

BDEP

BUREAU DU DIRECTEUR INDÉPENDANT
DE L'EXAMEN DE LA POLICE

Plan d'activités

de 2016-2017 à 2018-2019

Table des matières

Mandat.....	3
Principales réalisations de l'année précédente.....	4
Analyse du contexte.....	5
Orientations stratégiques.....	7
Aperçu des programmes et activités.....	9
Plan financier triennal.....	11
Ressources humaines.....	12
Organigramme du BDIEP.....	13
Plan sur la diversité et l'inclusion.....	14
Plan d'accessibilité pluriannuel.....	14
Mesures et cibles de rendement.....	17
Stratégies de repérage, d'évaluation et d'atténuation des risques.....	19
Plan de mise en œuvre.....	21
Plan de communication.....	22

Mandat

Le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP) a été créé aux termes de la *Loi de 2007 sur l'examen indépendant de la police*, qui remplace la partie V de la *Loi sur les services policiers* et établit de nouvelles directives pour ce qui est du traitement des plaintes du public visant des services de police de l'Ontario. Le BDIEP est un organisme neutre et indépendant chapeauté par le ministère du Procureur général (MPG) de la province.

Son mandat consiste à recevoir et à traiter toutes les plaintes de la population relatives à la conduite des agents de police, aux politiques des corps de police et aux services offerts par ces derniers, et à superviser ce processus. Le BDIEP aspire à créer un système de traitement des plaintes accessible qui conserve la confiance de la population, permet d'enquêter sur les plaintes de manière équitable, responsable, transparente et efficace, et respecte tous les intervenants. Sa mission consiste à assurer une surveillance et une gestion efficaces des plaintes et à favoriser la responsabilisation des services policiers dans la province en vue d'accroître la confiance de la population envers le système de traitement des plaintes.

Les activités du BDIEP se fondent sur les principes suivants :

- **Obligation de rendre compte** : Améliorer la transparence du système de traitement des plaintes du public et l'obligation de rendre compte qui y est liée, et favoriser la reddition de comptes sur les mesures prises auprès des intervenants.
- **Intégrité** : Offrir des services professionnels, impartiaux et rapides aux intervenants, respecter leur vie privée et leur dignité et les traiter équitablement.
- **Indépendance** : Surveiller les enquêtes menées par les services de police avec équité, transparence et efficacité, et réaliser des enquêtes indépendantes rigoureuses et équitables.
- **Accessibilité** : Fournir un système moderne et accessible au public pour déposer des plaintes contre la police et renseigner la population sur le système de traitement de ces plaintes.
- **Diversité et inclusion** : Être ouvert à la diversité et favoriser l'inclusion dans le cadre de la prestation des services du BDIEP.

Le mandat du BDIEP cadre avec la priorité du gouvernement qui consiste à favoriser l'équité et l'accès à la justice, ainsi qu'avec l'objectif du MPG de créer un système judiciaire novateur, viable et adapté qui inspire confiance au public et respecte la primauté du droit. Conformément au plan stratégique de la Division des relations avec les organismes et les tribunaux, toutes les activités que le BDIEP définit dans le présent plan pour les trois prochaines années sont guidées par ses priorités, soit améliorer les services offerts au public et la responsabilisation au sein du système de traitement des plaintes du public.

Principales réalisations de l'année précédente

Principales réalisations de 2015-2016

À l'automne 2015, le BDIEP a offert plusieurs séances de formation sur la médiation et les techniques d'aide à la résolution à son personnel et aux services de police dans le cadre de son programme de médiation, un mécanisme de traitement extrajudiciaire des différends conçu pour aider les plaignants et les agents visés par une plainte du public à parvenir à un accord. Avec l'aide d'un médiateur compétent, les parties examinent les différentes options qui s'offrent à elles et peuvent ainsi contourner le processus d'enquête.

Le BDIEP a simplifié son processus de gestion des cas en implantant un manuel sur le sujet, lequel comprend des schémas de procédures opérationnelles qui reflètent les changements apportés aux protocoles et processus de gestion des cas.

De concert avec le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels (MSCSC) et le Groupe intégré de la sécurité (composé de la Police provinciale de l'Ontario et de huit services policiers municipaux), le BDIEP a élaboré et mis en œuvre un protocole efficace qui permet aux organismes de communiquer entre eux pour traiter les plaintes du public découlant des Jeux panaméricains et parapanaméricains.

Le service juridique du BDIEP s'est occupé d'un nombre croissant de demandes de révision judiciaire, de demandes d'accès aux dossiers de jeunes présentées en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA)*, d'appels interjetés devant la Commission civile de l'Ontario sur la police (CCOP), de demandes du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO) et d'audiences disciplinaires tenues en vertu de la *Loi sur les services policiers*.

Le BDIEP a accru ses activités de sensibilisation et de formation auprès des services de police, des commissions des services policiers, des associations policières, des organismes de maintien de l'ordre comme l'Association des chefs de police de l'Ontario, de l'Ontario Association of Police Services Boards (OAPSB) et de multiples groupes et organismes communautaires, université, écoles de droit, collèges et écoles secondaires. Le directeur a fait des présentations partout au Canada à l'occasion de divers congrès et formations, et a été consulté au pays et à l'étranger dans le domaine de la surveillance civile.

Le BDIEP a remodelé sa brochure sur les plaintes, y ajoutant un formulaire de plainte détachable plus pratique et y expliquant plus clairement le processus de traitement des plaintes. Grâce à cette nouvelle version, le BDIEP reçoit des plaintes plus complètes, ce qui lui permet de s'en occuper de manière plus efficace et efficiente.

Le BDIEP a pris des mesures pour renforcer sa présence et communiquer en ligne avec les Ontariens en refondant son site Web et en étoffant son compte Twitter. Ainsi, la population comprendra mieux la surveillance que le Bureau exerce sur la gestion des plaintes du public visant les services de police de l'Ontario.

Les travaux relatifs aux examens systémiques se sont poursuivis. Le rapport d'examen sur les pratiques de la Police provinciale de l'Ontario relatives au prélèvement volontaire d'échantillons d'ADN pendant les enquêtes criminelles devrait être publié au début de l'année 2016.

Le BDIEP a mis en œuvre un projet pilote externe d'observation au poste de travail avec six autres organismes et regroupements de tribunaux (Tribunaux de l'environnement et de l'aménagement du territoire Ontario, Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, Commission ontarienne des droits de la personne, Tribunaux de la sécurité, des appels en matière de permis et des normes Ontario, Unité des enquêtes spéciales, Tribunaux de justice sociale Ontario). Ce projet visait à aider le personnel qui cherche des moyens de continuer à enrichir son travail au sein de la fonction publique de l'Ontario (FPO), à renforcer des compétences des organismes et du personnel transférables d'une entité à une autre, et à améliorer la participation des employés des organismes et des tribunaux. En plus de ce projet pilote externe, le BDIEP a poursuivi un programme interne d'observation au poste de travail.

Le 27 août 2015, le BDIEP a tenu la deuxième édition de sa cérémonie de citoyenneté annuelle destinée aux nouveaux arrivants et à leur famille, où les participants ont prêté le serment de citoyenneté et reçu leur certificat de citoyenneté. Le BDIEP a organisé cet événement pour réaffirmer sa reconnaissance de la diversité du Canada, favoriser l'inclusion et montrer son appui aux nouveaux arrivants.

Analyse du contexte

Facteurs externes

L'an dernier, les questions touchant au maintien de l'ordre ont davantage retenu l'attention du public. Autant sur papier que sur le Web, les médias ont publié des articles à propos de la surveillance civile de la police, d'incidents relatifs au recours à la force, d'interactions de la police avec des personnes ayant des problèmes de santé mentale, des contrôles policiers de routine, du suivi du sommet du G20 à Toronto et d'allégations de discrimination raciale visant la police. Les plaignants sont de plus en plus nombreux à faire part de leur plainte ou de l'issue de son traitement (rejetée ou considérée comme non fondée) aux médias, et ces derniers publient en outre des extraits des rapports d'enquête et des lettres du directeur adressées aux plaignants. Le BDIEP reçoit régulièrement des questions des médias concernant ces plaintes individuelles, mais il ne peut pas y répondre en raison d'exigences en matière de confidentialité définies dans la *Loi sur les services policiers*. La vaste majorité des articles publiés sur des plaintes individuelles montraient l'organisme sous un jour défavorable. Les décisions et processus du BDIEP sont davantage sous les feux des projecteurs.

Le 13 août 2015, le gouvernement de l'Ontario a annoncé la tenue de consultations publiques sur la nouvelle Stratégie pour une meilleure sécurité en Ontario, qui prévoit notamment une révision de la *Loi sur les services policiers*. La province procédait à ces consultations pour demander à la population comment elle pourrait :

- améliorer la responsabilisation et la gouvernance civile des commissions des services policiers et veiller à ce que les organismes de surveillance de la police soient efficaces et aient des mandats bien définis;
- améliorer les interactions entre la police et les personnes vulnérables de la province en renforçant notamment l'intervention des services de première ligne en cas de crise;
- clarifier les obligations de la police, moderniser les programmes de formation et fournir des services en recourant à divers professionnels du domaine du maintien de la sécurité publique;
- élaborer un cadre provincial pour les services policiers des Premières Nations qui sert à appuyer l'offre de services équitables et culturellement adaptés aux collectivités des Premières Nations de l'Ontario.

En juin 2015, le ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels a annoncé que l'Ontario prendrait des mesures pour normaliser les contrôles policiers de routine à l'échelle provinciale, et établirait des règles à ce sujet. Les consultations publiques menées portaient sur différents sujets, comme les situations où la police peut demander à une personne de donner des renseignements personnels, les droits des personnes ciblées par les contrôles, les mécanismes d'amélioration de la responsabilisation, les exigences en matière de formation, et la collecte et la conservation des données.

Le 28 octobre 2015, le ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels a publié deux règlements provisoires, qu'il a soumis aux commentaires du public. Ces règlements interdiront la collecte aléatoire de renseignements identificatoires par la police et établiront des règles claires concernant les interactions volontaires entre les policiers et le public où ces renseignements sont recueillis. Parmi les nouvelles règles proposées, citons l'obligation pour l'agent de police de fournir aux personnes visées par la collecte de renseignements identificatoires un document qui indique notamment son nom et son numéro matricule, la date, l'heure, le lieu et le motif de la collecte, le moyen de consulter les renseignements, et la procédure à suivre pour déposer une plainte auprès du BDIEP.

Si la province apporte des changements à la *Loi sur les services policiers* touchant à la surveillance civile et à la partie V de la Loi, ces changements auront des répercussions sur les processus et pratiques du BDIEP. La réglementation sur les contrôles de routine influera aussi sur les activités du Bureau, induisant probablement une hausse du nombre de plaintes déposées et de la charge de travail.

Le ministère du Procureur général révisé actuellement le mandat des trois organismes civils de surveillance de la police de l'Ontario – le BDIEP, l'Unité des enquêtes spéciales (UES) et la Commission civile de l'Ontario sur la police (CCOP) – et envisage d'élargir le mandat de surveillance du Bureau. Si le

Ministère décide d'aller de l'avant à ce chapitre, le BDIEP devra assumer de nouvelles responsabilités, ce qui pourrait avoir une grande incidence sur ses ressources humaines, financières et matérielles.

Pour réduire les obstacles à l'exécution du mandat du BDIEP de surveiller le traitement des plaintes du public, le directeur a recommandé au MSCSC et au ministère du Procureur général des changements à la *Loi sur les services policiers*.

Facteurs internes

Règles de procédure

Le BDIEP apporte actuellement la touche finale à la nouvelle version de ses règles de procédures, qui clarifiera les pratiques existantes, éliminera des lacunes liées aux procédures et à la législation, et sera adaptée à la jurisprudence récente. Les nouvelles règles induiront des changements dans les activités du BDIEP.

Complexité des cas et charge de travail

Les plaintes déposées auprès du BDIEP sont plus complexes qu'auparavant, rallongeant ainsi le processus d'évaluation, d'enquête et de traitement. Le BDIEP est en outre de plus en plus sollicité dans des affaires juridiques : ses conseillers juridiques traitent un nombre croissant de demandes de révision judiciaire, de demandes déposées auprès du TDPO, d'appels interjetés devant la CCOP et de demandes d'accès à des dossiers du Bureau. Cette pression accrue sur le service juridique risque de ralentir les processus et les enquêtes du BDIEP et, par ricochet, de réduire la satisfaction des plaignants et des agents visés par les plaintes. Les examens systémiques accaparent également une grande partie des ressources du Bureau, car celui-ci ne dispose pas de personnel affecté à la tenue de ces examens, y compris les enquêtes connexes et la rédaction des rapports.

Orientations stratégiques

Le BDIEP s'est fixé cinq priorités bien précises qui définiront son orientation au cours des trois prochaines années. Celles-ci concordent avec les principales priorités du Ministère, soit de moderniser les processus et la technologie, de maintenir les fonctions de base, de former et de conserver une main-d'œuvre qualifiée, et de promouvoir l'obligation de rendre des comptes et une bonne rentabilité. Voici les priorités du BDIEP :

- Maintenir l'efficacité de ses fonctions de base tout en améliorant et en simplifiant les processus et la technologie de soutien.
- Assurer l'intégrité du système de traitement des plaintes du public.
- Favoriser la responsabilisation des corps de police pour rehausser la confiance envers les services policiers.
- Mieux faire connaître le BDIEP.
- Former et conserver une main-d'œuvre inclusive, diversifiée, qualifiée et motivée.

Le Bureau s'est donné plusieurs objectifs de planification appuyant ses priorités stratégiques.

Maintenir l'efficacité de ses fonctions de base tout en améliorant et en simplifiant les processus et la technologie de soutien

- Assurer une évaluation initiale et une gestion efficaces des plaintes.
- Continuer à favoriser une résolution positive des plaintes s'il y a lieu, par la médiation et le processus de Règlement des plaintes dans le cadre des services à la clientèle.
- Fournir des réponses claires et exactes aux demandes d'information du public.
- Mener rapidement des enquêtes rigoureuses sur les plaintes déposées auprès du BDIEP.
- Superviser les enquêtes à la suite de plaintes qui sont confiées au Bureau, et vérifier si elles sont rigoureuses et impartiales en passant en revue les rapports d'enquête des services de police pour repérer les lacunes et recommander des mesures au directeur.
- Continuer à surmonter les contraintes financières actuelles, et gérer les ressources avec efficacité et efficacité pour réaliser les objectifs opérationnels et stratégiques.
- Maintenir un processus opérationnel efficace assisté par la technologie grâce à la mise à jour des ITI et de plans pour assurer la stabilité et atténuer les risques liés aux systèmes de gestion des cas et de fichiers de données du BDIEP.

Assurer l'intégrité du système de traitement des plaintes du public

- Améliorer l'uniformité du traitement des plaintes partout en Ontario.
- Demander des changements à la *Loi sur les services policiers* en vue de gérer et de superviser plus efficacement le système de traitement des plaintes du public.
- Demander un décret en vertu de la *LSJPA* pour accéder aux dossiers de jeunes et ainsi pouvoir traiter plus efficacement les plaintes touchant ce groupe d'âge.
- Étudier les questions de droit émergentes et préparer des rapports à ce sujet.

Favoriser la responsabilisation des corps de police pour rehausser la confiance envers les services policiers

- Vérifier la manière dont les services de police administrent les plaintes.
- Informer davantage les corps de police sur les processus et programmes du BDIEP en offrant de la formation à des agents de première ligne, à du personnel chargé de la réception, et à des étudiants des programmes de techniques policières et de droit dans les universités et les collèges.
- Mener des recherches sur des questions de maintien de l'ordre d'intérêt aux yeux du directeur en prévision de potentiels examens systémiques.

Mieux faire connaître le BDIEP

- Sensibiliser et renseigner des intervenants communautaires et des corps de police ciblés pour mieux faire connaître le BDIEP et ses processus.
- Développer et gérer l'information fournie au public, comme le contenu du site Web, les rapports annuels, les communications écrites et les vidéos d'information, et diversifier les voies de communication servant à renseigner la population et les intervenants.
- Établir des stratégies et des plans de mise en œuvre en vue de gérer les questions litigieuses et de fournir au directeur des services de soutien en relations publiques.

Former et conserver une main-d'œuvre inclusive, diversifiée, qualifiée et motivée

- Concevoir un cadre de gestion du savoir visant à faciliter la mise en œuvre d'un programme de formation complet qui renseigne le personnel sur les enjeux liés au maintien de l'ordre et aux enquêtes.
- Élaborer des stratégies de planification de la relève pour répondre aux futurs besoins opérationnels.
- Augmenter la participation des employés au moyen d'un plan stratégique connexe tout en favorisant la création d'un milieu de travail inclusif qui respecte la diversité et y est adapté.

La réalisation de ces objectifs dépend de la disponibilité des ressources et fonds appropriés, et de la législation, de la réglementation et des politiques étayant les objectifs du Bureau.

Aperçu des programmes et activités

Le BDIEP :

- reçoit les plaintes du public, prend une décision dans les dix jours suivant leur réception (rejet de la plainte et fermeture du dossier, ou rétention de la plainte en vue d'une enquête) et détermine si l'enquête, le cas échéant, sera effectuée à l'interne ou confiée à un service de police;
- permet aux plaignants et aux agents en cause de régler la plainte de leur plein gré avant qu'elle ne soit officiellement examinée selon le processus de Règlement des plaintes dans le cadre des services à la clientèle;
- communique à l'écrit et à l'oral avec les plaignants et les services de police et fait un suivi du traitement de la plainte jusqu'à la fin du processus;
- encourage, pendant l'enquête sur une plainte, le recours au règlement à l'amiable comme façon de régler les cas de moindre gravité touchant à des allégations d'inconduite;
- fournit des services de médiation pour régler les plaintes de moindre gravité;
- supervise le traitement des plaintes confiées à des services de police. Les enquêtes doivent être réalisées en 120 jours, sauf dans les cas où un délai a été accordé;

- mène des enquêtes impartiales et indépendantes sur les plaintes retenues à l'interne dans des délais similaires à ceux imposés aux services de police;
- rédige des rapports d'enquête à l'intention du directeur, qui détermine s'il y a eu inconduite aux termes de la *Loi sur les services policiers*;
- étudie les rapports des services de police qui enquêtent sur les plaintes qu'il leur a confiées;
- prend les commandes des enquêtes des services de police lorsque le directeur en donne l'ordre;
- réexamine des rapports d'enquête des services de police lorsque des plaignants ont demandé une révision en vertu de la *Loi sur les services policiers*;
- fournit au poursuivant les documents et les preuves devant être présentées pendant les audiences disciplinaires;
- effectue des examens systémiques et des vérifications comme le prescrit la *Loi sur les services policiers*;
- s'occupe de procédures juridiques, comme des demandes de révision judiciaire, des demandes de consultation de données du BDIEP, des poursuites civiles et des demandes déposées auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario;
- représente les intérêts du public dans le cadre des appels interjetés devant la Commission civile de l'Ontario sur la police (CCOP) et la Cour divisionnaire;
- assure le respect de la législation fédérale et provinciale, comme la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*, le *Code des droits de la personne* et la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, s'il y a lieu, et présente des demandes aux tribunaux dans cette optique;
- veille à ce que les participants au système de traitement des plaintes du public se conforment à la *Loi sur les services policiers*;
- prône des changements législatifs visant à améliorer le système de traitement des plaintes du public;
- élabore et utilise des stratégies et du matériel en vue de mieux faire connaître le BDIEP aux membres du public et aux services de police;
- offre de la formation et des renseignements sur ses processus et activités, notamment les rapports annuels et d'autres documents imprimés et en ligne.

Plan financier triennal

Budget de fonctionnement pluriannuel

Dans le cadre du processus d'examen, de renouvellement et de réorganisation des programmes (ERRP) de 2015-2016, le BDIEP s'est vu accorder les ressources financières pluriannuelles suivantes :

Budget de fonctionnement pluriannuel (en millions de dollars)

Catégorie de frais	Budget 2014-2015	Prévisions pour la fin de l'exercice 2014-2015	Explication de l'écart	Budget 2015-2016	Budget 2016-2017	Budget 2017-2018
Salaires, traitements et avantages sociaux						
Traitements et salaires	4,3763	4,5985	Report de l'embauche de personnel	5,5502	5,1329	5,1329
Avantages sociaux	0,4480	0,5096		0,5380	0,5380	0,5380
TOTAL – Salaires, traitements et avantages sociaux						
Autres charges directes de fonctionnement						
Transports et communications	0,2953	0,1855	Baisse prévue des dépenses	0,2953	0,2953	0,2953
Services	1,6414	0,7201		0,4995	0,8004	0,8004
Fournitures et matériel	0,5741	0,0788		0,1834	0,5741	0,5741
TOTAL – Fonctionnement	7,3351	6,0925		7,0412	7,3407	7,3407
Immobilisations	0,0000	0,0000		0,0000	0,0000	0,0000
Revenu	0,0000	0,0000		0,0000	0,0000	0,0000

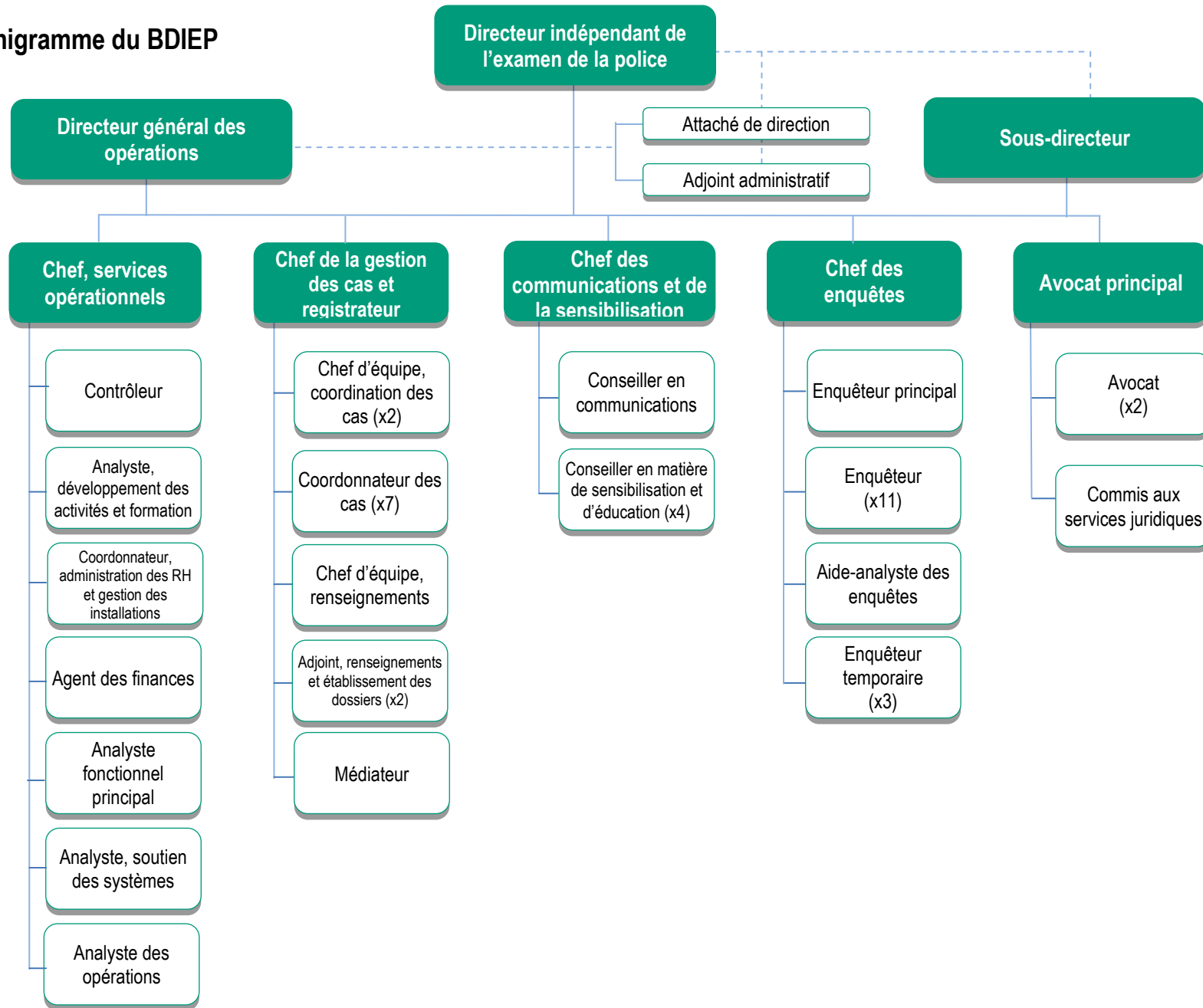
Ressources humaines

Nombre d'employés (effectif)

Au 30 novembre 2015

	Cadres	Syndiqués	Non syndiqués	TOTAL
Permanents	7	45	0	52
Contractuels	0	11	0	11
Temporaires	0	0	0	0
TOTAL	7	56	0	63
Nommés par décret	0	0	1	1

Organigramme du BDIEP



Plan sur la diversité et l'inclusion

Le BDIEP dispose de plans pluriannuels distincts sur la diversité, et l'inclusion et l'accessibilité.

Le Bureau a quatre objectifs en matière de diversité et d'inclusion :

- **Intégrer** les objectifs en matière de diversité et d'inclusion aux politiques, aux processus et aux services du BDIEP pour offrir les meilleurs services possible aux clients.
- **Favoriser** un milieu de travail sain et sûr ouvert aux diverses opinions, croyances, personnalités et cultures, et voir à ce qu'il soit exempt de discrimination et de harcèlement.
- **Être à l'image** de la population diversifiée servie par l'organisme.
- **Bonifier** les services du BDIEP en tirant parti de la diversité de son personnel et répondre aux besoins d'une population diversifiée.

Le BDIEP s'efforce, par l'entremise de ses employés, de ses processus et de ses services, de faire preuve d'ouverture envers l'ensemble de la population et de répondre à ses besoins, et ce, de façon mesurable :

- **Employés** – Par ses pratiques en matière d'embauche et de ressources humaines, le BDIEP veille à ce que ses employés soient à l'image de la population de l'Ontario. L'organisme s'engage à fournir à ses employés les outils dont ils ont besoin pour entretenir des relations respectueuses avec les intervenants, et pour pouvoir s'attendre à être traités avec respect et dignité par leur employeur.
- **Processus** – Le BDIEP révisé constamment ses processus, ses politiques et ses pratiques pour cerner et éliminer les obstacles afin de favoriser la création d'un milieu de travail sain et sécuritaire qui encourage la justice et un accès équitable pour les employés et le public.
- **Services** – Le BDIEP s'engage à favoriser l'offre de services inclusifs, justes et adaptés à la diversité des valeurs, des normes et des défis des collectivités et des intervenants qu'il sert.
- **Résultats** – Le BDIEP évalue son rendement au moyen d'outils accessibles, notamment en sondant des groupes cibles et en sollicitant des commentaires. L'organisme analyse ensuite les données avant de les communiquer au comité de la haute direction à des fins d'amélioration continue.

Plan d'accessibilité pluriannuel

Le BDIEP s'emploie :

- à s'assurer que ses clients accèdent à ses services sur un pied d'égalité, et ce, dans un environnement inclusif et accessible où ils sont traités avec respect et dignité;
- à fournir ses services conformément aux dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario et des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, un règlement pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;

- à offrir des mesures d'adaptation relativement à ses services et documents à toutes les personnes souffrant d'un handicap reconnu en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. À la suite de consultations menées auprès de groupes d'intervenants du secteur de l'accessibilité, le BDIEP a relevé des obstacles à l'accessibilité dans ses installations et ses méthodes de communication. Il a éliminé les obstacles relatifs aux installations, tout comme bon nombre de ceux touchant à l'information et à la communication. Il poursuivra ses efforts en ce sens de façon continue.

Services à la clientèle : Le BDIEP s'engage à faire en sorte que tous les membres du personnel et les intervenants – peu importe leurs capacités – évoluent dans un milieu adapté et reçoivent des biens et services accessibles. Il continue de respecter en permanence les objectifs suivants :

- Examiner et mettre régulièrement à jour les politiques et normes pour assurer des services à la clientèle de grande qualité et accessibles aux intervenants;
- Consulter les principaux intervenants et groupes consultatifs à propos d'exigences nouvelles ou changeantes;
- Intégrer les exigences en matière d'accessibilité à la formation du personnel et aux documents d'orientation;
- Se servir de l'expertise à l'interne pour examiner les politiques et processus afin d'assurer la conformité et d'améliorer les services;
- Lire la rétroaction des clients et prendre les mesures appropriées;
- Offrir de la formation au personnel qui sert le public ou qui établit les politiques sur la prestation des services.

Approvisionnement : Le BDIEP s'engage à intégrer l'accessibilité à ses politiques, procédures et pratiques en matière d'approvisionnement. Il continue de respecter en permanence les objectifs suivants :

- Réaliser régulièrement des examens et des mises à jour des directives, politiques, procédures et normes liées à l'approvisionnement;
- Intégrer les exigences en matière d'accessibilité au processus d'approvisionnement;
- Étudier la rétroaction sur le processus d'approvisionnement et prendre les mesures appropriées au besoin.

Formation : Tous les employés du BDIEP ont suivi une formation sur les normes d'accessibilité de la *LAPHO* et continueront de recevoir une formation surpassant les exigences en vue d'améliorer les connaissances individuelles et organisationnelles.

Information et communications : Le BDIEP se conforme aux principes de conception universels et aux pratiques exemplaires lorsqu'il élabore, applique et met à jour des stratégies et produits d'information et de communication. Il a mis au point une stratégie de formation pour offrir aux employés les connaissances, les outils et les conseils techniques dont ils ont besoin pour créer des documents accessibles. Il conçoit actuellement des lignes directrices, des gabarits et des pratiques exemplaires relatifs à la création de documents accessibles pour des applications bureautiques d'usage courant, comme Microsoft Word, Excel et PowerPoint. Le Bureau garantit l'accès de tous les clients à son site Web en se conformant aux exigences de la partie sur l'information et les communications du Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées), qui s'appuie sur les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). Il continue en outre d'élargir ses connaissances sur les appareils accessibles et d'utiliser ces derniers, comme des amplificateurs audio, des appareils de conversion de texte en format audio et le relais vidéo dans la langue des signes américaine et la langue des signes québécoise.

Emploi : Le BDIEP vise à être un employeur de choix qui permet aux personnes handicapées de participer pleinement à toutes les activités de l'organisme et qui les encourage à le faire. Il a :

- repéré et éliminé les obstacles dans le milieu de travail pour les employés et les clients;
- découvert différents types de handicaps et leur incidence sur le rendement au travail et s'y est adapté;
- pris connaissance des obligations de l'employeur d'offrir des mesures d'adaptation à l'emploi;
- compris ses obligations selon la *LAPHO*;
- amélioré les interventions d'urgence sur le lieu de travail grâce à de l'information et à de l'aide individualisées en situation d'urgence.

Mesures et cibles de rendement

Comparaison des taux de rendement atteints

Mesures de rendement	Pourcentage réel atteint	
	2013-2014	2014-2015
Délai de 60 jours pour remettre un rapport de décision concernant une plainte sur les politiques ou les services	26 %	73 %
Délai de 14 jours pour envoyer le dossier d'enquête lorsqu'une demande d'examen est présentée	78 %	62 %
Délai de 120 jours pour l'enquête externe et la transmission du rapport	66 %	67 %
Délai de 120 jours pour l'enquête interne et la transmission du rapport	25 %	23 %
Délai de 10 jours pour effectuer l'examen préliminaire d'une plainte reçue	79 %	85 %
Délai de sept jours pour la résolution locale	80 %	85 %
Délai de 47 jours pour donner suite aux demandes d'examen	76 %	88 %

Objectifs de rendement triennaux

Mesures de rendement	Cible de rendement		
	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Délai de 60 jours pour remettre un rapport de décision concernant une plainte sur les politiques ou les services	60 %	60 %	60 %
Délai de 14 jours pour envoyer le dossier	85 %	85 %	85 %

d'enquête lorsqu'une demande d'examen est présentée			
Délai de 120 jours pour l'enquête externe et la transmission du rapport	65 %	65 %	65 %
Délai de 120 jours pour l'enquête interne et la transmission du rapport	25 %	26 %	27 %
Délai de 10 jours pour effectuer l'examen préliminaire d'une plainte reçue	85 %	85 %	85 %
Délai de sept jours pour la résolution locale	75 %	75 %	75 %
Délai de 47 jours pour donner suite aux demandes d'examen	75 %	75 %	75 %

Stratégies de repérage, d'évaluation et d'atténuation des risques

Catégorie de risque : RESPONSABILISATION ET GOUVERNANCE						
1. Description du risque : Poursuite intentée contre le Bureau						
Évaluation du risque	Probabilité :	M	Incidence :	M	Classement général :	M
Lien avec les objectifs	Cause(s) fondamentale(s)	Mesures préventives ou plans d'action		Mesures de redressement ou plans d'action		Répercussion(s)
Mandat global : Étudier les plaintes du public concernant les services de police et y répondre.	Plainte du public au sujet de services fournis	Le directeur, le directeur général des opérations et le service juridique collaborent entre eux et avec le Ministère pour assurer la conformité du Bureau avec toutes les exigences de nature législative ou autre.		L'organisme fait habituellement appel au Bureau des avocats de la Couronne – Droit civil pour s'occuper des procès civils. Parfois, le directeur recourra à des services juridiques externes pour obtenir l'expertise spécialisée nécessaire au traitement du dossier.		Couverture médiatique défavorable
2. Description du risque : Perception d'injustice dans la prestation des services						
Évaluation du risque	Probabilité :	F	Incidence :	M	Classement général :	F
Lien avec les objectifs	Cause(s) fondamentale(s)	Mesures préventives ou plans d'action		Mesures de redressement ou plans d'action		Répercussion(s)
Mandat global : Étudier les plaintes du public concernant les services de police et y répondre.	Plainte du public au sujet de services fournis	Le Bureau utilise des pratiques exemplaires dans le cadre de toutes ses activités pour satisfaire les exigences en matière de diversité, d'inclusion, d'équité et d'accessibilité. Son site Web comporte une fonctionnalité de messagerie qui permet aux clients de fournir des commentaires ou de porter plainte au sujet de services du Bureau. L'organisme intervient lorsqu'on lui signale un problème.		Le Bureau utilise des pratiques exemplaires dans le cadre de toutes ses activités pour satisfaire les exigences en matière de diversité, d'inclusion, d'équité et d'accessibilité. Son site Web comporte une fonctionnalité de messagerie qui permet aux clients de fournir des commentaires ou de porter plainte au sujet de services du Bureau. L'organisme intervient lorsqu'on lui signale un problème.		Couverture médiatique défavorable

Catégorie de risque : ACTIVITÉS

3. Description du risque : Poursuite des activités en cas d'événements extraordinaires

Évaluation du risque	Probabilité :	F	Incidence :	É	Classement général :	M
Lien avec les objectifs	Cause(s) fondamentale(s)	Mesures préventives ou plans d'action		Mesures de redressement ou plans d'action		Répercussion(s)
Mandat global : Étudier les plaintes du public concernant les services de police et y répondre.	Événement extraordinaire (conditions météorologiques extrêmes, panne d'électricité prolongée, inondation, incendie)	Le BDIEP a conçu un manuel opérationnel sur l'administration interne en vue d'assurer le respect et l'application uniforme des politiques et procédures gouvernementales au sein de l'organisme.		En concertation avec les Services technologiques pour la justice et le ministère du Procureur général, le BDIEP a élaboré un plan de continuité des activités pour que les opérations fondamentales se poursuivent en cas d'événements extraordinaires. <ul style="list-style-type: none"> • Les cadres et certains employés ont accès au réseau à distance. • Une copie de secours des données sur les applications, les activités et les finances de l'organisme est faite quotidiennement et tous les trimestres. 		L'événement extraordinaire peut entraver l'application des normes de service du BDIEP, empêchant l'organisme de respecter ses objectifs et d'obtenir les résultats voulus, ce qui peut nuire aux relations avec les services de police ou donner l'impression au public que le Bureau est incapable de remplir son mandat pendant un événement extraordinaire.

Catégorie de risque : INFRASTRUCTURE ET TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

4. Description du risque : Atteinte à la protection des données

Évaluation du risque	Probabilité :	F	Incidence :	É	Classement général :	M
Lien avec les objectifs	Cause(s) fondamentale(s)	Mesures préventives ou plans d'action		Mesures de redressement ou plans d'action		Répercussion(s)
Mandat global : Étudier les plaintes du public concernant les services de police et y répondre.	Piratage du réseau par des membres du public, et perte de ressources de TI internes	<ul style="list-style-type: none"> • Le Bureau dispose de mesures de sécurité globales relatives aux TI pour prévenir les atteintes à la sécurité. • Il surveille constamment le système de protection des installations et des TI s'assurer qu'il est à jour et éviter de compromettre la sécurité. 		<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel au Bureau de la sécurité informatique pour déterminer la nature de l'atteinte et trouver une solution. • Disposer de personnel de TI sur place pour répondre aux besoins propres à l'organisme. 		Responsabilité légale potentielle

Plan de mise en œuvre

Principales réalisations attendues	Échéances	Ressources
Rapport annuel L'organisme recueillera des données et des statistiques sur l'exercice financier, et produira et imprimera un rapport annuel qui sera remis au procureur général.	30 juin 2016	Ressources en communication, sensibilisation et éducation, et concernant les activités
Publication de vidéos éducatives sur le site Web Le Bureau créera et publiera des vidéos qui contribueront à informer le public sur ses processus et programmes et la surveillance civile qu'il assure.	Mai 2016	Ressources en communication, sensibilisation et éducation
Actualisation du contenu du site Web L'organisme révisera le contenu de son site Web pour que l'information présentée concorde avec ses processus actuels.	Mai 2016	Ressources en communication, sensibilisation et éducation
Tenue d'au moins 100 séances de sensibilisation et d'éducation Le Bureau offrira des présentations et des séances ciblées de sensibilisation et d'éducation à des organismes communautaires et de maintien de l'ordre.	Mars 2016	Ressources en communication, sensibilisation et éducation
Élaboration et application de stratégies de gestion des questions litigieuses L'organisme fera un suivi des questions litigieuses potentielles qui le concernent et mettra en œuvre des stratégies, notamment dans le domaine des relations avec les médias, pour les gérer.	En continu	Ressources en communication, sensibilisation et éducation
Création d'une stratégie interne de renouvellement des ITI visant à cerner les besoins liés aux activités et à y répondre, à assurer la stabilité des systèmes de gestion des cas et des fichiers de données et à réduire les risques les touchant, et à fournir des statistiques fiables et exactes sur les programmes	Décembre 2016	Activités
Conception d'un plan de formation approfondi pour favoriser l'acquisition de connaissances et le perfectionnement professionnel du personnel	Décembre 2016	Activités
Préconisation de changements législatifs visant à améliorer le système de traitement des plaintes du public	En continu	Services juridiques
Demande de changements à la <i>Loi sur les services policiers</i> en vue de clarifier des dispositions mineures et d'uniformiser le traitement des plaintes	En continu	Services juridiques
De concert avec le ministère du Procureur général et deux organismes de surveillance, étude des recommandations découlant de la révision du mandat	En continu	Bureau de la direction

Plan de communication

Le BDIEP a comme mandat de renseigner les intervenants et la population sur le système de traitement des plaintes du public. Selon le paragraphe 58 (4) de la *Loi sur les services policiers*, le directeur doit publier des renseignements accessibles sur ce système et aider les membres du public à présenter leur plainte.

Chaque année, le Bureau prépare un plan stratégique en matière de communication et de sensibilisation qui étaye ses objectifs et activités, conformément à ses orientations et priorités stratégiques. Les mesures dans ce domaine visent à sensibiliser la population et à fournir des renseignements sur le système de traitement des plaintes au public et aux services de police. Le BDIEP cherche ainsi à s'assurer que les collectivités et la police comprennent le fonctionnement du processus de traitement des plaintes et l'importance de la surveillance civile que l'organisme exerce.

Par intervenants on entend notamment les corps de police, les commissions des services policiers, les associations policières, les plaignants, des groupes communautaires et le grand public. Le Bureau estime important de communiquer efficacement et rapidement avec tous les intervenants dans le cadre de ses fonctions.

Le plan stratégique en matière de communication et de sensibilisation du BDIEP englobe des initiatives de communication internes et externes, comme les suivantes, qui seront mises en œuvre au cours de la prochaine année :

- Diversifier les voies de communication, par exemple les médias sociaux, qui servent à présenter de l'information aux intervenants et à la population.
- Fournir de plus amples renseignements au public sur le site Web.
- Mettre en œuvre des initiatives stratégiques de sensibilisation.
- Concevoir du matériel de sensibilisation varié pour assurer la compréhension et la satisfaction des intervenants.
- Adopter des stratégies pour annoncer les examens systémiques et d'autres programmes du BDIEP.
- Actualiser les documents imprimés, comme le formulaire de plainte et les brochures.
- Élaborer des plans de gestion des questions d'intérêt et des relations avec les médias en vue de gérer les questions litigieuses.
- Préparer un rapport annuel.
- Recueillir les commentaires des intervenants concernant l'efficacité du système de traitement des plaintes du public.