernière année. Ainsi, les travaux d'enquête sont dorénavant facturés dès que le rapport de l'enquêteur est soumis et non plus lorsque le dossier est définitivement clos. Les travaux du Commissaire sont également facturés mensuellement. Ceux-ci ayant donc été transmis aux services de police plus rapidement, cela explique que le volume des travaux facturés s'est accru, entraînant une augmentation appréciable des frais remboursés.

Les services de police, informés de cette nouvelle approche, ont offert une excellente collaboration.

## La gestion et le contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de service

### 5.3.1 GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICE

Pour l'année 2017-2018, la cible en matière d'heures rémunérées fixées par le Conseil du trésor pour le Commissaire était de 58 800 heures rémunérées. Cette cible a été respectée.

Le tableau 25 détaille la consommation de l'organisme pour la période 2017-2018 qui s'est établie à 55 888 heures rémunérées, soit 30,6 ETC transposés.

Différentes mesures avaient été mises en place depuis juin 2014, poursuivies en 2017-2018, afin de résorber le dépassement qui était alors observé. Rappelons que le nombre d'employés en poste en mars 2014 était de 36. Ces mesures ont consisté en des non-remplacements de postes à la suite de départs à la retraite, mutations ou démissions. Il y a eu également révision de processus de travail à des fins d'optimisation des ressources disponibles.

Enfin, en 2017-2018, le Commissaire n'a conclu aucun contrat de service avec une personne ou une entreprise pour un montant supérieur à 25 000 \$.

Tableau 26: Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1er avril 2017 au 31 mars 2018

Catégorie	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3]/1 826,3	Nb d'employés
Personnel d'encadrement	7 210	0	7 210	3,9	4
Personnel professionnel	36 593	0	36 593	20,0	19
Personnel de bureau, technicien	12 085	0	12 085	6,6	7
<b>Total en heures</b>	<b>55 888</b>	<b>0</b>	<b>55 888</b>		
<b>Total en ETC transposés (Total des heures/1 826,3)</b>	<b>30,6</b>				

### 5.3.2 CONTRATS DE SERVICE

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2017 et le 31 mars 2018, le Commissaire à la déontologie policière n'a accordé aucun contrat de services comportant une dépense de 25 000\$ et plus, que ce soit avec une personne physique ou une personne morale.

#### Les ressources informationnelles

Le Commissaire à la déontologie policière ne dispose d'aucune ressource spécifiquement allouée aux ressources informationnelles. Tous les services liés à cet aspect lui sont donnés par la Direction des technologies de l'information du ministère de la Sécurité publique. Le dépannage des équipements informatiques et le traitement des diverses demandes sont également effectués par le biais de leur centre contact clients.

Le ministère de la Sécurité publique a poursuivi la mise en œuvre de son *Programme de sensibilisation à la sécurité de l'information* auprès du personnel du Commissaire à la déontologie policière. Ce programme vise à faire connaître et à appliquer les bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information et à favoriser leur application.

Dans la poursuite de la modernisation des infrastructures technologiques, on peut mentionner le début d'un projet de rehaussement des liens de télécommunication qui va permettre de décupler leur vitesse tout en diminuant les coûts récurrents. Au 31 mars 2018, 46 des 73 liens avaient été rehaussés. Ces rehaussements permettront au ministère et ses organismes d'avoir une infrastructure de télécommunication pouvant répondre aux besoins futurs de transferts numériques qui seront de plus en plus importants.

Le Commissaire a entrepris en collaboration avec la Direction des technologies informatiques du ministère de la Sécurité publique, une analyse d'avant-projet visant la refonte de son système de gestion des plaintes. Au cours de l'exercice 2017-2018, le dossier d'architecture d'ensemble visant à déterminer le coût de la refonte envisagée a été complété. Jusqu'à maintenant, seul le directeur des enquêtes et de l'administration et le Commissaire ont contribué à la réalisation de ces travaux.

#### Le suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

Les travaux pour assurer l'accessibilité du Web sont effectués par la Direction des technologies de l'information du ministère de la Sécurité publique.



# PARTIE 6

## APPLICATION DE CERTAINES LOIS, RÈGLEMENTS ET POLITIQUES

### L'accès à l'information

Le Commissaire a reçu et traité, en 2017-2018, 119 demandes formulées en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1). Le Commissaire a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 89 (75 %) de ces demandes.

<b>NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES</b>	119
--	-----

Tableau 27: Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

Délais de traitement	Nature des demandes traitées au cours de l'année financière		
	DEMANDES D'ACCÈS		
	Documents administratifs (Nombre)	Renseignements personnels (Nombre)	Rectification (Nombre)
0 À 20 JOURS	6	101	0
21 À 30 JOURS	1	7	0
31 JOURS ET PLUS	0	4	0
<b>TOTAL</b>	7	112	0

Parmi les demandes reçues, 107 (89,9 %) ont été traitées dans un délai de 20 jours ou moins. Huit demandes ont été traitées dans un délai de moins de 30 jours, mais de plus de 20 jours. Pour quatre demandes, le délai requis pour rendre une décision s'est prolongé au-delà de 30 jours.

Pour 46 demandes partiellement acceptées, les demandeurs ont également été dirigés vers les organismes qui avaient compétence pour disposer d'un aspect de leur demande. Quant aux autres demandes qui ont fait l'objet d'un refus, elles l'ont été pour des motifs fondés sur les articles 28, 32, 53, 54, 56, 59, 87 et 88 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1) de même que sur l'article 139 de la Loi sur la police (RLRQ, chapitre P-13.1).

Tableau 28: Nombre et nature des décisions rendues

Décision rendue	Nature des demandes traitées au cours de l'année financière			Dispositions de la loi invoquées
	DEMANDES D'ACCÈS			
	Documents administratifs (Nombre)	Renseignements personnels (Nombre)	Rectification (Nombre)	
Acceptée	2	55	0	28, 32, 47, 48, 53, 54, 56 et 59
Partiellement acceptée	3	29	0	
Refusées	1	25	0	
Autres	1	3	0	

Au cours de 2017-2018, trois demandes d'accès refusées, en tout ou en partie, ont fait l'objet de demandes de révision, mais aucune demande n'a requis que soient adoptées des mesures d'accommodements permettant à une personne d'exercer ses droits.

Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	3
Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0

## La protection des renseignements personnels

En matière de protection des renseignements personnels, le Commissaire s'est conformé aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. À cet égard, le Commissaire a poursuivi, au cours de 2017-2018, la sensibilisation de son équipe à l'égard des obligations et interdictions prévues dans la loi et autres sujets plus spécifiques aux activités de l'institution, telle que la confidentialité de certains renseignements nominatifs. D'ailleurs, les employés ont été invités à contracter un nouvel engagement de confidentialité qui concerne les renseignements obtenus dans le cadre de leurs fonctions.

Le Commissaire s'est aussi assuré du respect des politiques concernant les renseignements médicaux sur le personnel, l'éthique dans l'utilisation d'Internet, l'utilisation du courrier électronique, l'utilisation du télécopieur, la destruction des documents renfermant des renseignements personnels et de l'information emmagasinée sur support informatique.

Un deuxième volet de la sensibilisation sur la sécurité de l'information a été suivi par la majorité des employés du Commissaire.

## La Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion 2016-2021, ensemble nous sommes le Québec

Le Commissaire à la déontologie policière a pour constante préoccupation que les policiers du Québec soient au service de tous et qu'ils respectent les droits et libertés des personnes auprès de qui ils interviennent. De plus, il convient de rappeler que le système déontologique policier actuel a, entre autres, été instauré dans la foulée d'une recommandation formulée par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, à la suite d'une enquête sur les relations entre les corps de police, les organisations assujetties à la juridiction du Commissaire et les minorités visibles<sup>25</sup>.

Dans ces perspectives, le Commissaire participe aux objectifs poursuivis par le gouvernement dans la Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion 2016-2021. Plus particulièrement, il est interpellé par la mesure 1.2 de ce plan d'action. À cet effet, 80% du personnel du Bureau du Commissaire a reçu une formation portant sur la preuve du profilage discriminatoire en 2017-2018. Également, les plaintes alléguant racisme ou profilage racial font l'objet de statistiques particulières visant à mieux mesurer ces phénomènes. .

### 6.3.1 LE BILAN DES PLAINTES ALLÉGUANT RACISME, DISCRIMINATION OU PROFILAGE RACIAL

Le Commissaire a reçu entre le 1<sup>er</sup> avril 2017 et le 31 mars 2018, 89 plaintes renfermant des allégations pertinentes. Ce nombre représente 4,9 % de toutes les plaintes enregistrées pendant cette période.

Ces plaintes concernaient pour 59 % le SPVM, 34 % d'autres corps de police municipaux et 7 % la Sûreté du Québec. Bien que pour des raisons de concentration géographique et démographique la problématique touche principalement la région de Montréal, celle-ci est susceptible de toucher toutes les régions du Québec.

#### **Les interventions policières à l'origine des plaintes**

Les plaintes concernant des questions de racisme, de discrimination ou de profilage avaient pour origine 15 arrestations, 34 interceptions au Code de la sécurité routière, 16 interpellations de personnes et 24 diverses autres interventions.

---

<sup>25</sup> BELLEMARE, Jacques (président), « Comité d'enquête sur les relations entre les corps policiers et les minorités ethniques et visibles », Montréal, Commission des droits de la personne du Québec, 1988.

## Les modalités et les résultats du traitement des plaintes

Le tableau qui suit présente le traitement accordé aux plaintes déontologiques reçues en 2017-2018 alléguant racisme ou profilage racial et l'état des autres dossiers actifs qui concernent ces mêmes problématiques :

Tableau 29: État des dossiers traitant de racisme ou profilage 2017-2018

ÉTAT DES DOSSIERS		NOMBRE
Examen initial en cours		0
Conciliations	En cours	17
	Ententes réussies	28
Enquêtes en cours		8
Dossiers clos par le Commissaire	Absence de collaboration du plaignant au processus de conciliation	4
	À la suite de l'examen initial en l'absence manifeste de base factuelle suffisante	30
	Après conciliation ou enquête	2
	Révisions en cours devant le tribunal déontologique	0
Citations devant le tribunal déontologique		1

En 2017-2018, trois décisions portant sur la discrimination, le racisme et le profilage racial ont été rendues par les tribunaux en matière de déontologie policière :

Chauvette c. Larochelle, 2017 QCCQ 12005 (Canlii),  
Commissaire à la déontologie policière c. Agente Stéphanie Trudeau, 2017 QCCDP 17 (Canlii),  
Commissaire à la déontologie policière c. Agente Mélanie Cappuccilli, 2018 QCCDP 10 (Canlii).



## L'accès aux services pour les personnes handicapées

Le Commissaire est soucieux d'offrir aux personnes handicapées le meilleur accès possible à ses services. Par exemple, il s'est assuré qu'aucune barrière architecturale n'entrave l'accès à ses bureaux. Ses services d'accueil et d'aide aux citoyens sont sensibles aux besoins des personnes qui rencontrent des obstacles lors de communications avec son personnel et tout au cours du processus déontologique. Le Commissaire n'hésite pas à recourir à des services spécialisés, tels des interprètes, pour permettre à toute personne handicapée d'y participer pleinement.

## La politique linguistique

Le Commissaire adoptait en janvier 1993 la Politique linguistique du Commissaire à la déontologie policière. Cette politique fut modifiée et revue en 1999 à la lumière d'un avis de l'Office québécois de la langue française, puis en 2003-2004 en raison, notamment, de la création d'un Comité permanent chargé de l'application de cette politique.

Au cours de l'année 2012, le Commissaire a complété une révision en profondeur de sa politique linguistique et l'a soumise à l'Office québécois de la langue française en vue d'un avis final. La nouvelle politique linguistique du Commissaire a été approuvée au cours de l'exercice 2013-2014 et a été communiquée à l'ensemble des membres de son personnel. Elle est en vigueur depuis.

Tableau 30 : Comité permanent et mandataire

<b>Avez-vous un mandataire?</b>	Oui
<b>Combien d'employées et employés votre organisation compte-t-elle?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Moins de cinquante</li><li>• Cinquante ou plus</li></ul>	Moins de cinquante
<b>Avez-vous un comité permanent?</b>	Non
<b>Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?</b> <b>Si oui, combien?</b>	S.O.

Tableau 31: Statut de la politique linguistique institutionnelle

<b>Votre organisme a-t-il adopté une politique linguistique institutionnelle?</b> <b>Si oui, à quelle date a-t-elle été approuvée par la plus haute autorité de l'organisme après que vous ayez reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française?</b>	Oui, en 2014
<b>Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée?</b> <b>Si oui, à quelle date les modifications ont-elles été officiellement approuvées par la plus haute autorité de l'organisme après que vous ayez reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française?</b>	Non

Tableau 32 : Implantation de la politique linguistique institutionnelle

<p><b>Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle?</b>  <b>Si oui, expliquez lesquelles :</b></p>	<p>Non</p>
<p><b>Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour faire connaître votre politique linguistique et pour former le personnel quant à son application?</b></p>	<p>Rappel au personnel à l'occasion de rencontres des bureaux de Québec et de Montréal</p>

## L'éthique et la déontologie

Le Commissaire et le Commissaire adjoint ont convenu, conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (RLRQ, chapitre M-30, a. 3.0.1) entré en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 1998, d'adopter le Code d'éthique et de déontologie du Commissaire et du Commissaire adjoint. Le texte de ce Code est présenté à l'annexe 2 du présent rapport et peut également être consulté sur le site Internet du Commissaire.

Aucun manquement aux principes d'éthique et aux règles de déontologie n'a été constaté au cours de l'exercice 2017-2018 de la part des employés de l'organisation.

## Les engagements et les réalisations concernant l'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises

Étant donné la nature de ses activités, l'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises ne concerne pas le Commissaire à la déontologie policière.

## La politique de financement des services publics

Les coûts reliés à une conciliation ou une enquête sont, conformément à la Loi sur la police, remboursés par l'employeur d'un policier, d'un agent de protection de la faune, d'un constable spécial, d'un contrôleur routier ou d'un enquêteur de l'UPAC ou du BEI visé par la plainte, selon les taux établis par règlement.

Le 1<sup>er</sup> janvier 2018, les tarifs applicables ont été indexés de l'ordre de 0,82 % conformément à la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001). Ils s'établissent ainsi à 87,53 \$/heure pour la conciliation et 75,15 \$/heure pour l'enquête. Les frais remboursables facturés sont présentés au tableau 24.

## Les moyens pris pour actualiser la politique de santé des personnes au travail

Le Commissaire a entrepris, conformément à la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise, diverses démarches en vue d'éviter que des situations de harcèlement en milieu de travail ne compromettent la santé physique ou mentale de ses employés.

Le Commissaire s'est assuré du respect de ses politiques et procédures internes pour prévenir et régler les situations de harcèlement au travail. Une déclaration formelle d'engagement de l'employeur en faveur du respect des personnes a été signée et distribuée aux membres du personnel en mars 2018.

Une employée a suivi une formation en adaptation de postes de travail. Elle a apporté aux employés qui le souhaitaient, des améliorations à leurs postes. Un babillard a été installé dans l'aire de repos des employés des bureaux de Québec et de Montréal. On y retrouve plusieurs informations pertinentes concernant tant la santé physique que mentale.

## La reddition de comptes en matière d'accès à l'égalité en emploi

### **Renseignements généraux**

---

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique (RLRQ, chapitre F-3.1.1) :

« Le rapport annuel d'un ministère ou d'un organisme doit contenir, sous une rubrique particulière, un compte rendu des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui était applicable ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise. »

Rappelons également qu'en vertu de l'article 53 de cette même loi :

« À la suite d'un concours, la nomination d'un fonctionnaire est faite au choix parmi les personnes inscrites sur la liste de déclaration d'aptitudes. Lorsqu'une liste de déclaration d'aptitudes comprend un candidat visé par un programme d'accès à l'égalité ou un plan d'embauche pour les personnes handicapées, le sous-ministre ou le dirigeant d'organisme tient compte des objectifs fixés par ce programme ou ce plan. Il tient aussi compte des objectifs d'embauche, déterminés par le Conseil du trésor, à l'égard des diverses composantes de la société québécoise. »

## DONNÉES GLOBALES

### NOMBRE DE MEMBRES DE L'EFFECTIF PERMANENT AU 31 MARS 2018

29

Tableau 33 : Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2017-2018

PERMANENT	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
1	2	2	3

### Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Tableau 34: Embauches de membres de groupes cibles 2017-2018

STATUT D'EMPLOI	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES 2017-2018	NOMBRE DE MEMBRES D'UNE COMMUNAUTÉ CULTURELLE EMBAUCHÉS	NOMBRE D'ANGLOPHONES EMBAUCHÉS	NOMBRE D'AUTOCHTONES EMBAUCHÉS	NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES EMBAUCHÉES	NOMBRE DE PERSONNES EMBAUCHÉES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE	TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE PAR STATUT D'EMPLOI (%)
Régulier	1	0	0	0	0	0	0
Occasionnel	2	0	0	0	0	0	0
Étudiant	2	0	0	0	0	0	0
Stagiaire	3	0	0	0	0	0	0

Tableau 35 : Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

STATUT D'EMPLOI	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Permanent (%)	0	0	0
Occasionnel (%)	0	0	100
Étudiant (%)	0	33,3	0
Stagiaire (%)	0	0	0

Tableau 36 : Évolution de la représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent — résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2018	Taux de représentativité dans l'effectif permanent au 31 mars 2018 (%)	Nombre au 31 mars 2017	Taux de représentativité dans l'effectif permanent au 31 mars 2017 (%)	Nombre au 31 mars 2016	Taux de représentativité dans l'effectif permanent au 31 mars 2016 (%)
Communautés culturelles	2	6,9	1	3,4	1	3,3
Autochtones	0	0	0	0	0	0
Anglophones	1	3,4	1 <sup>26</sup>	3,4	1	3,3
Personnes handicapées	0	0	0	0	0	0

<sup>26</sup> À la suite d'informations reçues nous avons corrigé le Tableau 36 pour y inclure un membre des communautés culturelles et un membre anglophone pour les exercices financiers 2015-2016 et 2016-2017.

Tableau 37 : Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent – résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2018

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		TOTAL	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Communautés culturelles	0	0	2	11	0	0	0	0	2	6,9
Autochtones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglophones	0	0	1	5,6	0	0	0	0	0	3,4
Personnes handicapées	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### Femmes

Tableau 38 : Taux d'embauche des femmes en 2017-2018 par statut d'emploi

	PERMANENT	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	1	2	2	3	8
Nombre de femmes embauchées	1	0	2	3	6
Taux d'embauche des femmes (%)	100	0	100	100	75

Tableau 39: Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2018

Groupe cible	Dirigeants	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	TOTAL
Effectif total (hommes et femmes)	2	2	18	2	5	29
Femmes	1	0	11	2	5	19
Taux de représentativité des femmes (%)	50	0	61,1	100	100	65,5

### Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien de l'emploi

Au cours des trois dernières années, le Commissaire a embauché du personnel régulier par recrutement à la suite de concours. Or, peu de candidats provenant des groupes cibles posent leur candidature.

## **Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)**

---

Le Commissaire n'a soumis aucun dossier au Centre de services partagés du Québec en lien avec le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées et n'a accueilli aucun participant à ce programme au cours de l'année 2017-2018.

Une employée du Commissaire a participé à une activité de formation offerte par l'Office des personnes handicapées du Québec qui traitait de l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

### **DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS**

Le Commissaire étant un organisme qui compte moins de cinquante employés, il a demandé au Protecteur du Citoyen, comme l'y autorisait la loi, d'être dispensé de se conformer aux obligations prévues à l'article 18 de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics, (RLRQ, chapitre D-11.1).

Les employés du Commissaire ont été informés par communiqué interne, de l'entrée en vigueur de la loi et de sa portée. Les employés ont également été avisés du droit qui leur est accordé en vertu de cette loi, d'effectuer une divulgation d'acte répréhensible auprès du Protecteur du Citoyen et des services offerts par celui-ci dans le cadre de l'application de la loi. Les coordonnées du Protecteur du Citoyen ont aussi été remises aux employés.





# ANNEXE 1

Le Code de déontologie des policiers du Québec<sup>27</sup>

## Section I

### Dispositions générales

1. Le présent Code détermine les devoirs et normes de conduite des policiers dans leurs rapports avec le public dans l'exercice de leurs fonctions.

Il s'applique à tout policier. Il s'applique également à tout agent de la paix au sens de l'article 14 de la Loi concernant la lutte contre la corruption (chapitre L-6.1) ainsi que de l'article 6 de la Loi sur la conservation et la mise en valeur de la faune (chapitre C-61.1), à tout constable spécial ainsi qu'à tout contrôleur routier de même qu'à toute personne ayant autorité sur ce dernier, compte tenu des adaptations nécessaires.

2. Afin de promouvoir la qualité du service policier dans ses rapports avec le public, le policier favorise dans la mesure de ses possibilités, le développement de sa profession par l'échange de ses connaissances et sa participation aux cours et aux stages de formation permanente.
3. Le présent Code vise à assurer une meilleure protection des citoyens et citoyennes en développant au sein des services policiers des normes élevées de services à la population et de conscience professionnelle dans le respect des droits et libertés de la personne, dont ceux inscrits dans la Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, chapitre C-12).
4. Tout manquement ou omission concernant un devoir ou une norme de conduite prévu par le présent Code constitue un acte dérogatoire et peut entraîner l'imposition d'une sanction en vertu de la Loi sur la police (RLRQ, chapitre P13.1).

## Section II

### Les devoirs et les normes de conduite du policier

5. Le policier doit se comporter de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction.

Notamment, le policier ne doit pas :

- 1° faire usage d'un langage obscène, blasphématoire ou injurieux;

---

<sup>27</sup> Ce Code est disponible sur le site Internet du Commissaire à la déontologie policière.

- 2° omettre ou refuser de s'identifier par un document officiel alors qu'une personne lui en fait la demande;
- 3° omettre de porter une marque d'identification prescrite dans ses rapports directs avec une personne du public;
- 4° poser des actes ou tenir des propos injurieux fondés sur la race, la couleur, le sexe, l'orientation sexuelle, la religion, les convictions politiques, la langue, l'âge, la condition sociale, l'état civil, la grossesse, l'origine ethnique ou nationale, le handicap d'une personne ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap;
- 5° manquer de respect ou de politesse à l'égard d'une personne.

6. Le policier doit éviter toute forme d'abus d'autorité dans ses rapports avec le public.

Notamment, le policier ne doit pas :

- 1° avoir recours à une force plus grande que celle nécessaire pour accomplir ce qui lui est enjoint ou permis de faire;
- 2° faire des menaces, de l'intimidation ou du harcèlement;
- 3° porter sciemment une accusation contre une personne sans justification;
- 4° abuser de son autorité en vue d'obtenir une déclaration;
- 5° détenir, aux fins de l'interroger, une personne qui n'est pas en état d'arrestation.

7. Le policier doit respecter l'autorité de la loi et des tribunaux et collaborer à l'administration de la justice.

Notamment, le policier ne doit pas :

- 1° empêcher ou contribuer à empêcher la justice de suivre son cours;
- 2° cacher ou ne pas transmettre une preuve ou un renseignement dans le but de favoriser ou de nuire à une personne.

8. Le policier doit exercer ses fonctions avec probité.

Notamment, le policier ne doit pas :

- 1° endommager ou détruire malicieusement un bien appartenant à une personne;
- 2° disposer illégalement d'un bien appartenant à une personne;

- 3° présenter à l'égard d'une personne une recommandation ou un rapport qu'il sait faux ou inexact.
9. Le policier doit exercer ses fonctions avec désintéressement et impartialité et éviter de se placer dans une situation où il serait en conflit d'intérêts de nature à compromettre son impartialité ou à affecter défavorablement son jugement ou sa loyauté.

Notamment, le policier ne doit pas :

- 1° solliciter, accepter ou exiger d'une personne, directement ou indirectement, un don, une récompense, une commission, une ristourne, un rabais, un prêt, une remise de dette, une faveur ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son impartialité, son jugement ou sa loyauté;
  - 2° verser, offrir de verser ou s'engager à offrir un don, une récompense, une commission, une ristourne, un rabais, un prêt, une remise de dette, une faveur ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre l'impartialité de cette personne dans l'exercice de ses fonctions;
  - 3° recommander à une personne avec laquelle il a été en contact dans l'exercice de ses fonctions, notamment un prévenu, les services d'un procureur en particulier;
  - 4° se placer dans une situation où il serait en conflit d'intérêts lorsqu'il sollicite ou recueille du public de l'argent par la vente d'annonces publicitaires ou de billets ou d'autre façon au profit d'une personne, d'une organisation ou d'une association.
10. Le policier doit respecter les droits de toute personne placée sous sa garde et éviter de lui montrer de la complaisance.

Notamment, le policier ne doit pas :

- 1° sauf sur ordonnance médicale, fournir à une personne placée sous sa garde des boissons alcooliques, des stupéfiants, des hallucinogènes, des préparations narcotiques ou anesthésiques ou toute autre substance pouvant produire l'ivresse, l'affaiblissement ou la perturbation des facultés ou l'inconscience;
- 2° être négligent ou insouciant à l'égard de la santé ou de la sécurité d'une personne placée sous sa garde;
- 3° tenter d'obtenir au bénéfice d'une personne placée sous sa garde un avantage indu ou lui en procurer un;
- 4° sauf en cas de nécessité fouiller une personne de sexe opposé, assister à sa fouille ou faire fouiller une personne placée sous sa garde par une personne qui ne soit pas du même sexe;

- 5° s'ingérer dans les communications entre une personne placée sous sa garde et son procureur;
- 6° avoir recours à une force plus grande que celle nécessaire à l'égard d'une personne placée sous sa garde;
- 7° permettre l'incarcération d'un mineur avec un adulte ou d'une personne de sexe féminin avec une personne de sexe masculin sauf dans les cas prévus par la loi.

11. Le policier doit utiliser une arme et toute autre pièce d'équipement avec prudence et discernement.

Notamment, le policier ne doit pas :

- 1° exhiber, manipuler ou pointer une arme sans justification;
- 2° négliger de prendre les moyens nécessaires pour empêcher l'usage d'une arme de service par une personne autre qu'un policier.

12. Lorsqu'il constate ou est informé de la présumée commission d'un acte dérogatoire au présent Code, le directeur d'un corps de police doit informer par écrit le citoyen concerné des droits accordés par la Loi sur la police et adresser copie de cet écrit au Commissaire à la déontologie policière.

13. Le présent Code remplace les dispositions concernant la déontologie policière prévues au Règlement sur la déontologie policière et au Règlement sur la déontologie et la discipline des membres de la Sûreté du Québec édicté par le décret 467-87 du 25 mars 1987, au Règlement sur la déontologie et la discipline des policiers de la Communauté urbaine de Montréal (R.R.Q., 1981, c. C-37.2, r.1). Il remplace également toute autre norme concernant la déontologie policière édictée par une municipalité.

14. (Omis).

# ANNEXE 2

## Le Code d'éthique et de déontologie du Commissaire et du Commissaire adjoint

### Principes généraux

Le Commissaire et le Commissaire adjoint doivent, dans l'exercice de leurs fonctions, respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, le Code de déontologie des avocats et la Déclaration sur l'éthique dans la Fonction publique.

Ils doivent notamment assumer leurs fonctions dans le respect du droit avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, assiduité, efficacité, équité et impartialité.

### Impartialité et conflits d'intérêts

Le Commissaire et le Commissaire adjoint doivent prendre leurs décisions sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf, dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap et le rang hiérarchique du policier.

Ils ne doivent ni étudier ni décider dans un dossier représentant ou susceptible de représenter un conflit d'intérêts. L'étude et la décision dans un tel dossier doivent être dénoncées à l'autre qui assumera alors la responsabilité du dossier.

Le 1<sup>er</sup> avril de chaque année, le Commissaire et le Commissaire adjoint doivent rédiger une déclaration de leurs intérêts financiers qu'ils doivent remettre au responsable de l'administration pour être déposée à leur dossier personnel.

### Confidentialité

Le Commissaire et le Commissaire adjoint sont tenus de garder le secret le plus absolu sur ce qu'ils ont appris lors de l'étude des dossiers qui leur sont confiés dans l'application de la loi. Ils ne peuvent révéler et faire connaître ce qu'ils ont appris que si la loi l'autorise.

Cette obligation de confidentialité demeure même après qu'ils aient cessé d'assumer leurs fonctions.





## POUR NOUS JOINDRE

### **Québec**

2535, boul. Laurier, bureau 1.06  
Québec (Québec) G1V 4M3  
Tél. : 418 643-7897  
Télec. : 418 528-9473

### **Montréal**

2050, rue De Bleury, bureau 7.50  
Montréal (Québec) H3A 2J5  
Tél. : 514 864-1784  
Télec. : 514 864-3552

**[deontologie-policiere.gouv.qc.ca](http://deontologie-policiere.gouv.qc.ca)**  
[deontologie-policiere.quebec@msp.gouv.qc.ca](mailto:deontologie-policiere.quebec@msp.gouv.qc.ca)

**1 877 237-7897**

Assurer une conduite  
professionnelle, dans le respect  
des droits de chacun

**Commissaire  
à la déontologie  
policière**

**Québec** 