



SERVICE CORRECTIONNEL CANADA

TRANSFORMONS DES VIES. PROTÉGEONS LES CANADIENS.



Examen de la gestion des peines

SECTEUR DE LA VÉRIFICATION INTERNE

2 MAI 2019

Cette page est laissée en blanc afin de permettre
l'impression recto verso.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| Table des matières..... | 3 |
| Acronymes et abréviations..... | 4 |
| 1.0 Introduction | 5 |
| 1.1 Contexte | 5 |
| 1.2 Évaluation des risques | 5 |
| 2.0 Objectifs et portée | 6 |
| 2.1 Objectifs de l'examen | 6 |
| 2.2 Plan de projet..... | 6 |
| 2.3 Secteurs d'intérêt..... | 6 |
| 2.4 Approche et méthode | 6 |
| 3.0 Examen des résultats..... | 8 |
| 3.1 Premier objectif – Cadre de gestion | 8 |
| 3.1.1 La restructuration de 2015 | 8 |
| 3.1.2 Processus de gestion des peines | 9 |
| 3.1.3 Outils et formation | 9 |
| Conclusion – Premier objectif..... | 10 |
| 3.2 Deuxième objectif – Exactitude du calcul des peines | 10 |
| 3.2.1 Essais et résultats de l'examen des dossiers | 11 |
| 3.2.2 Rapidité et conformité | 11 |
| Conclusion – Deuxième objectif..... | 13 |
| 4.0 Conclusion | 14 |
| 5.0 Réponse de la direction | 14 |

Examen de la gestion des peines

Numéro de catalogue: PS84-82/2019F-PDF
ISBN: 978-0-660-31746-5

juillet 2019

ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS

| | |
|----------|---|
| AC : | Administration centrale |
| AGP : | Agent de gestion des peines |
| AR : | Administration régionale |
| CCC : | Code criminel du Canada |
| DALCT : | Date d'admissibilité à la libération conditionnelle totale |
| DASL : | Date d'admissibilité à la semi-liberté |
| DC : | Directive du commissaire |
| DEM : | Date d'expiration du mandat |
| DLO : | Date de libération d'office |
| DMLA : | Date de mise en liberté anticipée |
| DN : | Délinquant notoire |
| GP : | Gestion des peines |
| LO : | Libération d'office |
| LSCMLC : | Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition |
| MD : | Mandat de dépôt |
| PSSE : | Permission de sortir sans escorte |
| RSCMLC : | Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition |
| SCC : | Service correctionnel du Canada |
| SGD : | Système de gestion des délinquant(e)s |
| SOPC : | Secteur des opérations et des programmes correctionnels |
| SVI : | Secteur de la vérification interne |

1.0 INTRODUCTION

1.1 Contexte

En 2017, le Service correctionnel du Canada (SCC) a accordé par erreur une libération d'office d'un établissement à un délinquant avant la date à laquelle il y aurait été admissible. Les renseignements fournis par le Secteur des opérations et des programmes correctionnels (SOPC) décrivent les circonstances qui ont mené à cette erreur :

- En 2012, le délinquant a reçu une peine de 12 ans d'emprisonnement, moins 4 ans et 10 mois pour le temps passé en détention préventive. Avec ce crédit, il lui restait 7 ans et 2 mois à purger.
- En 2013, la Cour d'appel provinciale a ordonné d'augmenter la peine du délinquant à 14 ans. Toutes les ordonnances accessoires sont demeurées les mêmes, y compris le crédit pour le temps passé en détention préventive.
- Le SCC a mal interprété et appliqué la décision d'appel de 2013. La peine restante du délinquant est demeurée inchangée après la réception de cette décision. En raison de cette erreur, on a accordé au délinquant une libération d'office avant qu'il y soit admissible.

Le processus de gestion des peines (GP) comprend la collecte, l'analyse et la recherche des renseignements afin de structurer, de modifier et de maintenir le calendrier de la peine d'un délinquant. Un mandat de dépôt (MD) est l'un des principaux documents utilisés par le personnel de la GP pour créer le calendrier de la peine qui décrit les dates de libération clés jusqu'à l'expiration du mandat. Les renseignements sur le mandat ainsi que la transcription du prononcé de la peine et autres renseignements connexes sont utilisés pour s'assurer que les ordonnances des tribunaux sont conformes au *Code criminel* du Canada (CCC) et d'autres lois, et veiller à ce que la peine purgée par un délinquant soit égale à la peine qui a été imposée¹.

1.2 Évaluation des risques

En réponse aux questions relevées dans le cas susmentionné, le Secteur de la vérification interne (SVI) a été prié de mener un examen de la gestion des peines. Cet examen a été défini comme une grande priorité et comme un domaine de risque élevé pour le SCC. Une évaluation des risques traditionnelle n'a pas été effectuée pour cet examen, cependant, le commissaire a indiqué des domaines de préoccupation précis qui ont prescrit les secteurs d'intérêt pour cette activité (voir la section 2.2).

¹ Intranet du SCC (le « Hub ») : Secteur des opérations et des programmes correctionnels – Gestion des peines

2.0 OBJECTIFS ET PORTÉE

2.1 Objectifs de l'examen

Les objectifs de cet examen étaient de s'assurer que :

- 1) le processus en place pour garantir un calcul exact des peines était bien défini, compris et mis en œuvre, compte tenu des récents changements apportés à la structure;
- 2) le calcul des peines était exact pour un échantillon de délinquants notoires.

2.2 Plan de projet

Afin d'atteindre les objectifs établis, le SVI a adopté l'approche suivante :

- 1) Le SVI a évalué la mesure dans laquelle le cadre de gestion des peines appuie le calcul exact des peines conformément aux lois et aux politiques du SCC applicables. Cette tâche comprenait les cinq régions et l'administration centrale.
- 2) Le SVI, en consultation avec le SOPC et le Secteur des politiques, a sélectionné un échantillon de peines complexes purgées par des délinquants notoires récemment mis en liberté, des délinquants notoires incarcérés et des délinquants qui ont déposé un grief concernant le calcul de leur peine. Des ressources nationales et régionales chargées de la gestion des peines ont fourni l'expertise concernant le calcul des peines et ont refait les calculs des peines afin d'en garantir l'exactitude.

2.3 Secteurs d'intérêt

L'examen a permis d'évaluer :

- Le(s) schéma(s) de processus de gestion des peines et la structure hiérarchique de l'organisation;
- la mesure dans laquelle les processus en place respectent les processus définis dans les politiques du SCC;
- la mesure dans laquelle les rôles et les responsabilités associés aux postes clés avaient été définis et communiqués;
- la mesure dans laquelle les outils de gestion des peines, y compris la mise à niveau de mars 2018 du Système de gestion des délinquant(e)s (SGD), ont été mis en place pour favoriser l'atteinte des objectifs;
- la mesure dans laquelle on a assuré la qualité des dossiers;
- la mesure dans laquelle le calcul des peines respecte les lois et les politiques du SCC applicables.

2.4 Approche et méthode

Plusieurs méthodes ont été utilisées pour recueillir l'information :

Entrevues : On a tenu des discussions avec le personnel et la direction à l'échelle de l'établissement, ainsi qu'à l'échelle régionale et nationale en appui aux secteurs d'intérêt et afin de connaître leur point de vue au sujet des pratiques actuelles de gestion des peines.

Examen de la documentation : On a examiné les lois applicables, les politiques du SCC (y compris les procédures, les manuels, etc.), les schémas de processus, les organigrammes, les outils de gestion des peines et les preuves de l'assurance de la qualité pour un échantillon de calcul des peines en appui aux secteurs d'intérêt.

Examen de dossiers : On a examiné les calculs effectués pour la gestion des peines afin d'évaluer le respect des lois et des politiques du SCC applicables. Cette tâche a exigé de refaire une partie du travail déjà accompli par le personnel de la gestion des peines et a permis d'évaluer les calculs liés à la gestion des peines pour :

- des délinquants notoires incarcérés (devant être mis en liberté en 2018-2019) dont la peine a été complexe (c.-à-d. révocations);
- des délinquants notoires dont la peine a été complexe (c.-à-d. révocations) qui avaient été mis en liberté;
- des délinquants qui ont déposé un grief concernant le calcul de leur peine.

On a demandé à des employés locaux et régionaux chargés de la gestion des peines (indépendants de la personne ayant effectué les calculs au départ) d'examiner ces dossiers afin d'en évaluer l'exactitude. Un haut niveau d'exactitude dans l'examen indépendant assurerait une certaine assurance que les peines sont administrées en conformité avec la loi.

Les données sources obtenues de la Division de la mesure du rendement et des rapports de gestion ont répertorié 894 délinquants notoires au moment de notre demande de renseignements en mars 2018. En utilisant les critères ci-dessus, 125 délinquants ont été répertoriés comme répondant aux critères souhaités. Au total, la taille de l'échantillon de 49 dossiers a été sélectionnée aux fins d'essais dans les cinq régions. Les dossiers ont été choisis après un examen des données du SGD pour déterminer les dossiers ayant des complexités particulières.

Tableau 1 : Échantillon de l'examen des dossiers

| Région | Dossier de la population (d'après les critères) | Taille de l'échantillon (sans griefs) | Taille de l'échantillon (griefs) | Nombre total de dossiers examinés |
|--------------|---|---------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| ATL | 5 | 5 | 0 | 5 |
| QUÉ | 28 | 12 | 0 | 12 |
| ONT | 30 | 12 | 3 | 15 |
| PRA | 6 | 6 | 0 | 6 |
| PAC | 56 | 11 | 0 | 11 |
| Total | 125 | 46 | 3 | 49 |

3.0 EXAMEN DES RÉSULTATS

3.1 Premier objectif – Cadre de gestion

Le premier objectif était de déterminer si le processus en place pour garantir un calcul exact des peines a été bien défini, compris et mis en place, compte tenu des récents changements apportés à la structure.

Des entrevues ont été menées avec les postes clés au sein de l'équipe de GP pour obtenir une compréhension de l'environnement et de ses opérations courantes. Des entrevues ont été menées avec deux agents de gestion des peines (AGP) par région, un agent nouveau au poste (moins de deux ans), et un agent expérimenté (cinq ans et plus). Un chef par région a été choisi pour une entrevue ainsi que les quatre gestionnaires régionaux actuellement en place pour un total de 19 personnes interrogées.

3.1.1 La restructuration de 2015

Les opérations de GP sont dirigées par les Opérations de réinsertion sociale en établissement à l'AC. Jusqu'en avril 2015, il était tout à fait normal que, dans chaque établissement, les adjoints de la gestion des peines soient gérés par un ou plusieurs chefs et que leur charge de travail soit limitée aux délinquants au sein de leur établissement. À ce titre, en cas d'absences temporaires ou de départs, les dossiers étaient réaffectés à d'autres employés sur place. Les établissements fournissaient un soutien administratif, y compris la gestion des responsabilités en matière de dotation. En vertu de cette approche, il y a eu d'importantes inégalités dans les établissements quant à la charge de travail, en raison de diverses tailles, populations et classifications de sécurité. En vue d'équilibrer la charge de travail et de créer des gains d'efficacité, une approche axée sur le nombre de cas a été mise en œuvre et des postes de GP ont été éliminés et/ou réduits.

L'approche axée sur le nombre de cas permet de répartir les dossiers des délinquants de façon uniforme parmi les AGP dans les régions. Le nombre moyen de cas au moment de notre examen était de 348 dossiers par AGP, qui était considéré comme un nombre élevé de dossiers à gérer, surtout si l'on tient compte des tâches additionnelles liées aux transfèrements internationaux et aux ordonnances de surveillance de longue durée qui ont récemment été ajoutées partout. Les enjeux de recrutement et de maintien en poste ont également contribué à des charges de travail élevées. En raison de la pénurie de ressources, de nouveaux AGP ont immédiatement été affectés à une pleine charge de travail comprenant des dossiers complexes. La rétroaction des nouveaux AGP a fait état de leur inconfort et défis quant à la gestion d'une lourde charge de travail et au traitement des dossiers complexes, tout en continuant d'avoir une compréhension de la législation applicable. La courbe d'apprentissage pour un AGP est estimée à environ 18 à 24 mois. D'autres défis surgissent lorsqu'un nouvel AGP n'est pas soutenu par un chef sur place, une nouvelle dynamique qui découle de la réduction et de l'élimination des postes.

L'approche axée sur le nombre de cas a entraîné un déplacement considérablement élevé de dossiers entre les établissements et a créé un fardeau administratif imprévu pour les services administratifs qui sont responsables du transfert de dossiers. Selon le modèle antérieur, le

dossier du délinquant demeurait à l'établissement et les employés sur place s'en occupaient. Le modèle actuel exige une réaffectation des dossiers aux AGP qui ne sont pas souvent sur place et a donné lieu à des centaines de transferts de dossiers par mois, ayant une incidence négative sur les activités de gestion des dossiers, ce qui est probablement non rentable pour le processus.

3.1.2 Processus de gestion des peines

La restructuration de la GP à une approche centralisée dirigée par l'AC par rapport à la conception régionale précédente visait à uniformiser le processus de GP et à promouvoir la constance.

Quant au calcul des peines, les AGP interrogés ont déclaré que l'AC avait développé une structure de rapport normalisée pour la présentation de rapports sur les résultats du calcul des peines, incluant les rajustements subséquents et/ou des modifications au SGD. Ces gabarits normalisés étaient utilisés par toutes les régions.

Toutefois, la GP comporte plusieurs autres responsabilités qui sont énumérées dans les descriptions de travail, mais ne sont pas documentées dans un schéma de processus détaillé. Les régions gèrent leurs propres séries de lignes directrices qui précisent les étapes du processus. Lors des entrevues, des AGP qui sont nouveaux au poste ont communiqué des défis quant à la connaissance de la façon de gérer de nouveaux problèmes, comme des ambiguïtés dans les transcriptions des débats judiciaires et les ordonnances du juge, et ont signalé que l'environnement était beaucoup du style « apprentissage au fur et à mesure ». Compte tenu de la réduction du nombre de chefs, il y a eu une diminution de la disponibilité et de la prestation d'encadrement et de mentorat. Cela dit, l'encadrement et le mentorat sont toujours considérés comme une étape cruciale dans le perfectionnement des compétences et du jugement des AGP. Les pressions actuelles liées à la charge de travail et la conception organisationnelle ne permettent pas aux AGP de tirer profit de l'appui de leurs chefs de façon optimale.

Au moment de notre examen, il n'y avait pas de processus étape par étape décrivant les tâches générales qu'un AGP effectuera. Les AGP et les chefs concilient diverses tâches dans une semaine et les priorités sont généralement réévaluées quotidiennement. Plusieurs listes sont consultées sur une base quotidienne, hebdomadaire et mensuelle pour suivre les mouvements des délinquants afin de demeurer informé de toute évolution qui pourrait modifier le calendrier de la peine d'un délinquant.

L'AC s'acquitte de sa responsabilité de communiquer aux régions tout changement à la législation qui a une incidence sur le calcul des peines. L'AC distribue des renseignements par courrier électronique et conserve l'information communiquée dans un dépôt central qui est accessible à tout le personnel. Les réponses d'entrevue des AGP et des chefs ont indiqué une satisfaction quant au flux d'information de l'AC.

3.1.3 Outils et formation

Chaque région a un agent de projet responsable de la prestation des formations et de l'assurance de la qualité des données aux fins de production de rapports. Les documents de formation proviennent de l'AC. De plus, l'AC tient à jour un document de suivi qui fait rapport de

tous les AGP et chefs qui ont suivi le cours d'orientation de cinq jours ainsi que la formation obligatoire annuelle de deux jours. Dans la plupart des cas, les personnes interrogées étaient satisfaites de la formation obligatoire annuelle ainsi que la formation d'orientation de cinq jours. Deux questions soulevées par rapport à la prestation de la formation concernaient le fait que :

- les documents de formation fournis aux participants n'étaient pas harmonisés avec le manuel de l'instructeur;
- les AGP ne sont pas toujours formés en temps opportun. Dans certains cas, les AGP ont travaillé pendant des mois sans avoir reçu de formation officielle, tout en gérant une charge de travail pleine et complexe.

Le personnel et les gestionnaires à l'AR ont confirmé ces préoccupations, et les gestionnaires régionaux ont indiqué qu'ils n'avaient pas le temps de mettre à jour le matériel de formation en raison du manque de ressources. Au Québec, les personnes interrogées ont indiqué que le matériel de formation était mal traduit et difficile à comprendre. En outre, bien que la Norme nationale de formation indique que les employés en GP doivent avoir terminé leur formation dans les 12 mois suivant leur nomination, cette formation n'est pas obligatoire avant d'occuper un poste en GP, ce qui augmente le risque d'erreurs. En outre, le taux de roulement du personnel est élevé et a affecté la stabilité nécessaire pour planifier de la formation sur une base régulière.

Conclusion – Premier objectif

Les entrevues ont montré que l'AC dirige bien les activités régionales. Les chefs sont au courant de leurs responsabilités en matière de surveillance et ont mis en place des mesures à l'appui de leur obligation de faire des examens et des vérifications des dossiers, et le personnel de GP a une bonne compréhension du processus actuel. Cela dit, des préoccupations sont manifestes en ce qui a trait aux pressions exercées sur le personnel de GP en raison de la charge de travail importante et du fardeau administratif accru.

Le SCC pourrait améliorer le cadre de gestion en :

- examinant les pratiques de gestion des dossiers existantes pour trouver des gains d'efficience;
- améliorant les documents de formation fournis au personnel pour plus de clarté;
- rendant accessible un manuel d'orientation pour les AGP et les chefs;
- signalant toute erreur de calcul à l'AC aux fins d'information et de suivi pour soutenir les activités d'assurance de la qualité et l'apprentissage et pour permettre d'identifier tout problème systémique.

3.2 Deuxième objectif – Exactitude du calcul des peines

Le deuxième objectif était de vérifier si le calcul des peines est exact pour un échantillon de délinquants notoires.

Des travaux ont également été effectués en vue d'examiner les activités d'assurance de la qualité, comme les vérifications du calcul des peines pour évaluer la conformité avec la DC 703 Gestion des peines.

3.2.1 Essais et résultats de l'examen des dossiers

Le Secteur de la vérification interne a demandé aux régions d'examiner une série de dossiers afin de confirmer que la DASL, la DALCT, la date de PSSE, la DMLA, la DLO et la DEM ont été correctement calculées. On a demandé aux examinateurs d'établir si des vérifications de six mois et des vérifications préalables à la libération ont été effectuées, tel qu'il est requis. Les résultats sont présentés ci-dessous selon les 49 examens de dossiers.

Tableau 2 : Résultats des essais d'examen de dossiers

| Type de calcul | Correctement calculé* | Calculs non requis ** |
|----------------|-----------------------|-----------------------|
| DASL | 48/49 | 0 |
| DALCT | 48/49 | 0 |
| PSSE | 48/49 | 0 |
| DMLA | 46/47 | 2 |
| DLO | 46/47 | 2 |
| DEM | 47/47 | 2 |

* Deux dossiers représentaient les cinq erreurs décelées. Dans un dossier de délinquant, la DALCT était incorrecte d'une journée. Cette erreur a eu des répercussions sur la DASL et la PSSE. Dans un autre dossier, la DLO a été incorrectement calculée d'un jour à la suite d'une décision de la Cour d'appel. La DMLA a été touchée en conséquence.

** Deux dossiers représentent les six dates qui ne s'appliquent pas. Les délinquants représentés par les deux dossiers purgent actuellement une peine d'emprisonnement à perpétuité. Pour ces délinquants, la DMLA, la DLO et la DEM ne doivent pas être calculées.

3.2.2 Rapidité et conformité

3.2.2.1 Calculs initiaux

La DC 703 stipule que le chef autorise l'admission d'un délinquant dans un établissement fédéral et attribue le cas du délinquant à un AGP. La DC 703 exige que, dans un délai de 20 jours ouvrables, l'AGP mène un ensemble de tâches qui comprend la structuration de la peine du délinquant, y compris la détermination des dates de mise en liberté sous condition et d'autres admissibilités. Habituellement, les AGP établissent les dates d'admissibilité pertinentes pour les nouvelles admissions à l'aide d'outils de base qui comprennent une calculatrice standard et un calendrier pluriannuel. Il n'est pas requis de conserver au dossier les éléments de preuve de la méthode de calcul.

Les AGP interrogées avaient leurs propres méthodes indépendantes pour établir l'ordre de priorité des activités quotidiennes et hebdomadaires. En général, l'examen des nouvelles admissions était considéré comme une haute priorité et les AGP ont déclaré n'avoir aucune difficulté à respecter l'échéancier de 20 jours ouvrables. L'analyse a été effectuée pour évaluer les délais associés au calcul des peines en comparant les dates de calcul consignées dans le SGD pour les dates d'admission. Les résultats reflètent l'échéancier requis de 20 jours ouvrables.

3.2.2.2 Vérifications de six mois

Conformément à la DC 703, le chef est responsable de la vérification de la structure de la peine d'un délinquant. Une vérification complète de la version imprimée du dossier doit être effectuée dans les six mois suivant sa création pour s'assurer que tous les documents requis sont versés dans le dossier et que la structure de la peine est exacte. Cette exigence de la politique a été mise en œuvre à la suite de la restructuration. À ce titre, des dossiers examinés, 30 n'ont pas été assujettis à l'exigence nouvellement établie. Voir le tableau 3 pour les détails.

Tableau 3 : Vérifications de six mois

| Vérifications requises | Vérifications effectuées | S.O. | Vérifications incomplètes |
|------------------------|--------------------------|------|---------------------------|
| 19 | 19 | 30 | 0 |

3.2.2.3 Vérifications préalables à la libération

La DC 703 exige que tout au long de la peine du délinquant, l'AGP soit responsable de la tenue à jour des dossiers du délinquant dans le SGD pour rendre compte de l'incidence que les nouveaux événements tels que les comparutions ou les nouvelles accusations pourraient avoir sur sa peine. Une vérification préalable à la libération est un mécanisme de contrôle en place pour s'assurer qu'il n'y a aucune accusation en instance ou toute autre question qui peut exiger une prolongation de la détention. Voir le tableau 4 pour les détails.

Tableau 4 : Vérifications préalables à la libération

| Vérifications requises | Vérifications effectuées | S.O. | Vérifications incomplètes |
|------------------------|--------------------------|------|---------------------------|
| 23 | 23 | 26 | 0 |

3.2.2.4 Information pour la prise de décision

Au moment de notre examen, des entrevues avec les employés de l'AC et des AR nous ont appris que les mises à niveau du SGD aux écrans de la GP n'avaient pas été entièrement mises en œuvre. Par conséquent, il y avait des limites du système relativement à son rendement et à sa convivialité pour soutenir les chefs et les gestionnaires régionaux. Des améliorations étaient en train d'être apportées pour faciliter plus d'entrées de texte fixes à partir de l'approche texte libre qui avait été mise en place pour accroître la production de rapports et la reddition de comptes.

Nos résultats des essais découlant de l'examen des dossiers en format papier ont déterminé que le personnel de GP a fait preuve de diligence en veillant à ce que les vérifications soient effectuées en temps opportun. Toutefois, l'examen du SGD a établi que le système ne tenait pas compte de l'état actuel des activités de surveillance des dossiers. Dans plusieurs cas, le SGD n'a pas tenu compte du fait qu'un examen ou qu'une vérification de six mois avait été effectué. Voir le tableau 5 pour les détails.

Tableau 5 : Vérifications

| Examens et vérifications | Nombre de dossiers (selon le SGD) | Nombre de dossiers (selon l'examen des dossiers) | Écart (%) |
|--|-----------------------------------|--|--------------------|
| Calculs vérifiés | 30/48 | 48/48 | -18 (-38 %) |
| Vérifications de six mois effectuées | 8/19 | 19/19 | -11 (-58 %) |
| Vérifications préalables à la libération effectuées | 16/23 | 23/23 | -7 (-30 %) |

Conclusion – Deuxième objectif

L'échantillon testé a produit des erreurs dans 2 des 49 dossiers de délinquants notoires qui ont été examinés. De plus, pour l'échantillon testé, les chefs menaient leurs vérifications de six mois et vérifications préalables à la libération, conformément aux exigences.

Le SCC pourrait améliorer son administration du calcul des peines en :

- améliorant la fonctionnalité du système afin de mieux soutenir la saisie des données, l'analyse et la surveillance;
- favorisant l'élaboration des outils automatisés pour appuyer le calcul des peines.

4.0 CONCLUSION

En ce qui concerne le premier objectif, les résultats des entrevues ont démontré que le personnel de GP respecte généralement les processus en place et les exigences de la DC 703 visant à s'assurer que les peines des délinquants sont bien élaborées et que des examens et des vérifications continus sont effectués afin de gérer efficacement la peine d'un délinquant jusqu'à sa mise en liberté. Toutefois, les domaines suivants nécessitent une étude plus approfondie par la direction pour garantir l'administration efficace des activités de la gestion des peines au SCC :

- l'examen des pratiques de gestion des dossiers existantes pour réaliser des gains en efficience;
- l'amélioration des documents de formation fournis au personnel pour plus de clarté;
- mettre à disposition un manuel de référence pour les AGP et les chefs;
- signaler toute erreur de calcul à l'AC pour informations et suivi, afin d'appuyer les activités d'assurance qualité et l'apprentissage et d'identifier tout problème systémique.

Pour ce qui est du deuxième objectif, des entrevues, des analyses et des essais ont permis de constater que le personnel de GP mène les vérifications requises afin d'appuyer l'administration correcte de la gestion des peines. Toutefois, les domaines suivants doivent être examinés en plus détail pour réduire la fréquence d'erreurs :

- l'amélioration de la fonctionnalité du système afin de mieux soutenir la saisie des données, l'analyse et la surveillance;
- la promotion de l'élaboration d'outils automatisés pour appuyer le calcul des peines.

5.0 RÉPONSE DE LA DIRECTION

La direction est en accord avec les constatations et les recommandations présentées dans le rapport. La direction a préparé un plan d'action détaillé en réponse aux points et aux recommandations soulevés dans le cadre de la revue.