

## **12.4.2      *Traitement des plaintes multiples***

Le Comité croit comprendre que si le CSARS est saisi d'une plainte, toute conduite subséquente du SCRS qui donne lieu à une autre plainte peut être considérée comme étant la cause d'une nouvelle plainte. Cette question a été portée à la connaissance du Comité par une personne qui a déposé plusieurs plaintes auprès du Comité de surveillance. Par exemple, une personne qui a déposé une plainte initiale en vertu de l'article 41 de la *Loi sur le SCRS* et qui désire, par la suite, déposer une deuxième plainte découlant du même ensemble de circonstances, peut être obligée, en vertu du régime actuel, de répéter le processus de recours au directeur du Service, d'attendre une réponse, et de communiquer ensuite avec le Comité de surveillance. Il est évident que cette discussion sera superflue, si la recommandation 95 formulée plus haut est mise en oeuvre.

Le Comité croit que la façon la plus efficace d'examiner plus d'une plainte consisterait à étudier les plaintes connexes comme un ensemble plutôt que comme des cas séparés. Le CSARS devrait regrouper les plaintes multiples issues d'un même ensemble de circonstances. Ceci hâterait le traitement des plaintes et faciliterait le travail du CSARS lorsqu'il doit s'occuper de plaintes connexes dans le cadre d'une même enquête ou audience.

## **12.4.3      *Informar les plaignants du progrès de leurs plaintes***

Le CSARS fait de son mieux pour tenir les personnes intéressées au courant de l'état de leurs plaintes ou des enquêtes qui s'y rapportent. Dans le cas des personnes qui ne sont pas représentées par un avocat, il incombe en outre au CSARS ou à ses avocats de tenir le plaignant au courant de la situation. Malgré tout, il y a eu des cas où les plaignants n'ont pas été informés adéquatement. Le CSARS n'est cependant pas seul à blâmer car de nombreux facteurs peuvent contribuer aux retards et expliquer pourquoi un plaignant n'a pas été tenu au courant.

Quoi qu'il en soit, le CSARS devrait s'efforcer de préciser aux plaignants les diverses étapes du traitement d'une plainte et informer ceux-ci du stade où la plainte en est rendue.

## **12.4.4      *Droit du plaignant de défendre sa cause***

Le Comité n'ignore pas que, à l'occasion, le plaignant n'a pas pu exposer son cas au Comité de surveillance. On craint que cette pratique n'amène le CSARS à prendre des décisions sans avoir pleinement connaissance du point de vue et des preuves de l'intéressé.

Puisque le CSARS s'efforce d'agir comme un organisme quasi-judiciaire, il devrait permettre à un plaignant de plaider pleinement sa cause. Le fait de l'en empêcher pourrait constituer une atteinte à la justice naturelle et aux droits reconnus dans la *Charte*.