

# Plan d'activités

**2019-2022**

# TABLE DES MATIÈRES

1. Mandat .....	3
2. Grandes réalisations de 2018-2019 .....	4
3. Aperçu des programmes et des activités .....	6
4. Analyse du contexte et risques .....	7
5. Orientations stratégiques et plan de mise en œuvre .....	9
6. Plan de capital humain .....	10
7. Plan de prestation de services électroniques et de TI .....	14
8. Initiatives faisant intervenir des tiers.....	15
9. Plan de communications .....	15
10. Plan sur la diversité et l'inclusion.....	16
11. Plan pluriannuel d'accessibilité .....	18
12. Plan financier triennal.....	22
13. Mesures et cibles en matière d'efficacité.....	24

## 1. Mandat

Le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP), qui œuvre dans le secteur de la justice, est un organisme de surveillance civile indépendant chargé de recevoir, de gérer et de superviser les plaintes du public visant la police en Ontario. Il offre au public un mécanisme lui permettant de déposer des plaintes sur la conduite des agents ainsi que sur les politiques et services des corps de police. Il s'agit d'un organisme de réglementation chapeauté par le ministre du Procureur général (MPG) qui tire ses pouvoirs des parties II.1 et V de la *Loi sur les services policiers*.

Le BDIEP veille à ce que les plaintes du public contre la police soient traitées de façon efficace, transparente et équitable, tant pour les citoyens que pour la police, par les actions suivantes :

- Surveiller le traitement des plaintes jusqu'à leur dénouement;
- Enquêter sur les plaintes et encadrer les enquêtes sur les plaintes menées par les services de police;
- Favoriser le règlement constructif des plaintes;
- Procéder à des examens systémiques;
- Informer et sensibiliser le public et la police;
- Vérifier comment les services de police gèrent le traitement des plaintes.

Toutes les décisions du BDIEP sont prises indépendamment du gouvernement, de la police et du public.

La **vision** du BDIEP consiste à renforcer la confiance de la population à l'égard du mécanisme de traitement des plaintes par l'excellence de sa surveillance indépendante et impartiale de la police.

Sa **mission** est d'encadrer efficacement le traitement des plaintes, de responsabiliser les services de police de la province et d'accroître la confiance à l'égard du mécanisme de traitement des plaintes.

Pour remplir son mandat, il applique les principes suivants :

- **Responsabilisation** : Améliorer la transparence du mécanisme de traitement des plaintes contre la police et la responsabilisation à cet égard, et rendre compte des mesures prises aux parties concernées.
- **Intégrité** : Offrir des services professionnels, impartiaux et rapides à toutes les parties concernées, respecter leur vie privée et leur dignité, et les traiter équitablement.
- **Indépendance** : Encadrer les enquêtes menées par les services de police avec équité, transparence et efficacité, et réaliser des enquêtes indépendantes rigoureuses et justes.
- **Accessibilité** : Offrir un mécanisme moderne et accessible permettant au public de porter plainte contre la police, et faire connaître ce système à la population.

- **Diversité et inclusion** : Tenir compte de la diversité et favoriser l'inclusion dans la prestation des services.

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. Ce mandat s'harmonise également avec les priorités du plan stratégique de la Division des politiques et des relations avec les organismes et les tribunaux, notamment les suivantes :

- Des organismes et des tribunaux modernes, accessibles, efficaces et efficients qui offrent des services de qualité au public et aux clients.
- Des organismes et des tribunaux qui collaborent étroitement entre eux et avec la fonction publique de l'Ontario, le secteur parapublic et les parties concernées pour que l'administration publique soit axée sur les clients.
- Des organismes et des tribunaux qui ont un cadre de responsabilisation cohérent, comparable, simple et transparent.
- Des décisions fondées sur des données et des éléments probants, et des résultats analysés à des fins d'amélioration continue.
- Un milieu de travail ouvert, flexible, diversifié et sain.

## 2. Grandes réalisations de 2018-2019

Les grandes réalisations qui suivent vont dans le sens des objectifs et priorités stratégiques du BDIEP.

- Publication du rapport d'examen systémique sur le Service de police de Thunder Bay, intitulé *Une confiance trahie – Les Autochtones et le Service de police de Thunder Bay*.
- Lancement d'un nouveau site Web plus convivial, compatible avec les appareils mobiles.
- Instauration de nouvelles formations, dont une formation d'enquêteur de deux semaines en partenariat avec le Collège de police de l'Ontario, et une formation sur les compétences culturelles (formation Bimickaway) destinée à tout le personnel en collaboration avec la Division de la justice pour les Autochtones.
- Sensibilisation de la population par l'offre de plus de 175 présentations et séances de formation ou d'information aux parties concernées, dont les jeunes et les délégués à la jeunesse; les étudiants en techniques policières, en criminologie et en sciences sociales; les groupes autochtones; le personnel des cliniques juridiques; les organismes de santé mentale et d'autres groupes d'aide communautaire; et la police et les commissions des services policiers.

- Partenariat avec le MPG et la Direction générale de l'action contre le racisme dans le cadre d'un projet pilote de collecte de données relatives à la race, ce qui a permis d'ajouter à son formulaire de plainte une section où les auteurs de plaintes peuvent, s'ils le souhaitent, fournir des renseignements sur leur race.
- Application d'un plan de formation rigoureux grâce auquel bon nombre des objectifs d'efficacité ont été atteints, voire dépassés, dans tous les domaines de formation. Le personnel a notamment suivi des formations sur les compétences culturelles, la lutte contre le racisme et la discrimination, et les préjugés inconscients.
- Vérification interne de la conformité à diverses directives et politiques gouvernementales.
- Conception et mise en place d'un nouveau système de triage pour l'Unité des enquêtes, qui permet de catégoriser les dossiers en fonction de leur complexité et facilite la détermination des besoins en ressources et du délai de réalisation de chaque enquête.
- Lancement d'un nouveau formulaire de rétroaction qui permet à l'auteur d'une plainte, au moment de soumettre celle-ci en ligne, de proposer des améliorations du processus de traitement des plaintes.
- Agrandissement des bureaux pour accueillir les employés supplémentaires entrés en fonction en 2018-2019.
- Bonification des fonctionnalités du système téléphonique Intelligent Call Exchange du Service de gestion des cas. Les coordonnateurs des cas et les citoyens peuvent désormais se servir du système plus efficacement, et ce dernier respecte maintenant les normes communes de service de la fonction publique de l'Ontario (FPO).
- Animation, par le personnel, de plusieurs activités axées sur la diversité et l'inclusion pour valoriser la diversité, favoriser la participation des employés et recueillir des fonds pour des organismes de bienfaisance.

### 3. Aperçu des programmes et des activités

Chaque année, le BDIEP gère quelque 3 000 plaintes reçues en ligne (son site Web), par la poste ou par télécopieur, ou qui lui sont transférées par des services de police. Voici ce que comporte, pour lui, l'administration du mécanisme de traitement des plaintes du public :

- Recevoir les plaintes et déterminer, par un examen préliminaire, s'il y a lieu de mener une enquête, et si oui, si l'enquête doit être effectuée par lui ou confiée à un service de police.
- Permettre à l'auteur de la plainte et à l'agent visé par celle-ci de régler l'affaire à l'amiable avant qu'elle ne soit officiellement examinée au moyen du processus de Règlement des plaintes dans le cadre des services à la clientèle.
- Communiquer à l'écrit et à l'oral avec les auteurs de plaintes et les services de police, et faire un suivi du traitement des plaintes jusqu'à leur dénouement.
- Pendant l'enquête, encourager les parties à régler à l'amiable les allégations d'inconduite de moindre gravité.
- Fournir des services de médiation pour permettre un règlement entre l'auteur de la plainte et l'agent visé par celle-ci. Le Programme amélioré de médiation prévoit un recours plus systématique au processus de règlement à l'amiable.
- Au moyen du processus d'examen des rapports d'enquête, superviser le traitement des plaintes confiées à des services de police pour garantir que les enquêtes policières sont justes, complètes et respectueuses d'une norme raisonnable qui assure leur uniformité à l'échelle de la province.
- Mener des enquêtes impartiales et indépendantes, et préparer des rapports d'enquête à l'intention du directeur indiquant s'il y a des motifs raisonnables de croire qu'il y a eu inconduite.
- Examiner en détail les dossiers des enquêtes réalisées par des services de police si des auteurs de plaintes soumettent une demande d'examen en vertu de la *Loi sur les services policiers*.
- Effectuer des examens et des vérifications systémiques, comme le prescrit la *Loi sur les services policiers*.
- S'occuper des actions en justice, comme les requêtes en révision judiciaire, les requêtes en production de documents, les appels interjetés devant la Commission civile de l'Ontario sur la police (CCOP) et les requêtes déposées auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO).

- Respecter toutes les lois fédérales et provinciales, 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*.
- Recommander des changements de la *Loi sur les services policiers* pour améliorer le mécanisme de traitement des plaintes du public.
- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de participation pour mieux se faire connaître de la population et renseigner le public et la police sur ses activités.
- Fournir de l'information concernant ses processus, programmes et activités sur son site Web et dans des documents imprimés, dont les rapports annuels.

## 4. Analyse du contexte et risques

Le BDIEP supervise 51 services de police en Ontario, ce qui comprend des corps de police municipaux et régionaux, et les plus de 180 détachements de la Police provinciale de l'Ontario. Cela représente un effectif d'environ 26 000 policiers assermentés.

### À l'externe

#### Examen indépendant des organismes de surveillance de la police

En avril 2016, après des manifestations publiques d'insatisfaction à l'égard des services policiers et de la surveillance de la police, le gouvernement a demandé à l'honorable Michael H. Tulloch, juge de la Cour d'appel de l'Ontario, de diriger un examen indépendant des trois organismes de surveillance de la police de la province, soit l'Unité des enquêtes spéciales, le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police et la Commission civile de l'Ontario sur la police. Le juge Tulloch devait recommander au gouvernement des façons d'améliorer la transparence et la responsabilisation de ces organismes, tout en veillant à ce qu'ils accomplissent leur travail aussi efficacement que possible, grâce à des mandats clairs.

En mars 2017, il publiait le *Rapport de l'examen indépendant des organismes de surveillance de la police*, qui contient 129 recommandations pour améliorer la responsabilisation, la transparence et l'efficacité des organismes de surveillance.

#### Perceptions du public à l'égard des services de police

La grande majorité des Ontariennes et Ontariens estiment que la police joue un rôle important dans la société et disent se sentir en sécurité.

La police ne fait pas que prévenir la criminalité : elle sert et protège aussi les citoyens en s'occupant de divers problèmes sociaux difficiles, comme les crises de santé

mentale ou les situations pouvant nécessiter le recours à la force. Le rôle de la police dans la société doit reposer sur la confiance du public, la coopération et le respect.

Pour que la population ait pleinement confiance en la police, elle doit avoir le sentiment que les agents sont responsables de leurs actes, y compris de leurs comportements répréhensibles et inconduites.

Lorsque le public perd confiance en la police, la méfiance qu'il ressent à son égard s'étend souvent aux organismes de surveillance.

### **Perceptions du public à l'égard de la surveillance de la police**

La surveillance civile de la police est devenue un enjeu d'intérêt public pour les Ontariennes et Ontariens, en particulier ceux des régions urbaines.

Le public s'attend maintenant beaucoup plus à ce que les organismes civils de surveillance de la police rendent des comptes et fassent preuve de transparence. Les décisions et processus du BDIEP sont davantage scrutés. L'organisme s'efforce de maintenir des pratiques responsables et transparentes en ce qui concerne le mécanisme de traitement des plaintes du public, mais il cherche également à préserver la confidentialité de chaque plainte contre la police, comme l'exige la loi.

Il doit rendre des comptes aux auteurs de plaintes en communiquant avec eux tout au long du processus et en leur fournissant un rapport d'enquête écrit complet, et ce, chaque fois. Le BDIEP surveille aussi les services de police pour pouvoir fournir un rapport d'enquête sur les plaintes qui leur sont confiées.

### **À l'interne**

#### **Enjeux et défis d'ordre juridique**

Le BDIEP est de plus en plus touché par des affaires juridiques. Ses avocats ont dû intervenir dans un grand nombre de requêtes en révision judiciaire, de comparutions devant le TDPO, d'appels devant la CCOP et de demandes d'accès aux dossiers de l'organisme. Il s'est également occupé d'affaires de demandes d'autorisation d'interjeter appel auprès de la Cour d'appel et s'attend à continuer de recevoir de telles demandes dans l'avenir.

C'est le service juridique qui rédige les motifs des décisions du directeur pour les demandes d'examen. La pression accrue sur ce service risque de ralentir les processus et les enquêtes du BDIEP et, par ricochet, de réduire la satisfaction des parties concernées.



## 5. Orientations stratégiques et plan de mise en œuvre

Le BDIEP s'est fixé quatre priorités précises qui orienteront ses activités dans les trois prochaines années.

Ces priorités concordent avec les grandes priorités du ministère, soit moderniser et simplifier les processus et la technologie de soutien tout en maintenant les fonctions essentielles, se doter d'un effectif qualifié et le conserver, et promouvoir la responsabilisation et l'optimisation des ressources.

### **Renforcer la confiance dans le mécanisme de traitement des plaintes**

- Assurer la réception et le traitement efficaces des plaintes et communiquer avec les auteurs de plaintes et la police de façon claire.
- Établir des processus accessibles et efficaces de règlement à l'amiable des plaintes.
- Veiller à ce que le traitement des plaintes du public et les enquêtes se fassent de façon rapide et impartiale jusqu'au dénouement.
- Faire preuve de transparence en publiant des résumés d'enquête anonymisés sur le site Web.
- Mobiliser le public et certaines parties concernées par des relations stratégiques et des activités de sensibilisation, et en fournissant des renseignements détaillés en ligne.

### **Assurer l'excellence de la surveillance de la police**

- Poursuivre la mise en œuvre du processus de triage pour les nouvelles plaintes et celles devant faire l'objet d'une enquête.
- Améliorer la qualité et la rapidité de ses enquêtes en appliquant de façon continue le nouveau modèle d'enquête.
- Améliorer les enquêtes réalisées par les services de police en procédant à des examens de grande qualité dans de meilleurs délais.
- Lancer un programme de formations sur les enquêtes qui sera offert de façon régulière.
- Augmenter le nombre de cas réglés à l'amiable au moyen des processus de médiation et de Règlement des plaintes dans le cadre des services à la clientèle.
- Mettre en œuvre des technologies de l'information et des processus opérationnels transformateurs pour faciliter la gestion des cas, les enquêtes, la recherche et l'analyse.
- Responsabiliser les services de police.

### **Favoriser l'évolution des politiques et pratiques policières**

- Effectuer des examens systémiques opportuns et adaptés aux préoccupations en matière de services policiers.

- Faire publiquement rapport des nouveaux enjeux juridiques et des affaires de plainte contre la police.
- Promouvoir l'innovation et les pratiques exemplaires pour la surveillance de la police et montrer l'exemple dans ce domaine.
- Améliorer les pratiques policières en procédant à des vérifications. Vérifier l'efficacité de la gestion des plaintes par les services de police.

### **Effectif professionnel et dévoué**

- Disposer d'un effectif flexible et prompt à réagir qui s'adapte rapidement au contexte opérationnel changeant.
- Établir un cadre de gestion des connaissances qui appuie la mise en œuvre d'un programme complet et continu de formations pour parfaire les compétences du personnel.
- Élaborer un plan de capital humain qui contient des stratégies pour planifier la relève et répondre aux besoins opérationnels futurs.
- Mettre en œuvre un plan stratégique pour accroître la participation des employés tout en favorisant la création d'un milieu de travail inclusif qui respecte et valorise la diversité.

Ces priorités stratégiques sont tributaires de la disponibilité de ressources et de fonds adéquats pour le BDIEP, et des lois, règlements et politiques qui soutiennent son mandat. Le BDIEP continue de respecter les contraintes budgétaires actuelles et de gérer ses ressources avec efficacité et efficacité pour atteindre ses objectifs opérationnels et stratégiques.

## **6. Plan de capital humain**

Le BDIEP s'est fixé quatre grands objectifs en ce qui concerne l'épanouissement et le perfectionnement de son personnel, que voici :

### **Être un employeur de choix**

- Favoriser la création d'un milieu de travail inclusif qui respecte et valorise la diversité.
- Accroître la participation des employés par la mise en œuvre d'un plan stratégique et de changements dans la foulée du Sondage sur l'expérience employé au sein de la FPO.
- Continuer d'offrir des stages à des étudiants pour les former et les mentorer sur les processus de surveillance de la police. En 2018-2019, le BDIEP a accueilli des participants au Programme d'enseignement coopératif du Collège Humber, un étudiant du Programme Expérience Été de l'Université Ryerson, deux participants au programme d'emplois d'été pour les étudiants en droit, un stagiaire en droit, un étudiant du programme LAWS et un étudiant du programme d'exercice du droit de l'Université Ryerson.

## **Développer les compétences professionnelles et les aptitudes en gestion et en leadership**

- Mettre en place des stratégies de planification de la relève pour répondre aux besoins opérationnels futurs de tous les services.
- Favoriser la formation et le perfectionnement continu dans tous les services au moyen de son plan de formation.
- Offrir des programmes de formations spécialisées sur ses enquêtes.

## **Accroître la flexibilité et la mobilité de l'effectif**

- Continuer de soutenir le programme d'observation au poste de travail à l'interne (au BDIEP) et à l'externe (autres organismes, conseils, commissions ou ministères).
- Continuer d'offrir des possibilités de télétravail et des horaires de travail flexibles lorsque cela est possible sur le plan opérationnel.

## **Avoir des initiatives de ressources humaines harmonisées aux objectifs et priorités stratégiques**

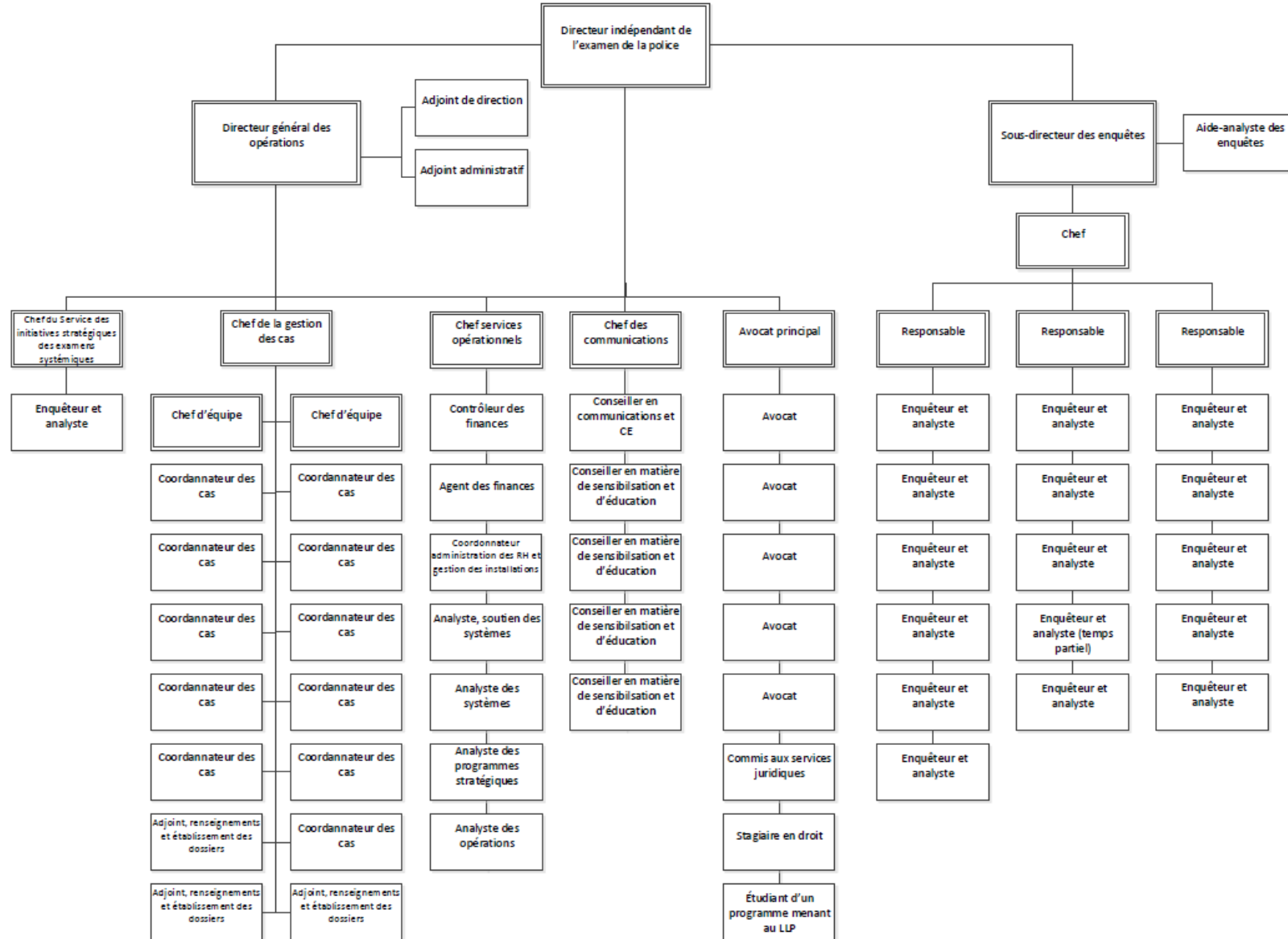
- Évaluer les retombées du Programme amélioré de médiation.
- Évaluer les besoins opérationnels et en ressources humaines, et ajuster les exigences du plan de capital humain pour qu'elles reflètent les changements organisationnels.
- Établir un horizon triennal de planification de la relève pour tout le BDIEP. Compte tenu de l'effectif relativement jeune du BDIEP, on ne s'attend pas à ce que le roulement de personnel pose problème.

## Plan de formation

Le plan de formation des trois prochaines années tient compte de cinq priorités :



## Organigramme du BDIEP



## 7. Plan de prestation de services électroniques et de TI

Le plan stratégique d'information et technologie de l'information (ITI) appuie la priorité du BDIEP consistant à assurer l'excellence de la surveillance de la police par des technologies de l'information et des processus opérationnels novateurs et transformateurs. Ce plan présente trois secteurs prioritaires d'ITI qui guideront le BDIEP dans les trois prochaines années.

**Technologie publique conviviale** – Le BDIEP doit s'assurer que son site Web et son processus de réception des plaintes en ligne sont accessibles et conviviaux, et que les autres projets de technologies internes et externes répondent aux besoins des utilisateurs. Il doit veiller à ce que le nouveau site Web pour appareils mobiles soit facile d'utilisation.

**Solutions d'ITI novatrices** – Le BDIEP continue de trouver des idées novatrices et des solutions à long terme (p. ex., méthodes de stockage), met à l'essai des tablettes électroniques (petits ordinateurs portables), étudie les options pour le nouveau système de gestion des cas et intègre à ses processus opérationnels des technologies, comme le portail Web du logiciel Legal Files.

Plusieurs améliorations ont déjà été apportées pour l'Unité des enquêtes et le Service de gestion des cas. En voici quelques exemples :

- Production d'un rapport automatique sur les tâches;
- Création d'une fenêtre de suivi des échéances des enquêtes;
- Préparation d'un calendrier des enquêtes;
- Élaboration d'un moyen de faire un suivi des tâches liées à l'examen préliminaire des cas.

**Renforcer les capacités d'analyse des données** – Le BDIEP travaille actuellement à mettre en place un système de gestion rigoureuse des données pour assurer la disponibilité, l'utilité, l'intégrité et la sécurité des données pouvant éclairer les décisions et les politiques fondées sur des données probantes.

Il a fait des pas de géant ces dernières années pour assurer la continuité des solutions de TI par la virtualisation des serveurs. Cependant, il reste encore beaucoup à faire. La prochaine phase sera axée sur l'innovation et les programmes d'ITI afin de préparer le terrain à des initiatives qui contribueront aux décisions opérationnelles fondées sur des données probantes et sur l'analyse des données.

## 8. Initiatives faisant intervenir des tiers

### Médiation

En 2013, le BDIEP a mis en place deux programmes de règlement des plaintes – le Règlement des plaintes dans le cadre des services à la clientèle et le règlement à l’amiable par la médiation – avec le soutien des services de police et des associations policières.

Au début 2017, il a lancé un programme pilote de médiation améliorée pour favoriser le recours au règlement à l’amiable par la médiation lorsqu’une plainte est jugée recevable, avant qu’une enquête soit entamée.

Pour tenir, coordonner et mener un grand nombre de médiations à l’échelle de la province, le BDIEP collabore avec plusieurs fournisseurs de services, comme Community Justice Alternatives of Durham Region, Community Justice Initiatives Waterloo Region, MED-ARB Solutions Ltée et St. Stephen’s Community House.

Il exige de ses fournisseurs qu’ils présentent un rapport sur chaque médiation à des fins de responsabilisation.

Il pourrait conclure des ententes de fournisseur attiré avec de nouveaux fournisseurs de services dans les années à venir si le programme est étendu à toute la province.

### Examens systémiques

Le pouvoir du BDIEP de mener des examens systémiques remplit une importante fonction d’intérêt public, et c’est l’une des principales façons dont dispose l’organisme pour inciter les services de police à modifier leurs politiques et pratiques.

Les examens systémiques sont complexes. Le BDIEP fait appel à des avocats spécialisés du secteur privé pour l’aider à repérer les problèmes et veiller à ce que toutes les recommandations aient un solide fondement juridique.

## 9. Plan de communications

Le BDIEP a comme mandat de renseigner les parties concernées et le public sur le mécanisme de traitement des plaintes. Selon la *Loi sur les services policiers*, il est tenu de fournir de l’information accessible sur ce mécanisme et d’épauler les gens qui veulent porter plainte.

### Principales mesures de communication et de sensibilisation du BDIEP

- Consolider les liens avec les principales parties concernées (groupes communautaires, communautés autochtones, cliniques juridiques, jeunes,

associations policières et services de police) pour mieux faire connaître le mécanisme de traitement des plaintes du public.

- Établir des réseaux pouvant aider les citoyens à porter plainte.
- Organiser des présentations, des ateliers et des rencontres informelles partout en Ontario.
- Voir à ce que son site Web soit accessible, instructif et facile à lire et à consulter.
- Rencontrer plus de gens dans un plus grand nombre de localités en renforçant sa présence dans les médias sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn).
- Publier son rapport annuel en ligne.
- Transmettre ses rapports d'examen systémiques aux médias et au public.
- Solliciter les commentaires des parties concernées sur l'efficacité du mécanisme de traitement des plaintes du public.

## 10. Plan sur la diversité et l'inclusion

Le BDIEP s'applique à faire preuve d'ouverture et d'inclusion envers la population qu'il sert et le personnel qu'il emploie, dans toute leur diversité. Le Plan stratégique sur la diversité et l'inclusion du BDIEP, qui s'appuie sur les plans stratégiques de la FPO et du MPG, adhère à ces valeurs et les combine à la culture et à la vision de l'organisme pour le milieu de travail.

Le Plan du BDIEP est axé sur quatre priorités qui le guideront dans les trois prochaines années. Il garantira que les valeurs de diversité et d'inclusion font partie de toutes les activités de l'organisme. Voici les quatre priorités stratégiques et les objectifs connexes de ce plan pour 2017-2020 :

- 1. Promouvoir la diversité et l'inclusion par l'encouragement et les pratiques d'embauche de la haute direction et des cadres supérieurs**
  - a) Le BDIEP a des pratiques d'embauche équitables et transparentes, et élimine les obstacles systémiques à l'emploi.
  - b) La haute direction et les cadres supérieurs sont des leaders qui font preuve d'inclusion au quotidien et outillent et aident le personnel en ce sens.
  - c) L'effectif de l'organisme reflète la diversité démographique de la population servie.
  
- 2. Faire de l'inclusion et de l'équité le principe fondamental de l'ensemble des processus et pratiques de l'organisme**
  - a) Les politiques et les pratiques du BDIEP ne créent aucun obstacle et favorisent un accès équitable pour les employés et le public.



- b) Les décisions prises pour la communauté culturelle du BDIEP reflètent la diversité démographique et les points de vue généraux de l'ensemble du personnel.
- c) Tous les employés comprennent ce qu'est un milieu de travail sain et sécuritaire, exempt de harcèlement et de discrimination, et contribuent à créer un tel milieu.

**3. Renforcer la capacité de l'organisme de fournir au public des services inclusifs, équitables et adaptés**

- a) Les services offerts par le BDIEP tiennent compte de la diversité des valeurs, des normes et des défis des collectivités et des parties concernées à qui ils sont fournis.
- b) Tous les documents publics et internes sont rédigés dans un langage clair, simple et inclusif.
- c) Les mécanismes servant à recevoir les commentaires du public sur les services du BDIEP et à y répondre sont accessibles à tous.

**4. Utiliser une approche axée sur les résultats et fondée sur des données probantes pour orienter les décisions et assurer l'accessibilité et l'inclusion**

- a) Le BDIEP se sert des résultats du Sondage sur la participation des employés de la FPO pour repérer les problèmes systémiques liés à l'emploi.
- b) Le BDIEP analyse les commentaires recueillis lors des séances de formation du personnel et s'en inspire pour orienter les formations suivantes.
- c) Le BDIEP recueille des données démographiques sur les citoyens qui font appel à ses services et s'en sert pour guider ses décisions.

Depuis la création du BDIEP en 2009, la diversité et l'inclusion sont au cœur de sa communauté, et il maintient son engagement en matière de participation des employés en offrant divers programmes et activités visant à reconnaître leur individualité, leur diversité et leur culture.

Le BDIEP a mis sur pied un Comité de la diversité, de l'inclusion et de la participation des employés en 2010, et chaque année, il tente de recruter de nouveaux membres aux origines diverses et aux points de vue uniques. Tous les ans, le Comité planifie des activités pour faire connaître, communiquer et valoriser la diversité culturelle du personnel et de la population. Ces activités donnent aux employés l'occasion de participer à plusieurs activités et événements culturels. Pour le présent exercice, le Comité a prévu de nombreuses initiatives, notamment les suivantes :

- Journée du chandail rose
- Déjeuner de la fierté
- Événement sportif – Partie des Jays ou des Argos
- Activité sociale d'Halloween

- Initiative « Adoptez une famille »
- Cérémonie de remise des certificats de citoyenneté

## 11. Plan pluriannuel d'accessibilité

Le nouveau plan pluriannuel d'accessibilité du BDIEP, dont la première version remonte à 2013, réaffirme l'engagement de l'organisme à assurer l'accessibilité dans toutes ses activités de 2018 à 2022.

### Comment se traduit cette accessibilité?

- Les personnes handicapées reçoivent des services de qualité dans les meilleurs délais.
- L'information et les communications sont offertes dans des formats accessibles au personnel et à la population.
- Les personnes handicapées peuvent participer pleinement et concrètement aux activités en tant qu'employés du BDIEP.
- Les installations du BDIEP sont plus accessibles.
- Le personnel du BDIEP demeure en mesure de repérer les obstacles à l'accessibilité et de chercher activement des moyens de les prévenir ou de les éliminer.

Le plan pluriannuel d'accessibilité 2018-2022 du BDIEP s'articule autour des normes et des exigences générales de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* ci-dessous.

Les quatre normes portent sur les domaines suivants :

- Services à la clientèle
- Information et communications
- Emploi
- Conception des espaces publics

Les exigences générales touchent à ce qui suit :

- Approvisionnement
- Formation

### Priorités et engagements 2018-2022 du BDIEP

Le nouveau plan d'accessibilité quinquennal comprend des priorités et des engagements nouveaux et existants, qui aideront le BDIEP à atteindre ses objectifs, soit repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

## **Services à la clientèle au premier plan**

La Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, qui s'inscrit dans la réglementation sur les normes d'accessibilité intégrées, exige que le BDIEP fournisse des services publics accessibles aux personnes handicapées et se dote de politiques et de procédures en vue de respecter cette exigence.

## **Engagements pour 2018-2022**

### **Politiques et pratiques**

- Passer en revue sa Politique sur les mesures d'adaptation et trouver des moyens de renforcer et de promouvoir les exigences qui améliorent l'accessibilité des services à la clientèle.
- Examiner et éliminer les obstacles physiques potentiels dans ses bureaux.
- En cas de perturbation des services, prévue ou non, communiquer la raison de l'interruption, la durée estimée de celle-ci et les services de rechange offerts.
- Son travail cadrera avec le mandat de gouvernement numérique de la FPO, qui vise à bonifier l'offre de services en ligne. L'accessibilité des services numériques améliorera l'expérience client.

### **Formation**

- Veiller à ce que tous les employés continuent de suivre les formations obligatoires (p. ex., le cours Vers l'accessibilité de la FPO et de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario et d'autres formations de base offertes dans diverses formules, notamment en classe, dans le cadre d'événements et en ligne) sur les exigences de la réglementation sur les normes d'accessibilité intégrées et les obligations relatives aux handicaps énoncées dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.
- Continuer de promouvoir la formation pour favoriser son excellence en matière de services à la clientèle accessibles.

### **Communications claires et accessibles**

La Norme d'accessibilité de l'information et des communications, qui s'inscrit dans la réglementation sur les normes d'accessibilité intégrées, exige que le BDIEP communique l'information dans des formats accessibles aux personnes handicapées.

## **Engagements pour 2018-2022**

### **Site Web**

- Lancé en 2018, son nouveau site Web entièrement accessible, compatible avec les appareils mobiles, satisfait aux normes d'accessibilité WCAG 2.0 (Niveau AA), est plus convivial, et permet de porter plainte en ligne et de trouver de l'information rapidement.

### **Services numériques**

- Veiller à ce que les services numériques soient accessibles à tous les utilisateurs pour assurer l'égalité d'accès à l'information.

### **Formulaires**

- Offrir tous les formulaires dans des formats accessibles.

### **Emploi accessible**

La Norme d'accessibilité à l'emploi, qui s'inscrit dans la réglementation sur les normes d'accessibilité intégrées, définit les exigences d'accessibilité que le BDIEP doit respecter pour le recrutement et les besoins d'accommodement des employés. Il doit notamment préparer des renseignements personnalisés d'intervention en cas d'urgence pour les personnes handicapées et rendre plus accessibles ses pratiques d'emploi et ses locaux pour tous les employés handicapés.

## **Engagements pour 2018-2022**

### **Politiques**

- Continuer d'examiner régulièrement ses politiques en matière de ressources humaines pour prévenir ou éliminer les obstacles systémiques à l'emploi et veiller à ce qu'elles respectent les lois et concordent avec les pratiques exemplaires.

### **Apprentissage et perfectionnement**

- Les employés pourront suivre une formation qui les aidera à comprendre comment les préjugés influent sur les interactions au travail et comment éviter que les préjugés aient des répercussions négatives sur les autres, y compris les personnes handicapées.
- Promouvoir les pratiques et les principes relatifs à la création de milieux de travail respectueux par des formations et des ressources contribuant à :
  - renforcer la capacité des chefs à intervenir lors de conflits de travail, notamment en cas de possible discrimination ou harcèlement;

- responsabiliser les employés en ce qui concerne le respect au travail;
- encourager les employés à dénoncer les impolitesses et les comportements irrespectueux qui nuisent à la productivité, à la motivation, au travail d'équipe, à la diversité et au service.

### **Améliorer l'accessibilité des espaces physiques**

Le BDIEP se conforme aux exigences du Code du bâtiment de l'Ontario relatives à l'accessibilité au milieu bâti.

#### **Résultat**

- Il sera plus facile d'accéder à ses installations et espaces publics, de s'y déplacer et d'en sortir, notamment grâce à des réfections, si possible.

### **Engagements pour 2018-2022**

#### **Normes**

- Pendant les travaux de construction ou de rénovation, toutes les composantes de ses installations (ascenseurs, portes, salles de bain, stationnements, ameublement, etc.) doivent être pleinement accessibles.

#### **Planification et projets d'infrastructure**

- Tenir compte de l'accessibilité lors de la négociation de nouveaux baux et du renouvellement des baux.

### **Assurer un approvisionnement accessible**

Selon le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, le BDIEP doit prendre en compte la conception axée sur l'accessibilité et les critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, sauf si cela n'est pas faisable.

### **Engagements pour 2018-2022**

#### **Formation**

- La FPO offrira différentes options de formation aux employés actuels et nouveaux, selon leurs tâches, afin qu'ils aient une compréhension commune des obligations relatives à la *LAPHO*.
- Le BDIEP continuera d'intégrer les critères d'accessibilité aux processus et aux plateformes d'approvisionnement. Des formations et des ressources supplémentaires, comme des modèles, des exemples de textes accessibles et des lignes directrices sur l'accessibilité fournis par la FPO, seront également

mises à la disposition des membres de son personnel pour les aider à comprendre les exigences d'accessibilité et comment intégrer l'accessibilité à toutes les étapes de l'approvisionnement.

Tandis que le BDIEP continue de prévenir, de repérer et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité, il est important qu'il surveille les progrès et l'atteinte des engagements du plan d'accessibilité quinquennal et en rende compte.

## **12. Plan financier triennal**

Dans les prochaines années, le BDIEP respectera son budget pour remplir son mandat et appliquer les futurs changements législatifs.

En 2018-2019, il avait anticipé des pressions découlant d'anciennes initiatives qui ont mené à l'embauche d'employés supplémentaires durant l'exercice. Il prévoit une baisse de ses autres charges directes de fonctionnement en raison du gel des dépenses imposé en juin 2018.

## Budget de fonctionnement pluriannuel

Catégorie de dépense	Budget 2018-2019	Prévision pour la fin de 2018-2019	Explication des écarts	Budget 2019-2020	Budget 2020-2021	Budget 2021-2022
<b>Salaires, traitements et avantages sociaux</b>						
Traitements et salaires	5,8553	6,3203	Embauche approuvée dans le cadre d'initiatives précédentes	4,9556	4,9556	4,9556
Avantages sociaux	0,6415	0,7723		0,5425	0,5425	0,5425
<b>TOTAL – Salaires, traitements et avantages sociaux</b>	<b>6,4968</b>	<b>7,0926</b>		<b>5,4981</b>	<b>5,4981</b>	<b>5,4981</b>
<b>Autres dépenses de fonctionnement directes</b>						
Transport et communications	0,2953	0,1717	Économies découlant de la réduction des déplacements	0,2953	0,2953	0,2953
Services	1,1065	1,0641	Économies découlant du gel des dépenses	0,8408	0,7379	0,7379
Fournitures et matériel	0,1013	0,0785	Économies découlant du gel des dépenses	0,1000	0,1000	0,1000
<b>TOTAL – Fonctionnement</b>	<b>7,9999</b>	<b>8,4069</b>		<b>6,7342</b>	<b>6,6313</b>	<b>6,6313</b>
<b>Immobilisations</b>	<b>0,0000</b>	<b>0,0000</b>		<b>0,0000</b>	<b>0,0000</b>	<b>0,0000</b>
<b>Recettes</b>	<b>0,0000</b>	<b>0,0000</b>		<b>0,0000</b>	<b>0,0000</b>	<b>0,0000</b>

### 13. Mesures et cibles en matière d'efficacité

#### Comparaison des mesures d'efficacité

Mesures d'efficacité	2016-2017	Chiffres réels	
		2017-2018	2018-2019 (1 <sup>er</sup> avril au 21 décembre 2018)
Délai de 60 jours pour produire un rapport de décision sur une plainte liée aux politiques ou aux services	53 %	61 %	61 %
Délai de 120 jours pour une enquête externe et la transmission du rapport	52 %	47 %	41 %
Délai de 120 jours pour une enquête interne et la transmission du rapport	5 %	9 %	2 %
Délai de 30 jours pour l'examen préliminaire	90 %	87 %	75 %
Délai de 7 jours pour la résolution locale	84 %	100 %	88 %
Délai de 47 jours pour donner suite aux demandes d'examen	58 %	38 %	29 %
Délai de 2 jours pour la réception de la plainte	88 %	74 %	71 %
Délai de 45 jours pour régler un dossier soumis au Règlement des plaintes dans le cadre des services à la clientèle	59 %	72 %	47 %



## Cibles triennales en matière d'efficacité

### Cible en matière d'efficacité

Mesures d'efficacité	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Délai de 60 jours pour produire un rapport de décision sur une plainte liée aux politiques ou aux services	60 %	60 %	60 %
Délai de 120 jours pour une enquête externe et la transmission du rapport*	65 %	65 %	65 %
Délai de 120 jours pour une enquête interne et la transmission du rapport*	50 %	50 %	50 %
Délai de 30 jours pour l'examen préliminaire	85 %	85 %	85 %
Délai de 7 jours pour la résolution locale	75 %	65 %	65 %
Délai de 2 jours pour la réception de la plainte	85 %	85 %	85 %
Délai de 47 jours pour donner suite aux demandes d'examen	75 %	75 %	75 %
Mesures des résultats; pourcentage de plaintes envoyées au PAM qui ont été réglées dans le cadre du programme	80 %	80 %	80 %

\* Les enquêtes doivent être effectuées dans les six mois (180 jours). Le BDIEP s'est fixé un délai de quatre mois (120 jours).

\*\* PAM : Programme amélioré de médiation.