



PLAN D'ACTIVITÉS

2018/19 – 2020/21

TABLE DES MATIÈRES

Mandat	2
Principales réalisations.....	4
Aperçu des programmes et des activités	6
Analyse du contexte et des risques.....	8
Orientations stratégiques et plan de mise en œuvre.....	14
Plan concernant le capital humain (PCH).....	17
Organigramme	19
Plan relatif aux technologies de l'information (TI) et à la prestation électronique des services (PES)	21
Initiatives faisant intervenir des tierces parties	22
Plan de communications	23
Plan sur la diversité et l'inclusion.....	27
Plan pluriannuel d'accessibilité	29
Plan financier triennal.....	32
Mesures de rendement et cibles	34

Mandat

Le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP) est un organisme indépendant de surveillance civile chargé de recevoir, de gérer et de superviser les plaintes du public qui visent la police en Ontario. Le BDIEP est un organisme du ministère du Procureur général (MPG) de l'Ontario, mais qui n'a aucun lien de dépendance avec lui. L'organisme reçoit son pouvoir législatif de la Partie II.1 et de la Partie V de la Loi de 1990 sur les services policiers (LSP).

Le BDIEP veille à ce que les plaintes du public contre la police soient traitées efficacement et de façon transparente et équitable, tant pour le public que la police, en :

- surveillant le traitement des plaintes du public jusqu'à la fin du processus;
- enquêtant sur les plaintes et en surveillant les enquêtes sur les plaintes menées par les services de police;
- encourageant le règlement constructif des plaintes;
- procédant à des examens systémiques;
- informant et en sensibilisant le public et la police;
- procédant à des vérifications sur la façon dont les services de police administrent le système de traitement des plaintes.

Toutes les décisions du BDIEP sont rendues en toute indépendance du gouvernement, de la police et du public.

La **vision** du BDIEP est d'augmenter la confiance du public envers le système de traitement des plaintes en assurant l'excellence en matière de surveillance indépendante et impartiale de la police.

La **mission** du BDIEP est d'assurer une surveillance et une gestion efficaces des plaintes et de favoriser la responsabilisation des services de police à l'échelle de la province en vue d'accroître la confiance du public envers le système de traitement des plaintes du public.

Pour remplir son mandat, le BDIEP applique les principes suivants :

- **Obligation de rendre compte** : Améliorer la transparence du système de traitement des plaintes visant la police et la reddition de comptes à cet égard, et favoriser la reddition de comptes, auprès des intervenants, sur les mesures qui auront été prises.

- **Intégrité** : Offrir des services professionnels, impartiaux et rapides à tous les 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 mener des enquêtes indépendantes rigoureuses et équitables.
- **Accessibilité** : Fournir un système moderne et accessible au public pour déposer des plaintes contre la police et renseigner le public sur le système de traitement des plaintes.
- **Diversité et inclusion** : Tenir compte de la diversité et favoriser l'inclusion dans la prestation des services du BDIEP.

Le mandat du BDIEP cadre avec la priorité que s'est donnée le gouvernement de favoriser l'équité et l'accès à la justice, ainsi qu'avec l'objectif du ministre du Procureur général de créer un système judiciaire novateur, viable et adapté aux besoins qui inspire confiance au public et respecte la primauté du droit. Le mandat du BDIEP cadre également avec les priorités énoncées dans le plan stratégique de la Division des relations avec les organismes et les tribunaux :

- Des organismes et des tribunaux modernes, accessibles, efficaces et efficaces qui offrent des services de qualité au public et aux clients.
- Des organismes et des tribunaux qui collaborent étroitement entre eux et dans l'ensemble de la fonction publique de l'Ontario, avec la fonction publique plus large et les intervenants afin d'assurer une fonction publique axée sur les clients.
- Des organismes et des tribunaux qui ont un cadre de responsabilisation uniforme, rationalisé et transparent, et qui se prête à la comparaison.
- Des décisions fondées sur des données et des éléments probants, et des résultats mesurés pour permettre l'amélioration continue.
- Un milieu de travail ouvert, souple, diversifié et sain.

La lettre de mandat du procureur général préparée par la première ministre en septembre 2016 soulignait l'importance de renforcer la surveillance de la police en Ontario en soutenant l'examen indépendant mené par l'honorable Michael H. Tulloch en vue d'améliorer la transparence et la responsabilisation des organismes de surveillance de la police dans la province.

Principales réalisations

Un certain nombre de réalisations clés du BDIEP en 2017-2018 ont permis de soutenir les objectifs et priorités stratégiques de l'organisme et l'ont aidé à se préparer à l'éventuelle promulgation du projet de loi 175, la Loi de 2017 pour plus de sécurité en Ontario, par l'Assemblée législative de l'Ontario.

- Le BDIEP a aidé le ministère du Procureur général (MPG) à réaliser une analyse de rentabilisation afin d'obtenir les ressources nécessaires en 2018 pour mettre en œuvre le projet de loi 175, la Loi de 2017 pour plus de sécurité en Ontario, dans l'éventualité de son adoption.
- En tant qu'intervenant clé, le BDIEP a participé aux discussions sur les recommandations de l'Examen indépendant des organismes de surveillance de la police et le projet de loi 175, Loi de 2017 pour plus de sécurité en Ontario, afin de soutenir les changements qui permettraient d'améliorer le système de traitement des plaintes contre la police et qui permettraient au BDIEP d'être plus transparent et de mieux servir le public. Le BDIEP a, entre autres, mené des consultations internes avec les membres du personnel afin d'obtenir leur point de vue sur la meilleure façon de mettre en œuvre les recommandations et a préparé des évaluations d'impact pour orienter la mise en œuvre des nouvelles dispositions législatives sur la surveillance de la police.
- Le BDIEP a mis à l'essai un nouveau programme de formation de trois jours destiné aux enquêteurs de l'organisme. Ce programme deviendra un programme de sept jours afin que tous les enquêteurs du BDIEP reçoivent une formation approfondie sur le processus d'enquête avant de mener leur première enquête.
- Le BDIEP a mis à l'essai le Programme amélioré de médiation dans le cadre d'une entente conclue entre le BDIEP et 12 services de police. Le BDIEP a amorcé la mise en œuvre complète du programme avec les services de police de l'Ontario en 2018-2019.
- Le BDIEP a sensibilisé le public en offrant plus de 175 présentations de sensibilisation et séances de formation et d'information à divers intervenants, comme les jeunes et les travailleurs auprès des jeunes; les étudiants en techniques policières, en criminologie et en sciences sociales; les groupes autochtones; les cliniques juridiques; les organismes de santé mentale et d'autres groupes de soutien communautaire; la police et les commissions de services policiers.

- Le BDIEP a continué de travailler sur plusieurs examens systémiques et publiera un rapport sur l'examen systémique des politiques et des pratiques des services de police de l'Ontario en ce qui concerne la fouille à nu de personnes arrêtées ou détenues.
- Le BDIEP s'est associé au MPG, en collaboration avec la Direction générale de l'action contre le racisme, pour participer à un projet pilote de collecte de données relatives à la race. Dans le cadre de ce projet pilote, le formulaire de plainte en ligne du BDIEP comprend maintenant une section permettant aux plaignants de fournir volontairement des données sur la race.
- Le BDIEP a entrepris la refonte de son site Web. La première étape, qui consistait à actualiser le contenu du site Web, est terminée. Dans la deuxième phase, le site Web sera remanié afin qu'il fonctionne bien sur les appareils mobiles et afin qu'il soit plus facile à naviguer et plus axé sur l'utilisateur. Dans la troisième phase, un portail Web sera créé et servira de point d'entrée unique permettant aux membres du public d'accéder à tous les organismes de surveillance de la police en Ontario.
- Le BDIEP a lancé un sondage afin d'obtenir des commentaires sur le formulaire de plainte actuel en vue de l'améliorer pour les plaignants futurs.
- Le BDIEP a exécuté un solide plan de formation qui a atteint ou dépassé tous les objectifs de rendement. Dans le cadre de ce plan, le personnel a reçu des formations sur des sujets comme la rédaction claire, la lutte contre le racisme et la discrimination, la conciliation travail-vie personnelle, les préjugés inconscients, les normes professionnelles de la Police provinciale de l'Ontario et la communication efficace.
- Le personnel du BDIEP a organisé un certain nombre d'activités axées sur la diversité et l'inclusion pour célébrer la diversité, soutenir l'engagement des employés et recueillir des fonds pour des organismes de bienfaisance.
- Le BDIEP a procédé à une vérification interne sur la conformité aux diverses directives et politiques gouvernementales. Les résultats l'ont incité à apporter des changements aux processus internes et ont mené à la création d'un nouveau système de réservation des véhicules de la flotte.

Aperçu des programmes et des activités

Le BDIEP traite environ 3 000 plaintes par année. Les plaintes sont soumises au moyen du dépôt en ligne sur le site Web du BDIEP; par courriel; par la poste ou télécopieur; et par les services de police lorsqu'un plaignant dépose sa plainte à un poste de police. L'administration du système de traitement des plaintes du public comprend les activités principales suivantes :

- Recevoir les plaintes du public et déterminer, au moyen d'un processus d'examen préliminaire, s'il y a lieu de procéder à une enquête et, si oui, déterminer si l'enquête sera effectuée par le BDIEP ou confiée à un service de police. À compter d'avril 2018, le BDIEP conservera de plus en plus d'enquêtes jusqu'en avril 2020, date à laquelle toutes les enquêtes seront menées par le BDIEP.
- Permettre aux plaignants et aux agents intimés de régler les plaintes à l'amiable avant qu'elles ne soient officiellement examinées 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 plaignants et les services de police et faire un suivi sur les plaintes jusqu'à la fin du processus.
- Pendant l'enquête sur une plainte, encourager les parties à recourir au règlement à l'amiable pour régler les cas de moindre gravité qui ont trait à des allégations d'inconduite.
- Fournir des services pour tenter de régler la plainte entre le plaignant et l'agent intimé au moyen de la médiation. Le Programme amélioré de médiation prévoit le recours plus systématique au processus de Règlement à l'amiable pour traiter davantage de plaintes.
- Au moyen du processus d'examen des rapports d'enquête, superviser le traitement des plaintes confiées à des services de police pour veiller à ce que toutes les enquêtes policières soient équitables, complètes et respectent une norme raisonnable afin qu'il y ait une cohérence dans les enquêtes à l'échelle de la province.
- Mener des enquêtes impartiales et indépendantes sur les plaintes que le BDIEP a décidé de conserver à l'interne dans des délais similaires à ceux imposés aux services de police.

- Procéder à un examen approfondi du rapport d'enquête d'un service de police lorsqu'un plaignant soumet une demande d'examen en vertu de la *LSP*. Si le projet de loi 157 est adopté, ces examens seront progressivement éliminés dans les prochaines années, car le BDIEP mènera toutes les enquêtes sur les plaintes.
- Préparer des rapports d'enquête à l'intention du directeur indiquant s'il y a des motifs raisonnables de conclure à une inconduite.
- Effectuer des examens systémiques et des vérifications comme le prescrit la *LSP*.
- Donner suite aux procédures judiciaires, comme les demandes de révision judiciaire, les demandes de consultation des données du BDIEP, les poursuites civiles et les demandes soumises au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO).
- Représenter l'intérêt public dans les appels interjetés devant la Commission civile de l'Ontario sur la police (CCOP) et devant la Cour divisionnaire à la suite d'audiences disciplinaires.
- Veiller à ce que le BDIEP respecte toutes les lois fédérales et provinciales, comme la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA)*, le *Code des droits de la personne* et la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.
- Prôner la modification de la *LSP* afin d'améliorer le système de traitement des plaintes du public.
- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de sensibilisation pour mieux faire connaître le BDIEP auprès du public et de la police, et fournir des renseignements sur le BDIEP.
- Fournir de l'information sur les processus, les programmes et les activités du BDIEP au moyen du site Web du BDIEP et de documents imprimés, y compris des rapports annuels.

Analyse du contexte et des risques

Le BDIEP évolue dans le secteur de la justice et fournit un système permettant aux membres du public de déposer des plaintes sur la conduite d'un agent et sur les politiques et services d'un service de police. Le BDIEP surveille 50 services de police en Ontario, ce qui comprend des services de police municipaux et régionaux ainsi que la Police provinciale de l'Ontario. Cela représente environ 24 000 policiers assermentés. Le BDIEP dispose d'un effectif de 56 employés à temps plein.

Facteurs externes

Orientations du gouvernement de l'Ontario

En avril 2016, après des manifestations publiques d'insatisfaction à l'égard des services de police 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, d'effectuer un examen indépendant des trois organismes de surveillance de la police dans la province : 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.

On a demandé au juge Tulloch de formuler des recommandations sur les façons d'améliorer la transparence et la responsabilisation des organismes de surveillance de la police, tout en veillant à ce qu'ils accomplissent leur travail aussi efficacement que possible en étant guidés par des mandats clairs.

En mars 2017, le juge Tulloch a publié l'*Examen indépendant des organismes de surveillance de la police*, lequel présente 129 recommandations pour améliorer la responsabilisation, la transparence et l'efficacité des organismes de surveillance.

Après la publication de l'*Examen indépendant des organismes de surveillance de la police*, le procureur général de l'Ontario s'est engagé à bâtir un système de surveillance de la police plus transparent et responsable afin de renforcer la confiance entre la police et les collectivités qu'elle sert.

Modifications législatives possibles

En novembre 2017, le gouvernement a présenté un train de mesures législatives en matière de sécurité publique, soit la Loi de 2017 pour plus de sécurité en Ontario. S'il est adopté, le projet de loi abrogera et remplacera la *Loi de 1990 sur les services policiers* et créera deux nouvelles lois visant à améliorer la surveillance de la police en Ontario, notamment la Loi de 2017 sur la surveillance des services policiers et la Loi de 2017 sur le Tribunal disciplinaire de l'Ontario en matière de services policiers. Le projet

de loi modifiera la *Loi de 1990 sur les coroners* et créera la Loi de 2017 sur les personnes disparues et la Loi de 2017 sur les laboratoires médico-légaux.

Les modifications proposées en matière de surveillance de la police donnent suite aux recommandations du juge Tulloch.

Aux termes de la Loi de 2017 pour plus de sécurité en Ontario, le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police deviendrait l'Agence ontarienne des plaintes relatives aux services policiers (AOPSP). Voici une liste d'autres changements importants pour le BDIEP :

Système actuel	Changements proposés
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La BDIEP a compétence sur les agents de police assermentés en Ontario. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'AOPSP aurait compétence sur les agents de police assermentés, les agents spéciaux et, dans certains cas, les membres des services de police des Premières Nations.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ À l'heure actuelle, la plupart des plaintes soumises au BDIEP contre des agents de police sont renvoyées à leur service de police respectif aux fins de résolution. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans un délai de cinq ans, l'AOPSP ne renverrait plus les plaintes du public contre des agents de police à leurs services de police pour enquête. L'agence enquêterait sur presque toutes les plaintes elle-même. ▪ L'AOPSP aurait le pouvoir d'enquêter sur les agents de police ou les agents spéciaux sans qu'une plainte du public ait été déposée, si cela est dans l'intérêt public.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ On demande aux agents de police de collaborer aux enquêtes des organismes de surveillance, mais ils ne commettent pas d'infraction provinciale s'ils ne le font pas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les agents de police seraient tenus de collaborer aux enquêtes de l'AOPSP. Tout défaut de le faire constituerait une infraction provinciale passible d'une amende maximale de 50 000 \$ ou d'une peine d'emprisonnement maximale d'un an, ou les deux.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les enquêteurs qui travaillent pour des 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le projet de loi donnerait au gouvernement le pouvoir de limiter le

Système actuel	Changements proposés
organismes de surveillance peuvent être d'anciens agents de police.	nombre d'anciens agents de police ou d'agents spéciaux qui peuvent travailler pour l'AOPSP.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il n'y a aucune formation obligatoire sur l'antiracisme pour le personnel des organismes de surveillance de la police. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'AOPSP serait tenue d'offrir aux employés une formation qui favorise la reconnaissance et le respect du caractère diversifié et multiculturel de la société ontarienne, ainsi que des droits et des cultures des Premières Nations, des Inuits et des Métis. ▪ De plus, l'AOPSP serait en mesure de recueillir des renseignements personnels précisés par règlement, ce qui pourrait comprendre des données fondées sur la race et d'autres données démographiques, et elle serait tenue de publier des rapports pour évaluer et améliorer les systèmes de surveillance de la police.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ À l'heure actuelle, les audiences disciplinaires découlant de plaintes du public contre des agents de police sont entendues par le chef de police pertinent ou son délégué, et le procureur est choisi par le chef de police. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toutes les audiences découlant d'une plainte du public seraient dirigées par un ou plusieurs arbitres indépendants du Tribunal disciplinaire de l'Ontario en matière de services policiers (actuellement la CCOP). De plus, un avocat indépendant du ministère du Procureur général tiendrait ces audiences.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'ombudsman de l'Ontario n'a pas compétence sur le BDIEP et a une compétence limitée sur la CCOP. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'ombudsman aurait compétence sur les trois organismes de surveillance.

Perceptions du public à l'égard des services de police

La grande majorité des Ontariens et des Ontariennes estiment que la police joue un rôle très important dans la société. La grande majorité d'entre eux disent aussi se sentir en sécurité dans leur collectivité. Le rôle de la police n'est pas seulement de prévenir la criminalité, mais aussi de servir et de protéger les citoyens de leur collectivité en répondant à un éventail de problèmes sociaux difficiles, notamment en intervenant dans des situations de crise de santé mentale et dans des circonstances qui peuvent 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.

Les incidents des dernières années où des agents de police ont été accusés de parjure, d'entrave à la justice, de voies de fait et de tentative de meurtre ont sérieusement miné la confiance envers la police. Lorsque ces incidents concernent des interventions policières auprès de personnes ayant des problèmes de santé mentale ou qui sont en crise, la population s'inquiète encore plus et sa perception de la police s'empire.

Dans certaines communautés, en particulier les minorités raciales et les personnes autochtones, il existe une perception répandue selon laquelle ils sont surveillés et ciblés comme des criminels par la police plus que les autres membres de la population. Dans les régions urbaines, et surtout à Toronto, cela a donné lieu à des protestations et à des manifestations après des interactions avec la police qui se sont soldées par la mort de civils.

Pour que le public ait pleinement confiance en la police, il doit avoir le sentiment que la police est tenue responsable de ses actes, ce qui comprend les actes répréhensibles et les incidents d'inconduite.

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

C'est ce genre d'insatisfaction qui a mené le gouvernement de l'Ontario à entreprendre un examen du BDIEP, de l'UES et de la CCOP.

Perceptions du public en ce qui concerne la surveillance de la police

La surveillance civile de la police est devenue une question d'intérêt public pour les Ontariens et Ontariennes, en particulier ceux des régions urbaines. Au cours des deux dernières années, il y a eu de plus en plus d'histoires dans les médias sur la surveillance civile de la police, les incidents de recours à la force, les interactions de la police avec des personnes ayant des problèmes de santé mentale, les contrôles policiers de routine et la nécessité de recueillir des données relatives à la race en lien avec les services policiers ainsi que des manifestations par des groupes qui

revendiquent que le BDIEP retienne davantage de plaintes pour enquête parce qu'ils sont mécontents que la police enquête sur la police.

Le public s'attend maintenant beaucoup plus à ce que les organismes civils qui surveillent la police rendent des comptes et fassent preuve de transparence. Les décisions et processus du BDIEP sont davantage sous les feux des projecteurs. Bien que le BDIEP travaille fort pour maintenir des pratiques responsables et transparentes en ce qui concerne le système de traitement des plaintes du public, il doit également s'efforcer de préserver la confidentialité des plaintes individuelles contre la police, comme l'exige la loi.

Le BDIEP doit rendre des comptes aux plaignants individuels en communiquant tout au long du processus et en leur fournissant des rapports d'enquête écrits complets, et ce, pour chaque plainte sur laquelle il enquête. L'organisme surveille également les services de police qui fournissent des rapports d'enquête sur les plaintes qui leur sont renvoyées pour enquête.

Facteurs internes

Élargissement possible du mandat

La Loi de 2017 pour plus de sécurité en Ontario, si elle est adoptée, entraînerait l'élargissement du mandat et de la compétence du BDIEP et, par le fait même, l'augmentation de la charge de travail. Une équipe a été créée pour élaborer et mettre en œuvre un plan de transition prévoyant la modification des processus opérationnels, des politiques, des programmes et des stratégies afin de remplir efficacement le nouveau mandat de l'organisme. Le plan abordera les points suivants :

- Simplifier le processus d'évaluation des plaintes.
- Élaborer et mettre en œuvre un nouveau modèle d'enquête pour accroître l'efficience et l'efficacité du processus d'enquête.
- Créer une unité chargée des examens systémiques pour mieux appuyer le travail relatif aux examens systémiques.
- Intégrer progressivement des employés supplémentaires sur une période de trois ans pour faire face à l'augmentation de la charge de travail puisque l'organisme deviendra le seul organisme qui enquête sur les plaintes d'inconduite policière dans la province.
- Trouver des installations pour accommoder un effectif plus important, agrandir et rénover l'espace de travail actuel afin d'accueillir des locaux supplémentaires.

- Poursuivre la modernisation de la technologie et intégrer la technologie dans nos processus opérationnels, comme le portail Web du Système de gestion des dossiers juridiques (SGDJ).

Enjeux et défis juridiques

Le nombre d'affaires juridiques faisant intervenir le BDIEP a augmenté au cours des dernières années. Les avocats ont dû répondre à de nombreuses demandes, comme des demandes de révision judiciaire, des demandes devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, des appels devant la CCOP et des demandes d'accès aux dossiers du BDIEP. Le BDIEP est également intervenu dans des affaires où les demandeurs ont demandé l'autorisation d'interjeter appel auprès de la Cour d'appel et on s'attend à ce que de telles demandes continuent de survenir à l'avenir. De plus, les avocats du BDIEP supervisent des avocats externes dans un certain nombre de poursuites civiles et de révisions judiciaires et leur donnent des directives. Ces demandes s'ajoutent aux conseils juridiques et stratégiques et à la préparation d'autres documents. Le service juridique rédige aussi les motifs des décisions du directeur relatives aux demandes d'examen. La pression accrue sur le service juridique risque d'avoir des répercussions sur le temps requis pour exécuter les processus du BDIEP et terminer les enquêtes, et pourrait, par ricochet, réduire la satisfaction des intervenants.

Orientations stratégiques et plan de mise en œuvre

Le BDIEP s'est fixé quatre priorités bien précises qui orienteront ses activités au cours des trois prochaines années.

Ces priorités concordent avec les priorités stratégiques du ministère, notamment de moderniser et de rationaliser les processus et la technologie de soutien tout en maintenant les fonctions essentielles, de se doter d'un effectif qualifié et de le conserver, et de promouvoir la responsabilisation et l'optimisation des ressources. Ces priorités tiennent compte des changements que pourrait entraîner l'adoption du projet de loi 175, la Loi de 2017 pour plus de sécurité en Ontario.

Renforcer la confiance envers le système de traitement des plaintes

- Assurer la réception et le traitement efficaces des plaintes et communiquer avec les plaignants et la police de façon claire.
- Établir des processus accessibles et efficaces pour le règlement informel des plaintes.
- Veiller à ce que le BDIEP traite les plaintes du public et enquête sur ces plaintes rapidement et de façon impartiale jusqu'à ce qu'elles soient réglées.
- Augmenter le pourcentage d'enquêtes effectuées par le BDIEP et non par les services de police en prévoyant que, d'ici 2020, le BDIEP mènera la totalité des enquêtes sur la conduite de la police en Ontario.
- Faire preuve de transparence en publiant des résumés d'enquête anonymisés sur le site Web.
- Mobiliser le public et des intervenants précis au moyen de relations stratégiques avec les intervenants et d'activités de sensibilisation, et en fournissant des renseignements détaillés en ligne.

Assurer l'excellence en matière de surveillance de la police

- Mettre sur pied une équipe de transition qui élaborera et mettra en œuvre un plan de transition stratégique pour que l'organisme puisse remplir son nouveau mandat si le projet de loi 175 est adopté.
- Élaborer et mettre en œuvre un processus de triage des plaintes pour les nouvelles plaintes reçues et celles qui ont été désignées pour enquête.

- Améliorer la qualité et la rapidité des enquêtes du BDIEP en élaborant un nouveau modèle pour les enquêtes.
- Améliorer les enquêtes réalisées par les services de police en procédant à des examens de haute qualité dans les meilleurs délais.
- Lancer un programme de formations sur les enquêtes et offrir ces formations sur une base régulière.
- Augmenter le nombre de cas réglés de façon informelle au moyen du processus de Règlement des plaintes dans le cadre des services à la clientèle et du processus de médiation.
- Mettre en œuvre des technologies de l'information et des processus opérationnels transformateurs pour appuyer la gestion des cas et les enquêtes, la recherche et l'analyse.
- Promouvoir la responsabilisation des services de police.

Favoriser l'évolution des politiques et des pratiques policières

- Procéder à des examens systémiques opportuns et adaptés à la conjoncture pour se pencher sur les préoccupations du moment en ce qui concerne les services policiers.
- Faire publiquement rapport des nouveaux enjeux juridiques et des affaires comportant des plaintes contre la police.
- Agir comme chef de file en matière d'innovation et de pratiques exemplaires pour la surveillance de la police et en faire la promotion.
- Améliorer les pratiques policières en procédant à des vérifications. Vérifier l'efficacité de l'administration des plaintes par les services de police.

Un effectif professionnel, dévoué et mobilisé

- Disposer d'un effectif souple et ouvert qui s'adapte rapidement au contexte changeant.
- Établir un cadre de gestion des connaissances pour soutenir la mise en œuvre d'un programme complet de formations continues afin d'améliorer les compétences du personnel.

- Élaborer un Plan concernant le capital humain qui contient des stratégies pour planifier la relève et répondre aux besoins opérationnels futurs.
- Mettre en œuvre un plan stratégique pour augmenter la mobilisation des employés tout en favorisant un milieu de travail inclusif qui respecte et encourage la diversité.

Ces priorités stratégiques sont tributaires de la disponibilité de ressources et de fonds adéquats pour le BDIEP, et de lois, de règlements et de politiques qui soutiennent le mandat de l'organisme. L'organisme continuera de travailler dans les contraintes financières actuelles et de gérer ses ressources avec efficacité et efficience pour atteindre ses objectifs opérationnels et stratégiques.

Plan concernant le capital humain (PCH)

La nouvelle loi aurait des répercussions importantes sur le Plan concernant le capital humain et les prévisions pourraient changer selon l'adoption ou non du projet de loi 175.

Le BDIEP a quatre principaux objectifs en ce qui a trait à la croissance et au développement de son capital humain :

Être un employeur de choix

- Mettre en œuvre un plan stratégique pour accroître la mobilisation des employés.
- Favoriser un milieu de travail inclusif qui respecte et embrasse la diversité.
- Continuer d'offrir des stages à des étudiants pour fournir des formations et du mentorat sur les processus de surveillance de la police. En 2017-2018, le BDIEP a offert des stages à des étudiants inscrits à un programme coopératif du Collège Humber, de l'Université de Waterloo et de l'Université Ryerson, à un stagiaire en droit et à un étudiant en droit du Programme de pratique du droit de l'Université Ryerson.

Développer les compétences professionnelles, et les compétences de gestion et de leadership

- Appliquer des stratégies de planification de la relève pour répondre aux futurs besoins opérationnels dans tous les services.
- Mettre au point un cadre de gestion des connaissances de l'organisme et mettre sur pied d'autres initiatives, comme l'amélioration du protocole d'intégration, des formations croisées et des entrevues de fin d'emploi.
- Soutenir la formation et le perfectionnement continu au moyen du plan de formation de l'organisme.
- Offrir des programmes de formation spécialisés sur les enquêtes du BDIEP.

Accroître la souplesse et la mobilité de l'effectif

- Continuer de soutenir le programme de jumelage à l'interne (au sein du BDIEP) et à l'externe (autres organismes, conseils, commissions ou ministères).
- Continuer d'offrir des occasions de télétravail lorsque cela est possible sur le plan opérationnel.

- Explorer la possibilité que des employés du BDIEP travaillent de façon ponctuelle dans les locaux appartenant au gouvernement à Thunder Bay, à Ottawa et à Windsor.

Initiatives de ressources humaines qui s'inscrivent dans les objectifs et priorités stratégiques

- Apporter des changements pour soutenir l'unité des enquêtes restructurée, y compris une couche de gestion supplémentaire pour répondre à l'augmentation prévue de la charge de travail.
- Évaluer l'incidence du programme amélioré de médiation et répondre à la demande et aux besoins en ressources humaines qui en découlent.
- Évaluer les répercussions sur les activités et les ressources humaines et ajuster les exigences du Plan concernant le capital humain pour soutenir la mise en œuvre possible de la Loi de 2017 pour plus de sécurité en Ontario.
- Établir une perspective triennale pour planifier la relève dans l'ensemble de l'organisme. Compte tenu de l'effectif relativement jeune du BDIEP, on ne prévoit pas que le roulement du personnel aura des répercussions négatives.

Plan relatif aux technologies de l'information (TI) et à la prestation électronique des services (PES)

Le plan stratégique d'ITI appuie la priorité du BDIEP visant à assurer l'excellence en matière de surveillance de la police en utilisant des technologies de l'information et des processus opérationnels novateurs et transformateurs. Ce plan recense trois secteurs prioritaires d'ITI qui guideront l'organisme au cours des trois prochaines années.

Conception numérique axée sur l'utilisateur – Cela signifie fournir des services accessibles et des projets d'ITI qui sont conviviaux pour les utilisateurs et tiennent compte de leurs besoins. La conception numérique axée sur l'utilisateur comprend un site Web actualisé, plus accessible et mieux adapté aux besoins des utilisateurs.

Solutions d'ITI innovatrices – Le BDIEP se penche présentement sur les lacunes dans les solutions d'ITI et continue de mettre au point des solutions novatrices qui répondront aux besoins à long terme. Cela comprend des solutions pour le stockage, la mise à l'essai de tablettes électroniques (ordinateurs portatifs plus petits) et l'intégration de technologies comme le portail Web du SGDJ dans les processus opérationnels du BDIEP.

Renforcer les capacités d'analyse des données – L'organisme travaille présentement à la mise en œuvre d'une solide gouvernance des données pour assurer la disponibilité, l'intégrité et la sécurité de données utilisables qui peuvent éclairer les décisions et permettre d'élaborer des politiques fondées sur des données probantes.

Le BDIEP a fait d'énormes progrès au cours des dernières années pour assurer la continuité des solutions TI par la virtualisation. Cependant, il reste encore beaucoup à faire. La prochaine phase de cette stratégie sera axée sur l'innovation et les programmes d'ITI afin de jeter les bases pour des initiatives futures qui contribueront aux décisions opérationnelles fondées sur des données probantes et l'analyse des données.

Initiatives faisant intervenir des tierces parties

En 2013, le BDIEP a lancé deux programmes de règlement des plaintes – le Règlement des plaintes dans le cadre des services à la clientèle (RPSC) et le règlement informel par la médiation – avec le soutien de services de police et d'associations. En janvier 2017, le BDIEP a lancé un programme pilote de médiation améliorée pour encourager le règlement informel par la médiation lorsqu'une plainte est jugée recevable, avant qu'une l'enquête soit lancée.

Afin d'accommoder le nombre important de médiations à l'échelle de la province, le BDIEP a travaillé avec des fournisseurs de services, comme les Community Justice Alternatives of Durham Region, les Community Justice Initiatives of Waterloo Region, MED-ARB Solutions Ltd. et la St. Stephens Community House, afin de coordonner et de mener ces médiations. Pour assurer la responsabilisation de ces fournisseurs, le BDIEP leur demande de fournir certains livrables pour chaque médiation, notamment un rapport sur la médiation.

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 l'organisme peut encourager les services de police à modifier leurs politiques et pratiques policières. Les examens systémiques sont complexes. Le BDIEP fait appel à des avocats spécialisés du secteur privé pour l'aider à cerner les enjeux et pour veiller à ce que toutes les recommandations aient une base solide en droit.

Plan de communications

Contexte et stratégie

Le BDIEP estime que des communications claires et opportunes sur le processus de traitement des plaintes du public et la mobilisation proactive et collaborative des intervenants contribuent à renforcer et à maintenir la confiance du public à l'égard du système de traitement des plaintes contre la police.

Le plan de communication stratégique du BDIEP élaboré en 2016-2017 s'inscrit dans le mandat du BDIEP et appuie ses quatre priorités stratégiques : renforcer la confiance envers le système de traitement des plaintes, assurer l'excellence en matière de surveillance de la police, favoriser l'évolution des politiques et des pratiques policières, et disposer d'un effectif professionnel, dévoué et mobilisé. Puisque la Loi de 2017 pour plus de sécurité en Ontario pourrait modifier le mandat du BDIEP, le plan de communications du BDIEP sera revu et actualisé pour refléter les rôles et responsabilités supplémentaires du BDIEP, les changements apportés aux activités ainsi que les nouveaux besoins et les besoins accrus des intervenants.

Des stratégies, des activités et des produits complets de communication externes et internes seront élaborés et mis en œuvre pour donner suite aux changements et fournir aux intervenants et au personnel du BDIEP les renseignements nécessaires sur l'évolution des choses et les répercussions opérationnelles afin d'assurer une transition en douceur vers le nouvel organisme, si la Loi de 2017 pour plus de sécurité en Ontario est promulguée.

Déploiement et produits

Soutien aux communications en vue de la mise en œuvre éventuelle de la législation

Le projet de loi 175, Loi de 2017 pour plus de sécurité en Ontario, s'il est adopté, créerait des lois séparées pour les organismes de surveillance de la police en Ontario et élargirait le mandat et la compétence du BDIEP.

La mise en œuvre du projet de loi nécessitera un soutien continu en matière de communications pour :

- développer des produits de communication externe pour tenir le public et les intervenants au courant des changements au fur et à mesure qu'ils se produisent;

- redéfinir l'image de marque de l'organisme, ce qui comprendra la modification du nom de l'organisme;
- rédiger et concevoir tout un éventail de produits de communication, y compris de nouveaux formulaires de plainte, des guides sur le processus de plainte, des brochures, du matériel éducatif, des vidéos et d'autres produits de communication;
- utiliser davantage les médias sociaux pour diffuser les messages clés;
- préparer des résumés des enquêtes sur les plaintes et les publier sur le site Web;
- élaborer des produits de communication et du matériel éducatif destinés aux employeurs d'agents spéciaux et aux agents spéciaux pour les renseigner sur le rôle et les responsabilités de l'organisme;
- élaborer du matériel de communication à l'intention des services de police des Premières Nations pour les renseigner sur l'organisme et les aider à décider s'ils souhaitent adhérer à la surveillance policière du BDIEP;
- élaborer des produits de communication pour promouvoir le règlement des plaintes au moyen d'un mode de règlement extrajudiciaire des différends;
- élaborer des produits de communication pour appuyer le réseautage accru et l'établissement de relations avec les intervenants du milieu communautaire et policier;
- procéder à des communications internes sur la mise en œuvre du projet de loi.

Refonte du site Web du BDIEP

Le site Web du BDIEP (www.oiprd.on.ca) est la principale plate-forme de communication du BDIEP avec les intervenants et le grand public. Tous les ans, plus de 42 000 utilisateurs visitent le site Web et visionnent plus de 180 000 pages.

Des plans de refonte et de restructuration du site Web du BDIEP sont en élaboration afin de mieux adapter le site Web aux appareils mobiles et de le rendre plus facile à naviguer et plus convivial.

Si le projet de loi 175 est adopté, la deuxième phase de restructuration du site Web débutera. Cette restructuration inclurait la modification de l'image de marque du site Web puisque le projet de loi change également le nom du BDIEP à Agence ontarienne des plaintes relatives aux services policiers. Cela comprendrait la révision du contenu du site Web pour tenir compte des changements apportés au système de traitement des plaintes et l'élargissement du contenu pour y inclure des éléments comme les résumés des enquêtes sur les plaintes.

Relations avec les intervenants et sensibilisation des intervenants

Les intervenants du BDIEP comprennent les services de police, les commissions des services policiers, les associations de police, les plaignants, les jeunes et les travailleurs auprès des jeunes, les étudiants en sciences sociales, en criminologie et en techniques policières, les cliniques juridiques, les organismes de santé mentale, une grande variété d'organismes communautaires, les communautés et les groupes autochtones, ainsi que le grand public.

Au cours des prochaines années, le BDIEP déploiera des stratégies de mobilisation des intervenants visant les groupes et organismes communautaires afin de sensibiliser la population à l'évolution du mandat du BDIEP et de créer des réseaux qui pourraient aider les membres du public à déposer une plainte. Le BDIEP élaborera et déploiera une approche visant à sensibiliser davantage les personnes autochtones et à établir des relations constructives avec les organisations autochtones.

L'organisme déploiera des stratégies de mobilisation visant les intervenants du milieu policier afin de les sensibiliser à l'évolution du mandat du BDIEP et des responsabilités de la police qui en découlent. L'organisme s'emploiera également à établir de solides relations de collaboration qui aideront à établir et à maintenir la confiance entre le BDIEP et les intervenants du milieu policier.

Soutien aux communications pour les initiatives du BDIEP

Les initiatives suivantes nécessiteront un soutien en matière de communications au cours des prochaines années :

- Les examens systémiques, y compris les annonces, les mises à jour et les rapports d'examen.
- Les programmes de règlement extrajudiciaire des différends.
- Les mécanismes de rétroaction actuels et nouveaux pour obtenir la rétroaction du public et des intervenants sur l'efficacité du système de traitement des plaintes du public.
- La collecte de renseignements personnels, comme les données sur la race, l'origine ethnique et le sexe, pour aider l'organisme à cerner les tendances préoccupantes dans les plaintes, à améliorer les programmes et les services et à assurer un traitement juste et équitable dans les politiques, programmes et services.

Communications externes

La communication efficace avec le grand public, les intervenants et les médias demeure une priorité pour le BDIEP. Le service des communications élabore des stratégies et mène des campagnes pour sensibiliser les gens et les mobiliser, et pour atténuer les problèmes.

L'unité élabore des plans de communication ainsi que des produits (discours et présentations, communiqués de presse, documents d'information, fiches d'information, etc.) en veillant à ce que l'information publique soit conforme aux priorités du BDIEP et respecte les droits des intervenants. L'équipe des communications rédige et publie également des brochures, des documents d'information, le rapport annuel et d'autres rapports externes. Le service des communications crée des produits numériques de grande qualité et des expériences en ligne mémorables pour toucher et intéresser divers publics. De plus, le service des communications administre le site Web externe du BDIEP. Le service élargira l'utilisation des plates-formes électroniques pour inclure davantage de médias sociaux.

Le service des communications cerne et surveille les enjeux qui ont une incidence sur la confiance du public envers le système de traitement des plaintes et la police, élabore des stratégies de gestion des enjeux qui présentent des analyses et des conseils au directeur et à la haute direction, ainsi que des messages à transmettre, afin de gérer les problèmes éventuels de réputation et de contentieux. La stratégie de relations avec les médias prévoit des communications rapides avec les médias, habituellement le même jour.

Communications internes

Le plan de communications internes du BDIEP vise à favoriser un milieu de travail inclusif et accessible, et veille à ce que les considérations relatives à l'inclusion et à l'accessibilité soient prises en compte dans les politiques et la prestation des services. Le BDIEP communique avec le personnel par divers moyens, y compris des réunions du personnel, des bulletins et des notes de service par courriel concernant les processus opérationnels, des initiatives de mobilisation des employés et des formations, comme des formations sur la compétence culturelle et l'antiracisme.

Si la Loi de 2017 pour plus de sécurité en Ontario est adoptée, le personnel du BDIEP triplera probablement. Afin de tenir le personnel d'un plus grand organisme au courant des activités opérationnelles, le BDIEP envisagera le développement d'un site intranet.

Plan sur la diversité et l'inclusion

Le BDIEP s'efforce de faire preuve d'ouverture et d'inclusion envers le public qu'il sert et le personnel qu'il emploie. En s'appuyant sur les plans stratégiques de la FPO et du MPG, le Plan stratégique du BDIEP sur la diversité et l'inclusion adopte ces valeurs et les combine à sa propre culture et vision pour son milieu de travail.

La stratégie du BDIEP est axée sur quatre priorités qui nous guideront tout au long de la période de transition au cours des trois prochaines années. Ce plan nous permettra de veiller à ce que les valeurs de la diversité et de l'inclusion fassent toujours partie intégrante de tous les aspects de l'organisme, tant pendant la période de transition qu'après. Voici les quatre priorités stratégiques du Plan stratégique du BDIEP sur la diversité et l'inclusion pour 2017-2020 ainsi que les résultats souhaités :

1. Promouvoir la diversité et l'inclusion grâce aux pratiques de la haute direction et des cadres supérieurs en matière d'encouragement et d'embauche
 - a. Les pratiques d'embauche du BDIEP sont équitables et transparentes, et le BDIEP se penche sur les obstacles systémiques à l'emploi.
 - b. La haute direction et les cadres supérieurs sont des chefs qui pratiquent l'inclusion au quotidien et fournissent des outils et du soutien au personnel en ce sens.
 - c. La composition de l'organisme reflète la diversité démographique du public que nous servons.
2. Faire de l'inclusion et de l'équité le principe fondamental de l'ensemble des processus et des 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 perspectives générales de l'ensemble du personnel.
 - c. Tous les employés comprennent que leurs collègues ont droit à un milieu de travail sain et sécuritaire, exempt de harcèlement et de discrimination, et contribuent à maintenir un tel milieu de travail.
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 intervenants à qui ils sont fournis.
 - b. Tous les documents publics et internes sont produits dans un langage clair, simple et inclusif.
 - c. Les mécanismes pour recevoir les commentaires du public sur les services du BDIEP et pour y répondre sont accessibles à tous et à toutes.
4. Mettre l'accent sur une approche axée sur les résultats et fondée sur des données probantes pour orienter les décisions et assurer l'accessibilité et l'inclusion
- a. Les résultats du sondage des employés de la FPO sont utilisés pour cerner les problèmes systémiques liés à l'emploi.
 - b. Les commentaires recueillis lors des séances de formation du personnel sont analysés et utilisés pour orienter les futures initiatives de formation.
 - c. Les données démographiques sur le public qui accède à nos services sont recueillies et utilisées pour orienter les décisions.

Depuis la mise sur pied de l'organisme en 2009, la diversité et l'inclusion sont au cœur de la communauté du BDIEP, et nous maintenons notre engagement envers la mobilisation des employés au moyen de diverses activités et programmes visant à reconnaître l'individualité, la diversité et la culture de nos employés.

En 2010, le BDIEP a mis sur pied un Comité de la diversité, de l'inclusion et de la participation des employés et, chaque année, il tente de recruter de nouveaux membres qui représentent divers milieux et diverses origines et qui apportent leurs propres points de vue à la table. Chaque année, le comité planifie des activités visant à sensibiliser les gens à la diversité culturelle de notre personnel et de la communauté, à la partager et à la célébrer. Ces activités donnent aux employés l'occasion de participer à diverses activités et événements culturels. Pour le présent exercice, le comité a prévu de nombreuses initiatives, notamment :

- Célébration de la fête du Canada – 29 juin 2017
- Waffles for a Cause (des gaufres pour une cause) – 24 juillet 2017
- Partie des Jays – 21 septembre 2017
- Orange Shirt Day (journée du chandail orange) – 29 septembre 2017
- Célébrations d'Halloween – 31 octobre 2017
- Fête de Noël – 8 décembre 2017
- Journée de perfectionnement professionnel – 13 février 2018

Plan pluriannuel d'accessibilité

Conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*, le BDIEP élabore des plans d'accessibilité pluriannuels pour s'assurer que les priorités et les engagements nouveaux et permanents aideront le BDIEP à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Services à la clientèle

Afin que le BDIEP soit accessible, il doit s'assurer que les personnes handicapées reçoivent des services de qualité, dans les meilleurs délais, et que ces services sont appuyés par des politiques, des procédures, des outils et des ressources efficaces qui favorisent l'accessibilité des services à la clientèle.

Engagements pour 2018-2022

- Passer en revue la Politique en matière d'accommodement du BDIEP et cerner les occasions de renforcer et de promouvoir des exigences qui améliorent l'accessibilité des services à la clientèle.
- Examiner et éliminer les obstacles physiques potentiels au BDIEP.
- S'assurer que, en cas d'interruption de service planifiée ou imprévue, un avis est donné expliquant la raison de l'interruption, la durée estimée et tout autre service disponible.
- Continuer d'encourager la formation du personnel pour soutenir l'excellence du BDIEP en matière de services à la clientèle accessibles.

Communications claires et accessibles

Le BDIEP améliorera l'accessibilité en ce qui a trait aux aides à la communication, aux formats, aux sites Web et au contenu Web, et veillera à ce que le personnel du BDIEP dispose des outils et des ressources nécessaires pour communiquer de façon accessible et fournir efficacement de l'information dans des formats accessibles.

Engagements pour 2018-2022

- Un nouveau site Web qui répondra aux règles du WCAH 2.0, niveau AA, pour l'accessibilité des contenus Web, sera lancé en 2018.
- Veiller à ce que les services numériques soient conçus de sorte à être accessibles d'emblée et en s'efforçant que tous les utilisateurs aient un accès égal à l'information et aux fonctions.

- Veiller à ce que tous les formulaires soient disponibles dans des formats accessibles.

Emploi accessible

Le BDIEP harmonisera ses efforts avec la stratégie d'emploi de la province pour les personnes handicapées puisque le gouvernement s'efforce de faire en sorte qu'un plus grand nombre de personnes handicapées aient un emploi, soient mobilisées et progressent dans la FPO en général et dans le BDIEP en particulier. Les pratiques d'adaptation seront examinées pour s'assurer que les personnes handicapées sont en mesure de participer pleinement et utilement en tant qu'employés du BDIEP.

Engagements pour 2018-2022

- Continuer d'examiner régulièrement nos politiques en matière de ressources humaines afin de prévenir ou d'éliminer les obstacles systémiques à l'emploi et de veiller à ce qu'elles soient conformes aux lois et reflètent les pratiques exemplaires.
- Les employés auront accès à une formation qui les aidera à comprendre comment les préjugés cachés influent sur les interactions en milieu de travail et comment empêcher les préjugés d'avoir des répercussions négatives sur les autres, y compris les personnes handicapées.

Améliorer l'accessibilité des espaces physiques

Le BDIEP respecte les exigences du Code du bâtiment de l'Ontario en matière d'accessibilité dans l'environnement bâti et vise à améliorer l'accessibilité pour accéder aux installations et aux espaces publics du BDIEP et en sortir, ainsi que l'accessibilité autour de ces espaces. Cela comprend des améliorations à l'accessibilité pendant les rénovations, lorsque cela est possible.

Engagements pour 2018-2022

- Lors de la construction ou de la rénovation des installations du BDIEP, il veillera à ce que tous les éléments, comme les ascenseurs, les portes, les toilettes, le stationnement et l'ameublement, soient entièrement accessibles.
- Veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte lors de la négociation de nouveaux baux pour le BDIEP et du renouvellement des baux.

Faire preuve d'approvisionnement accessible

Le BDIEP s'efforce de tenir compte des besoins des personnes handicapées à toutes les étapes du processus d'approvisionnement afin que les services soient accessibles.

Engagements pour 2018-2022

- La FPO offrira des formations, au moyen de diverses méthodes de formation, aux employés actuels et nouveaux, selon ce qui est approprié pour leurs fonctions, afin de les sensibiliser à une compréhension commune des obligations qui découlent de la *LAPHO*.
- Continuer de veiller à ce que les critères d'accessibilité soient intégrés aux processus et aux plates-formes d'approvisionnement. Des formations et des ressources supplémentaires, comme des modèles, des exemples de langage et de lignes directrices sur l'accessibilité fournis par la FPO, seront également mis à la disposition des membres du personnel du BDIEP pour les aider à comprendre les exigences en matière d'accessibilité et comment intégrer l'accessibilité à toutes les étapes de l'approvisionnement.

Plan financier triennal

En raison des changements qui pourraient être apportés au mandat du BDIEP, il nécessitera davantage de ressources pour mettre en œuvre les recommandations tout en s'assurant que le système de traitement des plaintes demeure transparent, efficace et efficient. Au cours des prochaines années, le BDIEP travaillera dans les limites de son budget en mettant en œuvre progressivement les recommandations de l'*Examen indépendant des organismes de surveillance de la police* et en préparant des rapports à ce sujet pour s'assurer que, à mesure que les exigences envers l'organisme augmenteront, le financement sera réparti de façon appropriée.

En 2017-2018, il est prévu que le BDIEP fera face à des pressions. La plupart des changements responsables de cette pression ont été approuvés au premier et au deuxième trimestre pour faire face à la charge de travail accrue dans les domaines des examens systémiques, des programmes de médiation et du travail à faire pour préparer l'organisme aux changements qui pourraient découler de l'adoption du projet de loi 175, Loi pour plus de sécurité en Ontario.

Budget de fonctionnement pluriannuel

Catégorie de frais	Budget 2017–2018	Prévisions de fin de l'exercice 2017–2018	Explication de l'écart	Budget 2018–2019	Budget 2019–2020	Budget 2020–2021
Salaires, traitements et avantages sociaux						
Traitements et salaires (T&S)	4,9556	5,9132	Unité des enquêtes restructurée et transition vers le système de surveillance amélioré	8,9256	12,5956	14,5306
Avantages sociaux	0,5425	0,6987		0,9792	1,3829	1,5958
TOTAL – Salaires, traitements et avantages sociaux						
Autres dépenses de fonctionnement directes (ADFD)						
Transports et communications (T&C)	0,2953	0,2630	Baisse prévue des dépenses	0,4950	0,7020	0,8550
Services	0,6188	0,9264	Coûts relatifs aux TI, examens systémiques, médiations, préparatifs pour passer au système de surveillance amélioré	1,2607	1,4131	1,3574
Fournitures et matériel (F&M)	0,5452	0,0810		0,2200	0,3120	0,3800
TOTAL – Fonctionnement	6,9574	7,8823		11,8805	16,4056	18,7188
Immobilisations	0,0000	0,0000		0,0000	0,0000	0,0000
Recettes	0,0000	0,0000		0,0000	0,0000	0,0000

Mesures de rendement et cibles

Comparaison des taux de rendement atteints

Mesures de rendement	Pourcentage réel atteint		2017–2018
	2015–2016	2016–2017	(du 1 ^{er} avril au 30 sept. 2017)
Délai de 60 jours pour produire un rapport de décision sur une plainte liée aux politiques ou aux services	57 %	53 %	62 %
Délai de 120 jours pour une enquête externe et la transmission du rapport	67 %	52 %	48 %
Délai de 120 jours pour une enquête interne et la transmission du rapport	20 %	5 %	6 %
Délai de 10 jours pour l'examen préliminaire d'une plainte	60 %	68 %	63 %
Délai de 7 jours pour la résolution locale	88 %	84 %	100 %
Délai de 47 jours pour donner suite aux demandes d'examen	66 %	58 %	26 %

Objectifs de rendement triennaux

Mesures de rendement	Cible de rendement		
	2018–2019	2019–2020	2020–2021
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 %	S.O.*
*Délai de 120 jours pour une enquête interne et la transmission du rapport	50 %	50 %	50 %
Délai de 130 jours pour une enquête interne et la transmission du rapport	50 %	50 %	50 %
Délai de 150 jours pour une enquête interne et la transmission du rapport	50 %	50 %	50 %
Délai de 180 jours pour un avis d'audience	65 %	65 %	65 %
Délai de 10 jours pour l'examen préliminaire d'une plainte	85 %	85 %	85 %
Délai de 7 jours pour la résolution locale	75 %	75 %	S.O.**
Délai de 47 jours pour donner suite aux demandes d'examen	75 %	75 %	75 %
***Indicateurs des résultats; % de plaintes envoyées au PAM qui ont été réglées dans le cadre du programme	80 %	80 %	80 %

* La loi exige que les enquêtes soient effectuées dans un délai de 6 mois (180 jours). Le BDIEP a décidé de viser un délai de 4 mois (120 jours).

** En 2020-2021, toutes les enquêtes seront effectuées par le BDIEP. Cette mesure de rendement ne sera donc plus évaluée.

*** PAM : Programme amélioré de médiation.