



Correctional Service
Canada

Service correctionnel
Canada



SAFETY, RESPECT
AND DIGNITY
FOR ALL

LA SÉCURITÉ,
LA DIGNITÉ
ET LE RESPECT
POUR TOUS

Vérification de la procédure de règlement des plaintes et des griefs des délinquants

Vérification interne

378-1-246

26 mai 2009

Table des matières

RÉSUMÉ	2
1.0 INTRODUCTION	1
2.0 OBJECTIFS ET ÉTENDUE DE LA VÉRIFICATION	5
3.0 STRATÉGIE ET MÉTHODE DE VÉRIFICATION	6
4.0 CONSTATATIONS DÉCOULANT DE LA VÉRIFICATION ET RECOMMANDATIONS	7
4.1 Cadre de Gestion	7
4.1.1 Politiques et procédures	7
4.1.2 Formation	9
4.1.3 Rôles et responsabilités	11
4.1.4 Règlement informel	11
4.1.5 Rapports et surveillance	12
4.2 Respect des exigences prévues par la loi et les politiques	15
4.2.1 Accès à la procédure	15
4.2.2 Traitement des plaintes et des griefs	18
4.2.3 Exhaustivité et qualité des réponses et des dossiers	23
4.2.4 Mesures correctives	25
4.2.5 Confidentialité du processus	26
ANNEXE A	29
ANNEXE B	31
ANNEXE C	32

RÉSUMÉ

Les articles 90 et 91 de la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC) prévoient que le Service correctionnel du Canada (SCC) doit établir « une procédure de règlement juste et expéditif des griefs des délinquants sur des questions relevant du commissaire »¹ et que « tout délinquant doit, sans crainte de représailles, avoir libre accès à la procédure de règlement des griefs »². La procédure de règlement des plaintes et des griefs offre un recours aux délinquants lorsqu'ils sont insatisfaits d'une action ou d'une décision d'un agent³. Le Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (RSCMLC) décrit la procédure, qui comporte quatre étapes, depuis la plainte présentée à l'établissement jusqu'au grief soumis au niveau national.

- Plainte (établissement)
- Grief au 1er palier (établissement)
- Grief au 2e palier (niveau régional)
- Grief au 3e palier (niveau national)

Bien sûr, le Service est tenu par la loi d'offrir aux délinquants une procédure juste, impartiale et expéditive pour le règlement des plaintes et des griefs, mais cette procédure procure par ailleurs de nombreux avantages. Elle encourage les délinquants à s'occuper de leurs problèmes et à les régler de manière prosociale, et elle leur offre un moyen d'exprimer leurs préoccupations et d'obtenir une solution. Elle peut aussi servir d'outil de surveillance pour cerner les tendances qui sont associées à la croissance des tensions ou du mécontentement dans la population carcérale. Le nombre de plaintes et de griefs soumis a légèrement augmenté à chaque année avec une augmentation plus substantielle durant la dernière année. En outre, environ 27 % de la population des délinquants a recours à la procédure de règlement des plaintes et des griefs.

Sur le plan organisationnel, la procédure de règlement des plaintes et des griefs des délinquants relève de la Direction des recours des délinquants (RD) du Secteur des politiques et de la recherche à l'administration centrale (AC). Chaque année, le SCC consacre plus de trois millions de dollars⁴ à cette procédure, ce qui comprend les dépenses déclarées par les régions.

En outre, en vertu de la Partie III de la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition, l'enquêteur correctionnel est chargé d'agir comme ombudsman pour les délinquants sous responsabilité fédérale. Sa fonction première consiste à faire enquête et à s'assurer qu'on donne suite aux plaintes des délinquants. Il a également l'obligation d'examiner les politiques et les pratiques du SCC donnant lieu aux plaintes

¹ Article 90 de la LSCMLC

² Article 91 de la LSCMLC

³ Paragraphe 74(1) du RSCMLC

⁴ Correspondance électronique avec les Finances à l'AC

afin de cerner les carences systémiques et d'y porter remède; il doit également faire des recommandations en ce sens⁵. Au fil des années, le BEC a fait des recommandations répétées, dans ses rapports annuels, en vue d'améliorer la procédure de règlement des plaintes et des griefs. Dans sa réponse au rapport du BEC, en juin 2007, le SCC s'est engagé à procéder à une vérification de la procédure de règlement des plaintes et des griefs au cours de l'exercice 2008 2009 afin de passer en revue les progrès réalisés dans le cadre des initiatives ayant déjà été entreprises dans ce domaine.

Plus précisément, les objectifs de la vérification étaient :

- d'obtenir l'assurance raisonnable que le cadre de gestion en place favorise le règlement rapide et équitable des plaintes et des griefs des délinquants au plus bas niveau possible;
- d'obtenir l'assurance raisonnable que le SCC respecte les exigences énoncées dans les textes législatifs et les documents de politiques qui régissent la procédure de règlement des plaintes et des griefs des délinquants.

Afin d'atteindre ces objectifs, nous avons examiné le cadre global du processus de règlement des plaintes et des griefs des délinquants. Nous avons examiné des documents clés, des processus, des procédures et des bases de données, et nous avons procédé à des inspections visuelles dans les dix établissements visités. Nous avons également réalisé 76 entrevues avec le personnel des niveaux national, régional et local, ainsi qu'avec des délinquants qui faisaient partie du comité des détenus ou qui étaient employés comme préposés aux griefs des détenus dans les établissements visités.

CONCLUSION GLOBALE

Les principaux éléments d'un cadre de gestion sont en place pour soutenir la procédure de règlement des plaintes et des griefs des délinquants. Bien qu'il y ait lieu d'apporter des améliorations dans certains domaines, les politiques actuelles sont conformes aux dispositions législatives pertinentes, il existe des outils de formation pour le personnel participant au processus, les rôles et les responsabilités sont compris, il y a des règlements informels dans les établissements de tous les niveaux de sécurité, et il existe certains mécanismes de rapport et de surveillance.

Néanmoins, notre vérification a montré qu'il faudra porter une attention particulière aux points suivants :

- Dans la politique, les définitions suivantes doivent être clarifiées :
 - plaintes et griefs prioritaires;
 - plaintes et griefs de nature délicate;
 - plaintes et griefs futiles/vexatoires.

⁵ BEC : <http://www.oci-bec.gc.ca/index-eng.aspx>

De plus, la définition et l'utilité du statut d'auteur de griefs multiples ne sont pas claires, et le recours à un comité externe d'examen ne semble pas être un atout dans la procédure; enfin, il y a un manque de consistance dans les politiques et procédures du SCC dans la détermination de l'autorité à rendre une décision pour les griefs de 1er palier sur les questions touchant les Chefs des services de santé.

- Il faut offrir davantage de formation et mieux informer le personnel des outils de formation qui sont à sa disposition.
- Il faut améliorer l'analyse, la communication et l'échange de renseignements sur les résultats en matière de rendement en vue d'améliorer les pratiques du SCC.

De façon générale, la procédure de règlement des plaintes et des griefs des délinquants respecte la loi et les politiques et procédures du SCC. Bien qu'il y ait lieu d'apporter des améliorations dans certains domaines, il reste que tous les délinquants ont accès à l'information sur la procédure et peuvent se procurer facilement des formulaires de plainte et de grief, que les deux langues officielles sont respectées, que le traitement des plaintes et des griefs se fait en conformité avec les politiques, qu'il y a des mécanismes qui permettent de s'assurer que les mesures correctives exigées de tous les paliers de la procédure ont été appliquées, et que les renseignements concernant les plaintes et les griefs des délinquants ne sont communiqués qu'aux personnes qui ont besoin de les connaître.

Notre vérification a tout de même permis de dégager des points auxquels il faudra porter une attention particulière :

- Le contenu du guide du détenu distribué dans les établissements n'est pas toujours compatible avec les renseignements énoncés dans la politique.
- On a de la difficulté à respecter les délais de réponse, et le nombre de prolongations a augmenté considérablement pour les griefs des 1er et 2e paliers au cours de la dernière année.
- Il faut clarifier qu'il est obligatoire de recueillir et d'examiner les plaintes et les griefs des délinquants en isolement/isolement cellulaire durant la fin de semaine et les jours fériés.
- On pourrait apporter des améliorations en ce qui concerne l'exhaustivité et la qualité des dossiers, notamment en y inscrivant que la mesure corrective demandée a été prise, et en ce qui touche la protection des documents qui concernent les plaintes et les griefs des délinquants.

Des recommandations sont formulées dans le présent document pour améliorer ces points. Les gestionnaires sont d'accord avec les constatations décrites dans le rapport. Un plan d'action de la gestion a été élaboré pour donner suite à ces recommandations (voir l'annexe C).

1.0 INTRODUCTION

Les articles 90 et 91 de la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC) prévoient que le Service correctionnel du Canada (SCC) doit établir « une procédure de règlement juste et expéditif des griefs des délinquants sur des questions relevant du commissaire »⁶ et que « tout délinquant doit, sans crainte de représailles, avoir libre accès à la procédure de règlement des griefs »⁷. La procédure de règlement des plaintes et des griefs offre un recours aux délinquants lorsqu'ils sont insatisfaits d'une action ou d'une décision d'un agent⁸. Le Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (RSCMLC) décrit la procédure, qui comporte quatre étapes, depuis la plainte présentée à l'établissement jusqu'au grief soumis au niveau national.

- Plainte (établissement)
- Grief au 1er palier (établissement)
- Grief au 2e palier (niveau régional)
- Grief au 3e palier (niveau national)

La présentation d'une plainte est la première étape du processus; la plainte doit être examinée par le gestionnaire qui a la responsabilité directe de la personne ou de l'unité qui fait l'objet de la plainte. Si le délinquant n'est pas satisfait de la décision rendue, il peut présenter un grief au directeur de l'établissement (s'il est incarcéré) ou au directeur du district des libérations conditionnelles (s'il est sous surveillance dans la collectivité). Les délinquants peuvent en appeler au 2e palier d'une décision rendue au 1er palier, et au 3e palier d'une décision rendue au 2e palier. Enfin, il est énoncé dans la directive du commissaire (DC) - 081 Plaintes et griefs des délinquants : « Le plaignant qui n'est pas satisfait de la décision finale rendue dans le cadre du processus de règlement des plaintes et griefs peut faire une demande de révision judiciaire de cette décision à la Cour fédérale dans les délais prescrits au paragraphe 18.1 (2) de la Loi sur les Cours fédérales ». Pour éliminer la possibilité de conflits d'intérêts, le RSCMLC comporte des dispositions qui stipulent qu'un grief qui vise le décideur sera examiné directement au palier suivant. Par exemple, si le grief vise le directeur de l'établissement, il sera soumis directement au 2e palier, et s'il vise le sous-commissaire régional (SCR), il sera soumis au 3e palier.

Bien sûr, le Service est tenu par la loi d'offrir aux délinquants une procédure juste, impartiale et expéditive pour le règlement des plaintes et des griefs, mais cette procédure procure par ailleurs de nombreux avantages. Elle encourage les délinquants à s'occuper de leurs problèmes et à les régler de manière prosociale, et elle leur offre un moyen d'exprimer leurs préoccupations et d'obtenir une solution. Elle peut aussi servir d'outil de surveillance pour cerner les tendances qui sont associées à la croissance des tensions ou du mécontentement dans la population carcérale.

⁶ Article 90 de la LSCMLC

⁷ Article 91 de la LSCMLC

⁸ Paragraphe 74(1) du RSCMLC

La procédure de règlement des plaintes et des griefs est régie par plusieurs textes législatifs et documents de politiques :

- la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC),
- le Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (RSCMLC),
- la directive du commissaire 081 – Plaintes et griefs des délinquants,
- le Manuel sur le règlement des plaintes et des griefs des délinquants,
- le Guide de référence par code de grief.

Sur le plan organisationnel, la procédure de règlement des plaintes et des griefs des délinquants relève de la Division des recours des délinquants (RD) du Secteur des politiques et de la recherche à l'administration centrale (AC). Dans les établissements et les administrations régionales, un employé désigné a la responsabilité de gérer le processus de règlement des plaintes et des griefs afin de soutenir le directeur de l'établissement et le SCR, qui ont le pouvoir de décision. Chaque année, le SCC consacre plus de trois millions de dollars⁹ à cette procédure, ce qui comprend les dépenses déclarées par les régions.

Statistiques

Le tableau 1 résume le nombre total de plaintes et de griefs présentés par les délinquants, par type de plainte ou grief. Tel que montré dans le tableau, le nombre de plaintes et de griefs soumis a augmenté légèrement à chaque année depuis les quatre dernières années avec une augmentation plus importante dans l'année la plus récente.

Tableau 1
Nombre total de plaintes et de griefs des délinquants¹⁰

Type de plainte/grief	Exercice			
	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009
Plainte	12 762	13 123	13 423	16 994
Grief 1 ^{er} palier	2681	3032	3160	4222
Grief 2 ^e palier	2361	2444	2785	3600
Grief 3 ^e palier	1333	1254	1441	1893
Total	19 137	19 853	20 809	26 709

Comme on le voit au tableau 2, la proportion totale de délinquants qui ont recours à la procédure de règlement des plaintes et des griefs est demeurée assez stable au cours des années, se situant entre 23 % et 27 % depuis l'exercice 2003-2004¹¹. Ajoutons que certains délinquants présentent plusieurs griefs par année. On nous a laissé

⁹ Information reçue des Finances à l'AC

¹⁰ Corporate Reporting System, Data as of: 2009-04-12

¹¹ *ibid.*

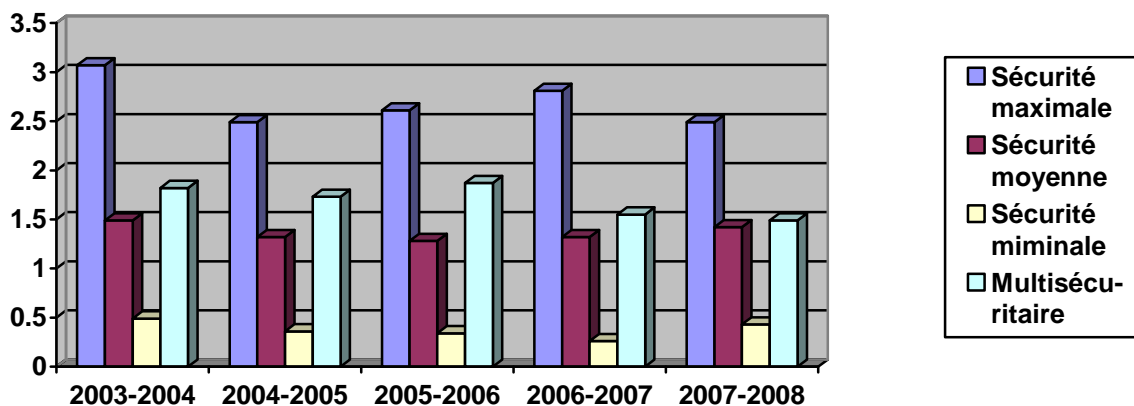
entendre que si les statistiques de la région des Prairies sont plus faibles, c'est peut-être à cause de la forte population d'Autochtones dans la région; on nous a dit que beaucoup de délinquants autochtones préfèrent parler de leurs problèmes plutôt que de soumettre des plaintes et des griefs par écrit.

Tableau 2
Proportion de délinquants qui ont recours à la procédure de règlement des plaintes et des griefs (2008-2009)¹²

Région	Nombre de plaintes ou griefs	Population carcérale	Nombre de plaignants ¹³	Proportion de délinquants qui présentent une plainte ou un grief	Nombre moyen de plaintes ou griefs par plaignant
Atlantique	3738	2279	721	32%	5,18
Québec	8498	5469	1697	31%	5,01
Ontario	4900	6236	1546	25%	3,17
Prairies	4597	5564	1280	23%	3,59
Pacifique	4897	3444	1151	33%	4,25
Total	26 709	22 992	6271	27%	4,26

La figure 1 résume le nombre moyen de plaintes ou griefs présentés par chaque délinquant aux divers niveaux de sécurité.

Figure 1¹⁴
Nombre moyen de plaintes ou griefs par délinquant par niveau de sécurité



¹² Système intégré de rapports (12 avril 2009)

¹³ Il se peut que le total n'égalé pas la somme des régions en raison des transfèrements interrégionaux au cours de l'exercice.

¹⁴ Système intégré de rapports (12 avril 2009). Cette figure tient compte de tous les délinquants, et non seulement de ceux qui ont présenté des plaintes ou des griefs.

Bureau de l'enquêteur correctionnel (BEC)

L'enquêteur correctionnel est chargé, en vertu de la Partie III de la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition, d'agir comme ombudsman pour les délinquants sous responsabilité fédérale. Sa fonction première consiste à faire enquête et à s'assurer qu'on donne suite aux plaintes des délinquants. Il a également l'obligation d'examiner les politiques et les pratiques du SCC donnant lieu aux plaintes afin de cerner les carences systémiques et d'y porter remède; il doit également faire des recommandations en ce sens¹⁵.

Au fil des années, le BEC a fait des recommandations répétées, dans ses rapports annuels, en vue d'améliorer la procédure de règlement des plaintes et des griefs. Les extraits qui suivent ont été tirés des deux derniers rapports annuels du BEC :

2006/2007

- « Dans ses Rapports annuels, le BEC est arrivé à la conclusion, année après année, que la procédure en place ne fonctionne pas comme il faudrait en ce sens qu'elle ne permet pas de résoudre rapidement les griefs des délinquants, surtout au palier national. Le système s'est révélé inefficace, en outre, pour le traitement de l'arriéré de travail chronique. »
- La recommandation que : « le SCC procède dès maintenant à une vérification de ses opérations pour voir à ce qu'elles répondent à l'obligation légale qu'a le SCC de régler les plaintes et les griefs des détenus équitablement et rapidement. Cette vérification devrait permettre d'examiner l'utilisation de l'information issue du traitement des griefs et de l'analyse des tendances dans le but de mettre en œuvre des stratégies visant à prévenir toute plainte ultérieure et à remédier systématiquement aux problèmes soulevés par les délinquants. »

Comme il a été mentionné dans le résumé, au début, le SCC s'est engagé, dans sa réponse au rapport annuel 2006 2007 du BEC, à procéder à une vérification de la procédure de règlement des plaintes et des griefs des délinquants au cours de l'exercice 2008 2009.

2007/2008

- « L'an dernier, le Service correctionnel a révisé la Directive du commissaire no 081 sur les plaintes et griefs des délinquants. [...] À la fin, le SCC a révisé la DC 081 et adopté des délais de réponse plus longs aux griefs, à l'échelon du commissaire. Ce délai est passé de 25 à 80 jours pour les griefs courants et de 15 à 60 jours pour les griefs prioritaires. »
- « Il est évident que cet énorme prolongement des délais de réponse—à l'intérieur d'un système critiqué depuis des décennies pour son incapacité de répondre aux griefs en temps opportun et de manière complète et objective—

¹⁵ <http://www.oci-bec.gc.ca/index-fra.aspx>

remet en cause l'engagement du Service correctionnel d'assurer un règlement équitable et expéditif des griefs présentés par les délinquants. »

- La recommandation que : « le ministre ordonne au Service correctionnel de rétablir immédiatement les délais de réponse prévus par le mécanisme de présentation et de règlement des griefs et des plaintes, à l'échelon du commissaire, soit 15 jours pour les griefs prioritaires et 25 jours pour les griefs non prioritaires, et que le Service correctionnel prenne les mesures nécessaires pour se conformer à ces délais. »

Dans sa réponse, le SCC s'est engagé à examiner les délais de réponse aux plaintes et aux griefs des délinquants à la fin de l'exercice 2008 2009 et à veiller à ce que le respect des délais de traitement demeure un élément des efforts qu'il déploie pour optimiser la procédure de règlement des plaintes et des griefs comme moyen de résoudre les problèmes des délinquants et comme outil de surveillance pour les gestionnaires.

2.0 OBJECTIFS ET ÉTENDUE DE LA VÉRIFICATION

Objectifs

Les objectifs de la vérification étaient :

- d'obtenir l'assurance raisonnable que le cadre de gestion en place favorise le règlement rapide et équitable des plaintes et des griefs des délinquants au plus bas niveau possible;
- d'obtenir l'assurance raisonnable que le SCC respecte les exigences énoncées dans les textes législatifs et les documents de politiques qui régissent la procédure de règlement des plaintes et des griefs des délinquants.

Des critères précis se rattachant à chacun de ces objectifs sont énoncés à l'annexe A.

Étendue

La vérification, menée à l'échelle nationale, a consisté à examiner le cadre de gestion qui permet au SCC de respecter les DC pertinentes et les diverses exigences législatives. L'équipe de vérification s'est rendue à plusieurs établissements des cinq régions et s'est entretenue avec des membres du personnel et des délinquants. Elle a examiné les mécanismes et les procédures en place et, plus particulièrement, un échantillon représentatif de plaintes et de griefs présentés par des délinquants entre le 1er avril 2007 et le 30 septembre 2008 dans toutes les régions et tous les niveaux de sécurité.

Les bureaux communautaires n'ont pas été visés par la vérification, compte tenu du nombre limité de plaintes et de griefs que reçoit le SCC relativement aux opérations communautaires. Au cours de l'exercice 2007 2008, seulement 0,6 % (128 sur 20 810)

du nombre total de plaintes et de griefs ont été présentés par des délinquants sous surveillance dans la collectivité.

3.0 STRATÉGIE ET MÉTHODE DE VÉRIFICATION

L'équipe de vérification a recueilli des données par différents moyens :

- **Entrevues:** 76 entrevues ont été menées auprès de coordonnateurs nationaux, régionaux et locaux des griefs, de directeurs de la Division des recours des délinquants à l'AC, de gestionnaires chargés de répondre aux plaintes des délinquants, de membres d'un comité externe d'examen des griefs (CEEG) et d'un comité d'examen des griefs des détenus (CEGD), d'analystes des griefs de l'AC et des AR, et de détenus qui faisaient partie d'un comité de détenus ou qui travaillaient comme préposés aux griefs des délinquants.
- **Examen de dossiers:** des documents pertinents, comme des politiques, des manuels de procédures, du matériel de formation, et des données de surveillance et de rapports, ont été examinés.
- **Examen de dossiers:** un échantillon de réponses aux plaintes et aux griefs, choisies au hasard, ont été examinées à chaque palier afin de déterminer si elles respectaient les dispositions législatives et les politiques, et afin d'évaluer l'efficacité des éléments du cadre de gestion. Des spécialistes de l'AC et de la région du Québec se sont joints à l'équipe de vérification pour le travail sur le terrain; leur principale responsabilité a été d'examiner les dossiers. L'échantillon comprenait :
 - 27 plaintes (délinquantes);
 - 28 griefs au premier palier (établissement) (délinquantes);
 - 57 plaintes (délinquants);
 - 51 griefs au premier palier (établissement) (délinquants);
 - 53 griefs au deuxième palier (niveau régional);
 - 42 griefs au troisième palier (niveau national);
 - 3 autres plaintes ou griefs concernant les interactions (discrimination, rendement du personnel, harcèlement/harcèlement sexuel).
- **Observations:** des observations ont été faites pour voir si les délinquants pouvaient se procurer facilement un formulaire de présentation de plainte ou de grief et le numéro sans frais de la Division des recours des délinquants, pour voir si la confidentialité de l'information était protégée, etc.
- **Examens analytiques:** des examens analytiques ont été effectués pendant toute la durée de la vérification afin de cerner des tendances, et notamment de déceler des pratiques exemplaires.
- **Visites des établissements:** dix établissements ont été choisis, en fonction de la proportion de griefs présentés par rapport au nombre de délinquants. Nous avons choisi un établissement de chaque niveau de sécurité

(minimale/moyenne/maximale) où cette proportion était élevée, moyenne et faible¹⁶. Nous avons aussi choisi des établissements pour femmes. Enfin, l'équipe a effectué du travail de vérification dans chacune des cinq AR et à l'AC. On trouvera la liste complète des établissements visités à l'annexe B. À la fin des visites dans chaque région, l'équipe de vérification a tenu une réunion de bilan pour informer les gestionnaires supérieurs de ses constatations. De plus, elle a rencontré le commissaire adjoint, Politiques et recherche¹⁷, à l'AC pour lui présenter un compte rendu de ses travaux. Un rapport provisoire a été remis aux gestionnaires supérieurs afin qu'ils formulent leurs commentaires et qu'ils préparent le plan d'action de la gestion.

4.0 CONSTATATIONS DÉCOULANT DE LA VÉRIFICATION ET RECOMMANDATIONS

4.1 CADRE DE GESTION

Nous avons évalué dans quelle mesure le cadre de gestion permet de soutenir efficacement le règlement rapide et équitable des plaintes et des griefs des délinquants au plus bas niveau possible. Nous avons donc examiné les directives et lignes directrices, le matériel de formation, la structure organisationnelle, les rôles et responsabilités, les pratiques de règlement informel, ainsi que les mécanismes de rapport et de surveillance.

4.1.1 Politiques et procédures

Nous nous attendions à constater que les politiques et procédures du SCC sont énoncées clairement et qu'elles sont compatibles avec les textes législatifs comme la LSCMLC et le RSCMLC.

La politique et les procédures du SCC sont compatibles avec les dispositions législatives pertinentes; toutefois, certaines définitions mériteraient d'être clarifiées.

La DC 081 – Plaintes et griefs des délinquants a été mise à jour en octobre 2008 et renferme des renseignements importants sur la procédure de règlement des plaintes et des griefs des délinquants. Notre comparaison de la DC avec la LSCMLC et le RSCMLC n'a permis de déceler aucune discordance. En outre, les membres du personnel ont fait remarquer que dans l'ensemble, ils comprennent bien la politique et qu'elle répond bien à leurs besoins. Certains employés ont toutefois souligné qu'il faudrait clarifier certaines définitions :

¹⁶ Nous n'avons pas tenu compte des plaintes et des griefs soumis par les délinquants désignés auteurs de griefs multiples afin que les établissements ne soient pas choisis en fonction du volume de plaintes et de griefs.

¹⁷ Depuis l'approbation du rapport par le Comité de vérification, le titre du Commissaire adjoint, Politique et recherche a changé pour Commissaire adjoint, Politique.

- plaintes et griefs prioritaires/urgents;
- plaintes et griefs de nature délicate;
- plaintes et griefs futiles/vexatoires.

Selon les employés, les définitions des plaintes et griefs prioritaires et urgents sont vagues et devraient être clarifiées. Certains coordonnateurs des griefs en établissement ne comprenaient pas bien la différence entre une plainte ou un grief de nature délicate et une plainte ou un grief urgent. On trouve aussi qu'il n'est pas toujours facile de déterminer si une plainte ou un grief doit être jugé futile ou vexatoire, car les définitions actuelles laissent place à des interprétations subjectives. Ainsi, dans un établissement de la région de l'Atlantique, la notion de plaintes/griefs futiles n'existe pas; toutes les plaintes et tous les griefs sont traités, indépendamment de leur contenu. En clarifiant ces définitions, on améliorera le traitement des plaintes et des griefs, de sorte que la vie, la liberté et la sécurité des délinquants seront protégés et que les plaintes et les griefs non fondés n'entraveront pas le processus.

À la section 4.2.2, on verra que le manque de clarté de ces définitions entraîne un taux de conformité moins élevé dans le traitement de ces types de plaintes et griefs.

La définition d'auteur de griefs multiples et l'utilité de la désignation d'auteur de griefs multiples ne sont pas clairs.

Selon la DC 081, un auteur de griefs multiples est « un plaignant qui soumet un nombre si élevé de plaintes ou de griefs qu'il diminue la capacité du Service de répondre aux plaintes et aux griefs des autres plaignants ou qu'il entrave l'accès des autres plaignants à la procédure de recours ». Des membres du personnel interrogés ont dit qu'il faudrait clarifier cette définition, car ils ne savent pas exactement à quel moment il faut désigner un délinquant auteur de griefs multiples.

De plus, les employés s'interrogent sur l'utilité de désigner un délinquant auteur de griefs multiples, car cette mesure n'est pas associée à l'imposition d'une limite au nombre de plaintes ou de griefs que le délinquant peut présenter. Toujours selon la DC 081, « Lorsque le statut d'auteur de griefs multiples est confirmé, le directeur de l'établissement doit s'assurer que tous les griefs et plaintes non prioritaires sont traités dans les meilleurs délais, compte tenu de la charge de travail, et que le délinquant est informé de la prolongation du délai de traitement de ses plaintes ou griefs ou du nombre de ses plaintes ou griefs qui seront traités chaque mois ». Des employés nous ont dit que l'avantage que l'on tire du fait de désigner un délinquant auteur de griefs multiples est bien faible par rapport à la procédure que l'on doit suivre pour attribuer cette désignation, car les plaintes et griefs présentés par ce délinquant doivent tout de même être classés, consignés, traités, etc.

Il n'est pas certain que le recours au comité externe d'examen des griefs ajoute de la valeur à la procédure.

Selon la définition énoncée dans la DC 081, le comité externe d'examen des griefs (CEEG) est « un comité composé de membres de la collectivité, qui ne sont ni des membres du personnel ni des délinquants. Ce comité, qui est chargé d'examiner les griefs au premier palier et de formuler des recommandations à l'intention du décideur, existe seulement au niveau de l'établissement ». Le CEEG n'est pas un mécanisme d'examen automatique; il n'entre en jeu que si un délinquant demande que la décision rendue par le directeur de l'établissement soit examinée avant qu'il soumette un grief au palier suivant. La politique énonce clairement que le comité externe formule des recommandations à l'intention du directeur de l'établissement, mais qu'il n'agit pas comme décideur dans le processus.

Un grand nombre des employés et des délinquants que nous avons rencontrés se demandent si le CEEG est vraiment utile à la procédure de règlement des plaintes et des griefs des délinquants. Un préposé aux griefs des délinquants a expliqué qu'aucun délinquant de son établissement n'a demandé qu'un CEEG examine la décision rendue par le directeur, car les délinquants estiment que cette étape ralentit le processus. On a aussi mentionné que lorsque le directeur de l'établissement a rendu sa décision, il est très peu probable qu'il la modifie par la suite. La recommandation du CEEG semble donc servir uniquement de mécanisme de rétroaction pour le directeur de l'établissement.

Les politiques ainsi que les procédures relatives aux plaintes et aux griefs au sujet des services de la santé sont inconsistantes

D'après les entrevues réalisées, toutefois, on constate qu'il existe une certaine confusion à propos des nouveaux rapports hiérarchiques. Dans le Manuel sur le règlement des plaintes et des griefs des délinquants (mars 2008), il est écrit : « C'est le superviseur de la personne faisant l'objet de la plainte ou du grief qui doit y répondre ». Pour ce qui concerne les plaintes visant le CSS, certains employés se demandaient pourquoi c'est le directeur de l'établissement qui doit prendre la décision, plutôt que le GSC. Il semble y avoir une contradiction dans les politiques et procédures du SCC à cet égard, et cela doit être clarifié.

4.1.2 Formation

Nous nous attendions à constater que le personnel de tous les niveaux reçoit de la formation et de l'information sur la procédure de règlement des plaintes et des griefs.

Bien que l'on offre une certaine formation, il y a lieu d'apporter des améliorations dans ce domaine.

À l'échelle nationale, aucune formation officielle n'est associée à la procédure de règlement des plaintes et des griefs des délinquants. Selon l'examen des documents et les entrevues avec des membres du personnel à l'AC, cette procédure ne fait pas l'objet d'une Norme nationale de formation (NNF), mais on l'aborde dans le cadre de la formation destinée aux directeurs adjoints et aux sous directeurs lorsque la Division des recours des délinquants (RD) à l'AC a le temps et les ressources pour donner cette

formation. Des représentants de la Division des RD à l'AC sont allés donner de la formation au personnel dans certaines régions, mais cette formation n'est pas donnée régulièrement, car on n'a pas toujours les ressources pour le faire. Selon les entrevues que nous avons réalisées, les représentants de la Division des RD à l'AC sont d'avis qu'il serait bénéfique de donner davantage de formation; on a suggéré que l'on pourrait offrir une formation annuelle dans chaque région afin d'informer le personnel des nouveautés dans les politiques et les textes législatifs. Selon les personnes interrogées, la principale raison pour laquelle on ne donne pas de formation de façon régulière dans tout le pays est le manque de ressources.

Seulement 46 % (31 sur 67) des personnes interrogées avaient reçu une formation sur la procédure de règlement des plaintes et des griefs, mais le genre de formation variait beaucoup; certains répondants avaient reçu une formation officielle de la Division des RD à l'AC, mais la plus grande partie d'entre eux avaient reçu une formation non officielle (de pair à pair, jumelage/observation, renvoi à la DC 081 et au Manuel sur le règlement des plaintes et des griefs des délinquants¹⁸). De plus, 65 % (20 sur 31) des personnes qui avaient reçu une forme ou une autre de formation estimaient que cette formation était suffisante, et 74 % (23 sur 31) étaient d'avis que la formation leur avait été donnée en temps opportun. Toutefois, c'était le plus souvent la formation de pair à pair ou par jumelage qui était donnée en temps opportun, et rarement la formation officielle.

D'après les entrevues avec les membres du personnel, en particulier dans les établissements et au niveau régional, ceux qui n'ont pas reçu de formation aimeraient en recevoir et la majorité de ceux qui en ont reçu estiment qu'il leur serait profitable d'en recevoir davantage.

Il existe des outils de formation, mais les employés n'en sont pas bien informés.

Tous les membres du personnel peuvent consulter des outils de formation dans le site intranet du Service¹⁹, qu'ils aient ou non suivi une formation officielle sur la procédure de règlement des plaintes et des griefs. Le site en question renferme une copie électronique du Manuel sur le règlement des plaintes et des griefs des délinquants et du Guide de référence par code de grief. Il suggère aussi des exemples de réponses pour les griefs de tous les codes. Les employés peuvent obtenir tous ces renseignements dans le module de gestion du savoir des RD.

D'après les entrevues avec les membres du personnel, en particulier dans les établissements et au niveau régional, un grand nombre d'entre eux ne connaissaient pas l'existence de ces outils de formation ou ne savaient pas qu'ils pouvaient les consulter dans le module de gestion du savoir. Les représentants de la Division des RD à l'AC estimaient que le personnel qui participe au processus devrait connaître ces ressources, car elles contiennent de l'information qui peut les aider à exécuter leurs

¹⁸ Infonet: http://infonet/corp_dev/rights_redress_resolution/ia/about_rrr_ia_f.shtml

¹⁹ Infonet: http://infonet/corp_dev/rights_redress_resolution/ia/kmmg-mgsg_f.shtml

fonctions, surtout s'ils n'ont pas reçu de formation officielle. Il semble évident qu'il faut informer le personnel que ces ressources leur sont offertes.

4.1.3 Rôles et responsabilités

Nous nous attendions à constater que les rôles et responsabilités liés à la procédure de règlement des plaintes et des griefs des délinquants sont bien définis, compris et documentés.

Les membres du personnel participant au processus comprennent leurs rôles et leurs responsabilités, bien que les fonctions liées aux plaintes et aux griefs ne soient pas définies et documentées pour la plupart d'entre eux.

Quatre vingt treize pour cent (63 sur 68) des employés rencontrés estimaient que leurs rôles et leurs responsabilités sont clairement définis. Ils ont ajouté qu'ils les comprenaient bien, de façon générale. Ces déclarations sont corroborées à la section 4.2.2, où l'on voit que les politiques sont bien respectées dans la plupart des domaines.

Nous avons recueilli des descriptions de travail auprès de plusieurs personnes que nous avons rencontrées. Après analyse de ces documents, nous avons déterminé que les responsabilités relatives aux plaintes et aux griefs ne sont pas explicitement énoncées dans les descriptions de travail de toutes les personnes qui participent au processus. Ce sont surtout dans les descriptions de travail des décideurs – directeurs adjoints et autres gestionnaires de l'établissement qu'on ne retrouve pas d'énoncés explicites des responsabilités. Bien que les rôles et les responsabilités ne soient pas énoncés explicitement dans les descriptions de travail, les membres du personnel connaissent généralement leurs responsabilités dans le processus de règlement des plaintes et des griefs, tel que discuté ci-haut.

4.1.4 Règlement informel

Nous nous attendions à constater qu'il y a des mécanismes qui permettent de régler les problèmes dans le cadre d'un processus informel lorsque cela est possible ou pertinent.

Il existe dans les établissements des mécanismes de règlement informel.

Selon la DC 081, « Lorsque cela est possible, les plaintes devraient être réglées dans le cadre d'un processus informel, comme la médiation, la négociation, les rencontres ou un autre moyen ». Au cours des entrevues, les directeurs d'établissement, les coordonnateurs des griefs des établissements, les gestionnaires répondant aux plaintes et les préposés aux griefs/membres du comité des détenus ont dit qu'on faisait des efforts dans les établissements pour régler les problèmes des délinquants de façon informelle. Nous avons constaté que les problèmes sont souvent réglés de façon informelle par un membre du personnel et un délinquant dans le cadre de leurs interactions quotidiennes. Par exemple, un délinquant et son agent de libération conditionnelle peuvent régler un problème qu'a le délinquant relativement au processus de gestion des cas simplement en en discutant ensemble. Dans certains

établissements, il y a des mécanismes plus structurés de règlement informel, comme les cercles de guérison autochtones ou la présence d'un médiateur à temps plein au sein du personnel. Ces mécanismes sont importants parce qu'ils permettent de diminuer le nombre de griefs présentés aux paliers supérieurs. En outre, les interactions des délinquants et des membres du personnel favorisent l'établissement de rapports entre les deux parties et encouragent les délinquants à régler leurs problèmes de manière prosociale.

4.1.5 Rapports et surveillance

Nous nous attendions à constater qu'il y a des mécanismes de rapport et de surveillance qui permettent que l'information concernant les plaintes et les griefs des délinquants soit utilisée pour améliorer les pratiques du SCC.

Il existe des mécanismes de rapport et de surveillance, mais on ne fait pas beaucoup d'analyses, de communications et d'échange de renseignements en vue d'améliorer les pratiques du SCC.

Les établissements, les régions et l'AC ont pris des mesures pour surveiller le processus de règlement des plaintes et des griefs et pour rendre compte des résultats. Tous les membres du personnel participant au processus disposent d'un outil de rapport et de surveillance, le logiciel RADAR, qui est constitué d'une « série de rapports permettant au personnel et aux gestionnaires d'avoir accès facilement à l'information sur les délinquants²⁰ ». RADAR contient des renseignements comme : les griefs locaux, régionaux et nationaux en cours de traitement, les griefs non réglés (en retard), les griefs soumis par des délinquants en isolement, les plaintes et griefs soumis par des délinquantes et en cours de traitement, etc. Le logiciel RADAR peut être utilisé pour diverses fins de suivi, comme la surveillance des dates de réponse aux plaintes et aux griefs, la cueillette de renseignements sur le rendement et la réalisation d'analyses de tendances. Un autre outil qui fournit des renseignements semblables et qui est à la disposition de tous les membres du personnel du SCC est le Système intégré de rapports (SIR) du SCC, qui « permet d'accéder à une vaste gamme de sources de données et d'afficher les informations d'une manière très conviviale. On y retrouve des graphiques, des tableaux et des fonctions analytiques très puissantes à l'intention des membres du personnel qui ont besoin d'information sur le rendement du Service dans le cadre de leur travail²¹ ». Durant les entrevues, nous avons constaté que l'utilisation de ces outils varie considérablement entre les différents niveaux de la procédure. En tant que propriétaire de l'information dans les systèmes, la Division des RD à l'AC se sert de ces outils régulièrement. Leur utilisation est moins fréquente au palier régional, et elle est très rare dans les établissements.

Bien que les établissements n'utilisent pas beaucoup le logiciel RADAR et le SIR, nous avons remarqué dans les documents recueillis et au cours des entrevues que chaque établissement visité assure un suivi des dates limites pour le traitement des plaintes et

²⁰ Infonet : http://infonet/radar/home_f.shtml

²¹ Infonet : http://infonet/pa/corporate_f.asp

des griefs afin d'y répondre dans les délais prescrits et de pouvoir rappeler au personnel visé les dates d'échéance. Bien qu'il n'existe aucun outil normalisé au niveau local pour ces fins, chaque établissement a conçu son propre outil²² en fonction de ses besoins, et ces outils servent aux fins prévues. Dans les cas où un problème important ou unique nécessite l'attention des gestionnaires, on fait part aux gestionnaires de chaque palier de l'information touchant les dates d'échéance de griefs (habituellement durant les réunions de l'avant midi) de façon ponctuelle.

Ces outils de suivi permettent aussi de dégager des tendances relativement aux problèmes qui se présentent dans les établissements, puisqu'on consigne habituellement le code de grief lorsqu'on reçoit une plainte ou un grief. Dans certains des établissements visités (établissements pour femmes et établissements à sécurité minimale pour hommes), on a fait remarquer que le volume des plaintes et des griefs est très faible et qu'il ne serait donc pas pertinent d'essayer de dégager des tendances. Lorsqu'on décèle des tendances, à tout niveau de la procédure, les gestionnaires en sont informés de façon ponctuelle, que ce soit dans le cadre de discussions informelles, d'exposés oraux durant des réunions de gestion ou de rapports officiels. Bien que l'on dispose de renseignements sur les tendances, on ne fait pas beaucoup d'analyses pour identifier les problèmes systémiques. Selon les entrevues réalisées avec les représentants des RD, les communications avec les divers secteurs de l'AC sont limitées, et il devrait y avoir davantage d'échange d'information. En outre, il n'y a pas de mécanismes officiels qui permettent de cerner les pratiques exemplaires et de les communiquer. Les coordonnateurs des griefs, aux niveaux local et régional, ont expliqué qu'ils n'ont pas de contacts réguliers avec leurs homologues des autres établissements ou régions. S'ils ont besoin d'éclaircissements ou d'explications, ils consultent habituellement des personnes qui participent au processus au niveau supérieur (les coordonnateurs locaux consultent aussi l'AC). Cependant, dans certaines régions, les coordonnateurs se réunissent pour discuter de problèmes communs et de questions qu'ils n'ont pas encore réglées. Ces réunions constituent une excellente tribune pour déceler les pratiques exemplaires. Les employés des établissements et du niveau régional estimaient qu'il leur serait profitable de participer régulièrement à ce genre de réunions.

Les données sur le rendement qui concernent le respect des délais peuvent être trompeuses.

À l'heure actuelle, le SCC considère que la réponse à une plainte ou à un grief est « en retard » si le délai de traitement original n'a pas été respecté (pour les plaintes et griefs dont le délai n'a pas été prolongé) ou si le délai prolongé n'a pas été respecté (pour les plaintes et griefs dont le délai a été prolongé). Cela peut être trompeur, puisqu'il n'y a pas de limite au nombre de fois que l'on peut prolonger le délai. Lorsqu'on examine les données, on peut croire que le SCC réussit bien à répondre aux plaintes et aux griefs dans les délais prescrits, alors qu'en fait, le délai de traitement original peut avoir été prolongé plusieurs fois. Nous avons examiné la rapidité des réponses et nous avons souligné, à la section 4.2.2, nos préoccupations en ce qui concerne le nombre de

²² À l'exception de l'Établissement du Pacifique, qui se sert de l'outil de suivi conçu par l'Établissement de Mission.

prolongations des délais aux 1er et 2e paliers des griefs. Compte tenu que le SCC s'est engagé envers le BEC, en juin 2008, à faire en sorte que le respect des délais demeure un élément des efforts qu'il déploie pour optimiser la procédure de règlement des plaintes et des griefs, il est important d'améliorer les mécanismes de surveillance dans ce domaine.

CONCLUSION

Les principaux éléments d'un cadre de gestion sont en place pour soutenir la procédure de règlement des plaintes et des griefs des délinquants. Bien qu'il y ait lieu d'apporter des améliorations dans certains domaines, les politiques actuelles sont conformes aux dispositions législatives pertinentes, il existe des outils de formation pour le personnel participant au processus, la structure organisationnelle est bien définie, bien documentée et généralement bien comprise, les rôles et les responsabilités sont compris, il y a des règlements informels dans les établissements de tous les niveaux de sécurité, et il existe certains mécanismes de rapport et de surveillance.

Néanmoins, notre vérification a montré qu'il faudra porter une attention particulière aux points suivants :

- Dans la politique, les définitions suivantes doivent être clarifiées :
 - plaintes et griefs prioritaires;
 - plaintes et griefs de nature délicate;
 - plaintes et griefs futiles/vexatoires.

De plus, la définition et l'utilité du statut d'auteur de griefs multiples ne sont pas claires, et le recours à un comité externe d'examen ne semble pas être un atout dans la procédure; enfin, il y a un manque de consistance dans les politiques et procédures du SCC dans la détermination de l'autorité à rendre une décision pour les griefs de 1er palier sur les questions touchant les Chefs des services de santé.

- Il faut offrir davantage de formation et mieux informer le personnel des outils de formation qui sont à sa disposition.
- Il faut améliorer l'analyse, la communication et l'échange de renseignements sur les résultats en matière de rendement en vue d'améliorer les pratiques du SCC.

RECOMMANDATION 1

Le commissaire adjoint, Politiques et recherche, devrait :

- clarifier les définitions des plaintes et griefs prioritaires, urgents, de nature délicate, futiles et vexatoires;
- examiner le statut d'auteur de griefs multiples et évaluer le rôle qu'il joue dans l'efficacité et l'efficience de la procédure de règlement des plaintes et des griefs des délinquants et, au besoin, donner des directives supplémentaires quant à l'attribution de ce statut;
- examiner les pratiques liées au comité externe d'examen des griefs et, au besoin, donner des directives supplémentaires;
- harmoniser la politique et les procédures en ce qui concerne le pouvoir de décision dans le cas des griefs au premier palier qui visent le chef des Services de santé;
- améliorer les mécanismes et les procédures servant à analyser l'information sur le rendement et les tendances, y compris les délais de traitement, et à communiquer de l'information aux divers intervenants.

RECOMMANDATION 2

Le sous-commissaire, Politiques et recherche, en collaboration avec la sous-commissaire, Gestion des ressources humaines, devrait augmenter la formation offerte au personnel et améliorer la diffusion d'information sur les outils de formation qui sont à sa disposition.

4.2 RESPECT DES EXIGENCES PRÉVUES PAR LA LOI ET LES POLITIQUES

Nous avons vérifié dans quelle mesure la procédure de règlement des plaintes et des griefs des délinquants du SCC respecte les diverses exigences prévues par la loi et la politique. Nous avons pour cela examiné l'accès à la procédure, le traitement des plaintes et des griefs, les plaintes et griefs prioritaires, la qualité et l'exhaustivité des réponses aux plaintes et aux griefs et des dossiers, les mesures correctives et la confidentialité du processus.

4.2.1 Accès à la procédure

Nous nous attendions à constater qu'il existe des mécanismes qui permettent aux délinquants d'avoir accès à la procédure de règlement des plaintes et des griefs.

Tous les délinquants ont accès à des renseignements sur la procédure, mais ces renseignements ne sont pas toujours exacts dans le guide du détenu.

Par ses observations et ses entrevues avec le personnel et les délinquants, l'équipe de vérification a pu déterminer que les délinquants peuvent consulter diverses sources dans les établissements pour obtenir des renseignements sur la procédure : le guide du

détenu, les DC qui se trouvent à la bibliothèque et les préposés aux griefs. L'information se transmet aussi de bouche à oreille.

De plus, six des dix établissements visités avaient des modules d'orientation qui comprenaient un sous module sur la procédure de règlement des plaintes et des griefs. Par exemple, lorsqu'un délinquant est admis à l'Établissement Riverbend, on lui fait faire une visite de chacun des secteurs de l'établissement. Dans le cadre de cette visite, il rencontre le chef des Services administratifs, qui lui explique la procédure de règlement des plaintes et des griefs. Par la suite, le délinquant doit signer un document pour attester qu'il a bien reçu cette orientation.

PRATIQUE EXEMPLAIRE

Au Pénitencier de Kingston, il y a un canal de télévision qui donne aux délinquants de l'information sur l'établissement, y compris des renseignements sur la procédure de règlement des plaintes et des griefs.

Lorsqu'un délinquant est admis à un établissement, on lui remet le guide du détenu. Ce guide explique les règles de l'établissement, les processus du système correctionnel, les attentes générales, etc. L'équipe de vérification a examiné le guide du détenu de chaque établissement visité et a constaté que tous contiennent des renseignements sur la procédure de règlement des plaintes et des griefs. Toutefois, l'équipe a constaté certaines différences entre les délais de réponse indiqués dans les guides et les délais établis dans la DC 081. Ces écarts sont énoncés ci dessous :

Tableau 3
Inexactitudes relevées dans le Guide du détenu

Guide	Énoncé du guide	Énoncé de la politique
Établissement de Bath (janvier 2009)	Le délai de réponse pour les plaintes et les griefs de tous les paliers est de 25 jours ouvrables.	Griefs non prioritaires au 3e palier – dans les quatre-vingts (80) jours ouvrables suivant la réception du grief par le décideur.
	Les plaintes et griefs peuvent être désignés « prioritaires ». Le délai de réponse des plaintes et griefs prioritaires est de 15 jours ouvrables.	Griefs prioritaires au 3e palier – dans les soixante (60) jours ouvrables suivant la réception du grief par le décideur.
Pénitencier de Kingston (octobre 2007)	Le délai de réponse des plaintes prioritaires est de 15 jours ouvrables, et le délai de réponse des plaintes non prioritaires est de 25 jours ouvrables [...]. Ces délais s'appliquent aux griefs de tous les paliers.	Griefs prioritaires au 3e palier – dans les soixante (60) jours ouvrables suivant la réception du grief par le décideur. Griefs non prioritaires au 3e palier – dans les quatre-vingts (80) jours ouvrables suivant la réception du grief par le décideur.

Guide	Énoncé du guide	Énoncé de la politique
Établissement Nova (juin 2008)	Plaintes – [...] vous devriez recevoir une réponse dans les dix jours ouvrables.	Plaintes prioritaires – dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception par le décideur. Plaintes non prioritaires – dans les vingt-cinq (25) jours ouvrables suivant la réception par le décideur.
	Grief au 2 ^e palier – [...] vous devriez recevoir une réponse dans les dix jours ouvrables suivant la date de réception du grief.	Griefs prioritaires au 2 ^e palier – dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception du grief par le décideur. Griefs non prioritaires au 2 ^e palier – dans les vingt-cinq (25) jours ouvrables suivant la réception du grief par le décideur.
	Grief au 3 ^e palier – [...] Vous devriez recevoir une réponse dans les dix jours ouvrables.	Griefs prioritaires au 3 ^e palier – dans les soixante (60) jours ouvrables suivant la réception du grief par le décideur. Griefs non prioritaires au 3 ^e palier – dans les quatre-vingts (80) jours ouvrables suivant la réception du grief par le décideur.

Ces inexactitudes peuvent créer chez les délinquants des attentes auxquelles le SCC ne peut pas répondre. Les délinquants pourraient même soumettre un grief parce qu'ils n'ont pas reçu de réponse dans le délai indiqué dans le guide du détenu, ce qui accroîtrait le volume de plaintes et de griefs. Il pourrait donc s'avérer bénéfique que le SCC rédige une section sur la procédure de règlement des plaintes et des griefs qui serait insérée dans le Guide, plutôt que chaque établissement prépare son propre matériel. Au besoin, les établissements pourraient y ajouter des renseignements. Cette mesure pourrait réduire le risque qu'il y ait des écarts avec la politique.

Comme il est mentionné dans la DC 081, « Les plaignants ont accès à une ligne sans frais pour s'informer sur le processus de règlement des plaintes et des griefs ou poser des questions particulières sur les griefs qu'ils ont présentés au troisième palier (statut, prise de mesures correctives, etc.). » L'examen du guide du détenu a montré que le numéro sans frais est fourni à tous les délinquants des établissements visités. En outre, dans sept établissements visités sur dix, on a affiché le numéro sans frais sur une liste de numéros courants placée à côté des téléphones dans les unités. Un examen subséquent du registre des appels reçus au numéro sans frais, obtenu de la Division des RD à l'AC, indique que des délinquants de partout au pays se sont servis de cette ressource, puisque 3554 appels ont été reçus au cours de l'exercice 2007 2008.

Tous les délinquants peuvent se procurer des formulaires de plainte et de grief, indépendamment du secteur où ils sont incarcérés dans l'établissement.

Par ses observations, l'équipe de vérification a remarqué que les délinquants peuvent se procurer des formulaires de plainte et de grief à divers endroits dans les établissements. Dans tous les établissements visités, un délinquant peut obtenir un formulaire en s'adressant à un membre du personnel de l'unité ou à son agent de libération conditionnelle. De plus, il y a des formulaires à divers endroits comme les aires communes, le bureau du comité des détenus, le bureau d'un préposé aux griefs des détenus, la bibliothèque, etc. On garde aussi des formulaires dans des boîtes dans les unités d'isolement, ou encore les délinquants peuvent s'en procurer en s'adressant à un agent de libération conditionnelle.

Les deux langues officielles sont respectées dans la procédure de règlement des plaintes et des griefs.

Dans 99 % (249 sur 251) des dossiers examinés, la réponse à la plainte ou au grief était rédigée dans la même langue que la plainte ou le grief déposé par le délinquant. Les entrevues avec le personnel et les délinquants ont révélé que des membres du personnel ou des délinquants peuvent apporter leur aide pour la traduction, sur demande, ou que la plainte ou le grief peut être envoyé au service de traduction du SCC. De plus, selon les entrevues réalisées avec le personnel et les délinquants, des ressources sont offertes aux délinquants qui ne savent pas suffisamment écrire pour remplir seuls le formulaire de plainte ou de grief. Le plus souvent, un autre délinquant ou l'agent de libération conditionnelle aidera le délinquant à rédiger sa plainte ou son grief. Dans certains établissements, des pairs en anglais langue seconde peuvent offrir de l'aide.

4.2.2 Traitement des plaintes et des griefs

Nous nous attendions à constater que les plaintes et les griefs sont traités conformément aux politiques et aux procédures pertinentes.

Sauf dans certains établissements, les plaintes et les griefs sont traités conformément aux politiques; il y aurait lieu, cependant, d'améliorer la procédure quant au respect des délais de traitement et à la désignation des plaintes et des griefs prioritaires.

Les entrevues avec les coordonnateurs des griefs des établissements n'ont révélé aucun problème important pour ce qui est du traitement des plaintes et des griefs. L'examen des dossiers a montré que le traitement se fait conformément aux politiques dans la plupart des domaines, comme on le voit ci dessous :

Tableau 4
Respect des politiques et des procédures

Conformité des critères ²³	Taux de conformité
Plainte ou grief signé par le coordonnateur des griefs	210 sur 235 (89%)
Date de réception inscrite dans le dossier	204 sur 235 (87%)
Assignment du code approprié	202 sur 238 (84%)
Le délinquant est informé que sa plainte ou son grief a été reçu	249 sur 261 (95%)
Renvois appropriés aux Services de santé	17 sur 20 (85%)
Présence d'une lettre au dossier indiquant que le délai de traitement a été prolongé	33 sur 42 (79%)
La plainte ou le grief est acheminé à la personne ou à la division appropriée	155 sur 161 (96%)
Conflit d'intérêt évité en ce qui concerne le décideur	159 sur 162 (98%)
Le délinquant atteste du retrait de sa plainte ou de son grief	24 sur 74 (32%)
Plaintes ou griefs collectifs : un des délinquants est désigné pour recevoir la réponse au nom du groupe	4 sur 4 (100%)
Plaintes ou griefs collectifs : la plainte ou le grief est signé par tous les membres du groupe	3 sur 4 (75%)
La date d'échéance est indiquée dans la réponse	240 sur 255 (94%)

Comme il est énoncé dans la DC 081, « Aucune plainte et aucun grief ne peut être retiré par un plaignant avant que la question soit réglée, que la nature du règlement soit consignée et que le plaignant accepte ce règlement par écrit. On consignera alors que la question est réglée, et le document doit être signé par le plaignant et un membre du personnel ». On voit au tableau 4 qu'il y aurait lieu d'apporter des améliorations en ce qui concerne le retrait des plaintes ou des griefs par les délinquants, puisque seulement 32 % (24 sur 74) des retraits ont été attestés par les délinquants. Selon les membres du personnel, il se peut que la conformité soit moins grande dans ce domaine, parce qu'il est souvent difficile d'obtenir qu'un délinquant signe l'attestation, même s'il convient que la question est réglée. Cette attestation écrite est toutefois importante parce qu'elle permet de réduire les possibilités que le grief d'un délinquant soit retiré contre son désir alors qu'il aurait dû suivre la procédure normale de règlement.

À un des établissements visités, un employé du SCC est embauché comme médiateur à temps plein pour les plaintes et les griefs. Lorsqu'un délinquant remplit un formulaire de plainte ou de grief, ce formulaire est envoyé au médiateur, qui rencontre le délinquant pour essayer de régler le problème de manière informelle. Si on en arrive à un règlement informel, la plainte ou le grief est considéré comme réglé, et il n'est pas soumis à la procédure de traitement, ce qui est contraire à la politique, qui exige que

²³ Les critères de conformité ont été évalués en fonction du nombre de dossiers qui s'appliquaient à chaque circonstance.

tous les formulaires de plainte ou de grief soient consignés et traités en conséquence. Néanmoins, si aucun règlement informel ne survient, le formulaire est acheminé au coordonnateur des griefs de l'établissement et la plainte ou le grief est soumis à la procédure officielle (consigné dans le SGD, acheminé au décideur pour une réponse, etc.).

Bien que les membres du personnel de cet établissement estiment que le recours à un médiateur est une étape efficace pour régler les problèmes, cette mesure n'est pas compatible avec la politique et constitue un risque pour le SCC, car le délinquant peut avoir l'impression, en remplissant et en soumettant un formulaire, que sa plainte ou son grief sera traité selon la procédure officielle. Il peut alors s'attendre à recevoir une réponse à sa plainte ou à son grief dans le nombre de jours ouvrables précisé dans la politique, à partir du jour où il a rempli le formulaire. En réalité, le calcul du nombre de jours ouvrables ne commence que lorsque le coordonnateur des griefs de l'établissement reçoit la plainte ou le grief du médiateur. De plus, avec ce processus, on risque de ne pas consigner dans le système tous les formulaires qui devraient l'être.

En ce qui concerne le respect du délai de traitement, des données extraites du SIR sont présentées au tableau 5:

Tableau 5
Réponses en retard par type de grief²⁴

Type de plaints	Exercice			
	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009
Plainte	1 031/12 762 (8%)	920/13 123 (7%)	989/13 423 (7%)	1 243/16 983 (7%)
Grief 1er palier	328/2 681 (12%)	397/3 032 (13%)	353/3 147 (11%)	331/4 147 (8%)
Grief 2e palier	93/2 361 (4%)	107/2 444 (4%)	88/2 771 (3%)	99/3 580 (3%)
Grief 3e palier ²⁵	285/1 333 (21%)	66/1 254 (5%)	12/1 438 (1%)	0/1 888 (0%)
Total	1 737/19 137 (9%)	1 490/19 853 (8%)	1 442/20 779 (7%)	1 673/26 598 (6%)

Même s'il y a eu une réduction du nombre de retards dans les réponses au cours de la période de quatre ans, il reste qu'un grand nombre de plaintes et de griefs ne reçoivent pas de réponse dans les délais prescrits. De plus, il faut souligner que lorsqu'on accorde une prolongation de délai, la réponse n'est considérée en retard que lorsqu'elle est donnée après le délai prolongé.

²⁴ Données du 2009-04-12. Les années fiscales 07/08 et 08/09 excluent les griefs différés ainsi que ceux différés précédemment qui ont été réinstaurés mais pour lesquels une réponse n'a pas encore été fournie.

²⁵ La diminution du nombre de réponses données en retard au 3e palier durant l'exercice 2008-2009 peut être attribuable au fait que les délais de traitement au 3e palier ont été allongés en octobre 2007 (de 15 jours ouvrables pour les griefs prioritaires et 25 jours ouvrables pour les griefs non prioritaires à 60 jours ouvrables pour les griefs prioritaires et 80 jours ouvrables pour les griefs non prioritaires.).

Comme on le voit au tableau 6, le fait que le nombre de prolongations augmente aux premier et deuxième paliers indique que le respect des délais ne s'améliore pas.

Tableau 6
Nombre de cas de prolongation émis par palier et exercice²⁶

Palier de plainte/grief	Exercice			
	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009
Plainte	620/12 762 (5%)	1 186/13 123 (9%)	1 080/13 423 (8%)	1 238/16 994 (7%)
Grief 1er palier	224/2 681 (8%)	366/3 032 (12%)	393/3 160 (12%)	554/4 222 (13%)
Grief 2e palier	1 132/2 361 (48%)	970/2 444 (40%)	1 083/2 785 (39%)	1 792/3 600 (48%)
Grief 3e palier ²⁷	1 048/1 333 (79%)	808/1 254 (64%)	801/1 441 (56%)	205/1 893 (11%)
Total	3 024/19 137	3 330/19 853	3 357/20 809	3 789/26 709

De plus, même si les délais de traitement au 3e palier ont été allongés, on a dû prolonger le délai dans 11 % des cas au cours de l'exercice 2008-2009. Pour les plaintes et les griefs de l'exercice 2008-09 avec délai prolongé, la réponse au délinquant a été produite en moyenne de 16 à 28 jours calendriers après le délai initial²⁸.

Les entrevues réalisées avec le personnel montrent que les principales causes de ces prolongations étaient les exigences relatives à la procédure. Par exemple, au 3e palier, il faut consulter les secteurs de l'AC afin d'obtenir des recommandations sur le grief ou de recueillir des renseignements sur les politiques, de sorte que l'analyste puisse prendre une décision éclairée. Comme le personnel l'a expliqué, ce processus prend du temps, car les secteurs ne répondent pas toujours dans le délai prescrit. Lorsqu'un employé est consulté, il peut arriver que sa charge de travail ne lui laisse pas suffisamment de temps pour se pencher sur la question, et il ne donnera pas la priorité à la procédure de règlement des griefs. Il est donc difficile pour le décideur de répondre au grief dans le délai prescrit. L'analyste du 2e ou du 3e palier a toujours de la difficulté à respecter le délai de traitement prescrit lorsqu'il a besoin de renseignements supplémentaires pour donner une réponse éclairée. On a dit à l'équipe de vérification qu'à cause des fonctions opérationnelles régulières, le personnel des établissements peut avoir de la difficulté à fournir les renseignements demandés en temps opportun.

²⁶ Système intégré de rapports 12 avril 2009

²⁷ Les délais de traitement des griefs au 3e palier ont été allongés en octobre 2007.

²⁸ Entrevue avec la Division des recours des délinquants à l'AC.

Dans le cadre de notre examen des dossiers, nous avons aussi évalué si les plaintes et les griefs prioritaires, urgents, de nature délicate et de harcèlement étaient classés conformément à la politique. À cet égard, nous avons noté certains problèmes.

Tableau 7
Conformité relative à la désignation des plaintes et des griefs prioritaires

Objectifs de conformité	Taux de conformité
Lorsqu'il y a lieu, les plaintes et griefs soumis ont été classés comme :	
prioritaires	31 sur 46 (67%)
urgents	1 sur 8 (13%)
de nature délicate	4 sur 14 (29%)
harcèlement	7 sur 11 (64%)

Le délai de traitement associé à ces types de plaintes et de griefs est plus court (15 jours pour les plaintes/griefs prioritaires, et 25 jours pour les plaintes/griefs non prioritaires au niveau des établissements). Comme il a été souligné à la section 4.1.1, les entrevues avec le personnel ont montré que les définitions de plaintes et griefs prioritaires, urgents et de nature délicate énoncées dans la DC 081 doivent être clarifiées. L'examen des dossiers a confirmé qu'il faut apporter des éclaircissements à cet égard, car plusieurs griefs ou plaintes qui devraient être classés prioritaires n'ont pas été traités comme tels. En outre, certains coordonnateurs des griefs des établissements ont dit qu'ils se demandaient souvent s'il faut accorder la priorité aux plaintes ou griefs urgents ou aux plaintes ou griefs prioritaires. Voici les définitions qu'on trouve dans la DC 081 :

- **Prioritaire** : qualifie une plainte ou un grief portant sur une question qui a une incidence directe sur la vie, la liberté ou la sécurité du plaignant ou qui a rapport à l'accès du plaignant au processus de règlement des plaintes et griefs. Les autres plaintes et griefs sont qualifiés de non prioritaires.
- **Urgent** : qualifie une plainte ou un grief qui pourrait entraîner des conséquences négatives irréparables pour le plaignant s'il n'est pas réglé immédiatement (à une date fixée se situant à moins de quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la plainte ou du grief).
- **De nature délicate** : qualifie une plainte ou un grief qui contient des renseignements dont la divulgation doit être considérablement limitée en raison de leur nature ou des effets négatifs potentiels de leur divulgation.

Il existe une certaine confusion relativement à l'obligation de recueillir et d'examiner, durant les fins de semaine et les jours fériés, les plaintes et les griefs soumis par les délinquants en isolement/isolement cellulaire.

En octobre 2008, on a apporté une modification à la DC 081 pour faire en sorte que les plaintes et les griefs soumis par les délinquants en isolement soient recueillis et examinés. Il est énoncé dans la DC 081 révisée : « Le directeur de l'établissement doit

veiller à ce que les plaintes et les griefs soient recueillis et examinés quotidiennement ». Pour faire suite à cette révision, le commissaire adjoint, Politiques et recherche, a exigé des directeurs d'établissement qu'ils confirment auprès de leur sous commissaire adjoint, Opérations en établissement (SCAOE), qu'ils ont mis en place tous les mécanismes nécessaires. Le SCAOE enverrait ensuite cette confirmation au commissaire adjoint, au plus tard le 14 novembre 2008. Nous avons pu constater que tous les établissements visités ont envoyé la confirmation en question.

Cependant, nous avons constaté, d'après les entrevues réalisées, que certains établissements n'étaient pas certains si l'exigence de recueillir et d'examiner les plaintes et les griefs quotidiennement s'appliquait aussi aux fins de semaine et aux jours fériés. Dans certains établissements, on recueille et on examine les plaintes et les griefs seulement le lundi qui suit, ce qui n'est pas conforme à la politique. Il est absolument essentiel que les établissements recueillent et examinent les plaintes et les griefs des délinquants en isolement/isolement cellulaire tous les jours afin que tous les délinquants, indépendamment de leur statut, aient libre accès à la procédure de règlement des plaintes et des griefs.

4.2.3 Exhaustivité et qualité des réponses et des dossiers

Nous nous attendions à constater qu'il y a assez de renseignements dans les réponses et dans les dossiers pour étayer les décisions rendues.

L'exhaustivité et la qualité des dossiers laissent à désirer; en particulier, on n'y trouve pas d'indication que le délinquant a été rencontré ni de documents qui étayent la décision.

Comme on le voit dans le tableau ci dessous, l'examen des dossiers a montré qu'il pourrait y avoir amélioration sur certains points en ce qui concerne l'exhaustivité et la qualité des dossiers :

Tableau 8
Exhaustivité et qualité des dossiers

Objectifs de conformité ²⁹	Taux de conformité
Il est indiqué dans le dossier qu'on a tenté de rencontrer le délinquant.	104 sur 254 (41%)
On trouve dans le dossier les motifs qui justifient la décision rendue.	223 sur 241 (93%)
On conserve au dossier des preuves documentaires (renvois à la politique, renvois à des comptes rendus de décisions particuliers, etc.) qui soutiennent la décision rendue.	137 sur 192 (71%)
La réponse au dossier porte clairement sur les questions abordées dans la plainte ou le grief.	225 sur 244 (92%)

Il était indiqué dans seulement 41 % (104 sur 254) des dossiers qu'on avait tenté de rencontrer le délinquant. L'entrevue avec le plaignant est pourtant une étape cruciale de la procédure, car elle permet au décideur de recueillir des renseignements sur la plainte ou le grief, ou de recevoir des éclaircissements du délinquant sur les questions abordées. Selon les entrevues que nous avons réalisées avec le personnel, il semblerait que la conformité soit faible dans ce domaine entre autres parce qu'il est difficile de rencontrer un délinquant s'il a été transféré à un autre établissement ou s'il bénéficie d'une forme de liberté dans la collectivité. Il est important, toutefois, de rencontrer les délinquants afin d'être en mesure de donner une réponse de qualité à leurs plaintes ou à leurs griefs.

De même, il pourrait y avoir amélioration dans les dossiers en ce qui concerne la quantité de preuves documentaires étayant la décision (renvois à la politique, par exemple). Cet élément prend de l'importance si la plainte ou le grief est rejeté à un palier et qu'il est soumis au palier supérieur. En l'absence de documentation suffisante au dossier, les analystes du palier supérieur devront consulter ceux du palier qui a rejeté la plainte ou le grief pour obtenir des renseignements supplémentaires ou encore recueillir eux mêmes les documents nécessaires, un processus qui prend du temps et qui peut obliger à prolonger le délai de traitement.

Dans le cadre des entrevues, l'équipe de vérification a constaté que pour assurer l'uniformité des réponses aux problèmes semblables, il y a des discussions aux réunions de gestion et des examens des décisions antérieures. De plus, il est énoncé

²⁹ Les objectifs de conformité ont été évalués en fonction du nombre de dossiers s'appliquant à chaque circonstance.

dans la DC 081 que « les décideurs devraient solliciter et obtenir des renseignements des spécialistes en matière d'opérations et de politiques avant de rendre une décision sur des questions qui nécessitent des connaissances spécialisées ». Nos entrevues avec des décideurs ont confirmé qu'ils consultent effectivement les secteurs du SCC pour s'assurer de prendre une décision éclairée et donner une réponse de qualité.

4.2.4 Mesures correctives

Nous nous attendions à constater qu'il y a un mécanisme qui permet d'assurer que les mesures correctives exigées dans les réponses aux plaintes ou aux griefs sont appliquées et qu'on fait un suivi à cet égard.

Bien qu'il y ait des mécanismes en place pour l'application des mesures correctives exigées de tous les paliers de la procédure, il y aurait lieu d'apporter des améliorations en ce qui concerne les documents qui montrent que les mesures correctives ont été appliquées.

En général, dans le cadre des entrevues réalisées avec le personnel et de l'analyse des documents, nous avons pu constater ce qui suit :

- Plaintes/griefs au 1er palier : On envoie une lettre au décideur pour lui faire part de la mesure corrective qui doit être prise, mais on n'assure aucun suivi pour vérifier si la mesure a effectivement été prise. Dans la plupart des établissements, on fait le suivi des mesures correctives au moyen de la feuille de suivi du coordonnateur des griefs de l'établissement, et le décideur informe le directeur de l'établissement lorsque la mesure corrective a été appliquée. Nous avons constaté qu'un suivi officiel n'est peut être pas nécessaire à ces paliers en raison du faible volume de plaintes et de griefs dans certains établissements (les établissements pour femmes et les établissements à sécurité minimale pour hommes) et de la nature du contenu de ces plaintes et griefs. Par exemple, si une mesure corrective consiste à apporter un remède immédiat (p. ex fournir un accommodement au délinquant), on considérera qu'elle a été appliquée une fois que le remède aura été apporté, et on n'aura donc pas besoin de suivi.
- Griefs aux 2e /3e paliers : Le système de suivi du directeur de l'établissement indiquera à quel moment la mesure corrective doit être appliquée, et un rappel sera envoyé au décideur concerné. Comme contrôle secondaire, les 2e et 3e paliers assureront un suivi auprès des établissements pour confirmer que la mesure corrective a été appliquée.

Voici les résultats de l'examen des dossiers en ce qui concerne la consignation des mesures correctives :

Tableau 9
Conformité relative à la consignation des mesures correctives

Objectifs de conformité ³⁰	Taux de conformité
Dans les dossiers où la plainte ou le grief est accueilli en totalité ou en partie, la mesure corrective exigée est énoncée dans la réponse au délinquant.	44 sur 47 (94%)
Le dossier contient une indication que la mesure corrective a été prise.	34 sur 45 (76%)
Le dossier contient une indication que le délai prescrit pour la prise de la mesure corrective a été respecté.	28 sur 43 (65%)

Seulement 76 % (34 sur 45) des dossiers examinés contenaient une indication que la mesure corrective demandée avait été appliquée. De plus, seulement 65 % (28 sur 43) des dossiers examinés contenaient une indication que le délai prescrit pour la prise de la mesure corrective avait été respecté.

4.2.5 Confidentialité du processus

Nous nous attendions à constater que l'accès aux renseignements concernant les plaintes et les griefs est limité aux personnes qui ont « besoin de savoir ».

Les renseignements concernant les plaintes et les griefs sont communiqués seulement aux personnes qui ont besoin de savoir; toutefois, il y aurait lieu d'améliorer la protection des documents sur les plaintes et les griefs des délinquants.

Selon les entrevues réalisées avec le personnel et les délinquants, l'accès aux dossiers est limité aux personnes qui ont besoin de savoir. De plus, dans trois des établissements visités où l'on embauchait des délinquants comme préposés aux plaintes et aux griefs, on leur faisait signer une entente de confidentialité; ceci est confirmé par les entrevues et les documents recueillis³¹. Les décideurs ont expliqué que lorsqu'ils consultent un secteur, ils ne lui fournissent qu'une description de la situation générale et le sujet de la plainte ou du grief. La seule occasion où on révèle le nom du délinquant à la personne consultée est lorsqu'on souhaite obtenir de l'information sur le délinquant, auquel cas le « besoin de savoir » est établi.

³⁰ Les critères de conformité ont été évalués en fonction du nombre de dossiers s'appliquant à chaque circonstance.

³¹ Formulaire 1189 du SCC : Attestation – Questions relatives à la protection des renseignements personnels

Selon les observations de l'équipe de vérification et les entrevues réalisées avec le personnel de tous les paliers, il y a des pratiques positives pour la protection des documents qui concernent les plaintes et les griefs des délinquants. Dans la majorité des établissements visités, on se sert de divers moyens pour assurer la confidentialité : enveloppes scellées, boîtes fermées à clé, pièces verrouillées, mécanismes de fermeture pour les classeurs, sécurité de la TI et inscription « Protégé B ». Cependant, nous avons aussi observé des exemples de mauvaises pratiques au cours de la vérification :

PRATIQUE EXEMPLAIRE

Dans certains établissements, on a des boîtes fermées à clé pour les plaintes et griefs des délinquants. Cette pratique permet de garantir la protection des renseignements confidentiels et limite la communication de ces renseignements aux personnes qui ont besoin de savoir.

However, the following are examples of poor practices that were observed during the audit:

- Des documents étaient laissés sans surveillance sur un bureau dans une zone administrative où le personnel et un délinquant préposé à l'entretien avaient accès. De plus, des documents étaient envoyés à divers endroits de l'établissement sans être insérés dans une chemise. Tous ces documents auraient dû être protégés conformément aux lignes directrices sur les documents « Protégé B ».
- Dans un bureau d'une AR, les analystes n'avaient pas d'armoire verrouillée où ranger des documents protégés, et les préposés à l'entretien du bâtiment avaient accès au bureau après les heures normales de travail.
- Dans un bureau d'une AR, des télécopies pouvaient être reçues pendant la nuit, lorsque les préposés à l'entretien sont présents.

Ces genres de pratiques peuvent constituer des risques pour le SCC : violation de la vie privée, poursuites en justice, sécurité de l'établissement, du personnel et des délinquants.

CONCLUSION

De façon générale, la procédure de règlement des plaintes et des griefs des délinquants respecte la loi et les politiques et procédures du SCC. Bien qu'il y ait lieu d'apporter des améliorations dans certains domaines, il reste que tous les délinquants ont accès à l'information sur la procédure et peuvent se procurer facilement des formulaires de plainte et de grief, que les deux langues officielles sont respectées, que le traitement des plaintes et des griefs se fait en conformité avec les politiques, qu'il y a des mécanismes qui permettent de s'assurer que les mesures correctives exigées de tous les paliers de la procédure ont été appliquées, et que les renseignements concernant les plaintes et les griefs des délinquants ne sont communiqués qu'aux personnes qui ont besoin de les connaître.

Notre vérification a tout de même permis de dégager des points auxquels il faudra porter une attention particulière :

- Des documents étaient laissés sans surveillance sur un bureau dans une zone administrative où le personnel et un délinquant préposé à l'entretien avaient accès. De plus, des documents étaient envoyés à divers endroits de l'établissement sans être insérés dans une chemise. Tous ces documents auraient dû être protégés conformément aux lignes directrices sur les documents « Protégé B ».
- Dans un bureau d'une AR, les analystes n'avaient pas d'armoire verrouillée où ranger des documents protégés, et les préposés à l'entretien du bâtiment avaient accès au bureau après les heures normales de travail.
- Dans un bureau d'une AR, des télécopies pouvaient être reçues pendant la nuit, lorsque les préposés à l'entretien sont présents.

RECOMMANDATION 3

Les sous commissaires régionaux devraient veiller à ce que l'information contenue dans le guide du détenu corresponde aux exigences stipulées dans la loi et la politique.

RECOMMANDATION 4

Le commissaire adjoint, Politiques et recherche et les sous commissaires régionaux devraient améliorer la conformité en :

- examinant les délais de traitement et le nombre de prolongations, en élaborant un plan pour améliorer les résultats et en effectuant la surveillance de sa mise en œuvre;
- précisant au personnel qu'il faut recueillir et examiner les plaintes et les griefs des délinquants en isolement/isolement cellulaire durant la fin de semaine et les jours fériés;
- renforçant la nécessité de verser aux dossiers des renseignements complets et de protéger la confidentialité des documents.

Annexe A**OBJECTIFS ET CRITÈRES DE LA VÉRIFICATION**

OBJECTIFS	CRITÈRES
<p>1. Obtenir l'assurance raisonnable que le cadre de gestion en place favorise le règlement rapide et équitable des plaintes et des griefs des délinquants au plus bas niveau possible.</p>	<p>1.1. Politiques et procédures – Les politiques et procédures du SCC sont claires et compatibles avec les documents de politiques et les textes législatifs pertinents.</p> <p>1.2 Formation – La formation et l'information concernant la procédure de règlement des plaintes et des griefs sont fournis au personnel de tous les niveaux.</p> <p>1.3 Rôles et responsabilités – Les rôles et les responsabilités qui concernent les plaintes et les griefs des délinquants sont définis, compris et documentés.</p> <p>1.4 Règlement informel – Il y a des mécanismes qui permettent de régler les problèmes de façon informelle lorsque cela est possible ou approprié.</p> <p>1.5 Rapport et surveillance – On se sert des renseignements des rapports et des données de surveillance (renseignements sur le rendement, analyse des tendances, suivi des examens antérieurs) pour améliorer les pratiques du SCC.</p>
<p>2. Obtenir l'assurance raisonnable que le SCC respecte les exigences énoncées dans les textes législatifs et les documents de politiques qui régissent la procédure de règlement des plaintes et des griefs des délinquants.</p>	<p>2.1 Accès à la procédure – Des mécanismes permettent de s'assurer que les délinquants ont accès à la procédure de règlement des plaintes et des griefs.</p> <p>2.2 Traitement – Le traitement des plaintes et des griefs est effectué conformément aux politiques et aux procédures pertinentes.</p>

OBJECTIFS	CRITÈRES
	<p>2.3 Plaintes et griefs prioritaires – Les plaintes et les griefs désignés prioritaires, urgents, de nature délicate ou de harcèlement sont traités conformément aux politiques et aux procédures.</p> <p>2.4 Exhaustivité et qualité des réponses et des dossiers – Il y a assez d'information dans les réponses et les dossiers pour étayer les décisions.</p> <p>2.5 Mesures correctives – Il y a un mécanisme qui permet de s'assurer de l'application et du suivi des mesures correctives découlant des réponses aux plaintes et aux griefs.</p> <p>2.6 Confidentialité du processus – Les renseignements concernant les plaintes et les griefs ne sont communiqués qu'aux personnes qui ont « besoin de savoir ».</p>

EMPLACEMENT DES ÉTABLISSEMENTS VISITÉS

Administration centrale

Région de l'Atlantique

Administration régionale

Établissement Nova pour femmes – multisécuritaire

Établissement Westmorland – sécurité minimale

Région du Québec

Administration régionale

Établissement Joliette – multisécuritaire

Donnacona – sécurité maximale

Région de l'Ontario

Administration régionale

Établissement de Bath – sécurité moyenne

Pénitencier de Kingston – sécurité maximale

Région des Prairies

Administration régionale

Établissement Stony Mountain – sécurité moyenne

Établissement Riverbend – sécurité minimale

Région du Pacifique

Administration régionale

Établissement de Mission – sécurité moyenne

Établissement du Pacifique – multisécuritaire

Annexe C

**VÉRIFICATION DE LA PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES PLAINTES ET DES GRIEFS
DES DÉLINQUANTS
PLAN D'ACTION DE LA GESTION**

Recommandation	Résumé du plan d'action	BPR	Date d'achèvement prévue
<p>Recommandation 1: Le commissaire adjoint, Politiques et recherche³², devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> clarifier les définitions des plaintes et griefs prioritaires, urgents, de nature délicate, futiles et vexatoires; examiner le statut d'auteur de griefs multiples et évaluer le rôle qu'il joue dans l'efficacité et l'efficience de la procédure de règlement des plaintes et des griefs des 	<p>Consulter les gestionnaires aux endroits où l'équipe de vérification a relevé que les définitions causaient un problème et sonder un échantillon représentatif d'autres gestionnaires dans les régions et les établissements pour déterminer avec précision les lacunes des définitions et des explications actuelles.</p> <p>Améliorer la formation en révisant le module consacré à l'autoformation des répondants et en ajoutant sur InfoNet des cas représentatifs de ces situations – Module de gestion du savoir</p> <p>Des changements seront apportés à la version renouvelée du SGD, ils simplifieront et faciliteront la démarche qui permet de détecter les délinquants qui nuisent au</p>	<p>CAPR</p>	<p>Achever la consultation pour la fin de juillet 2009</p> <p>Envoyer des bulletins pour la fin d'octobre 2009</p> <p>Réviser le Manuel et les politiques pour la fin de novembre 2009</p> <p>Réviser le module d'autoformation pour la fin de décembre 2009</p> <p>Ajouter de nouveaux cas au module de gestion du savoir pour la fin d'octobre 2009</p> <p>La version renouvelée du SGD devrait entrer</p>

³² Depuis l'approbation du rapport par le Comité de vérification, le titre du Commissaire adjoint, Politique et recherche a changé pour Commissaire adjoint, Politique.

Recommandation	Résumé du plan d'action	BPR	Date d'achèvement prévue
<p>délinquants et, au besoin, donner des directives supplémentaires quant à l'attribution de ce statut;</p> <ul style="list-style-type: none"> examiner les pratiques liées au comité externe d'examen des griefs et, au besoin, donner des directives supplémentaires; 	<p>processus dans leur établissement. Le processus de désignation sera automatisé et tous les critères indiqués dans la politique pour désigner et gérer les auteurs de griefs multiples seront intégrés à la version renouvelée du SGD.</p> <p>La Division des recours des délinquants révisera et évaluera les améliorations qui peuvent être apportées au statut actuel d'« auteur de griefs multiples » et vérifiera s'il est possible d'appliquer les procédures visant les auteurs de griefs multiples au second et au troisième paliers du processus.</p> <p>La Division des recours des délinquants a organisé des groupes de concertation dans trois régions, pour discuter notamment des pratiques exemplaires et des problèmes associés aux lois, aux politiques et à l'utilisation du comité externe d'examen.</p> <p>La Division des recours des délinquants lancera un projet pilote dans la région de l'Ontario avec des étudiants en droit et des diplômés en criminologie et dans d'autres domaines connexes interpellés dans le cadre des examens du comité externe d'examen, de concert avec des membres de la collectivité qui connaissent bien les activités du SCC, pour déterminer si le fait de changer les membres des comités externes d'examen permettrait à ces derniers d'être mieux acceptés et utilisés.</p>		<p>en vigueur en mai 2010.</p> <p>Analyse et évaluation à l'été/l'automne 2009</p> <p>Présentation des résultats au Comité de direction en décembre 2009</p> <p>Compiler les résultats des discussions des groupes de concertation pour la fin de juillet 2009</p> <p>Achever les consultations et adopter le modèle de gestion pour la fin de septembre 2009-06-15</p> <p>Trouver les participants et terminer leur formation pour la fin d'octobre 2009</p> <p>Achever le projet pilote pour la fin d'avril 2010</p> <p>Remettre un rapport au CAPR pour</p>

Recommandation	Résumé du plan d'action	BPR	Date d'achèvement prévue
<ul style="list-style-type: none"> harmoniser la politique et les procédures en ce qui concerne le pouvoir de décision dans le cas des griefs au premier palier qui visent le chef des Services de santé; améliorer les mécanismes et les procédures servant à analyser l'information sur le rendement et les analyses de tendances, y compris les délais de traitement, et à communiquer de l'information aux divers intervenants. 	<p>Le Secteur des services de santé a examiné les griefs qui touchaient les services de santé, en misant sur le traitement et le contenu des plaintes et des griefs dans les établissements et les régions.</p> <p>Une liste de vérification et un bulletin expliquant le lien entre la nouvelle structure de gouvernance des Services de santé et les pouvoirs indiqués dans la LSCMLC pour le processus de recours ont été préparés. Ils peuvent être consultés sur InfoNet.</p> <p>Un communiqué mixte sera transmis au personnel des Services de santé pour leur expliquer le lien qui existe entre eux et la Division des recours des délinquants et leur préciser les outils qui ont été élaborés pour les aider à gérer ce processus.</p> <p>Le manuel sur les recours des délinquants sera révisé pour éclaircir le lien avec les Services de santé en ce qui concerne le processus de règlement des griefs.</p> <p>La Division des recours des délinquants communiquera davantage avec les régions et les établissements pour leur faire part des outils de gestion des données et des connaissances qui sont à leur disposition et pour encourager les gestionnaires à utiliser ces outils afin de cerner les tendances et les problèmes systémiques.</p> <p>La Division des recours des délinquants</p>		<p>la fin de juin 2010</p> <p>Rapport disponible sur InfoNet.</p> <p>Achever l'analyse approfondie des plaintes et des griefs de premier et de second paliers déposés en 2007-2008, de même que les stratégies à mettre en place pour donner suite aux résultats.</p> <p>Achevé</p> <p>Novembre 2009</p> <p>Novembre 2009</p> <p>Informar les SCR et les directeurs d'établissement pour la fin d'octobre 2009</p> <p>Fournir</p>

Recommandation	Résumé du plan d'action	BPR	Date d'achèvement prévue
	<p>produira également à chaque année un document faisant état des tendances et renfermant de l'information sur les plaintes et les griefs, qui pourrait intéresser les SCR, et serait ultérieurement transmis au Comité de direction.</p>		<p>l'ébauche du document aux SCR pour la fin de décembre 2009</p>
<p>Recommandation 2: Le sous-commissaire, Politiques et recherche, en collaboration avec la sous commissaire, Gestion des ressources humaines, devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> • augmenter la formation offerte au personnel et améliorer la diffusion d'information sur les outils de formation qui sont à sa disposition 	<p>La Division des recours des délinquants est en train de mettre au point un outil informatisé d'apprentissage autonome pour former les coordonnateurs des griefs qui travaillent dans les établissements et dans les administrations régionales afin qu'ils connaissent les exigences de la DC 081 et du Manuel sur le règlement des plaintes et des griefs des délinquants.</p> <p>La Division des recours des délinquants renforcera le niveau d'orientation fonctionnelle du personnel s'occupant des recours dans le domaine en prenant les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • organisera régulièrement des tribunes et fera place à d'autres possibilités de communication stratégique et de dialogue entre la Division des recours des délinquants et les employés et les gestionnaires des régions et des établissements • établira un ensemble de pratiques et de compétences analogue à ceux élaborés dans d'autres domaines fonctionnels (ex. les RH) 	<p>CAPR CAGR H</p>	<p>Fournir l'outil et former les premiers utilisateurs pour la fin de décembre 2009 Déroulement jusqu'en mars 2010</p>
<p>Recommandation 3: Les sous commissaires régionaux devraient : veiller à ce que l'information contenue dans le guide du détenu corresponde aux exigences stipulées dans la loi et la politique.</p>	<p>La Division des recours des délinquants fournira aux SCR la liste des renseignements à ajouter dans le guide du détenu concernant le système de recours des délinquants.</p> <p>Les SCR veilleront à ce que les modifications soient apportées selon ce que conseillent le comité externe d'examen et</p>	<p>SCR</p>	<p>Septembre 2009</p> <p>Achever les modifications au guide pour</p>

Recommandation	Résumé du plan d'action	BPR	Date d'achèvement prévue
	d'autres membres du personnel qu'ils jugent appropriés.		la fin de l'exercice 2009-2010
<p>Recommandation 4: Le commissaire adjoint, Politiques et recherche et les sous commissaires régionaux, devraient améliorer la conformité en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • examinant les délais de traitement et le nombre de prolongations, en élaborant un plan pour améliorer les résultats et en effectuant la surveillance de sa mise en œuvre; • précisant au personnel qu'il faut recueillir et examiner les plaintes et les griefs des délinquants en isolement/isolement cellulaire durant la fin de semaine et les jours fériés; • renforçant la nécessité de verser aux dossiers des renseignements complets et de protéger la confidentialité des documents. 	<p>De l'information sera transmise aux SCR concernant les délais de traitement, l'utilisation des prolongations et le temps opportun pour prendre des mesures correctives.</p> <p>De concert avec leurs homologues des régions, les membres de la Division des recours des délinquants à l'AC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • définiront les engagements appropriés par rapport aux délais pour les griefs prioritaires et non prioritaires au second et au troisième paliers. • réviseront les critères des prolongations pour clarifier quand et pour quels motifs celles-ci peuvent être accordées et pour mieux suivre leur application. <p>La Division des recours des délinquants doit élaborer une fonction plus rigoureuse d'assurance de la conformité et de suivi dans le cadre du processus de règlement des griefs pour améliorer les délais, la conformité aux politiques et aux procédures ainsi que l'assurance de la qualité dans son ensemble.</p> <p>Le CAPR enverra immédiatement un communiqué aux SCR pour leur rappeler qu'ils sont tenus de recueillir et d'examiner tous les jours les griefs des délinquants en isolement.</p> <p>Les responsables de la Division des recours des délinquants, de concert avec ceux de l'AIPRP et de la Sécurité du Service, détermineront les lacunes et les risques associés au traitement des dossiers et préciseront les directives qui sont nécessaires et/ou indiqueront quels sont les changements à apporter au processus pour réduire les risques.</p>	<p>CAPR SCR</p>	<p>Automne 2009</p> <p>Débuter à l'été/l'automne 2009 pour achever le tout en avril 2010</p> <p>Achevé le 8 juin 2009</p> <p>Achever le bulletin pour la fin d'octobre 2009</p> <p>Réviser le manuel pour novembre 2009</p>