



### Normes de service

L'Office de surveillance des activités en matière de sécurité nationale et de renseignement (OSSNR) s'est engagé à établir des normes de services pour les enquêtes sur les plaintes.

Les normes de service prévoient des délais internes dans le cadre desquels certaines étapes d'enquête doivent être réalisées pour chaque type de plainte dans des circonstances normales, et doivent préciser les circonstances dans lesquelles ces délais ne s'appliquent pas.

**Dans l'ébauche du plan ministériel de 2023-2024, le Secrétariat s'est engagé à achever 90 % des enquêtes dans le respect des normes de service de l'OSSNR d'ici mars 2024.**

Voici en quoi consistent les normes de services pour les plaintes dans des circonstances normales :

#### Article 16 — Service canadien du renseignement de sécurité

| Étape                                         | Norme de service                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Détermination de la compétence                | 60 jours ouvrables à compter de la date de réception de tous les renseignements nécessaires pour déterminer la compétence.                              |
| Entrevue d'enquête avec le ou la plaignant(e) | 60 jours ouvrables à compter de la date de réception de tous les documents relatifs à la plainte transmis par le ou la plaignant(e)                     |
| Enquête et rapport final de la plainte*       | 120 jours ouvrables à compter de la date de réception de tous les renseignements nécessaires pour mener une enquête approfondie et examiner la plainte. |

#### Article 17 — Centre de la sécurité des télécommunications

| Étape                                         | Norme de service                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Détermination de la compétence                | 60 jours ouvrables à compter de la date de réception de tous les renseignements nécessaires pour déterminer la compétence.                              |
| Entrevue d'enquête avec le ou la plaignant(e) | 60 jours ouvrables à compter de la date de réception de tous les documents relatifs à la plainte transmis par le ou la plaignant(e)                     |
| Enquête et rapport final de la plainte*       | 120 jours ouvrables à compter de la date de réception de tous les renseignements nécessaires pour mener une enquête approfondie et examiner la plainte. |

#### Article 18 — Refus d'une habilitation de sécurité

| Étape                          | Norme de service                                                                                                           |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Détermination de la compétence | 60 jours ouvrables à compter de la date de réception de tous les renseignements nécessaires pour déterminer la compétence. |

|                                                                                              |                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Résumé au plaignant ou à la plaignante en vertu de l'article 22 de la <i>Loi sur l'OSSNR</i> | 60 jours ouvrables à compter de la date de réception des renseignements de la part du directeur et de l'administrateur général concerné.                |
| Entrevue d'enquête avec le ou la plaignant(e)                                                | 60 jours ouvrables à compter de la date de réception de tous les documents relatifs à la plainte transmis par le ou la plaignant(e)                     |
| Enquête et rapport final de la plainte*                                                      | 120 jours ouvrables à compter de la date de réception de tous les renseignements nécessaires pour mener une enquête approfondie et examiner la plainte. |

## Article 19 — Gendarmerie royale du Canada

| Étape                                         | Norme de service                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Détermination de la compétence                | 60 jours ouvrables à compter de la date de réception de tous les renseignements nécessaires pour déterminer la compétence.                              |
| Entrevue d'enquête avec le ou la plaignant(e) | 60 jours ouvrables à compter de la date de réception de tous les documents relatifs à la plainte transmis par le ou la plaignant(e)                     |
| Enquête et rapport final de la plainte*       | 120 jours ouvrables à compter de la date de réception de tous les renseignements nécessaires pour mener une enquête approfondie et examiner la plainte. |

Renvois en vertu du paragraphe 19(2) de la *Loi sur la citoyenneté*

| Étape                                                                                                    | Norme de service                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Enquête et rapport final sur le renvoi en vertu de l'article 19(6) de la <i>Loi sur la citoyenneté</i> . | 120 jours à compter de la date de réception de tous les renseignements nécessaires. |

\*Se reporte à l'étape *qui suit* l'achèvement par l'OSSNR de toutes les étapes d'enquête nécessaires relativement à la plainte, comme les entrevues d'enquête ou les audiences. Le calendrier des étapes d'enquête dépend, quant à lui, de la réception de documents et de renseignements de la part du ministère concerné. La durée de l'étape pour accéder à l'information peut varier selon la complexité de l'affaire et la quantité de documents.