

SERVICE CORRECTIONNEL CANADA

TRANSFORMONS DES VIES. PROTÉGEONS LES CANADIENS.



RAPPORT D'ÉVALUATION

Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

OCTOBRE 2019

DOSSIER N° 394-2-98

SIGNATURES

ÉVALUATION DES SERVICES D'AUMÔNERIE DANS LES ÉTABLISSEMENTS DU SCC

Original signé par

.....

Anne Kelly
Commissaire

14 novembre 2019

.....

Date

Original signé par

.....

Bruno Jean
Directeur général, Politiques et planification stratégiques

8 novembre 2019

.....

Date

CONTRIBUTIONS

Auteurs¹

Lauren Crossing, analyste subalterne à l'évaluation

Marjorie Cyr, analyste subalterne à l'évaluation

Sidikat Fashola, analyste à l'évaluation

Ashley McConnell, agente d'évaluation

David Myers, analyste subalterne à l'évaluation

Avec la contribution de :

Prince Baffoe, analyste subalterne à l'évaluation

Rebecca Cherner, agente d'évaluation

Adam Crawford, analyste à l'évaluation

Esther Frigon, analyste subalterne à l'évaluation

Sylvie Gaudreault, évaluatrice principale

Sara Johnson, gestionnaire principale de recherche

Patrick Savoie, analyste subalterne à l'évaluation

Anthony Stock, agent d'évaluation

Eliza Von Baeyer, évaluatrice principale

¹ Les noms des auteurs et des membres de l'équipe d'évaluation apparaissent en ordre alphabétique.

REMERCIEMENTS

L'équipe d'évaluation tient à exprimer sa reconnaissance au Secteur des opérations et des programmes correctionnels, en particulier aux Services d'aumônerie, pour l'appui qu'ils ont apporté sans relâche aux divers aspects de ce projet. L'équipe tient à adresser de sincères remerciements à William Rasmus, Hugh Kirkegaard et Deborah Tanasieuk, qui ont déployé des efforts tout au long du projet d'évaluation. Elle remercie également tous les membres du groupe de travail consultatif, à savoir Chris Molloy (rapports sur la mesure et la gestion du rendement), Wagdi Abdelghaffar (Services corporatifs), Nathalie Bernard (Services corporatifs), Marty Maltby (Direction des initiatives pour les Autochtones), Marlene Wells (Secteur des délinquantes), Leslie Anne Keown (Direction générale de la recherche) et David Molzahn (Communications et engagement) pour leur collaboration et leur contribution tout au long de l'évaluation.

L'équipe d'évaluation tient à exprimer son appréciation à tous ceux qui ont participé à la collecte de données et fourni de précieux renseignements, à savoir les directeurs d'établissement, les membres du personnel des établissements, les bénévoles des Services d'aumônerie, les membres du groupe d'experts et les intervenants des services correctionnels provinciaux. Nous exprimons également notre gratitude à tous les détenus qui nous ont fait part de leur expérience des services d'aumônerie en établissement, en répondant au questionnaire et en participant aux entrevues.

Nous tenons également à remercier les nombreux employés des directions et des secteurs du SCC qui ont fourni des données en vue de l'évaluation : le personnel des Services de gestion financière de la Direction générale du contrôleur, qui a fourni les données financières, ainsi que le personnel responsable de la Direction des stratégies, de la planification, de la mesure et des rapports, qui a fourni des données sur les ressources humaines.

Enfin, l'équipe d'évaluation tient à remercier toutes les autres personnes ayant contribué à la présente évaluation et que nous n'avons pas mentionnées ici.

RÉSUMÉ

La *Charte canadienne des droits et libertés* garantit les droits et les libertés de tous les Canadiens. C'est pourquoi le Service correctionnel du Canada (SCC) est tenu de garantir ces mêmes droits et libertés aux détenus sous responsabilité fédérale, et notamment de leur offrir la possibilité d'exprimer leur religion ou leur spiritualité, ou de participer à des activités qui y sont liées. Dans cet esprit, le SCC offre des services d'aumônerie en établissement et dans la collectivité, afin de répondre à la diversité et à l'évolution des besoins religieux et spirituels des détenus.

La présente évaluation met l'accent sur la pertinence et le rendement des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC². Nous avons préparé les questions d'évaluation afin de nous concentrer sur des aspects précis des Services d'aumônerie et de recueillir des renseignements pertinents pour les décideurs, qui les aideront à prendre des décisions stratégiques en matière de politiques, d'opérations et d'affectation des ressources. L'évaluation est structurée en trois constatations principales (CPE); chacune a une méthodologie et un processus de collecte de données distincts. Voici les principaux éléments de chaque CPE.

CPE 1 : Pertinence et besoin continu de services d'aumônerie

Dans cette section, on examine dans quelle mesure le programme répond aux besoins confessionnels des détenus, comme l'exige le cadre législatif régissant le SCC. Voici les principales observations :

- Il faut offrir en permanence des services d'aumônerie aux détenus sous responsabilité fédérale. Le cadre législatif du SCC facilite le respect des engagements prescrits par les lois internationales, fédérales, provinciales et territoriales.
- Les Services d'aumônerie du SCC s'harmonisent avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral, car ils donnent aux délinquants l'occasion de pratiquer leur religion ou leur spiritualité et d'exprimer celles-ci. Il est nécessaire d'adopter une approche normalisée de

² Ci-après, on appellera les services d'aumônerie dans les établissements du SCC les « services d'aumônerie ».

la collecte et de la consignation des données religieuses afin d'assurer la cohérence et l'exactitude des rapports.

CPE 2 : Efficacité des services et des initiatives de l'aumônerie

Cette section présente les constatations issues de l'évaluation à propos du rendement et de l'efficacité des Services d'aumônerie, en examinant des volets comme la présentation des services d'aumônerie aux détenus, la sensibilisation à ces services et leur accessibilité, et les accommodements religieux. Voici les principales observations :

- Les détenus sous la responsabilité du SCC ont accès aux services d'aumônerie à l'admission, ce qui permet de répondre aux divers besoins religieux et spirituels de la population carcérale. Étant donné qu'un peu plus de la moitié des détenus se disent satisfaits ou très satisfaits des services d'aumônerie offerts à l'admission, il est possible d'optimiser encore plus la prestation de ces services. Plus précisément, on peut renforcer la visibilité des aumôniers³ lors de l'admission, et mieux sensibiliser les détenus aux Services d'aumônerie, tout en leur facilitant l'accès à ces services et aux intervenants connexes (à savoir les aumôniers et les bénévoles des Services d'aumônerie).
- Les détenus sont plus sensibilisés à la disponibilité des services d'aumônerie de base qu'à la capacité des aumôniers à leur offrir des services (p. ex., un soutien spirituel individuel en cas de crise personnelle, ou une rencontre de gestion de cas). Cependant, il n'existe pas de moyen systématique permettant aux aumôniers de se présenter aux nouveaux détenus ou de leur présenter leurs services. Les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général des établissements invoquent la perception d'une lourde charge de travail et d'un manque de ressources pour expliquer pourquoi les aumôniers ne peuvent pas toujours offrir à temps l'information sur les Services d'aumônerie aux détenus. On pourrait mieux répondre aux besoins des détenus si l'on disposait de plus d'information et si l'on avait accès aux services et aux programmes propres à chaque religion, ainsi qu'aux dirigeants religieux.

³ Ci-après, nous appellerons les aumôniers en établissements des « aumôniers ».

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

- Les aumôniers sont présents et visibles⁴ et reconnaissables dans la plupart des secteurs de l'établissement, à l'exception des cellules d'isolement et des unités/rangées. Les bénévoles des Services d'aumônerie ne sont pas aussi facilement reconnaissables dans les établissements.
- Les aumôniers et les bénévoles des Services d'aumônerie ont un impact positif sur l'environnement en établissement. Leur présence crée une atmosphère rassurante, et l'on offre aux détenus les outils nécessaires pour gérer leurs émotions, participer à des activités de groupe et mieux comprendre les aspects distinctifs de leur spiritualité et de leurs traditions religieuses.
- Au sein des Services d'aumônerie, on communique et on échange de l'information efficacement, ainsi qu'avec le Comité interconfessionnel de l'aumônerie (CIA). On observe des possibilités d'amélioration dans les domaines suivants : documentation de l'information relative à l'aumônerie et échange en temps opportun de renseignements pertinents, en particulier pour les projets de réinsertion sociale avec des groupes confessionnels.
- En général, les détenus sous la responsabilité du SCC sont satisfaits du processus d'accommodement religieux en vigueur dans leur établissement. Ils sont nombreux à indiquer que les aumôniers leur annoncent le délai de traitement de leur demande d'accommodement religieux, et que la plupart de ces délais sont respectés. Il faut néanmoins améliorer la capacité du SCC à faire le suivi des plaintes et des griefs de nature religieuse et spirituelle.
- On signale des problèmes liés à la disponibilité des aumôniers avant la mise en liberté. On peut améliorer les choses en établissant des liens avec la collectivité au début du processus de mise en liberté, et en améliorant les pratiques d'échange d'information entre les aumôniers des établissements et les ressources communautaires.
- Le manque de connaissances spécialisées à propos de la santé mentale et de la diversité explique les problèmes majeurs qui se posent lors de la prestation de services religieux et/ou spirituels aux divers détenus dans les établissements du SCC, en particulier à ceux qui ont des problèmes de santé mentale, sont issus d'une minorité ethnoculturelle ou membre de la communauté LGBTQ2.

⁴ La visibilité renvoie à une présence pastorale active – l'aumônier doit être présent et vu dans l'ensemble de l'établissement, être disponible pendant une éventuelle perturbation des opérations de l'établissement et présenter les services d'aumônerie aux détenus à leur arrivée.

- Les bénévoles des Services d'aumônerie ne connaissent pas assez bien l'actuelle structure de gestion de la prestation des services d'aumônerie. Les intervenants liés aux Services d'aumônerie signalent des problèmes d'accès aux possibilités d'avancement professionnel, de recrutement et de maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie, de supervision, mais aussi de communication et d'échange d'information.

CPE 3 : Normes d'excellence associées aux modèles de prestation des services d'aumônerie

Nous avons entrepris un examen de l'actuel modèle de prestation des services d'aumônerie, tout en examinant d'autres modèles de prestation de services afin de définir les pratiques exemplaires qui permettront d'éclairer stratégiquement la prestation des services d'aumônerie à l'avenir.

Il est possible d'offrir les services d'aumônerie afin de maximiser les ressources et de remédier aux lacunes et aux points faibles, en adoptant des normes d'excellence à l'égard des pratiques de recrutement et de maintien en poste, de prestation de services et d'échange d'information. Il convient de souligner que, dans le cadre du modèle de prestation de services actuel, le SCC n'exerce aucun pouvoir en ce qui concerne le processus décisionnel lié au recrutement d'aumôniers, le contact avec la collectivité et la collégialité.

Selon le groupe d'experts, trois modèles de prestation de services pourraient être envisagés par le SCC en vue d'améliorer la prestation des services d'aumônerie de base : un modèle de l'employé du gouvernement, un modèle régional à fournisseurs multiples ou le maintien de l'actuel modèle national à fournisseur unique. On appliquerait au modèle adopté les normes d'excellence décrites dans la présente évaluation. Les Services d'aumônerie pourraient également envisager l'établissement d'un modèle hybride combinant des aspects des divers modèles proposés.

Recommandations

En nous appuyant sur ces constatations, nous avons proposé des recommandations et des plans d'action de la direction (PAD) afin de résoudre les principaux problèmes mis en lumière, par exemple : en prenant des mesures pour renforcer les objectifs liés aux normes de service; en élaborant des stratégies officielles permettant aux aumôniers de se présenter aux nouveaux détenus et de leur présenter leurs services; en maintenant des relations productives avec les

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

groupes confessionnels; en améliorant les pratiques de gestion des données liées aux plaintes et aux griefs de nature religieuse et/ou spirituelle; en prenant des mesures qui visent à mieux aider les aumôniers à offrir des services religieux et/ou spirituels à la population carcérale diversifiée que gère le SCC; en déterminant les modèles de prestation de services les plus efficaces et efficients, ainsi que les pratiques exemplaires qui permettront d'atteindre les objectifs du programme.

SOMMAIRE DES CONSTATATIONS

CONSTATATION 1 : BESOIN EN SERVICES D'AUMÔNERIE

Il y a un besoin continu d'offrir des services d'aumônerie aux détenus sous responsabilité fédérale. Le cadre législatif du SCC facilite le respect des engagements prescrits par les lois internationales, fédérales, provinciales et territoriales.

CONSTATATION 2 : CONFORMITÉ AVEC LES PRIORITÉS, LES RÔLES ET LES RESPONSABILITÉS DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Les Services d'aumônerie du SCC s'harmonisent avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral, car ils donnent aux détenus l'occasion de pratiquer leur religion ou leur spiritualité et d'exprimer celles-ci. Il est nécessaire de mettre en œuvre une approche normalisée au chapitre de la collecte et de la consignation des données religieuses afin d'assurer la cohérence et l'exactitude des rapports.

CONSTATATION 3 : EFFICACITÉ DES SERVICES D'AUMÔNERIE – ADMISSION

Les détenus sous la responsabilité du SCC ont accès aux services d'aumônerie durant la période d'admission, ce qui permet de répondre aux divers besoins religieux et spirituels de la population carcérale. Étant donné qu'un peu plus de la moitié des détenus se disent satisfaits ou très satisfaits des services d'aumônerie offerts à l'admission, il est possible d'optimiser encore plus la prestation de ces services. Plus précisément, on peut renforcer la visibilité des aumôniers lors de l'admission, et mieux sensibiliser les détenus à propos des Services d'aumônerie, tout en leur facilitant l'accès à ces services et aux intervenants connexes (à savoir les aumôniers et les bénévoles des Services d'aumônerie).

CONSTATATION 4 : EFFICACITÉ DES SERVICES D'AUMÔNERIE – INCARCÉRATION – CONNAISSANCE ET ACCESSIBILITÉ DES SERVICES D'AUMÔNERIE

Les détenus sont plus sensibilisés à la disponibilité des services d'aumônerie de base qu'à la capacité des aumôniers à offrir des services aux détenus (p. ex., un soutien spirituel individuel). Cependant, il n'existe pas des stratégies formelles permettant aux aumôniers de se présenter aux nouveaux détenus ou de leur présenter leurs services. Les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général des établissements invoquent la perception d'une lourde charge de travail et d'un manque de ressources pour expliquer pourquoi les aumôniers ne peuvent pas toujours offrir à temps l'information sur les services d'aumônerie aux détenus. On pourrait mieux répondre aux besoins des détenus si l'on disposait de plus d'information et si l'on avait accès aux services et aux programmes propres à chaque religion, ainsi qu'aux dirigeants religieux.

CONSTATATION 5 : EFFICACITÉ DES SERVICES D'AUMÔNERIE – VISIBILITÉ ET CARACTÈRE RECONNAISSABLE

Le plus souvent, les aumôniers en établissement ne disposent pas d'un moyen systématique de se présenter aux nouveaux détenus ou de leur présenter l'éventail de leurs services. En outre, les bénévoles des Services d'aumônerie ne sont pas aussi facilement reconnaissables dans les établissements.

CONSTATATION 6 : EFFICACITÉ DES SERVICES D'AUMÔNERIE – ENVIRONNEMENT EN ÉTABLISSEMENT

Les aumôniers et les bénévoles des Services d'aumônerie ont un impact positif sur l'environnement en établissement. Leur présence crée une atmosphère rassurante, et l'on offre aux détenus les outils nécessaires pour gérer leurs émotions, participer à des activités de groupe et mieux comprendre les aspects distinctifs de leur spiritualité et de leurs traditions religieuses.

CONSTATATION 7 : EFFICACITÉ DES SERVICES D'AUMÔNERIE – PRATIQUES DE COMMUNICATION ET D'ÉCHANGE D'INFORMATION

Au sein des Services d'aumônerie, on communique et on échange de l'information efficacement, ainsi qu'avec le Comité interconfessionnel de l'aumônerie (CIA). On observe des possibilités d'amélioration dans les domaines suivants : documentation de l'information relative à l'aumônerie et échange en temps opportun de renseignements pertinents, en particulier pour les projets de réinsertion sociale avec des groupes confessionnels.

CONSTATATION 8 : EFFICACITÉ DES SERVICES D'AUMÔNERIE – PROCESSUS D'ACCOMMODEMENT RELIGIEUX ET PLAINTES ET GRIEFS RELIGIEUX/SPIRITUELS

En général, les détenus sous la responsabilité du SCC sont satisfaits du processus d'accommodement religieux en vigueur dans leur établissement. Ils sont nombreux à indiquer que les aumôniers leur annoncent le délai de traitement de leur demande d'accommodement religieux, et que la plupart de ces délais sont respectés. Il faut néanmoins améliorer la capacité du SCC à faire le suivi des plaintes et des griefs de nature religieuse et spirituelle.

CONSTATATION 9 : EFFICACITÉ DES SERVICES D'AUMÔNERIE – TRANSITION AVANT LA MISE EN LIBERTÉ

On signale des problèmes liés à la disponibilité des aumôniers avant la mise en liberté. On peut améliorer les choses en établissant des liens avec la collectivité au début du processus de mise en liberté, et en améliorant les pratiques d'échange d'information entre les aumôniers des établissements et les ressources communautaires.

CONSTATATION 10 : ANALYSE COMPARATIVE ENTRE LES SEXES PLUS

Le manque de connaissances spécialisées à propos de la santé mentale et de la diversité explique les problèmes majeurs qui se posent lors de la prestation de services religieux et/ou spirituels aux divers détenus dans les établissements du SCC, en particulier à ceux qui ont des problèmes de santé mentale, sont issus d'une minorité ethnoculturelle ou membres de la communauté LGBTQ2.

CONSTATATION 11 : GESTION DES SERVICES D'AUMÔNERIE

Les bénévoles des Services d'aumônerie ne connaissent pas assez bien l'actuelle structure de gestion visant la prestation des services d'aumônerie. Les intervenants liés aux Services d'aumônerie signalent des problèmes d'accès aux possibilités d'avancement professionnel, de recrutement et de maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie et de supervision/de surveillance, mais aussi de communication et d'échange d'information.

CONSTATATION 12 : NORMES D'EXCELLENCE

Il est possible d'offrir les services d'aumônerie afin de maximiser les ressources et de remédier aux lacunes et aux points faibles, en adoptant des normes d'excellence en matière de recrutement et de maintien en poste, de prestation de services efficace et de collaboration et d'échange d'information. Il convient de souligner que, dans le cadre du modèle de prestation de services actuel, le SCC n'exerce aucun pouvoir en ce qui concerne le processus décisionnel lié au recrutement d'aumôniers, la mobilisation communautaire et la collégialité.

CONSTATATION 13 : MODÈLE DE PRESTATION DES SERVICES D'AUMÔNERIE

Selon le groupe d'experts, trois modèles de prestation de services pourraient être envisagés par le SCC en vue d'améliorer la prestation des services d'aumônerie de base : un modèle de l'employé du gouvernement, un modèle régional à fournisseurs multiples ou le maintien de l'actuel modèle national à fournisseur unique. On appliquerait au modèle adopté les normes d'excellence décrites dans la présente évaluation. Les Services d'aumônerie pourraient également envisager l'établissement d'un modèle hybride combinant des aspects des divers modèles proposés.

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS ET DES PLANS D'ACTION DE LA GESTION

RECOMMANDATION ET PLAN D'ACTION DE LA GESTION 1 : AMÉLIORER LES PRATIQUES DE GESTION DE L'INFORMATION ET LA QUALITÉ DES DONNÉES RELIGIEUSES

Il est recommandé que les Services d'aumônerie du SCC favorisent les partenariats avec les bureaux de première responsabilité (BPR) pertinents afin de faciliter efficacement les activités suivantes :

- Examiner et modifier au besoin les politiques et les procédures relatives à la religion et à la spiritualité afin de s'assurer que les pratiques obligatoires de gestion de l'information sont définies;
- Établir des définitions ou des critères nationaux normalisés liés à l'appartenance religieuse;
- Relever tous les renseignements religieux supplémentaires qui devraient être recueillis et consignés dans le Système de gestion des délinquant(e)s (SGD).

RECOMMANDATION ET PLAN D'ACTION DE LA GESTION 2 : PLANIFICATION ET SURVEILLANCE/PRESTATION DE SERVICES

Il est recommandé que les Services d'aumônerie prennent des mesures pour renforcer les objectifs de la norme de service en vue d'améliorer les services religieux et spirituels fournis aux détenus. Elle devrait adopter des stratégies permettant de faire ce qui suit :

- Élaborer une approche normalisée de la planification et de la prestation de services qui tient compte du contexte propre à chaque établissement.
- Surveiller de près l'appartenance religieuse des détenus et l'information relative aux établissements afin de modifier les services, au besoin, et de mieux répondre ainsi à l'évolution des besoins des détenus. Cela inclura le suivi continu du modèle horaire de prestation de services dans chaque établissement, afin de répondre aux besoins locaux et aux préoccupations exprimées relativement à l'accessibilité/la disponibilité des aumôniers et à la pénurie de ressources.
- Veiller à ce qu'on dispose de mécanismes permettant de mieux cibler les services d'aumônerie pour répondre aux divers besoins de la population carcérale.
- Élaborer un plan de prestation de services en établissement pour la période d'admission, afin de garantir la couverture et l'accès aux aumôniers et aux services.

- Faciliter un processus qui garantira que les chapelles/espaces sacrés peuvent accueillir tous les groupes religieux.
- Élaborer et mettre en œuvre les mesures nécessaires pour mieux sensibiliser les détenus aux services offerts par les aumôniers et les bénévoles des Services d'aumônerie.
- Poursuivre un dialogue régulier avec les intervenants clés afin de garantir des normes de service à la fois efficaces et appropriées.

RECOMMANDATION ET PLAN D'ACTION DE LA GESTION 3 : VISIBILITÉ ET CARACTÈRE RECONNAISSABLE

Il est recommandé que les Services d'aumônerie élaborent des stratégies permettant aux aumôniers des établissements de se présenter et de présenter leurs services aux nouveaux détenus, en particulier au moment de l'admission, et rendent leur présence plus visible dans tous les secteurs de l'établissement. Des stratégies devraient également être élaborées pour que les aumôniers bénévoles soient plus facilement reconnaissables. Pour ce faire, on peut :

- adopter une approche normalisée qui garantira qu'on présente à tous les détenus l'éventail des services d'aumônerie offerts à l'admission, puis dans l'établissement;
- renforcer les lignes directrices et clarifier les résultats escomptés pour une plus grande visibilité;
- établir un modèle de planification des visites d'aumôniers en établissement;
- consulter les intervenants pertinents à propos de l'élaboration d'un processus permettant aux aumôniers bénévoles d'être reconnus plus facilement par les détenus et le personnel partout dans l'établissement.

RECOMMANDATION ET PLAN D'ACTION DE LA GESTION 4 : SOUTIEN DE GROUPES CONFESIONNELS À LA RÉINSERTION SOCIALE

Il est recommandé que les Services d'aumônerie entretiennent des relations productives avec les groupes confessionnels et étudient la possibilité d'accroître le recours à des pratiques garantissant la continuité de l'accompagnement et des liens entre les aumôniers et les ressources confessionnelles de la collectivité. Pour ce faire, on peut :

- échanger en temps opportun des renseignements pertinents sur les projets de réinsertion sociale avec des groupes confessionnels (PRSGC);
- établir des liens avec les groupes confessionnels dès le début du processus de mise en liberté;
- améliorer les procédures de planification et de préparation de la mise en liberté d'un détenu, ce qui inclut le soutien des groupes confessionnels;

- mobiliser davantage les groupes confessionnels à l'appui de la réinsertion sociale des délinquants.

**RECOMMANDATION ET PLAN D'ACTION DE LA GESTION 5 :
PLAINTES ET GRIEFS RELIGIEUX ET SPIRITUELS**

Il est recommandé que les Services d'aumônerie améliorent leurs pratiques de gestion de l'information liées aux données sur les plaintes et les griefs religieux et spirituels. Pour ce faire, on peut :

- adopter une approche systématique qui permettra de mieux compiler les données relatives aux plaintes et aux griefs religieux et spirituels.

**RECOMMANDATION ET PLAN D'ACTION DE LA GESTION 6 :
COMBLER LES BESOINS DES DIVERSES POPULATIONS DE DÉTENUÉS**

Il est recommandé que les Services d'aumônerie adoptent des mesures visant à mieux orienter les aumôniers des établissements afin qu'ils fournissent des services religieux et/ou spirituels aux diverses populations de détenus du SCC, notamment les détenus ayant des problèmes de santé mentale, les détenus membres de la communauté LGBTQ2 et les détenus appartenant à une minorité ethnoculturelle. Pour ce faire, on peut :

- fournir constamment des renseignements et des conseils spécialisés aux aumôniers en matière de santé mentale et de diversité;
- déterminer s'il est possible, dans le cadre des ententes contractuelles existantes, de recruter des aumôniers en établissement ayant l'expérience de la prestation de services religieux et/ou spirituels répondant aux besoins des diverses populations de détenus du SCC.

**RECOMMANDATION ET PLAN D'ACTION DE LA GESTION 7 :
NORMES D'EXCELLENCE**

Il est recommandé que les Services d'aumônerie tiennent compte des normes d'excellence définies par le groupe d'experts et les bénéficiaires du programme dans le cadre de son examen, afin de déterminer les pratiques les plus efficaces et efficaces pour atteindre les objectifs du programme. Pour ce faire, on peut :

- veiller à ce que les services, les aumôniers et les bénévoles des Services d'aumônerie soient accessibles à tous les détenus, quelle que soit leur confession religieuse;
- éliminer les obstacles inutiles qui empêchent les détenus d'avoir accès à des accommodements religieux;

- dans la mesure du possible, enrichir l'orientation et le perfectionnement continu offerts aux aumôniers, et élaborer une approche pour la création d'un plan d'apprentissage et de perfectionnement des aumôniers;
- veiller à ce que les normes de prestation de services répondent aux besoins des détenus;
- définir et mettre en place des mécanismes favorisant des pratiques de collaboration et d'échange d'information adéquates entre les Services d'aumônerie et les intervenants des collectivités.

RECOMMANDATION ET PLAN D'ACTION DE LA GESTION 8 : MODÈLE DE PRESTATION DES SERVICES D'AUMÔNERIE

Il est recommandé que les Services d'aumônerie tiennent compte des normes d'excellence définies dans la présente évaluation afin de déterminer le modèle de prestation des services le plus efficient et efficace, qui facilitera l'atteinte des objectifs à court, à moyen et à long termes du programme. Les Services d'aumônerie devraient :

- déterminer s'il est possible d'adopter un nouveau modèle de prestation de services (p. ex. un modèle de l'employé du gouvernement, un modèle régional à fournisseurs multiples, un modèle national à fournisseur unique amélioré ou un modèle hybride) en faisant une analyse approfondie des subtilités de chaque modèle et en lançant un processus de consultation;
- déterminer s'il est possible de définir les compétences clés des aumôniers et de créer un processus de certification pour la prestation de services multiconfessionnels dans le cadre du modèle existant, et si c'est le cas, imposer ces compétences clés et un processus de certification.

TABLE DES MATIÈRES

SIGNATURES	i
CONTRIBUTIONS	ii
REMERCIEMENTS	iii
RÉSUMÉ	iv
SOMMAIRE DES CONSTATATIONS	ix
SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS ET DES PLANS D'ACTION DE LA GESTION	xii
TABLE DES MATIÈRES.....	xvi
LISTE DES TABLEAUX.....	xviii
LISTE DES FIGURES	xix
LISTE DES SIGLES	xx
1.0 INTRODUCTION	1
1.1 OBJET.....	1
1.2 CONTEXTE	2
1.3 POLITIQUE ET LÉGISLATION	3
1.4 DESCRIPTION DU PROGRAMME	4
1.5 MODÈLE LOGIQUE	8
1.6 STRUCTURE DE GOUVERNANCE	9
2.0 APPROCHE ET CONCEPTION DE L'ÉVALUATION.....	12
2.1 PORTÉE DE L'ÉVALUATION	12
2.2 QUESTIONS D'ÉVALUATION	12
2.3 APPROCHE.....	14
2.4 EXAMEN DE LA DOCUMENTATION.....	15
2.5 MÉTHODOLOGIE ET COLLECTE DE DONNÉES	15
2.6 MESURES.....	23
2.7 LIMITES ET STRATÉGIES D'ATTÉNUATION	24
3.0 DÉPENSES	25
4.0 CONSTATATIONS.....	27
4.1 CPE 1 : PERTINENCE DES SERVICES D'AUMÔNERIE DANS LES ÉTABLISSEMENTS DU SCC	27
4.1.1 BESOINS EN SERVICES D'AUMÔNERIE	28
4.2 CPE 2 : EFFICACITÉ ET EFFICIENCE DES SERVICES D'AUMÔNERIE DANS LES ÉTABLISSEMENTS DU SCC.....	39

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

4.2.1 ADMISSION	40
4.2.2 INCARCÉRATION	44
4.2.3 AVANT LA MISE EN LIBERTÉ.....	79
4.2.4 ANALYSE COMPARATIVE ENTRE LES SEXES PLUS (ACS+)	82
4.2.5 GESTION DES SERVICES D'AUMÔNERIE	88
4.3. CPE 3 : NORMES D'EXCELLENCE ASSOCIÉES AU MODÈLE DE PRESTATION DES SERVICES D'AUMÔNERIE.....	92
4.3.1 APERÇU DU MODÈLE DE PRESTATION DES SERVICES D'AUMÔNERIE	92
4.3.2 PRINCIPALES CONSTATATIONS.....	96
4.3.3 DISCUSSION : MODÈLE DE PRESTATION DES SERVICES D'AUMÔNERIE ET NORMES D'EXCELLENCE	114
4.3.4 MARCHÉ À SUIVRE	120
5.0 CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	122
5.1 CONCLUSION.....	122
5.2 RECOMMANDATIONS.....	123
ANNEXE A	130
ANNEXE B.....	135
ANNEXE C.....	137
ANNEXE D	139
BIBLIOGRAPHIE.....	142

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Établissements choisis pour les entrevues auprès des détenus	17
Tableau 2 : Limites de l'évaluation des services d'aumônerie et impacts connexes	24
Tableau 3 : Dépenses affectées aux services d'aumônerie en établissement.....	26
Tableau 4 : Appartenance religieuse parmi la population de détenus sous responsabilité fédérale .	31
Tableau 5 : Appartenance religieuse parmi la population canadienne.....	33
Tableau 6 : Éléments de l'actuelle structure de gouvernance des Services d'aumônerie du SCC	93
Tableau 7 : L'actuel modèle de prestation des services d'aumônerie du SCC	95
Tableau 8 : Ce qui fonctionne bien dans l'actuel modèle de prestation des services d'aumônerie ...	98
Tableau 9 : Problèmes liés à l'actuel modèle de prestation de services d'aumônerie	102
Tableau 10 : Points à améliorer au sein de l'actuel modèle de prestation de services d'aumônerie	106
Tableau 11 : Pratiques exemplaires inspirées d'autres modèles de prestation de services d'aumônerie.....	111
Tableau 12 : Modèles de rechange au modèle de prestation des services d'aumônerie.....	118

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Services d'aumônerie	5
Figure 2 : Modèle logique des Services d'aumônerie	8
Figure 3 : Appartenance religieuse au sein de la population carcérale fédérale	30
Figure 4 : Appartenance religieuse parmi la population canadienne	32
Figure 5 : Information sur les services d'aumônerie fournie aux détenus, selon les intervenants liés aux Services d'aumônerie	42
Figure 6 : Perception qu'ont les intervenants liés aux Services d'aumônerie de l'accessibilité des services d'aumônerie et des activités connexes.....	44
Figure 7 : Pourcentage de détenus au courant de l'existence des services d'aumônerie	46
Figure 8 : Pourcentage de détenus utilisant les services d'aumônerie.....	48
Figure 9 : Pourcentage de détenus utilisant les services de soutien à l'aumônerie	49
Figure 10 : Pourcentage des intervenants liés aux Services d'aumônerie et des membres de l'effectif général voyant des problèmes dans la sensibilisation accrue aux services d'aumônerie	52
Figure 11 : Perception qu'ont les intervenants liés aux Services d'aumônerie, les membres de l'effectif général et les détenus de la présence et de la visibilité des aumôniers et des bénévoles dans l'ensemble des établissements	60
Figure 12 : Termes utilisés par les détenus pour expliquer que la présence d'aumôniers dans les établissements du SCC est précieuse	63
Figure 13 : Termes utilisés par les membres de l'effectif général pour expliquer que la présence d'aumôniers dans les établissements du SCC est précieuse	64
Figure 14 : Description par les intervenants liés aux Services d'aumônerie des qualités des aumôniers contribuant à un environnement apaisant dans les établissements du SCC.....	65
Figure 15 : Pratiques d'échange d'information	69
Figure 16 : Moyens de communication efficaces selon les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général.....	71
Figure 17 : Moyens de communication efficaces selon le CIA	72
Figure 18 : Types courants d'accommodements religieux	75
Figure 19 : Pourcentage d'intervenants liés aux Services d'aumônerie qui pensent que l'actuelle structure de gestion de ces services fonctionne bien	89
Figure 20 Proportion des services du fournisseur national pour l'exercice 2018-2019	96

LISTE DES SIGLES

AC	Administration centrale
ACS+	Analyse comparative entre les sexes plus
AF	Année financière
AR	Administration régionale
BEC	Bureau de l'enquêteur correctionnel
BPR	Bureau de première responsabilité
CIA	Comité interconfessionnel de l'aumônerie
COC	Convention d'offre à commandes
CPE	Constatation principale de l'évaluation
CT	Conseil du Trésor du Canada
DC	Directive du commissaire
EC	Enquêteur correctionnel
EDT	Énoncé des travaux
EGC	Équipe de gestion de cas
ENM	Enquête nationale auprès des ménages
ERI	Évaluation rapide des incidences
LD	Lignes directrices
LGBTQ2	Lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres, intersexuels, queer, en questionnement, bispituel
LSCMLC	<i>Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition</i>
PAG	Plan d'action de la gestion
PdC	Ponts du Canada
PE	Protocole d'entente
PRSGC	Projets de réinsertion sociale avec des groupes confessionnels
PSAE	Permission de sortir avec escorte
PSSE	Permission de sortir sans escorte
RADAR	Rapports automatisés de données appuyant la réinsertion
RPP	Rapport sur les plans et les priorités
RSCMLC	<i>Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition</i>
SAS	Système d'analyse statistique
SCC	Service correctionnel du Canada
SGD	Système de gestion des délinquant(e)s
SGDR	Système de gestion des délinquant(e)s révisé
SGRH	Système de gestion des ressources humaines
SIGFM	Système intégré de gestion des finances et du matériel
SIR	Système intégré de rapports
SIR-M	Système intégré de rapports-modernisé
SOPC	Secteur des opérations et des programmes correctionnels
SPAC	Services publics et Approvisionnement Canada
SPSS	Progiciel de statistiques pour les sciences sociales

1.0 INTRODUCTION

1.1 OBJET

Conformément au Plan d'évaluation du Ministère, le Service correctionnel du Canada (SCC) a procédé à une évaluation des services d'aumônerie en établissement⁵ qui couvrait la période allant du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2018⁶. Cette évaluation visait à fournir au SCC en temps opportun des renseignements pertinents lui permettant de prendre des décisions stratégiques en matière de politiques, d'opérations et d'affectation des ressources en lien avec les services d'aumônerie. Dans l'esprit de la Politique sur les résultats du Conseil du Trésor du Canada (2016), l'évaluation était axée sur les trois éléments essentiels suivants :

- besoin continu en services d'aumônerie et pertinence de ces services, notamment par la concordance avec les priorités du gouvernement fédéral et avec ses rôles et responsabilités;
- efficacité des services et des initiatives de l'aumônerie;
- efficacité de la prestation des services d'aumônerie.

L'évaluation examine les services d'aumônerie en établissement à l'admission, durant l'incarcération (après le placement pénitentiaire) et avant la mise en liberté dans la collectivité. En offrant des services d'aumônerie efficaces et efficients, le SCC encourage les détenus à examiner leurs comportements et leurs décisions, et à découvrir de nouveaux modes de vieⁱ. Cela peut les aider à s'épanouir davantage et à accepter la responsabilité de leurs actes et, du même coup, faciliter leur réinsertion en toute sécurité dans les collectivités canadiennesⁱⁱ. Ces objectifs concordent avec les priorités organisationnelles du SCCⁱⁱⁱ :

- gestion en toute sécurité des délinquants admissibles durant leur transition de l'établissement vers la collectivité et pendant qu'ils sont sous surveillance;

⁵ Ci-après, les services d'aumônerie dans les établissements du SCC s'appelleront les « services d'aumônerie ».

⁶ Le SCC est l'organisme fédéral chargé d'administrer les peines de deux ans ou plus imposées par les tribunaux. L'administration des peines inclut la gestion des établissements correctionnels de divers niveaux de sécurité et la surveillance des délinquants mis en liberté sous condition dans la collectivité. Pour en savoir plus sur le SCC, notamment sur ses politiques et sa législation habilitante, vous pouvez consulter son site Web à l'adresse : <http://www.csc-scc.gc.ca>.

- sécurité des membres du public, des victimes, du personnel et des délinquants dans nos établissements et dans la collectivité;
- relations productives avec une diversité de partenaires, d'intervenants, de groupes de victimes et d'autres parties intéressées contribuant à la sécurité publique.

Les résultats et les recommandations figurant dans le présent rapport d'évaluation aideront la haute direction du SCC à prendre des décisions et à élaborer des politiques stratégiques futures en matière de Services d'aumônerie. Une évaluation préalable des Services d'aumônerie a été effectuée en 2004; les recommandations qu'elle a générées se trouvent à l'annexe A^{iv}.

1.2 CONTEXTE

La *Charte canadienne des droits et libertés* garantit les droits et les libertés de tous les Canadiens. À l'instar de la population canadienne, les détenus sous responsabilité fédérale ont le droit d'exprimer leur religion ou leur spiritualité, ou de participer à des activités qui y sont liées. Depuis 1835, les Services d'aumônerie sont principalement offerts à deux groupes confessionnels au Canada : les catholiques et les protestants^{vi}. Or, de nos jours, la diversité religieuse va bien au-delà de ces deux groupes. Ainsi, étant donné qu'environ 70 % des détenus sous responsabilité fédérale déclarent avoir une appartenance religieuse et pourraient avoir besoin de services d'aumônerie à tout moment durant leur incarcération, le rôle des aumôniers en établissement et des services religieux et spirituels a évolué pour tenir compte de cette diversité religieuse⁷. D'ailleurs, cette diversité va au-delà des détenus qui ne déclarent peut-être aucune appartenance religieuse, mais pourraient quand même recevoir des services d'aumônerie (p. ex., en participant à des rituels religieux).

Il est constamment nécessaire d'offrir des services d'aumônerie dans les établissements fédéraux canadiens. Des études ont montré que les services d'aumônerie offerts en établissement ont une incidence positive sur le comportement des détenus. Par exemple, une étude a montré que plus un détenu participe souvent à des programmes religieux, plus cela aura d'impact sur le succès de sa réadaptation, qu'on mesure par le nombre d'infractions commises durant l'incarcération (O'Connor

⁷ Ci-après, nous appellerons les aumôniers en établissements des « aumôniers ».

et Perreyclear, cités dans Power, Ritchie et Madill, 2014)^{vii}. À ce titre, les Services d'aumônerie du SCC pourraient contribuer efficacement à la réussite de la réinsertion sociale d'un détenu dans la collectivité.

1.3 POLITIQUE ET LÉGISLATION

En vertu de la loi fédérale et des exigences ministérielles, le SCC doit offrir des services d'aumônerie à tous les détenus sous responsabilité fédérale. L'article 75 de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC) stipule ceci : « Dans les limites raisonnables fixées par règlement pour assurer la sécurité de quiconque ou du pénitencier, tout détenu doit avoir la possibilité de pratiquer librement sa religion et d'exprimer sa spiritualité^{viii}. » Parallèlement à cet article, l'article 100 du *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (RSCMLC) stipule que tout détenu a le droit de pratiquer sa religion ou sa vie spirituelle. En vertu de l'article 101 du RSCMLC, le SCC doit veiller à ce que les éléments suivants soient mis à la disposition du détenu pour sa religion ou sa vie spirituelle :

- un service d'aumônerie interconfessionnel;
- des locaux pour la pratique religieuse ou la vie spirituelle;
- le régime alimentaire particulier imposé par la religion ou la vie spirituelle du détenu;
- ce qui est nécessaire pour les rites religieux ou spirituels particuliers du détenu^{ix}.

En plus de la LSCMC et du RSCMLC, une série de politiques internes, les directives du commissaire (DC), étayent les obligations légales du SCC. Les DC propres aux Services d'aumônerie sont les suivantes :

La DC 750 – Services d'aumônerie porte sur la prestation de services religieux et spirituels aux détenus (quelles que soient leur origine ou leurs croyances) par des représentants de groupes confessionnels canadiens et leurs bénévoles. La prestation de ces services vise à affirmer et à appuyer le rôle de la spiritualité pour la réadaptation et la réinsertion sociale des détenus^x.

- Les lignes directrices (LD) suivantes accompagnent la DC 750 et clarifient davantage les responsabilités des aumôniers dans les cas d'accommodement religieux des détenus :

- Les LD 750-1 – Accommodements religieux des détenus décrivent le processus d'approbation des demandes d'accommodement religieux des détenus^{xi}. Cette approbation (qui vise par exemple les objets, vêtements et régimes liés à la religion) indique ce qui est raisonnablement accessible aux détenus dans la collectivité dans le respect des lois et politiques en vigueur, et en préservant la sécurité de l'établissement^{xii}.

1.4 DESCRIPTION DU PROGRAMME

Le programme des Services d'aumônerie comprend trois volets : les services d'aumônerie, les espaces sacrés et les partenaires des Services d'aumônerie. Les services d'aumônerie sont principalement offerts dans les établissements du SCC de l'ensemble du Canada, tandis que les espaces sacrés sont des lieux de rencontre neutres fournis par le SCC, où les détenus de toutes les confessions religieuses peuvent se retrouver pour pratiquer leur religion ou leur spiritualité. Les partenaires des Services d'aumônerie sont les membres de l'effectif général des administrations centrale et régionales, une équipe d'aumôniers en établissement, les bénévoles des Services d'aumônerie, les organismes sous-traitants au sein de la collectivité et les intervenants communautaires qui aident les détenus à explorer leur religion et leur spiritualité, tout en les préparant à leur réinsertion sociale dans la collectivité. On gère ces volets (expliqués plus en détail ci-après) de front afin de garantir que les détenus partout au Canada seront autorisés à pratiquer leur religion sans entraves.

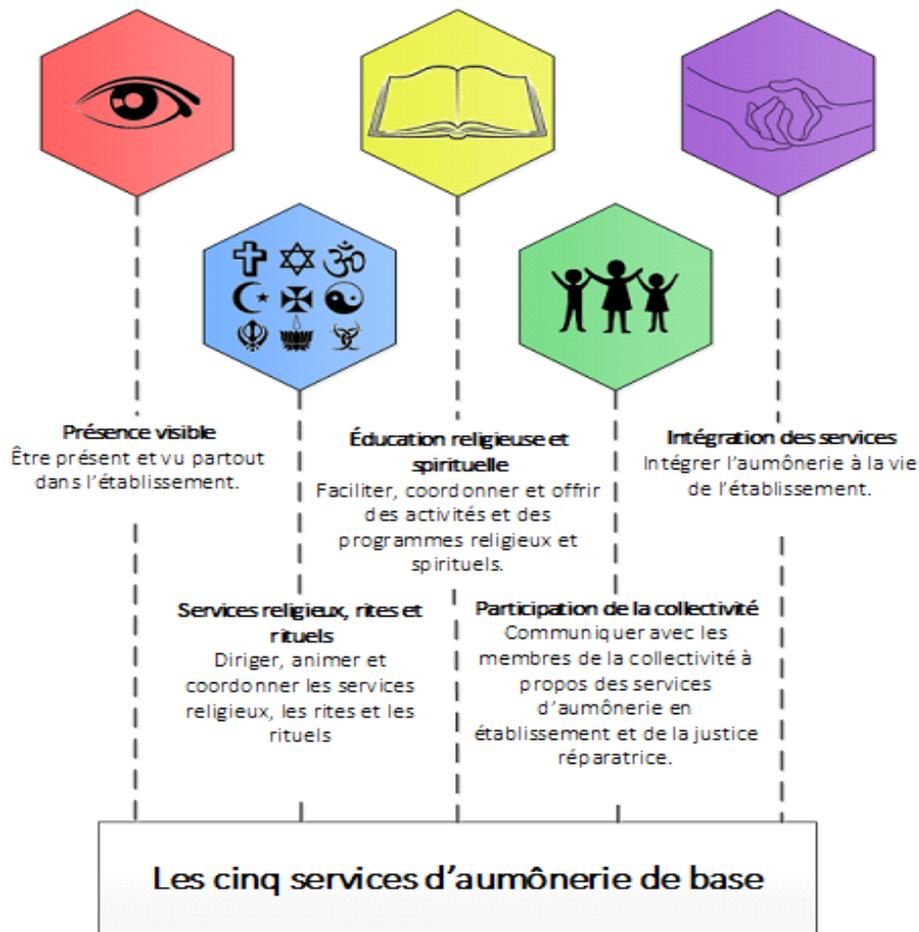
Services d'aumônerie

Les principales activités des Services d'aumônerie sont l'élaboration, la mise en œuvre, la prestation et la gestion d'activités religieuses et spirituelles, auxquelles participent des bénévoles et d'autres ressources de la collectivité^{xiii}. La DC 750 définit ainsi les services d'aumônerie : « activités fournies et animées par des aumôniers en réponse aux besoins religieux et spirituels des détenus, peu importe leurs croyances^{xiv} ». Comme le montre la figure 1, il existe cinq services d'aumônerie de base :

- rites religieux et spirituels, recueillement et observances;
- activités d'éducation religieuse et spirituelle;

- o participation de la collectivité;
- o activités constituant une présence visible;
- o intégration des services d'aumônerie^{xv}.

Figure 1 : Services d'aumônerie



De plus, des services comme le soutien spirituel individuel sont offerts aux détenus en réaction à une crise survenue en établissement (p. ex., un isolement cellulaire ou un décès pendant la détention), à une crise personnelle (p. ex., un deuil provoqué par un décès ou une perte), à une réunion de gestion de cas, à la visite dans un hôpital de la collectivité ou à une audience de la Commission des libérations conditionnelles.

Les espaces sacrés

En outre, le SCC est tenu de fournir un espace sacré dans chaque établissement^{xvi}. Il s'agit d'un lieu destiné aux détenus, dédié au recueillement, à la célébration, à la méditation, à la prière, à la réflexion, à l'étude et à d'autres obligations spirituelles, individuelles ou communes^{xvii}. Selon la DC 750 – Services d'aumônerie, le directeur de l'établissement « veillera à la désignation et à l'entretien des espaces sacrés, lesquels sont réservés exclusivement aux activités religieuses et spirituelles^{xviii}. » Les espaces sacrés doivent être fonctionnels, accueillants et adaptables pour les détenus de toutes les confessions religieuses ou spirituelles, et ceux n'en ayant aucune^{xix,8}.

Partenaires des Services d'aumônerie

Le programme des Services d'aumônerie est géré par le personnel de l'administration centrale (AC), qui supervise la planification globale du programme et l'élaboration des politiques connexes, tandis que le personnel des administrations régionales (AR : aumôniers régionaux, agents de projet et personnel administratif) est chargé de mettre en œuvre les activités du programme au sein des régions.

Deux types d'aumôniers contribuent à la prestation des services d'aumônerie :

- aumôniers en établissement : ils doivent veiller à ce que les services religieux et spirituels soient accessibles à tous les détenus de l'établissement;
- aumôniers appartenant à une tradition religieuse particulière : ils doivent offrir des services bien précis aux détenus appartenant à un groupe religieux ou spirituel^{xx}.

Chaque établissement doit au moins disposer d'un aumônier sur place, même si la plupart des établissements en ont plus d'un, selon leur taille et la composition de la population de détenus⁹. En outre, on engage un ou plusieurs aumôniers appartenant à une tradition religieuse particulière pour

⁸ Les espaces sacrés n'incluent pas les espaces réservés aux programmes pour Autochtones ou les espaces spirituels pour Autochtones.

⁹ À l'exception des établissements suivants : centres et pavillons de ressourcement autochtones, centres régionaux de santé mentale, centres régionaux de traitement, Établissement Grierson, Centre Pê Sâkâstêw, Pavillon de ressourcement Willow Cree, Pavillon de ressourcement Okimaw Ohci et Village de guérison Kwikwêxwelhp.

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

répondre aux besoins religieux et spirituels des détenus, en tenant compte de leur profil démographique^{xxi}.

D'autres personnes et organisations appuient les Services d'aumônerie et en facilitent la prestation en fonction des besoins des détenus :

- les bénévoles des Services d'aumônerie : ils doivent offrir un éventail de services selon leur domaine d'intérêt, la population de détenus visée et la fréquence et la durée des visites;
- les personnes affectées aux projets de réinsertion sociale avec des groupes confessionnels (PRSGC) : contrats avec des organismes communautaires offrant un soutien aux détenus qui souhaitent établir ou rétablir des liens avec des groupes confessionnels dans la collectivité^{xxii};
- le Comité interconfessionnel de l'aumônerie (CIA) : le SCC consulte les membres de ce comité à propos de questions liées au soutien spirituel et aux services religieux offerts aux détenus^{xxiii};
- les ressources des groupes confessionnels : il s'agit des membres d'un groupe confessionnel qui proposent bénévolement de faciliter le traitement des demandes d'accommodements religieux, en offrant un soutien adapté aux traditions, en confirmant l'appartenance religieuse d'un détenu et en possédant des connaissances à propos des pratiques du groupe confessionnel^{xxiv}.

Les services d'aumônerie dans les établissements sont offerts pendant les périodes suivantes :

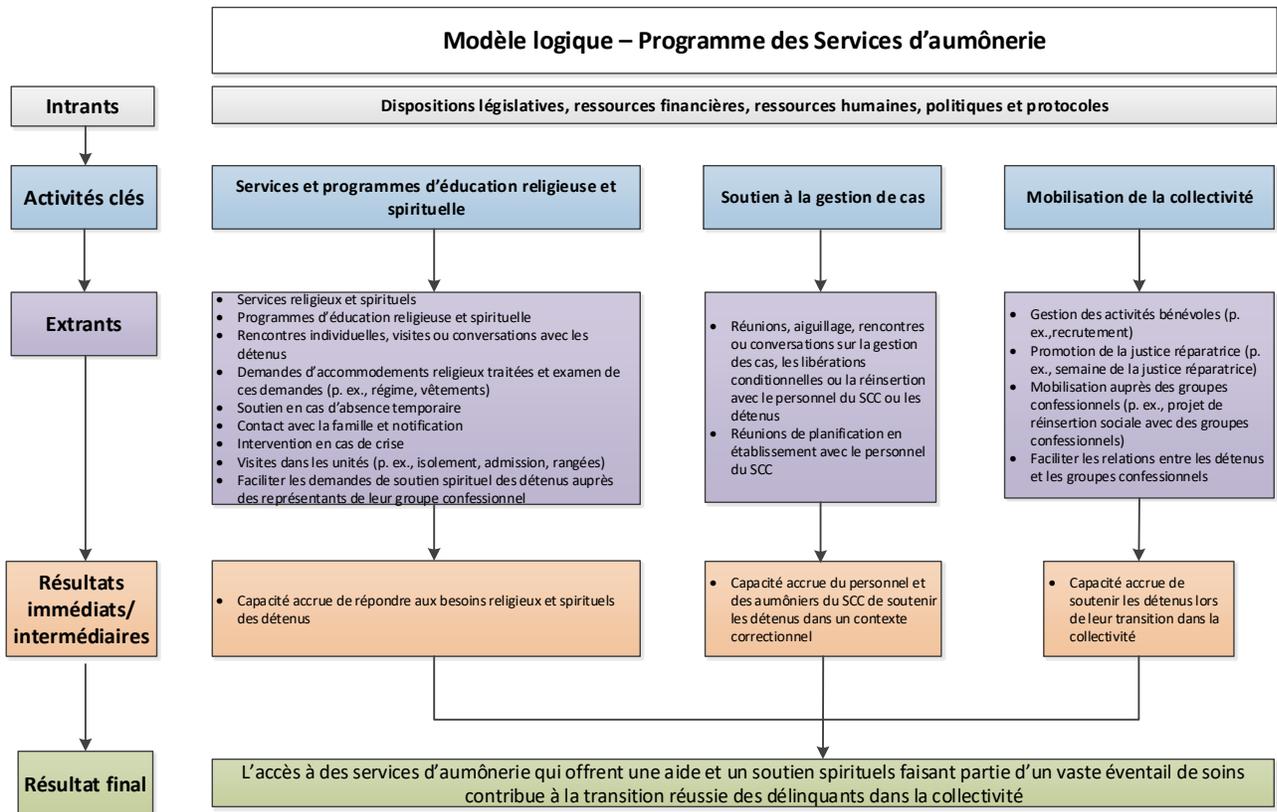
1. Admission : les aumôniers doivent présenter un aperçu des services d'aumônerie à tous les détenus, être visiblement présents dans des secteurs autres que le bureau de l'aumônier ou les espaces sacrés, et offrir des services religieux et spirituels (ou en faciliter la prestation) aux détenus en fonction de leurs besoins et de leurs demandes^{xxv}.
2. Incarcération : les aumôniers doivent offrir des services d'aumônerie pendant toute la durée de l'incarcération du détenu. Ils doivent diriger, faciliter et coordonner les services religieux, les rites et rituels, et les activités et programmes de nature religieuse et spirituelle. Ils doivent également intégrer les services d'aumônerie dans l'ensemble de l'établissement, être visiblement présents et communiquer avec les membres de la collectivité^{xxvi}.
3. Avant la mise en liberté : les Services d'aumônerie peuvent mettre les détenus en contact avec un groupe confessionnel avant leur mise en liberté^{xxvii}. Cela aide les détenus qui souhaitent

continuer à pratiquer leur religion après leur mise en liberté, et favorise leur réinsertion sociale dans la collectivité.

1.5 MODÈLE LOGIQUE

Le modèle logique des services d'aumônerie du SCC, qui propose une représentation visuelle des intrants, des principales activités, des extrants, des objectifs immédiats/intermédiaires et des objectifs stratégiques à plus long terme, est illustré à la figure 2.

Figure 2 : Modèle logique des Services d'aumônerie



On peut définir les divers éléments comme suit^{xxviii} :

- **Intrants** : ressources (financières, matérielles et humaines) utilisées par un programme pour garantir l'obtention des résultats qu'il vise.

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

- Activités clés : actions associées à l'atteinte des objectifs du programme (p. ex., mener des cérémonies religieuses, installer une chapelle dans chacun des établissements, recueillir des données sur les appartenances religieuses).
- Extrants : résultats immédiats des activités mises en œuvre dans le cadre du programme (réalisations à court terme du programme, livrables) (p. ex., nombre de séances individuelles d'accompagnement spirituel qu'a menées un aumônier avec les détenus pendant une période donnée; nombre de détenus qui ont établi un lien avec le bénévole d'un groupe confessionnel; nombre d'accommodements religieux accordés; pourcentage de détenus qui ont utilisé les Services d'aumônerie).
- Résultat : atteinte des objectifs du programme/impact de ses extrants (p. ex., évolution des connaissances, des attitudes et des croyances; pourcentage de détenus ayant le sentiment qu'on a répondu à leurs besoins religieux/spirituels).
- Impact (résultat final) : atteinte des objectifs à long terme du programme (p. ex., effet cumulatif à long terme d'une intervention, comme la réinsertion sociale réussie dans la collectivité). Il faut noter que les impacts à l'échelle d'une population peuvent rarement être attribués à un seul programme; toutefois, un programme précis peut, combiné à un autre programme, avoir des répercussions sur une population.

La présente évaluation portait sur les principales activités et les liens avec les extrants qui génèrent des résultats à court et à moyen termes.

1.6 STRUCTURE DE GOUVERNANCE

Les services d'aumônerie ont toujours été offerts de diverses façons dans les établissements correctionnels canadiens. Au fil des ans, les aumôniers ont été bénévoles, employés (fonctionnaires), sous-traitants ou employés de leur propre groupe confessionnel à contrat. Au terme d'un examen des Services d'aumônerie, le SCC a commencé à instaurer un nouveau modèle d'attributions de contrats durant l'année financière (AF) 2013-2014, qui consistait à engager une seule organisation capable de fournir des représentants officiels, professionnels et qualifiés (ROPQ), (p. ex., des aumôniers à qui le groupe confessionnel d'attache a confié un mandat valide) de divers

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

groupes confessionnels dans le cadre d'un contrat national. À l'automne de 2018, la transition vers ce nouveau modèle était terminée, et tous les services d'aumônerie sont désormais offerts dans le cadre de ce contrat national.

Plus précisément, cela signifie que tous les services d'aumônerie du SCC sont offerts dans le cadre d'une convention d'offre à commandes (COC) signée avec un fournisseur national, Ponts du Canada (PdC)¹⁰. La COC vise à offrir des services religieux et spirituels aux délinquants de toutes les confessions religieuses incarcérés dans les établissements du SCC à l'aide de ressources (p. ex., les aumôniers) qui possèdent les qualifications professionnelles requises et entreprennent les travaux énoncés dans la COC^{xxix}.

La gestion globale de ces services incombe aux Services d'aumônerie du SCC, qui font partie de la Direction de la réinsertion sociale dans la collectivité, au sein du Secteur des opérations et des programmes correctionnels (SOPC)¹¹. Les Services d'aumônerie ont une structure organisationnelle centralisée – il y a des employés dans toutes les régions : aumôniers régionaux, agents de projet et personnel administratif. Tous les employés relèvent de l'AC^{xxx}. La gestion des Services d'aumônerie au SCC comprend les activités suivantes : gestion et planification du budget/des ressources; assurance de la qualité; rapports intégrés; élaboration de politiques et conseils connexes; mobilisation des intervenants¹²; réponse aux griefs, aux plaintes invoquant les droits de la personne, aux demandes des médias et aux questions parlementaires.

Les aumôniers régionaux sont les premiers avec qui communiquent les gestionnaires en établissement; ils répondent aux demandes de renseignements habituelles et donnent des conseils à propos de la prestation de services religieux et spirituels. Appuyés par l'équipe d'aumônerie, ils

¹⁰ Les derniers d'une série de contrats attribués dans le cadre du modèle précédent dans la région des Prairies prendront fin en octobre 2018.

¹¹ Les nouveaux Services d'aumônerie du SCC ont été créés en avril 2015 et relèvent du SOPC.

¹² Le SCC a conçu un PE avec le Comité interconfessionnel de l'aumônerie (CIA), comité composé de bénévoles issus de divers groupes religieux du Canada qui appuient leur ordre religieux en offrant des conseils aux Services d'aumônerie. Le CIA donne des conseils au SCC à propos des services d'aumônerie, et plus précisément à propos de la qualité de ces services offerts dans les établissements fédéraux, et assure la liaison entre les groupes confessionnels et le SCC.

effectuent également une analyse et une évaluation des besoins religieux et spirituels des détenus, afin d'allouer efficacement les ressources aux régions au nom du chargé de projet national.

Enfin, le SCC donne en sous-traitance des PRSGC qui l'aident à s'acquitter de son mandat, c'est-à-dire à faciliter la réinsertion sociale des détenus dans la collectivité. Il est important de noter que les PRSGC sont des entités distinctes de PdC et relèvent du SCC. Les responsables des PRSGC travaillent de concert avec les aumôniers afin de faciliter la réinsertion sociale des détenus. Ils créent des réseaux de soutien confessionnel pour la réinsertion sociale des détenus qui font la transition dans la collectivité, dans le but premier de jeter des ponts entre les détenus et leurs groupes religieux et spirituels dans la collectivité. Pour ce faire, ils servent de liaison avec les bureaux de mise en liberté conditionnelle, les organisations œuvrant pour la justice et les groupes confessionnels, et comptent largement sur les bénévoles des groupes confessionnels pour aider les détenus à participer à des activités religieuses, spirituelles ou sociales et récréatives avec une thématique religieuse^{xxxi}.

2.0 APPROCHE ET CONCEPTION DE L'ÉVALUATION

2.1 PORTÉE DE L'ÉVALUATION

Les services d'aumônerie comprennent « l'élaboration, la mise en œuvre, la prestation et la gestion d'activités religieuses et spirituelles, auxquelles participent des bénévoles et d'autres ressources de la collectivité^{xxxii}. » Nous avons déterminé la portée de l'évaluation grâce à diverses activités visant à établir les priorités de cette évaluation. Parmi les éléments principaux à prendre en compte, nous avons essayé de déterminer si l'on offre aux détenus un accès à des services d'aumônerie adaptés à leurs besoins religieux et spirituels. Compte tenu de la diversité des appartenances religieuses au sein de la population carcérale sous responsabilité fédérale, les Services d'aumônerie doivent évoluer continuellement afin de répondre aux besoins de cette population.

Nous avons par ailleurs décidé de ne pas examiner les services d'aumônerie offerts dans la collectivité dans le cadre de la présente évaluation, parce qu'ils feront l'objet d'une prochaine évaluation portant sur la transition dans la collectivité, et que les services aux Aînés feront l'objet d'une évaluation distincte¹³.

2.2 QUESTIONS D'ÉVALUATION

La présente section donne un aperçu des principaux objectifs et des questions d'évaluation, qui visent à mesurer la pertinence et le rendement du programme (efficience et efficacité).

OBJECTIF DE BASE : Pertinence – Mesure dans laquelle le programme répond à un besoin démontrable, est approprié pour le gouvernement fédéral et est adapté aux besoins des Canadiens.

¹³ Dans le Cadre ministériel des résultats, on a divisé les services spirituels en deux programmes : Services des Aînés et Aumônerie. Nous avons décidé de mener des évaluations distinctes, étant donné que l'aumônerie et les services des Aînés sont gérés par des secteurs différents, qu'ils sont offerts à l'aide de modèles différents et qu'ils mobilisent des intervenants différents. Il serait donc plus efficace d'évaluer chaque programme séparément en fonction des préoccupations exprimées/des suggestions faites à propos du programme.

Question 1 : Besoin continu en services d'aumônerie

Est-ce que les services d'aumônerie répondent toujours à un besoin démontrable au sein des services correctionnels fédéraux?

Question 2 : Conformité avec les priorités du Ministère et du gouvernement

De quelle façon les objectifs des Services d'aumônerie concordent-ils avec les priorités du Ministère et celles du gouvernement fédéral?

Question 3 : Harmonisation avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral

La prestation des services d'aumônerie s'harmonise-t-elle avec les rôles et responsabilités du SCC et du gouvernement fédéral?

OBJECTIF DE BASE : Rendement – Mesure dans laquelle un programme est efficace, efficient et économique.

- Mise en œuvre : cet objectif de l'évaluation vise à déterminer si les Services d'aumônerie sont organisés ou exécutés de manière à ce que leurs objectifs puissent être atteints.
- Efficacité : mesure dans laquelle les Services d'aumônerie répondent aux besoins des détenus.
- Efficience et économie : évaluation de l'utilisation des ressources en relation avec la production d'extrants et les progrès par rapport aux résultats attendus.

Question 4 : Réalisation des résultats escomptés

Quel cadre s'applique à la prestation de services d'aumônerie au Canada?

Les détenus ont-ils accès à tous les types de services d'aumônerie (p. ex., services d'aumônerie interconfessionnels, locaux pour la pratique de leur religion ou vie spirituelle, éléments nécessaires à leurs rites religieux ou spirituels particuliers)?

De quelle façon les détenus accèdent-ils aux services d'aumônerie?

Les services d'aumônerie sont-ils à la portée des détenus de toutes confessions religieuses?

Les services d'aumônerie répondent-ils aux besoins des détenus de toutes confessions religieuses (p. ex., représentation des groupes confessionnels minoritaires au sein de l'établissement, au besoin, et accès à un espace sacré réservé à chaque groupe confessionnel)?

Où les services d'aumônerie en établissement sont-ils offerts (p. ex., dans différents secteurs de l'établissement, y compris les unités d'isolement) lors de l'admission?

Les détenus sont-ils en contact avec leurs groupes confessionnels pendant leur transition dans la collectivité?

La prestation des services d'aumônerie en établissement a-t-elle un effet sur l'environnement en établissement (p. ex., apaisement de l'anxiété et de la colère du détenu)?

Les détenus sont-ils au courant des services d'aumônerie qui leur sont offerts?

Comment les détenus sont-ils informés des services d'aumônerie à leur portée?

Les détenus comprennent-ils le rôle des Services d'aumônerie?

Dans quelle mesure les détenus utilisent-ils les Services d'aumônerie (p. ex., services religieux hebdomadaires, sensibilisation spirituelle, accommodements religieux, réunions axées sur la réinsertion sociale du détenu et audiences de libération conditionnelle)?

Le détenu voit-il dans les services d'aumônerie un élément important et significatif de son quotidien au sein de l'établissement?

Question 5 : Démonstration d'efficacité et d'économie

Les services d'aumônerie du SCC sont-ils dispensés de manière à optimiser les ressources et conformément aux normes d'excellence établies?

2.3 APPROCHE

Pour évaluer les services d'aumônerie offerts dans les établissements du SCC, nous avons utilisé à la fois des méthodes qualitatives et quantitatives, afin de déterminer dans quelle mesure les objectifs stratégiques ont été atteints. En outre, nous avons utilisé des éléments de l'évaluation rapide des incidences (ERI), méthode adaptée en vue d'être utilisée au gouvernement fédéral par le Centre d'excellence en évaluation du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada¹⁴. Nous avons utilisé

¹⁴ Une ERI se veut un moyen structuré d'obtenir l'évaluation de l'impact du programme par des experts. On fait appel à un groupe d'experts au sein et à l'extérieur du programme, afin d'obtenir un point de vue objectif à propos de son impact. Il y a trois types d'experts : ceux qui privilégient les points de vue externes, susceptibles d'être précieux; ceux

plusieurs sources de données pour établir les enjeux/questions liés à l'évaluation, dont un examen des documents internes pertinents et de la documentation évaluée par des pairs, une analyse des données financières, une analyse des données automatisées sur les délinquants, et les données tirées d'entrevues et de questionnaires auprès d'informateurs clés (p. ex., les intervenants liés aux Services d'aumônerie, les membres de l'effectif général et le groupe d'experts) et les bénéficiaires du programme (les détenus).

2.4 EXAMEN DE LA DOCUMENTATION

Nous avons procédé à un examen détaillé de la documentation évaluée par des pairs, ainsi que des documents internes et externes, à savoir :

- les lois canadiennes (fédérales, provinciales et territoriales) et internationales;
- les documents et rapports du SCC et d'autres organismes gouvernementaux (p. ex., politiques, rapports d'évaluation, rapports de recherche, rapports de mesure du rendement et autres documents organisationnels et opérationnels);
- les ouvrages universitaires évalués par des pairs;
- l'analyse de l'environnement des Services d'aumônerie dans d'autres contextes correctionnels, ce qui inclut des modèles de ministères et d'organismes provinciaux et fédéraux (dont la défense et la santé) et des modèles de prestation de services à l'étranger.

2.5 MÉTHODOLOGIE ET COLLECTE DE DONNÉES

Nous avons recueilli les données nécessaires à l'évaluation en trois phases, avec une méthodologie et un processus de collecte de données distincts pour chacune. Les constatations issues de l'évaluation sont présentées en fonction de chacune des trois phases; on les appelle les constatations principales de l'évaluation (CPE).

qui aident à renforcer la légitimité et l'exactitude des évaluations; ceux qui permettent de comparer les différentes versions d'un programme donné.

CPE 1 : PERTINENCE ET BESOIN DE SERVICES D'AUMÔNERIE

Données sur les détenus

Les données relatives aux caractéristiques des détenus et aux peines (p. ex., date d'expiration du mandat) ont été extraites du Système de gestion des délinquant(e)s (SGD) et analysées à l'aide du Système d'analyse statistique (SAS)¹⁵.

CPE 2 : EFFICACITÉ DES SERVICES ET DES INITIATIVES DE L'AUMÔNERIE

Entrevues auprès des détenus

Nous avons mené des entrevues auprès des détenus lors de visites en établissement qui ont été réalisées entre mai et novembre 2017. Un guide d'entrevue a été élaboré à l'aide de questions ouvertes et fermées (p. ex., des échelles d'opinion en cinq points, des questions dichotomiques et des questions à choix multiples). On a demandé aux détenus de décrire leur expérience des services d'aumônerie à l'admission, durant l'incarcération et avant leur mise en liberté. Nous avons créé des échantillons aléatoires à l'aide des données provenant du SGD, afin d'obtenir des listes de détenus dans les établissements où l'équipe d'évaluation menait les entrevues. Nous avons choisi les établissements en fonction de la proximité, du niveau de sécurité et de la représentation adéquate des délinquantes (tableau 1).

En tout, 111 détenus ont participé aux entrevues. Les répondants représentaient l'ensemble des régions et des niveaux de sécurité, et les deux sexes. Mais surtout, l'échantillon était représentatif de toutes les confessions et croyances spirituelles, et incluait des groupes confessionnels moins connus (p. ex., Wicca, rastafari et bouddhisme).

En outre, la taille de l'échantillon témoignait du fait que les services d'aumônerie sont accessibles à tous les détenus du SCC, peu importe leur religion ou leur spiritualité, leur origine ethnique et leur identité culturelle. Malheureusement, parce que le nombre de détenus interviewés n'était pas représentatif de toute la population carcérale, on ne peut pas généraliser les constatations en raison des facteurs suivants :

¹⁵ L'OMS est le système automatisé de gestion des dossiers de délinquants, tenu à jour par le SCC.

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

Tableau 1 : Établissements choisis pour les entrevues auprès des détenus

Régions	Établissements	Sécurité
Atlantique	Établissement de l'Atlantique	Maximale
	Pénitencier de Dorchester	Niveaux de sécurité multiples
Ontario	Établissement de Collins Bay	Moyenne/maximale
	Unité d'évaluation de Joyceville	Niveaux de sécurité multiples
	Établissement de Joyceville	Niveaux de sécurité multiples
	Établissement de Millhaven	Maximale
	Centre régional de traitement de Millhaven	Niveaux de sécurité multiples
Québec	Établissement Archambault	Niveaux de sécurité multiples
	Établissement Joliette	Niveaux de sécurité multiples
Prairies	Établissement d'Edmonton	Maximale
	Établissement d'Edmonton pour femmes	Niveaux de sécurité multiples
	Établissement Grierson	Minimale
Pacifique	Établissement du Pacifique	Niveaux de sécurité multiples
	Établissement de la vallée du Fraser	Niveaux de sécurité multiples
	Établissement de Matsqui	Moyenne

- budget limité pour les déplacements;
- confinement cellulaire dans les établissements;
- refus des détenus de participer;
- accès limité à certains secteurs des établissements (p. ex., unités à sécurité maximale et unités d'isolement).

Les données recueillies lors des entrevues ont été entrées dans le logiciel SNAP Surveys et exportées dans le progiciel Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) et dans Microsoft Excel. Les données extraites du SGD comprenaient des données supplémentaires, par exemple des données démographiques et des renseignements sur la durée de la peine d'un détenu. L'équipe d'évaluation a analysé les données qualitatives obtenues grâce aux questions ouvertes, en utilisant le processus itératif et inductif visant à définir les thèmes pertinents¹⁶. Nous avons analysé les données qualitatives obtenues grâce aux questions fermées en utilisant des techniques d'analyse descriptive.

¹⁶ Un processus d'analyse qualitative itératif et inductif permet de définir des thèmes émergents et d'interpréter les données, grâce à un processus de réflexion répétitif (voir Srivastava et Hopwood, 2009, et Patton, 1980).

Questionnaires électroniques soumis au personnel

Nous avons extrait des données du Système de gestion des ressources humaines (SGRH) du SCC afin de choisir un échantillon de membres de l'effectif général qui ne travaillent pas directement avec les Services d'aumônerie, mais interagissent avec les intervenants liés aux Services d'aumônerie de par leur type de travail. Les données relatives à la classification des membres de l'effectif général, à leur poste et à leur lieu de travail ont été obtenues le 30 septembre 2017. Nous les avons utilisées pour créer une liste de distribution du questionnaire aux membres de l'effectif général.

Le questionnaire destiné aux membres de l'effectif général a été préparé à l'aide du logiciel SNAP Surveys et administré sur le site intranet du SCC (InfoPoint)¹⁷. Les questions visaient à connaître le point de vue et les expériences des membres de l'effectif général n'offrant pas directement des services d'aumônerie aux détenus à leur admission, durant leur incarcération et avant leur mise en liberté¹⁸. Le questionnaire, composé de questions ouvertes et fermées, a été lancé le 5 février 2018 et a pris fin le 19 février 2018. En tout, 12 704 questionnaires ont été distribués; 507 personnes y ont répondu, ce qui donne un taux de réponse de 4 %. Les répondants provenaient de toutes les régions du Canada, travaillaient dans divers types d'établissements¹⁹ et appartenaient à divers types de classifications. Il faut noter qu'en raison du faible taux de réponse, les constatations issues de ce questionnaire ne sont pas représentatives, et qu'on ne peut donc pas faire de généralisation pour l'ensemble du personnel des établissements. Il est probable que les éléments suivants aient contribué à la taille limitée de l'échantillon :

- problèmes techniques d'accès au questionnaire;

¹⁷ Employés des établissements du SCC qui ne travaillent pas directement pour les Services d'aumônerie.

¹⁸ La majorité des répondants appartenaient aux groupes Programmes de bien-être social (WP) (28 %, $n = 140$) et Services correctionnels (CX) (25 %, $n = 124$). Suivaient les membres des groupes Services administratifs (AS) (14 %, $n = 69$), Services divers (GS) (7 %, $n = 36$) et Commis aux écritures et règlements (CR) (7 %, $n = 33$). Les répondants restants (19 %, $n = 95$) appartenaient aux groupes Systèmes informatiques (CS), Économique et services de sciences sociales (EC), Éducation (ED), Direction (EX), Gestion financière (FI), Manœuvres et hommes de métier (GL), Chauffage, force motrice et opération de machines fixes (HP), Infirmières d'hôpital (NUHOS), Ergothérapie et physiothérapie (OP), Administration du personnel (PE), Psychologie (PS), Bien-être social (SW) (entre autres).

¹⁹ La majorité des répondants travaillaient dans un établissement pour hommes (77 %, $n = 392$). Suivent ceux qui travaillaient dans un établissement pour femmes (14 %, $n = 70$). Les autres travaillaient dans un centre régional de traitement (3 %, $n = 16$), dans les bureaux d'une administration régionale (2 %, $n = 8$) ou dans un centre régional de réception et d'évaluation (1 %, $n = 7$) (entre autres).

- longueur excessive du questionnaire;
- manque de temps pour le remplir en raison de la charge de travail.

Questionnaire électronique destiné aux intervenants liés aux Services d'aumônerie

Pour cette partie de l'évaluation, les employés ayant offert des services d'aumônerie au sein du SCC faisaient partie de l'échantillon de base. Les employés des Services d'aumônerie à l'AC et en région, ainsi que PdC, ont désigné les personnes ayant offert directement des services religieux et spirituels : aumôniers (en établissement, appartenant à une tradition religieuse particulière et sous-traitants individuels), bénévoles issus de la collectivité, PRSGC et membres du CIA. PdC a fourni des données provenant de ses dossiers sur les aumôniers en établissement/appartenant à une tradition religieuse particulière. Les employés des Services d'aumônerie à l'AC et en région ont fourni des données relatives aux sous-traitants individuels, aux PRSGC et aux membres du CIA. Enfin, l'équipe d'évaluation a assuré la liaison avec les coordonnateurs bénévoles en établissement, afin d'obtenir leur consentement écrit ou verbal, et de pouvoir ainsi confirmer leur participation. En tout, 426 questionnaires électroniques ont été distribués, et 222 personnes ont répondu, ce qui donne un taux de réponse de 52 %.

Un questionnaire distinct a été préparé pour les intervenants liés aux Services d'aumônerie, parce qu'ils ont une connaissance particulière de la prestation de services religieux et spirituels. Ce questionnaire a été créé à l'aide du logiciel SNAP Surveys et administré électroniquement par un tiers externe, à savoir WebDrive Canada Inc. Il contenait à la fois des questions ouvertes et fermées. À leur demande, certains bénévoles des Services d'aumônerie ont reçu par courrier une version imprimée du questionnaire. Tout comme le questionnaire destiné aux membres de l'effectif général, ce questionnaire visait à connaître l'expérience des intervenants en matière de prestation de services d'aumônerie aux détenus à leur admission, durant leur incarcération et avant leur mise en liberté. Le questionnaire a été lancé le 26 mars 2018 et a pris fin le 16 avril 2018. En tout, 222 personnes y ont répondu. Elles représentaient toutes les régions du Canada et travaillaient dans

divers types d'établissements²⁰. Elles occupaient divers postes liés à la prestation de services d'aumônerie²¹.

CPE 3 : NORMES D'EXCELLENCE ASSOCIÉES AUX MODÈLES DE PRESTATION DES SERVICES D'AUMÔNERIE

Détermination des normes d'excellence

Pour évaluer les normes d'excellence, nous avons préparé trois questionnaires visant à déterminer le point de vue de trois groupes différents :

- groupes d'experts, dans le cadre de l'actuel modèle de prestation de services d'aumônerie;
- bénéficiaires du programme (détenus), dans le cadre de l'actuel modèle de prestation de services d'aumônerie;
- intervenants provinciaux et territoriaux, dans le cadre de leur modèle actuel de prestation de services.

Le groupe d'experts était composé des personnes suivantes :

- Intervenants liés au programme : personnes qui ont une incidence directe sur le programme ou sur lesquelles le programme a une incidence directe, et qui connaissent parfaitement sa conception, sa mise en œuvre et son fonctionnement. Les membres de ce groupe sont des aumôniers sur place, des bénévoles des Services d'aumônerie, des administrateurs régionaux et des coordonnateurs bénévoles.
- Experts en la matière : personnes qui possèdent une expertise générale du domaine lié au programme. Cela inclut les membres de groupes comme le CIA, l'Association internationale des aumôniers de prison et la Canadian Multi-Faith Federation.

²⁰ La majorité des répondants travaillaient dans un établissement pour hommes (77 %, $n = 56$). Suivaient ceux qui travaillaient dans un établissement pour femmes (12 %, $n = 24$); les autres travaillaient dans un centre régional de traitement (2 %, $n = 4$) ou un centre régional de réception et d'évaluation (1 %, $n = 2$) (entre autres).

²¹ La majorité des répondants étaient des bénévoles des Services d'aumônerie (58 %, $n = 126$). Suivaient les aumôniers en établissement (18 %, $n = 39$), les aumôniers appartenant à une tradition religieuse particulière (9 %, $n = 9$), des membres du CIA (7 %, $n = 16$), les participants aux projets de réinsertion sociale avec des groupes confessionnels (6,8 %, $n = 15$) et les aumôniers sous-traitants (2 %, $n = 4$).

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

- Conseillers techniques : personnes qui possèdent une expertise de domaines précis liés à l'évaluation, qui comprennent le contexte global du programme ou un domaine technique lié au programme. Les membres de ce groupe sont des universitaires ou des conseillers spécialistes de la théologie/des études religieuses, de la psychologie, de la gestion/de l'administration des affaires, de la criminologie et de la sociologie²².

Nous avons posé une série de questions en lien avec l'actuel modèle de prestation de services d'aumônerie : qu'est-ce qui fonctionne bien? Quels sont les problèmes? Dans quels domaines peut-on améliorer les choses? Quelles sont les autres pratiques exemplaires existantes associées à d'autres modèles de prestation de services?

Nous avons fait une analyse thématique à l'aide de modèles normalisés, élaborés pour chaque question clé. Ces modèles ont permis aux évaluateurs d'interpréter et de coder les données de façon plus uniforme. Ils étaient structurés selon les cinq thèmes suivants :

1. prestation des services d'aumônerie;
2. recrutement et maintien en poste des aumôniers et des bénévoles;
3. pratiques de collaboration, de communication et d'échange d'information;
4. supervision et planification des services d'aumônerie;
5. modèles de prestation de services.

Chaque thème comprenait aussi un ensemble de sous-thèmes. Pour chaque question clé, les thèmes et les sous-thèmes ont été analysés et classés selon la proportion de réponses correspondantes.

Questionnaire imprimé destiné aux détenus

La base d'échantillonnage des détenus comprenait uniquement ceux qui utilisent activement les services d'aumônerie. Pour identifier ces personnes, les directeurs d'établissement et les coordonnateurs bénévoles ont assuré la liaison avec les comités de détenus en établissement pour

²² L'annexe C contient une liste complète des groupes d'experts.

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

le compte de l'équipe d'évaluation, afin de recruter des détenus utilisant activement les services d'aumônerie dans les établissements du SCC partout au Canada.

Nous avons envoyé un questionnaire imprimé à tous les établissements afin que les détenus les remplissent. Dans ce questionnaire, on demandait aux détenus leur opinion à propos des services d'aumônerie reçus durant leur incarcération, grâce à des questions ouvertes et fermées. Le questionnaire a été lancé en mai 2018 et a pris fin en juin 2018. En tout, 463 détenus y ont répondu; ils représentaient l'ensemble des régions et des niveaux de sécurité.

Questionnaire électronique destiné aux membres du groupe d'experts

Les participants à ce volet de l'évaluation ont été recrutés de trois façons. En ce qui concerne les intervenants liés au programme, nous avons mis à jour les données fournies par les Services d'aumônerie de l'AC et de l'AR et par PdC, car il y a de fréquents mouvements de personnel. En ce qui concerne les experts en la matière, nous avons choisi les organisations en fonction de leur expérience de la prestation de services d'aumônerie en établissement (p. ex., établissements provinciaux, instituts de psychiatrie médico-légale et centres de santé mentale). Nous avons fait une recherche sur le Web afin de récupérer les données, et contacté ces organisations directement pour obtenir leur consentement à participer. En ce qui concerne les conseillers techniques, nous avons constitué l'échantillon grâce à une recherche sur le Web des universités canadiennes qui se spécialisent dans divers domaines d'étude susmentionnés. Nous avons ensuite communiqué directement avec les universitaires de ces établissements afin d'obtenir leur consentement à participer.

Un questionnaire électronique a été fourni aux membres du groupe d'experts créé dans le cadre de l'évaluation. Ce questionnaire a été élaboré à l'aide du logiciel SNAP Surveys et administré électroniquement par un tiers externe, à savoir WebDrive Canada Inc. Il comprenait des questions ouvertes et fermées. À leur demande, certains membres du groupe d'experts ont reçu une version imprimée du questionnaire par courrier. Le questionnaire a été lancé le 14 mai 2018 et a pris fin le 31 mai 2018. En tout, 163 questionnaires ont été envoyés et 144 personnes y ont répondu, ce qui donne un taux de réponse de 88 %. Les répondants se répartissaient comme suit :

- intervenants liés au programme (69 %, $n = 97$);
- experts en la matière (20 %, $n = 28$);
- conseillers techniques (11 %, $n = 15$).

Questionnaire électronique destiné aux experts provinciaux/territoriaux

Un questionnaire électronique contenant des questions ouvertes a été fourni aux 13 directeurs des services correctionnels provinciaux/territoriaux (ou à leur délégué). Ce questionnaire a été lancé le 14 juin 2018 et a pris fin le 1^{er} août 2018. Les experts des 13 provinces et territoires y ont répondu (100 %, $n = 13$).

Nous avons fait une analyse thématique des données qualitatives, en établissant des modèles de codage thématiques et sous-thématiques pour chaque question clé. Nous avons établi les thèmes et les sous-thèmes à l'avance afin de garantir l'uniformité de l'interprétation et du codage des données par les évaluateurs.

2.6 MESURES

Analyse des données qualitatives et quantitatives

Nous avons utilisé les quantificateurs suivants tout au long du présent rapport, afin d'indiquer le poids des nouveaux thèmes qualitatifs et quantitatifs, et de faciliter l'interprétation des résultats d'évaluation²³.

- un petit nombre de personnes interrogées=moins de 25 %;
- certaines personnes interrogées=entre 25 et 45 %;
- environ la moitié des personnes interrogées=entre 46 et 55 %;
- un grand nombre de personnes interrogées=entre 56 et 75 %;
- la plupart des personnes interrogées=plus de 75 %;
- presque toutes les personnes interrogées=95 % ou plus.

²³ Cette échelle a été adaptée d'Emploi et Développement social Canada.

2.7 LIMITES ET STRATÉGIES D'ATTÉNUATION

Comme pour toute évaluation, certaines contraintes peuvent avoir un impact sur la validité et la fiabilité des constatations et des recommandations. Le tableau 2 décrit les limites et les impacts connexes observés en cours d'évaluation. Il inclut les stratégies d'atténuation qu'on a mises en œuvre pour garantir la fiabilité des constatations et des recommandations issues de l'évaluation.

Tableau 2 : Limites de l'évaluation des services d'aumônerie et impacts connexes

Limite	Impact	Stratégie d'atténuation
Budget de déplacements limité et aucun fonds de prévoyance disponible en cas d'urgence lors des visites sur place (p. ex., confinement cellulaire à l'échelle d'un établissement).	Écarts dans la quantité de données sur les détenus obtenue selon le niveau de sécurité durant certaines visites en région – c'est donc seulement un sous-ensemble de la population qui a fait part de son expérience.	On a utilisé d'autres sources de données pour étayer les données recueillies durant les entrevues auprès des détenus.
Écarts dans les données recueillies auprès des membres du personnel ayant mené des entrevues auprès des détenus lors de visites sur place.	Données peu fiables issues des entrevues auprès des détenus, générant des constatations et des recommandations inexactes.	L'équipe d'évaluation a fait un examen détaillé de toutes les données recueillies en entrevue. Elle a posé aux membres du personnel des questions liées à ces données, lesquelles ont été nettoyées par la suite, au besoin.
Données manquantes ou peu fiables (dépenses).	Impossible de fournir des renseignements détaillés sur les dépenses engagées en 2014-2015.	Les données manquantes et/ou peu fiables ont été exclues de nos analyses. Le bureau de première responsabilité (BPR) est au courant de ce problème de qualité des données et a pris des mesures en vue de le régler.
Taille de l'échantillon/taux de réponse trop faible pour permettre de faire des analyses constructives ou de tirer des conclusions finales.	Les observations portant sur de petits échantillons doivent être interprétées avec prudence.	Les observations portant sur un échantillon inférieur à cinq ($n = 5$) n'ont pas été consignées.

3.0 DÉPENSES

De 2015-2016 à 2017-2018, les dépenses affectées aux Services d'aumônerie en établissement ont totalisé 21,2 millions de dollars, ce qui représentait 0,33 % du total des dépenses directement affectées aux programmes par le SCC. Cela représente une augmentation de 0,04 % des dépenses durant cette même période.

Nous avons récupéré les données financières relatives aux services d'aumônerie dans le Système intégré de gestion des finances et du matériel (SIGFM). Le tableau 3 présente les dépenses totales affectées aux services d'aumônerie du SCC de 2015-2016 à 2017-2018.

En 2015-2016, les dépenses totales affectées aux Services d'aumônerie en établissement ont été de 7,2 millions de dollars, soit 0,35 % des dépenses totales directement affectées aux programmes par le SCC. Durant l'AF suivante, à savoir 2016-2017, les dépenses totales (6,7 millions de dollars) ont représenté 0,33 % de ce même total. La baisse des dépenses en 2016-2017 s'explique par plusieurs raisons. Elle est due principalement à une nouvelle COC conclue le 1^{er} avril 2016 avec PdC, qui a généré une courbe d'accoutumance en raison de la gestion des complexités associées à un modèle national d'offre à commandes, surtout en ce qui concerne le recrutement et le placement des ressources :

- Le fournisseur a subi des délais pour l'habilitation de sécurité par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), qui a eu un impact sur sa capacité à placer les ressources aussi rapidement que prévu.
- Le taux horaire pendant la première année de la COC était nettement inférieur au taux horaire consenti au fournisseur précédent.
- Le nombre total d'heures consacrées à la prestation de services était légèrement inférieur, mais la baisse du taux horaire a eu beaucoup plus d'impact sur la différence en matière de dépenses.
- Parce que la population carcérale a globalement baissé durant cette période, les normes de service n'en ont pas vraiment souffert.

Durant la dernière AF à l'étude, à savoir 2017-2018, les dépenses totales (7,2 millions de dollars) ont représenté 0,32 % des dépenses totales du SCC. Dans l'ensemble, on a observé une augmentation

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

de 0,041 % des dépenses de 2015-2016 à 2017-2018. Réparti par AF, ce chiffre représente une diminution de 6,59 % de 2015-2016 à 2016-2017 et une augmentation de 7,1 % de 2016-2017 à 2017-2018.

Tableau 3 : Dépenses affectées aux services d'aumônerie en établissement

Année financière	Dépenses	Dépenses directement affectées aux programmes ¹	Pourcentage de ces dépenses directes
2015-2016	7 215 931 \$	2 059 808 463 \$	0,35 %
2016-2017	6 740 075 \$	2 063 236 022 \$	0,33 %
2017-2018	7 218 861 \$	2 294 160 653 \$	0,31 %
Total	21 174 867 \$	6 417 205 138 \$	0,33 %

¹ Les dépenses affectées directement aux programmes du SCC représentent toutes les dépenses prévues au budget par le SCC, ce qui inclut CORCAN, mais exclut les activités des services internes.

4.0 CONSTATATIONS

Les constatations principales issues de l'évaluation des services d'aumônerie en établissement sont réparties entre les trois CPE suivantes :

- CPE 1 : Pertinence des services d'aumônerie
- CPE 2 : Efficacité des services d'aumônerie du SCC
- CPE 3 : Normes d'excellence associées aux modèles de prestation des services d'aumônerie

4.1 CPE 1 : PERTINENCE DES SERVICES D'AUMÔNERIE DANS LES ÉTABLISSEMENTS DU SCC

La CPE 1 porte sur la pertinence continue de la prestation de services d'aumônerie aux détenus. Il faut déterminer dans quelle mesure le programme répond au besoin démontrable qu'ont les détenus de pratiquer leur religion, comme le prescrit le cadre législatif régissant le SCC. L'évaluation de la pertinence des services d'aumônerie consiste également à déterminer l'harmonisation du programme avec les priorités organisationnelles, mais aussi avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral. En outre, la présente section donne un aperçu global du droit qu'ont les détenus, en vertu de la loi, de pratiquer librement leur religion, mais aussi des répercussions potentielles en cas de violation de ce droit.

Les constatations et les éléments qui les étayent relativement à la pertinence des services d'aumônerie offerts aux détenus sont présentés ci-après, ainsi que les étapes suivantes visant à guider les décisions lors de l'élaboration d'un plan d'action de la gestion (PAG) qui garantira une amélioration continue du programme.

4.1.1 BESOINS EN SERVICES D'AUMÔNERIE

CONSTATATION 1 : BESOIN EN SERVICES D'AUMÔNERIE

Il y a un besoin continu d'offrir des services d'aumônerie aux détenus sous responsabilité fédérale. Le cadre législatif du SCC facilite le respect des engagements prescrits par les lois internationales, fédérales, provinciales et territoriales.

Il y a un besoin continu de fournir des services d'aumônerie au sein des établissements correctionnels fédéraux du Canada. Au Canada, en vertu d'éléments clés de la législation internationale, fédérale, provinciale et territoriale, la liberté de religion est un droit fondamental de la personne qui est protégé. La *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC) et le *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (RSCMLC) facilitent davantage le respect de ces engagements. À l'instar de la population canadienne, les détenus ont la possibilité de pratiquer leur religion ou leur spiritualité et d'exprimer celles-ci. Les aumôniers fournissent des services religieux et spirituels aux délinquants depuis l'ouverture du premier pénitencier canadien en 1835, occupant un rôle qui était jugé presque aussi important que celui du directeur d'établissement^{xxxiii}. Le concept canadien d'un pénitencier est né de la notion quaker selon laquelle les établissements devraient être des endroits où les délinquants se repentent et font la paix avec leur Dieu^{xxxiv}. Traditionnellement, au Canada, les services d'aumônerie étaient offerts principalement aux délinquants de deux confessions, soit les protestants et les catholiques romains^{xxxv}. Au fil du temps, le rôle des aumôniers et les services religieux et spirituels offerts aux délinquants ont évolué pour refléter la diversité religieuse de la population canadienne et, par conséquent, de la population carcérale du SCC.

Élément probant : diversité des besoins religieux et spirituels des détenus

Les détenus sous responsabilité fédérale ont différents besoins religieux et spirituels qui se révèlent semblables à ceux de la population canadienne en général.

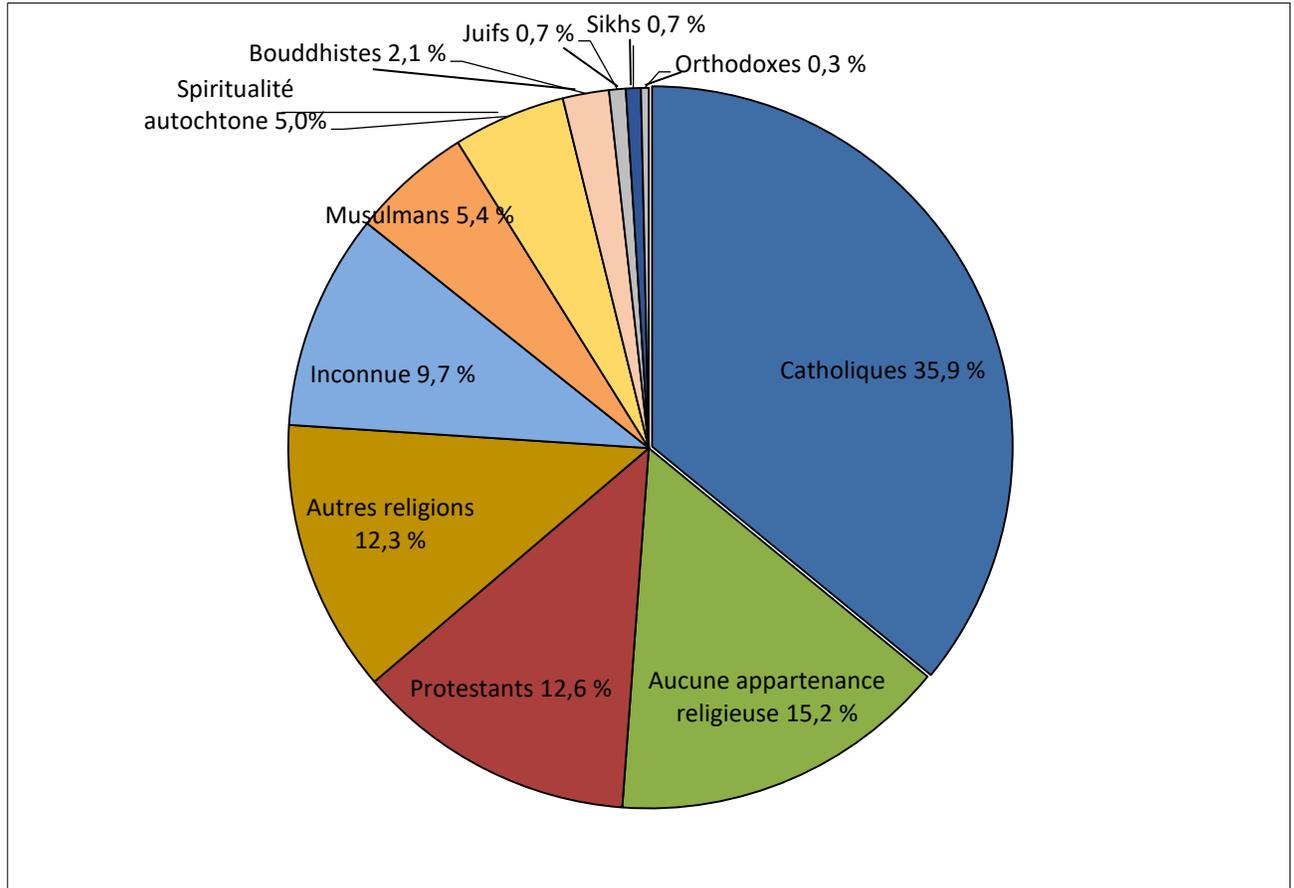
- En 2015-2016, environ 70 % des détenus sous responsabilité fédérale ont déclaré avoir une appartenance religieuse (voir la figure 3 et le tableau 4)²⁴.
- Selon l'*Aperçu statistique : Le système correctionnel et la mise en liberté sous condition de 2015*, l'appartenance religieuse au sein de la population des détenus sous responsabilité fédérale est diversifiée^{xxxvi,25}.
 - Les deux appartenances religieuses les plus courantes chez les détenus sous responsabilité fédérale sont les catholiques (36 %, $n = 8241$) et les protestants (13 %, $n = 2889$).
 - Bien que les catholiques et les protestants représentant environ la moitié de l'appartenance religieuse des détenus, cette proportion a diminué, passant de 57 % ($n = 13017$) en 2010-2011 à 49 % (11 130) en 2014-2015.
 - Les autres appartenances religieuses courantes comprennent les autres religions (12 %, $n = 2811$), les musulmans (5 %, $n = 1236$) et la spiritualité autochtone (5 %, $n = 1157$).
 - L'appartenance religieuse était inconnue pour 10 % ($n = 2225$) des détenus sous responsabilité fédérale et 15 % ($n = 3496$) ont déclaré n'avoir aucune appartenance religieuse²⁶.

²⁴ L'appartenance religieuse est déclarée par les détenus au cours de leur incarcération et a été extraite du Système de gestion des délinquant(e)s (SGD) du SCC.

²⁵ Une ventilation des appartenances religieuses est présentée à l'annexe B.

²⁶ Il convient de noter que, même si un détenu n'a pas déclaré d'appartenance religieuse, il peut quand même participer à des services d'aumônerie (p. ex., assister à des rituels religieux).

Figure 3 : Appartenance religieuse au sein de la population carcérale fédérale



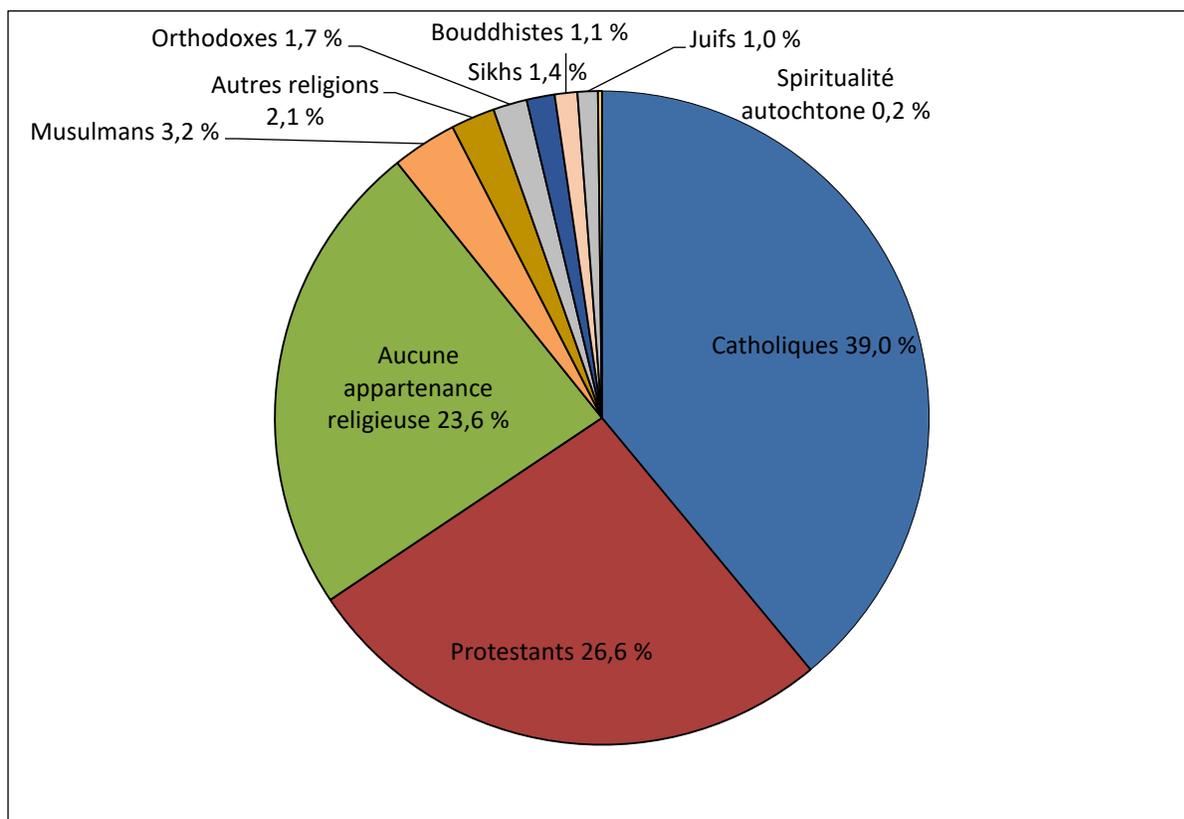
Nota : Les données reflètent le nombre de détenus qui ont dit avoir une appartenance religieuse entre le 1^{er} avril 2014 et le 31 mars 2015 selon l'*Aperçu statistique : Le système correctionnel et la mise en liberté sous condition de 2015*. On a modifié ces groupes religieux dans un souci d'harmonisation avec l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011. Une ventilation des appartenances religieuses est présentée à l'annexe B.

Tableau 4 : Appartenance religieuse parmi la population de détenus sous responsabilité fédérale

Appartenance religieuse	Population de détenus sous responsabilité fédérale (en établissement et dans la collectivité)	
	N	%
Catholiques	8 241	36
Aucune appartenance religieuse	3 496	15
Protestants	2 889	13
Autres religions	2 811	12
Inconnue	2 225	10
Musulmans	1 236	5
Spiritualité autochtone	1 157	5
Bouddhistes	475	2
Juifs	171	1
Sikhs	154	1
Orthodoxes	80	0
Total	22 935	100

- De même, l'appartenance religieuse au sein de la population canadienne en général est diversifiée (voir la figure 4 et le tableau 5) :
 - Selon l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011, les appartenances religieuses les plus courantes au sein de la population canadienne sont les catholiques (39 %, $n = 12\,810\,705$) et les protestants (27 %, $n = 8\,741\,350$)^{xxxvii}.
 - Parmi les autres appartenances religieuses courantes, mentionnons les musulmans (3 %, $n = 1\,053\,945$), les autres religions (2 %, $n = 713\,760$) et les orthodoxes (2 %, $n = 550\,690$).
 - Un quart de la population canadienne (24 %, $n = 7\,765\,645$) a déclaré n'avoir aucune appartenance religieuse.

Figure 4 : Appartenance religieuse parmi la population canadienne



Nota : Les données sont tirées du Profil de l'Enquête nationale auprès des ménages (ENM) de 2011 de Statistique Canada^{xxviii}. Une ventilation des appartenances religieuses est présentée à l'annexe B.

Tableau 5 : Appartenance religieuse parmi la population canadienne²⁷

Appartenance religieuse	Population canadienne	
	n	%
Catholiques	12 810 705	39
Protestants	8 741 350	27
Aucune appartenance religieuse	7 765 645	24
Musulmans	1 053 945	3
Autres religions	713 760	2
Orthodoxes	550 690	2
Sikhs	454 965	1
Bouddhistes	366 830	1
Juifs	329 495	1
Spiritualité autochtone	64 935	0
Total	32 852 320	100

CONSTATATION 2 : CONFORMITÉ AVEC LES PRIORITÉS ORGANISATIONNELLES ET LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Les services d'aumônerie du SCC s'harmonisent avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral, car ils donnent aux délinquants l'occasion de pratiquer leur religion ou leur spiritualité et d'exprimer celles-ci. Il est nécessaire de mettre en œuvre une approche normalisée de la collecte et de la consignation des données religieuses afin d'assurer la cohérence et l'exactitude des rapports.

Élément probant : Importance de la protection des besoins religieux et spirituels

Il incombe au SCC de fournir des services d'aumônerie aux détenus à l'appui de sa Charte et d'autres obligations légales. Cela permet de s'assurer que les besoins religieux et spirituels des délinquants sont satisfaits et que le droit de pratiquer leur religion est protégé.

- Les responsabilités du SCC à l'égard de la prestation des services religieux et spirituels sont définies dans la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC) et le *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (RSCMLC) :

²⁷ En raison des différences dans la consignation des données entre l'ENM (2011) et l'*Aperçu statistique : Le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (2015), les catégories d'appartenance religieuse ne sont pas toujours comparables (p. ex., Inconnue).

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

1. En vertu de l'article 75 de la *LSCMLC*, voici ce que doit permettre le SCC : « dans les limites raisonnables fixées par règlement pour assurer la sécurité de quiconque ou du pénitencier, tout détenu doit avoir la possibilité de pratiquer librement sa religion ou d'exprimer sa spiritualité^{xxxix}. »
 2. L'article 101 du *RSCMLC* stipule que le SCC mettra à la disposition du détenu ce qui est raisonnablement nécessaire pour sa religion ou sa vie spirituelle y compris : « un service d'aumônerie interconfessionnel, des locaux pour la pratique religieuse ou la vie spirituelle, le régime alimentaire particulier imposé par la religion ou la vie spirituelle du détenu, ce qui est nécessaire pour les rites religieux ou spirituels particuliers du détenu^{xl}. »
 3. Bien que les délinquants aient le droit de pratiquer leur religion sous la garde du SCC, l'alinéa 4d) de la *LSCMLC* énonce que le délinquant sous responsabilité fédérale « continue à jouir des droits reconnus à tout citoyen, sauf de ceux dont la suppression ou la restriction légitime est une conséquence nécessaire de la peine qui lui est infligée^{xli}. »
- Il y a des conséquences et des sanctions éventuelles dans les cas de violation de la liberté de religion en vertu des lois internationales et des lois fédérales, provinciales et territoriales canadiennes.
 1. Contexte international : Si des violations liées aux droits internationaux se produisent, les Nations Unies peuvent appliquer des sanctions politiques, économiques ou militaires^{xlii}.
 2. Contexte canadien : Les plaintes fédérales en matière de droits de la personne peuvent être déposées par l'entremise de la Commission canadienne des droits de la personne ou au moyen d'une action civile contre le gouvernement fédéral ou provincial. Les procédures de recours possibles peuvent être les dommages-intérêts (p. ex., des réparations financières), les jugements déclaratoires (p. ex., une interprétation des droits des parties) ou une injonction^{xliii}. Les plaintes provinciales ou territoriales en matière de droits de la personne peuvent être déposées par l'entremise de chaque tribunal provincial ou territorial des droits de la personne. Parmi les exemples de recours possibles, citons les recours financiers (p. ex., indemnisation pour perte de salaire), non financiers (p. ex., rétablissement de l'emploi) et d'intérêt public (p. ex., révision des pratiques d'embauche)^{xliv}.

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

3. Contexte du SCC : Selon la Directive du commissaire 81 – Plaintes et griefs des délinquants, une plainte ou un grief peut être déposé(e) par l'entremise du processus de règlement des griefs des délinquants. Ce processus comporte l'obligation légale de fournir un règlement rapide et impartial. Lorsqu'une plainte ou un grief est maintenu(e) en totalité ou en partie, les recours possibles peuvent comprendre des mesures correctives^{xlv}. Les délinquants peuvent également se prévaloir d'une autre voie de recours, comme une procédure judiciaire devant les tribunaux ou la Commission canadienne des droits de la personne, en plus des procédures de plainte et de grief^{xlvi}.
4. Bureau de l'enquêteur correctionnel (BEC) : Selon la partie III de la LSCMLC, le BEC est l'ombudsman des délinquants purgeant une peine de ressort fédéral et mène des enquêtes sur les préoccupations des délinquants relativement aux décisions, recommandations, actes ou omissions du SCC qui touchent des personnes ou des groupes^{xlvii}. Toutefois, conformément au paragraphe 179(3) de la LSCMLC, ni le commissaire ni le président de la Commission des libérations conditionnelles du Canada ne sont liés par les conclusions ou les recommandations formulées par le BEC^{xlviii}.

Les priorités des Services d'aumônerie du SCC s'harmonisent avec les priorités et valeurs organisationnelles, ainsi qu'avec les priorités du gouvernement fédéral en matière de services religieux et spirituels.

- Les Services d'aumônerie contribuent aux priorités organisationnelles du SCC^{xlix}.
 1. Les Services d'aumônerie appuient la « gestion en toute sécurité des délinquants admissibles durant leur transition de l'établissement à la collectivité et pendant qu'ils sont sous surveillance » en s'engageant continuellement auprès des groupes confessionnels communautaires de réinsertion sociale et des bénévoles des Services d'aumônerie, pour maintenir le soutien aux délinquants et les possibilités qui s'offrent à eux dans la collectivité.
 2. Les Services d'aumônerie contribuent à « la sécurité des membres du public, des victimes, du personnel et des délinquants dans nos établissements et dans la collectivité » en

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

donnant aux délinquants l'occasion d'explorer et de mettre en application leur religion, et les aident à assumer la responsabilité de leurs actes.

3. Les Services d'aumônerie appuient « des relations productives avec une diversité de partenaires, d'intervenants, de groupes de victimes et d'autres parties contribuant à la sécurité publique », en maintenant une relation avec le CIA et les groupes confessionnels afin de garantir que les besoins religieux et spirituels des délinquants sont satisfaits.
- En outre, les Services d'aumônerie contribuent à « des pratiques de gestion efficaces et efficientes qui reflètent un leadership axé sur les valeurs dans un environnement en évolution », en examinant sans cesse le Secteur des programmes et en perfectionnant les pratiques de gestion en vue de mieux répondre aux besoins religieux et spirituels changeants de la population de délinquants sous responsabilité fédérale.
- Les services d'aumônerie sont visés par deux des risques organisationnels du SCC.
 1. « Il y a un risque que le SCC ne puisse pas être en mesure de s'adapter au profil complexe et diversifié de la population carcérale », étant donné l'augmentation continue du nombre de délinquants de diverses confessions religieuses. Une stratégie d'atténuation a été élaborée pour faire face à ce risque; elle comprend les éléments suivants :
 - Poursuivre l'élaboration et la mise en œuvre de l'Approche nationale de gestion de la population, notamment le nouveau modèle de prestation de services d'aumônerie, afin d'intégrer stratégiquement les mesures d'adaptation, les ressources et les interventions dans une direction cohérente^l.
 2. « Il y a un risque que le SCC perde le soutien de partenaires qui offrent des ressources et des services essentiels aux délinquants » étant donné les pressions financières qui s'exercent sur les organismes confessionnels, ce qui influe sur leur capacité d'aider le SCC et d'offrir des services aux détenus. Les stratégies d'atténuation suivantes ont été élaborées pour faire face à ce risque :
 - accroître la participation des bénévoles au sein des organisations confessionnelles en vue d'améliorer et d'appuyer les possibilités de soutien aux délinquants;
 - continuer d'accroître le recours aux communications technologiques afin de maintenir la mobilisation des partenaires d'organisations confessionnelles diverses^{li}.

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

- Le SCC accomplit sa mission dans un cadre de valeurs qui démontre son engagement envers l'intégrité personnelle et professionnelle et qui guide la prise de décisions, le comportement et le jugement discrétionnaire de l'organisation et de ses employés. Plus particulièrement, dans l'esprit de la valeur fondamentale d'inclusion, le Service s'engage à « accepter de façon proactive les différences culturelles, spirituelles et générationnelles, les difficultés individuelles et les nouveaux points de vue, à en tenir compte et à en tirer des leçons^{lii}. » Les services d'aumônerie mettent en application la valeur fondamentale d'inclusion en permettant aux détenus sous responsabilité fédérale d'avoir accès à des services d'aumônerie multiconfessionnels. En définitive, cela s'harmonise avec le discours du Trône de 2015 du gouvernement fédéral, qui soulignait que « la diversité fait la force du Canada^{liii}. »

Le SCC devrait renforcer les pratiques de gestion de l'information et la qualité des données religieuses dans le SGD.

- À l'heure actuelle, le SCC recueille des données sur la religion à l'admission des délinquants au moyen du SGD dans trois domaines : l'appartenance religieuse, la compatibilité religieuse et les régimes alimentaires religieux et autres accommodements (par exemple, vêtements religieux, bijoux, livres, etc.).
- Des problèmes ont été observés en ce qui concerne les pratiques de gestion de l'information et la qualité des données religieuses, ce qui a donné lieu à la collecte et à la consignation de renseignements incomplets et hétérogènes, et a nui à la capacité du SCC d'assurer le suivi des tendances historiques. Les problèmes suivants ont été signalés :
 - Au moment de l'admission, il n'est pas obligatoire pour les membres du personnel d'entrer les données relatives à l'appartenance religieuse.
 - Le format actuel du SGD permet à chaque employé de créer de nouvelles variables d'appartenance religieuse qui peuvent se chevaucher (p. ex., spiritualité autochtone protestante), d'écraser les variables d'appartenance religieuse et de ne saisir qu'une seule appartenance religieuse au lieu de plusieurs appartenances, au besoin.
 - Pendant l'incarcération, il n'existe pas de pratique normalisée pour consigner les demandes d'accommodement religieux dans un dossier de délinquant.

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

- Les définitions et/ou les critères utilisés pour déclarer l'appartenance religieuse à l'interne au moyen du Système intégré de rapports – modernisé (SIR-M) et à l'externe, dans l'Aperçu statistique annuel sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition, ne coïncident pas.
- Il sera important d'établir des définitions et/ou des critères nationaux normalisés des groupes d'appartenance religieuse. Il est également nécessaire de veiller à ce que la saisie de toutes les données relatives à la religion soit obligatoire, et à ce que les méthodes de saisies soient clairement décrites dans les politiques et procédures pertinentes. En outre, lors de l'examen des données religieuses, on pourrait peut-être déterminer d'autres renseignements susceptibles d'être recueillis et consignés afin de mieux comprendre les besoins religieux de notre population de délinquants et d'y répondre. Ainsi, on renforcera la qualité et la communication des données religieuses du SCC, on comprendra mieux l'évolution de cette information et on améliorera la capacité du SCC à offrir des services de qualité.

4.2 CPE 2 : EFFICACITÉ ET EFFICIENCE DES SERVICES D'AUMÔNERIE DANS LES ÉTABLISSEMENTS DU SCC

Cette section présente les constatations issues de l'évaluation à propos du rendement et de l'efficacité des services d'aumônerie, et examine les objectifs clés suivants :

- Mise en œuvre : les services d'aumônerie sont-ils organisés et offerts de manière à ce que les objectifs du programme soient atteints?
- Efficacité : les services d'aumônerie répondent-ils aux besoins des détenus?

Pour évaluer la mise en œuvre et l'efficacité des services d'aumônerie, nous les avons étudiés pendant trois périodes : à l'admission, durant l'incarcération et avant la mise en liberté du détenu dans la collectivité. Nous avons examiné la prestation des services d'aumônerie parallèlement à certaines activités liées à la présence visible des aumôniers/à la facilité à les reconnaître, à l'échange d'information et aux accommodements religieux. En outre, nous avons mené une ACS+ afin de déterminer comment les divers groupes sont touchés par les politiques, les programmes et les initiatives. Nous avons aussi examiné l'impact des services d'aumônerie sur l'environnement en établissement et la mesure dans laquelle ils répondent aux besoins des détenus. Nous présentons des constatations et les éléments probants qui les étayent, ainsi que des stratégies et des recommandations qui guideront les décisions relatives à l'élaboration d'un PAG.

Afin de simplifier la présentation des constatations, il faut savoir que, chaque fois que nous parlons des intervenants liés aux Services d'aumônerie, des membres de l'effectif général et des détenus, ces personnes ont participé à l'évaluation (lors d'entrevues ou en répondant au questionnaire), et que ces constatations ne sont pas nécessairement représentatives de l'ensemble de la population concernée.

4.2.1 ADMISSION

CONSTATATION 3 : EFFICACITÉ DES SERVICES D'AUMÔNERIE – ADMISSION

Les détenus sous la responsabilité du SCC ont accès aux services d'aumônerie durant la période d'admission, ce qui permet de répondre aux divers besoins religieux et spirituels de la population carcérale. Étant donné qu'un peu plus de la moitié des détenus se disent satisfaits ou très satisfaits des services d'aumônerie offerts à l'admission, il est possible d'optimiser encore plus la prestation de ces services. Plus précisément, on peut renforcer la visibilité des aumôniers lors de l'admission, et mieux sensibiliser les détenus à propos des services d'aumônerie, tout en leur facilitant l'accès à ces services et aux intervenants connexes (à savoir les aumôniers et les bénévoles des Services d'aumônerie).

Élément probant : Connaissance et accessibilité des services d'aumônerie – Admission

Les détenus sous responsabilité fédérale qui sont pris en charge par le SCC se voient présenter les services d'aumônerie lors de leur admission. Durant cette période, les aumôniers doivent^{liv} :

- donner un aperçu des services d'aumônerie à tous les détenus. Ils peuvent notamment leur donner des détails sur le rôle des aumôniers, le calendrier des services offerts, le lieu où se trouvent les espaces sacrés et le processus de présentation d'une demande d'accommodement religieux, s'il y a lieu;
- être présents et visibles dans les secteurs autres que le bureau de l'aumônerie ou les espaces sacrés, afin d'offrir un soutien spirituel et de gérer les problèmes de nature religieuse, notamment en ce qui concerne les relations personnelles et spirituelles;
- offrir aux détenus des services religieux et spirituels, ainsi que des services de soutien, selon leurs besoins ou quand ils en font la demande, ou faciliter la prestation de ces services.

Près de la moitié des détenus du SCC disent qu'ils ont rencontré un aumônier et qu'on leur a officiellement présenté l'éventail des services d'aumônerie lors de leur admission. Ceux qui ont rencontré l'aumônier en personne ont obtenu l'information nécessaire.

Introduction aux Services d'aumônerie

Quand l'aumônier présente les Services d'aumônerie à tous les détenus, quelle que soit leur appartenance religieuse ou spirituelle, il leur communique l'information nécessaire pour accéder aux services d'aumônerie et aux services de soutien offerts, ainsi qu'au personnel, pendant qu'ils purgent leur peine.

- Environ la moitié des détenus (45 %, $n = 46$) disent que l'aumônier ne les a jamais rencontrés durant la période d'admission pour leur présenter les services d'aumônerie. Parmi ceux-ci, un grand nombre (71 %, $n = 30$) pensent que cela leur aurait été utile, pour les raisons suivantes (entre autres) : les aumôniers offrent vraiment un soutien et des conseils, et l'information relative aux services d'aumônerie offerts est nécessaire (p. ex., sur la nature de ces services).
- La plupart des intervenants liés aux Services d'aumônerie (92 %, $n = 34$) et une grande partie des membres de l'effectif général (80 %, $n = 122$) disent qu'on présente souvent ou toujours les services d'aumônerie aux détenus durant la période d'admission. Une des raisons pouvant expliquer l'écart entre ce que répondent les intervenants/les membres de l'effectif général et les détenus est ce qu'on appelle le biais de rappel^{iv}. La durée moyenne passée par les détenus de sexe masculin dans un centre de réception est de deux ans ($n = 85$). Le souvenir qu'ont les détenus de leur expérience à l'admission n'est peut-être pas aussi précis qu'il le serait si la question leur avait été posée à leur arrivée. Inversement, on peut aussi dire que les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général basent leur perception sur la façon dont ils observent cette rencontre. Il se peut qu'ils ne prennent pas en compte les détenus qui « passent à travers les mailles du filet » à l'admission et à qui on ne présente pas les services offerts.

Information sur les Services d'aumônerie

Les aumôniers fournissent aux détenus divers renseignements quand ils leur présentent les Services d'aumônerie. Nous avons demandé aux intervenants liés aux Services d'aumônerie d'indiquer le type de renseignements qu'ils donnent aux détenus à ce sujet. Les deux réponses les plus

fréquentes étaient les suivantes : des renseignements sur le rôle de l'aumônier dans le cadre des services interconfessionnels, et sur les divers services d'aumônerie offerts en établissement (voir la figure 5). C'est ce qu'ont confirmé les détenus ayant rencontré un aumônier à leur admission, mentionnant le plus souvent qu'ils ont obtenu des renseignements sur les divers services d'aumônerie offerts en établissement ($n = 22$). En outre, quand on a demandé aux membres de l'effectif général si, selon eux, on fournissait aux détenus l'information nécessaire à propos des services d'aumônerie, la plupart (83 %, $n = 119$) ont dit que c'était le cas.

Figure 5 : Information sur les services d'aumônerie fournie aux détenus, selon les intervenants liés aux Services d'aumônerie



Près de la moitié des membres de l'effectif général et des détenus disent que les aumôniers sont présents et visibles durant la période d'admission.

Présence visible des aumôniers

Quand les aumôniers sont présents et visibles partout dans l'établissement, les détenus ont constamment accès à une personne qui peut leur offrir un soutien, intervenir en cas de crise et leur offrir un accompagnement spirituel²⁸. Nous avons observé une disparité de points de vue entre les détenus, les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général à propos de la visibilité des aumôniers au moment de l'admission. La plupart des intervenants (82 %,

²⁸ L'accompagnement spirituel vise à clarifier les choses et à transmettre des connaissances ou des orientations sur les questions liées à la religion ou à la spiritualité.

$n = 28$) disent que les aumôniers sont souvent ou toujours visibles durant la période d'admission, alors que près de la moitié des détenus (58 %, $n = 60$) et la moitié des membres de l'effectif général (51 %, $n = 77$) disent avoir vu un aumônier dans l'établissement durant cette même période. Une des explications possibles est la suivante : les détenus ne se souviennent peut-être pas d'avoir vu un aumônier à l'admission, en raison des innombrables nouvelles choses qu'on leur a présentées à ce moment-là.

Un peu plus de la moitié des détenus du SCC disent être satisfaits des services d'aumônerie et des activités qui leur ont été proposés durant la période d'admission. Les intervenants liés aux Services d'aumônerie, les membres de l'effectif général et les détenus ont mentionné certains problèmes liés à l'accès aux aumôniers et aux services d'aumônerie/aux activités, ainsi qu'à leur disponibilité.

Services d'aumônerie et services de soutien

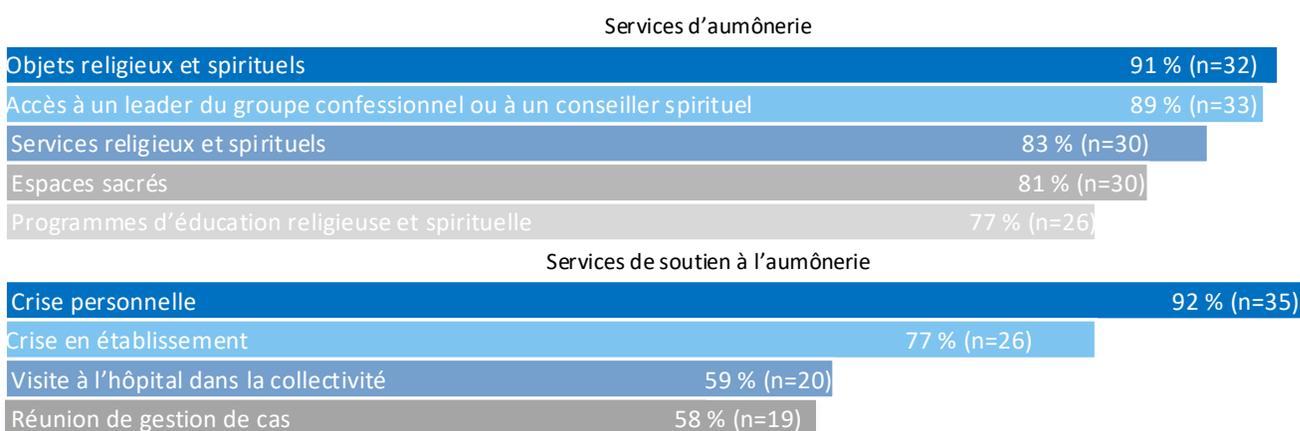
La figure 6 montre les services d'aumônerie et de soutien qui, selon les intervenants liés aux Services d'aumônerie, sont accessibles aux détenus durant la période d'admission. Parce qu'il s'agit d'une période de transition pour les détenus, on peut comprendre que les aumôniers offrent fréquemment leur soutien aux détenus vivant une crise personnelle causée par le stress et d'autres émotions, et leur remettent des objets religieux et spirituels afin qu'ils puissent poursuivre la pratique de leur religion ou de leur spiritualité.

- Un grand nombre d'intervenants liés aux Services d'aumônerie a déclaré que les aumôniers offrent des services de soutien aux détenus qui : vivent une crise personnelle (77 %, $n = 26$); vivent une crise en établissement (92 %, $n = 35$); se rendent dans un hôpital de la collectivité (59 %, $n = 20$); assistent à une réunion de gestion de cas (58 %, $n = 19$). De plus, la plupart des membres de l'effectif général (86 %, $n = 125$) jugent que les détenus reçoivent des aumôniers les services de soutien dont ils ont besoin (p. ex., un soutien spirituel individuel).
- La plupart des intervenants liés aux Services d'aumônerie (83 %, $n = 29$) et des membres de l'effectif général (81 %, $n = 103$) ont le sentiment que les services d'aumônerie répondent aux besoins des détenus de toutes les confessions religieuses lors de l'admission.

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

- Globalement, un peu plus de la moitié des détenus (54 %, $n = 49$) disent être satisfaits ou très satisfaits des services d'aumônerie qu'ils ont reçus durant la période d'admission. Quelques-uns de ceux qui affichent le plus bas niveau de satisfaction²⁹ (28 %, $n = 25$) font état de problèmes d'accessibilité et de disponibilité des aumôniers ($n = 13$) et des services d'aumônerie ($n = 12$).

Figure 6 : Perception qu'ont les intervenants liés aux Services d'aumônerie de l'accessibilité des services d'aumônerie et des activités connexes



4.2.2 INCARCÉRATION

CONSTATATION 4 : EFFICACITÉ DES SERVICES D'AUMÔNERIE – INCARCÉRATION – CONNAISSANCE ET ACCESSIBILITÉ

Les détenus sont plus sensibilisés à la disponibilité des services d'aumônerie de base qu'à la capacité des aumôniers à offrir des services aux détenus (p. ex., un soutien spirituel individuel). Cependant, il n'existe pas de moyen systématique permettant aux aumôniers de se présenter aux nouveaux détenus ou de leur présenter leurs services. Les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général des établissements invoquent la perception d'une lourde charge de travail et d'un manque de ressources pour expliquer pourquoi les aumôniers ne peuvent pas toujours offrir à temps l'information sur les services d'aumônerie aux détenus. On pourrait mieux répondre aux besoins des détenus si l'on disposait de plus d'information et si l'on avait accès aux services et aux programmes propres à chaque religion, ainsi qu'aux dirigeants religieux.

²⁹ Détenus qui ont dit être insatisfaits ou très insatisfaits.

Élément probant : connaissance et accessibilité des services d'aumônerie – période d'incarcération

Nous avons examiné la connaissance et l'utilisation des services d'aumônerie durant la période d'incarcération, afin de répondre aux questions d'évaluation clés relatives à la mise en œuvre et à l'efficacité. Parce que le programme est structuré de manière à ce que les services d'aumônerie soient présentés aux détenus à leur admission (que ce soit par l'aumônier ou par divers moyens de communication), une fois qu'un établissement leur a été assigné, la plupart des détenus devraient théoriquement déjà savoir que le SCC offre des services d'aumônerie en établissement.

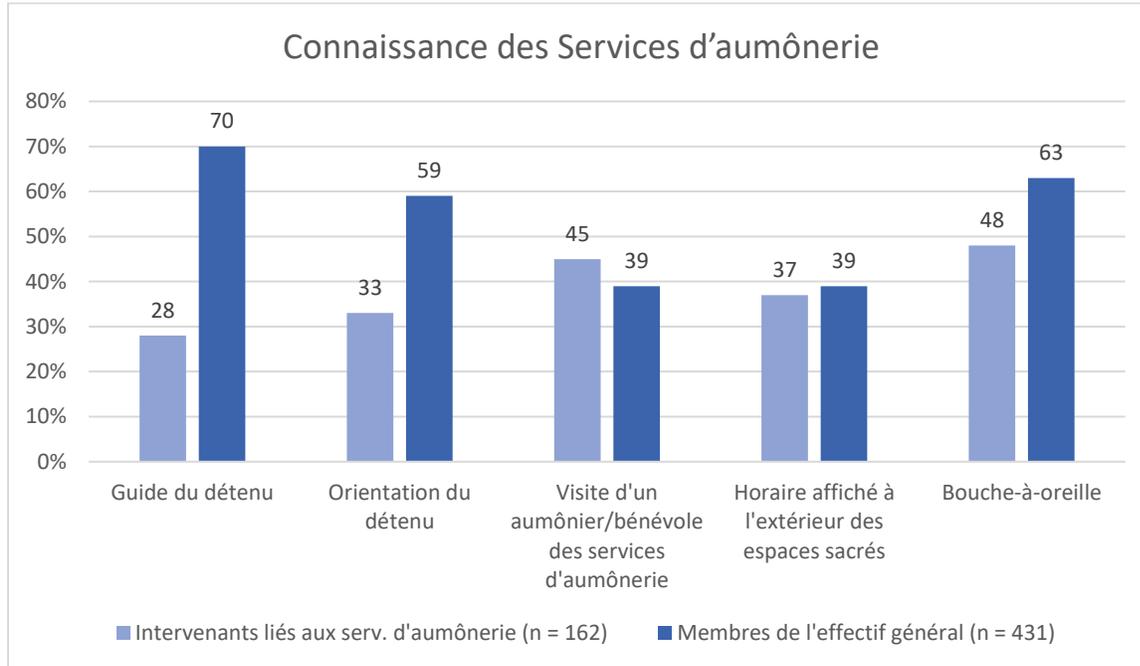
En général, les détenus sont au courant des services d'aumônerie et les utilisent, mais connaissent moins l'existence des services de soutien. Ils sont plus souvent informés à propos des services d'aumônerie par divers moyens de communication que par les aumôniers ou les bénévoles des Services d'aumônerie.

Connaissance et accessibilité des Services d'aumônerie

Les constatations issues de la présente évaluation confirment qu'en fait, les détenus savent généralement que le SCC offre des services d'aumônerie en établissement, et savent également que le rôle des aumôniers consiste à offrir un soutien spirituel et à aider les détenus de toutes les confessions religieuses (93 %, $n = 98$). Les trois quarts de ces détenus (72 %, $n = 75$) savent que les aumôniers peuvent les aiguiller vers un bénévole de leur confession qui se trouve dans la collectivité pendant leur incarcération. Les Services d'aumônerie peuvent fournir cette information à tout moment durant l'incarcération, mais c'est à l'admission qu'il est le plus opportun de le faire, à l'arrivée dans l'établissement. Le fait que les détenus connaissent moins bien l'existence de bénévoles lors de leur admission et durant leur incarcération que le rôle de l'aumônier indique qu'il faut les informer davantage de tous les services qui leur sont accessibles.

À leur arrivée dans l'établissement, les détenus peuvent être informés à propos de certains services d'aumônerie par divers moyens de communication (voir la figure 7). Pour ce qui est des détenus, voici ce que nous avons constaté :

Figure 7 : Pourcentage de détenus au courant de l'existence des services d'aumônerie



Nota : Les catégories ne sont pas mutuellement exclusives; les pourcentages ne totalisent pas 100 %. On a demandé aux répondants de choisir toutes les réponses qui s'appliquent.

- Les outils de communication en établissement (p. ex., affiches, calendriers, guide du détenu, annonces par haut-parleurs) semblent être les moyens utilisés le plus couramment pour informer les détenus au sujet des services d'aumônerie – c'est ce qu'ont mentionné certains des détenus interviewés (44 %, $n = 47$).
- Le bouche-à-oreille (par d'autres détenus) est un autre moyen courant par lequel les détenus disent être informés de l'existence des services d'aumônerie – c'est ce qu'ont également mentionné certains des détenus interviewés (42 %, $n = 45$). Cette constatation a été corroborée par les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général (48 %, $n = 107$ et 63 %, $n = 273$, respectivement).
- Certains détenus (31 %, $n = 33$) disent que c'est un aumônier ou un bénévole des services d'aumônerie qui les a informés des services d'aumônerie; cela correspond à ce que disent aussi les intervenants liés aux Services d'aumônerie (45 %, $n = 173$) et les membres de l'effectif général (39 %, $n = 166$).

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

- Les membres de l'effectif général ont l'impression que les détenus découvrent habituellement les services d'aumônerie dans le manuel du détenu et durant l'orientation (70 %, $n = 300$ et 59 %, $n = 255$, respectivement). Un moins grand nombre d'intervenants liés aux Services d'aumônerie font cette constatation (28 %, $n = 46$ et 33 %, $n = 53$, respectivement).

Dans le cadre de la présente évaluation, nous avons étudié plus en détail les méthodes permettant aux détenus de découvrir les services d'aumônerie. Nous avons posé aux détenus une série de questions portant sur leur connaissance de ces services, et demandé à ceux qui disaient les connaître de préciser si on les leur avait offerts ou pas, et s'ils les avaient utilisés ou pas.

La figure 8 indique que la majorité des détenus connaissent la plupart des Services d'aumônerie offerts dans leur établissement, à l'exception des programmes d'éducation religieuse – ils sont moins nombreux (65 %, $n = 71$) à savoir que ce programme leur est accessible. La chapelle est le service que les répondants utilisent le plus couramment (80 %, $n = 84$), suivie des rites religieux et des services rituels (76 %, $n = 67$). Nous avons demandé à ceux qui n'utilisent aucun service ou programme d'expliquer pourquoi. Ils ont dit soit que le service/programme ne leur était pas accessible, soit qu'il ne les intéressait pas (p. ex., ils n'en avaient pas besoin) ou ne répondait pas à leurs besoins.

Nous avons également posé aux détenus des questions portant sur leur connaissance des divers services de soutien de l'aumônerie, par exemple le counseling individuel à la suite d'une crise survenue en établissement (p. ex., un isolement cellulaire ou un décès pendant la détention), d'une crise personnelle (p. ex., un deuil provoqué par un décès ou une perte), d'une réunion de gestion de cas, de la visite dans un hôpital de la collectivité ou d'une audience de la Commission des libérations conditionnelles. Nous avons ensuite demandé à ceux qui connaissaient les services de soutien si on les leur avait offerts ou pas, et s'ils les avaient utilisés ou pas. Les résultats montrent sans équivoque que les détenus connaissent moins bien les services de soutien que les services d'aumônerie susmentionnés. De même, les personnes ayant dit connaître les services de soutien les utilisent moins dans la plupart des cas (voir la figure 9). En outre :

Figure 8 : Pourcentage de détenus utilisant les services d'aumônerie

	Sensibilisation en pourcentage	Si informé	
		Service/programme offert	Service/prog. utilisé
Rites et rituels religieux	81 % (n=88)	88 % (n=77)	76 % (n=67)
Programmes d'éducation religieuse	65 % (n=71)	87 % (n=62)	73 % (n=51)
Chapelle	96 % (n=106)	87 % (n=91)	80 % (n=84)
Objets religieux	81 % (n=88)	82 % (n=72)	75 % (n=66)
Bénévoles des groupes confessionnels	82 % (n=89)	84 % (n=75)	69 % (n=61)

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

Figure 9 : Pourcentage de détenus utilisant les services de soutien à l'aumônerie

	Sensibilisation en pourcentage	Si informé	
		Service/programme offert	Service/prog. utilisé
Crise institutionnelle	61 % (n=66)	66 % (n=42)	23 % (n=15)
Crise personnelle	85 % (n=93)	80 % (n=73)	53 % (n=49)
Réunion de gestion de cas	46 % (n=50)	82 % (n=42)	48 % (n=24)
Visite à l'hôpital dans la collectivité	40 % (n=43)	56 % (n=24)	21 % (n=9)
Audiences de la commission des libérations conditionnelles	61 % (n=66)	77 % (n=51)	41 % (n=27)

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

- Seulement 40 % des détenus ($n = 43$) disent savoir que des services de soutien sont offerts lors des visites dans un hôpital de la collectivité. Ces mêmes détenus disent que c'est le service qu'ils utilisent le moins (21 %, $n = 9$).
- Le seul service de soutien que les détenus connaissent bien mieux que les autres est celui qui est offert à la suite d'une crise personnelle (85 %, $n = 93$); toutefois, seulement un peu plus de la moitié de ces détenus (53 %, $n = 49$) disent l'avoir déjà utilisé.
- La grande majorité de ceux qui n'ont utilisé aucun de ces services a déclaré qu'ils n'en avaient tout simplement pas besoin. Très peu de détenus disent que l'accès à ces services est problématique.

Nous avons aussi examiné les réponses aux questions portant sur la prestation aux détenus de services de soutien de l'aumônerie, données par les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général. Presque tous les intervenants (97 %, $n = 118$) et tous les membres de l'effectif général (99 %, $n = 365$) disent que les aumôniers offrent un soutien aux détenus en situation de crise personnelle (p. ex., deuil provoqué par un décès ou une perte, problèmes relationnels/fin d'une relation). La plupart des intervenants disent aussi que les aumôniers offrent un soutien aux détenus à la suite des audiences de la Commission des libérations conditionnelles (92 %, $n = 85$), d'une crise en établissement (p. ex., isolement cellulaire ou prise d'otages) (92 %, $n = 93$), d'une réunion de gestion de cas (90 %, $n = 80$) et d'une visite dans un hôpital de la collectivité (89 %, $n = 77$).

De la même façon, la plupart des membres de l'effectif général disent que les aumôniers offrent un soutien aux détenus durant une crise en établissement (89 %, $n = 242$) et à la suite de réunions de gestion de cas (81 %, $n = 195$) et d'audiences de la Commission des libérations conditionnelles (81 %, $n = 161$). Un grand nombre de membres de l'effectif général (68 %, $n = 111$) disent également avoir vu des aumôniers offrir des services de soutien aux détenus lors de leur visite dans un hôpital de la collectivité. Les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général qui disent que les aumôniers n'offrent aucun service de soutien lors des visites dans un hôpital de la collectivité ou d'une audience de libération conditionnelle le justifient fréquemment par les obstacles à la sécurité et les préoccupations connexes.

Les intervenants liés aux Services d'aumônerie jouent un rôle important en offrant des services de soutien aux détenus. Le fait qu'un plus faible pourcentage de détenus dise utiliser ces services n'indique en rien qu'ils ne sont pas importants, voire essentiels, pour le cheminement spirituel d'un détenu (comme ce serait le cas durant une crise en établissement), et il ne faut pas l'interpréter ainsi. Une meilleure connaissance de l'existence de ces services de soutien améliorerait sans doute la visibilité du programme, et permettrait d'offrir de meilleurs services aux détenus ayant besoin d'un soutien additionnel.

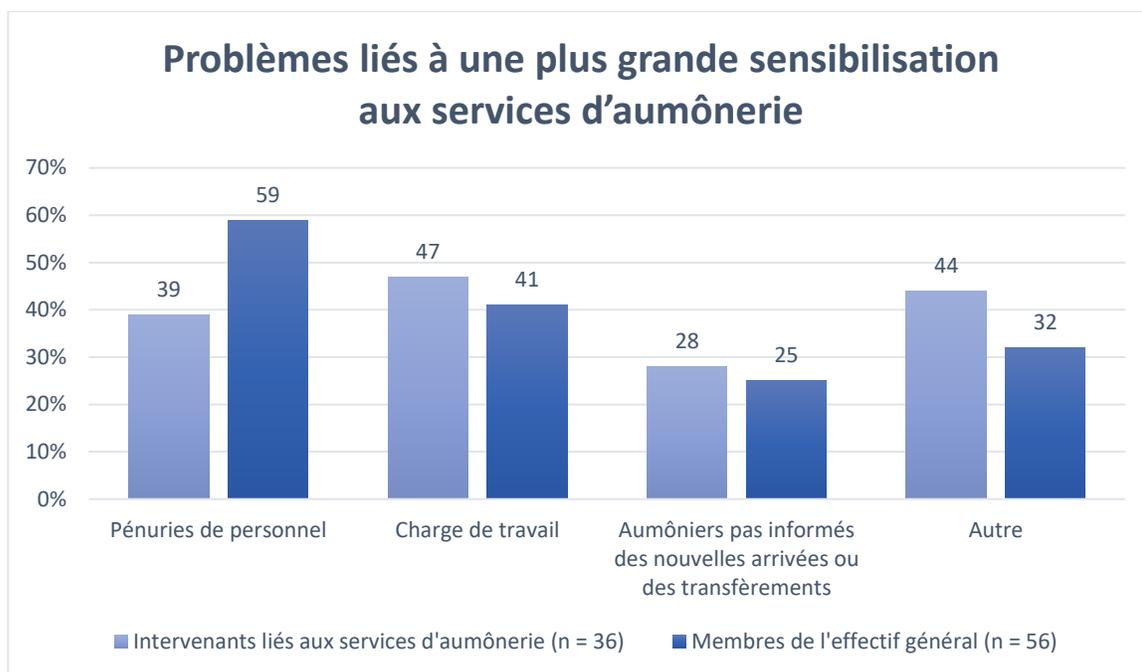
C'est la perception d'une charge de travail élevée et d'une pénurie de ressources qui explique, selon les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général, pourquoi les aumôniers ne peuvent pas toujours fournir aux détenus en temps opportun l'information relative aux services d'aumônerie.

Nous avons demandé aux intervenants liés aux Services d'aumônerie et aux membres de l'effectif général s'ils avaient eu de la difficulté à sensibiliser davantage les détenus aux services d'aumônerie. Près du quart des membres de l'effectif général (23 %, $n = 56$) et près de la moitié des intervenants (40 %, $n = 36$) disent avoir eu des problèmes (voir la figure 10).

Parmi ceux qui mentionnent des problèmes :

- Les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général pensent que la pénurie de ressources (39 %, $n = 14$ et 59 %, $n = 33$, respectivement) fait que les aumôniers manquent de temps pour informer les détenus des services qui leur sont accessibles.
- Les deux groupes (47 %, $n = 17$ et 41 %, $n = 23$, respectivement) pensent également que la charge de travail nuit à la capacité des aumôniers d'informer les détenus à propos des services d'aumônerie.
- Ces constatations concordent avec le fait qu'un nombre relativement faible de détenus disent avoir été informés des services d'aumônerie directement par un aumônier.

Figure 10 : Pourcentage des intervenants liés aux Services d'aumônerie et des membres de l'effectif général voyant des problèmes dans la sensibilisation accrue aux services d'aumônerie



Nota : Les catégories ne sont pas mutuellement exclusives; les pourcentages ne totalisent pas 100 %. On a demandé aux répondants de choisir toutes les réponses qui s'appliquent.

Il convient de mentionner que les intervenants liés aux services d'aumônerie ont laissé entendre que les tâches administratives quotidiennes (p. ex. : rédiger des rapports, remplir des feuilles de temps) sont une source importante de difficultés au chapitre de la charge de travail. Cette observation a amené l'équipe d'évaluation à conclure qu'il était question de ces tâches administratives lorsque les intervenants liés aux services d'aumônerie mentionnaient que la charge de travail mine la capacité des aumôniers d'offrir des services aux détenus. D'ailleurs, le guide fourni aux aumôniers par le SCC est très explicite en ce qui concerne la nécessité d'accomplir des tâches administratives. Cependant, la conciliation des tâches administratives et de la prestation de services religieux et spirituels comporte son lot de difficultés.

Parmi les intervenants liés aux Services d'aumônerie ayant mentionné des problèmes, certains (44 %, $n = 16$) parlent de problèmes liés à l'information des détenus à propos de services d'aumônerie dont le questionnaire ne faisait pas mention, à savoir :

- Problèmes liés aux pratiques de communication et d'échange d'information (p. ex., les aumôniers en établissement n'informent pas toujours les détenus qu'un aumônier issu d'un groupe confessionnel est disponible, il faut mieux publiciser le programme, l'information est transmise sur demande seulement).
- Problèmes liés à l'accessibilité et à la disponibilité des services d'aumônerie (p. ex., on omet souvent d'envoyer les laissez-passer permettant de participer aux services, on manque d'espace, les services d'aumônerie sont offerts en même temps que d'autres activités).
- Problèmes d'inclusivité (p. ex., les aumôniers sont majoritairement chrétiens, il est difficile pour un aumônier d'être interconfessionnel, il existe des préjugés relativement à certaines confessions religieuses, les détenus dont l'horizon culturel est différent se heurtent à certains obstacles).

Malgré toutes les bonnes intentions, ces problèmes nuisent inévitablement à la capacité d'offrir des services d'aumônerie efficaces aux détenus. La sensibilisation est essentielle, et est la toute première chose à faire pour présenter aux détenus les mécanismes mis à leur disposition dans leur quête de réadaptation, de réinsertion sociale et d'épanouissement spirituel.

En général, les détenus sont satisfaits de leur première rencontre avec l'aumônier; cependant, ils ont besoin de plus d'information sur la façon d'accéder aux différents services d'aumônerie adaptés à leur confession religieuse.

Opportunité et qualité de l'information sur les services d'aumônerie

Une autre question essentielle de la présente évaluation portait sur l'opportunité et la qualité de l'information sur les services d'aumônerie fournie aux détenus par les aumôniers. Pour les mesurer, nous avons tout d'abord essayé de déterminer le nombre de détenus ayant rencontré un aumônier. La grande majorité des détenus (86 %, $n = 92$) disent avoir en fait rencontré l'aumônier dans leur établissement actuel. Selon un grand nombre d'intervenants liés aux Services d'aumônerie (58 %, n

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

= 46) et de membres de l'effectif général (70 %, $n = 165$), on a présenté les services d'aumônerie aux détenus en fonction de leur tradition confessionnelle dans la semaine qui a suivi leur arrivée dans l'établissement. Nous avons posé aux détenus une série de questions à propos de leur introduction aux Services d'aumônerie. Voici ce qu'ils ont répondu :

- On leur a parlé au bon moment (88 %, $n = 69$).
- Il est facile d'entrer en contact avec l'aumônier en cas de besoin (88 %, $n = 72$) (p. ex., l'aumônier est facilement accessible ou c'est lui qui a contacté le détenu).
- Ils se sentent à l'aise dans leurs interactions avec l'aumônier (94 %, $n = 82$), parce qu'il est facile d'approche, respectueux et gentil.
- On leur a fourni des renseignements clairs lors de leur première rencontre sur les services d'aumônerie offerts pour leur confession religieuse particulière dans leur établissement (73 %, $n = 56$) (p. ex., la personne les a informés des services offerts et des activités organisées, elle connaissait parfaitement les services d'aumônerie offerts, a expliqué la portée des programmes).
- Ils sont satisfaits ou très satisfaits du temps passé avec l'aumônier (84 %, $n = 68$).
- Ils sont satisfaits ou très satisfaits (86 %, $n = 74$) de leur première rencontre avec l'aumônier.

Les membres de l'effectif général sont également d'accord ou tout à fait d'accord (79 %, $n = 258$) pour dire qu'on présente les services d'aumônerie aux détenus au moment approprié. Il convient cependant de noter que ce pourcentage est légèrement inférieur pour les intervenants liés aux Services d'aumônerie (70 %, $n = 74$). Cette constatation peut s'expliquer par le fait que les aumôniers n'ont pas tous l'impression d'avoir réussi à communiquer avec les détenus à l'arrivée de ceux-ci dans l'établissement, en raison d'une charge de travail trop lourde et d'une pénurie de ressources dans les établissements. En outre, un quart des détenus (24 %, $n = 19$) pensent que l'aumônier leur a mal expliqué comment accéder aux différents services d'aumônerie adaptés à leur confession religieuse dans leur établissement. Les détenus ont ensuite fait les commentaires suivants sur les possibilités d'amélioration lors de la première rencontre avec l'aumônier :

- Il faut adopter une approche d'orientation formelle pour ce qui est des services d'aumônerie.

- Il faut offrir davantage de soutien aux détenus de confession religieuse particulière (p. ex, information à l'intention des païens ou des musulmans).

On répondra mieux aux besoins des détenus en leur offrant un meilleur accès à des services d'aumônerie et à des leaders religieux adaptés à leur confession.

Besoins des détenus

Nous avons posé une série de questions sur ce dont les détenus *ont besoin* pour pratiquer leur religion. Ces questions différaient de celles qui portaient sur les services ou programmes qu'ils ont *utilisés* pendant leur incarcération (p. ex., des questions portaient sur ce dont ils ont besoin pour accéder à un service ou un programme, qu'ils l'aient ou non déjà utilisé dans le passé). Nous cherchions à déterminer dans quelle mesure des services ou des objets précis étaient nécessaires au sein de l'établissement pour que les détenus puissent pratiquer leur religion. Environ les deux tiers des détenus disent avoir besoin des éléments suivants :

- accès à des objets religieux (68 %, $n = 73$) adaptés à leur confession, en particulier les textes (comme la Bible, le Coran, les psaumes, les livres du Hadith ou les pamphlets quotidiens);
- accès à un leader religieux (61 %, $n = 66$);
- possibilité d'observer les rites ou les rituels religieux (67 %, $n = 74$) au sein de leur groupe confessionnel (p. ex, prières, service à l'église/messe, méditation et journées de célébration [p. ex., Pâques ou l'Eid]).

En ce qui concerne les autres services et objets, un faible pourcentage de détenus a déclaré en avoir besoin. Par exemple :

- Environ la moitié (53 %, $n = 58$) d'entre eux a indiqué qu'ils ont besoin d'avoir accès à un espace spécial pour pratiquer leur religion.
- Un peu moins de la moitié des détenus (45 %, $n = 48$) affirme avoir besoin de participer à des programmes d'éducation religieuse pour pratiquer leur religion (p. ex., étude de la Bible, études religieuses indépendantes).

- Moins du tiers des détenus (30 %, $n = 33$) disent qu'ils ont besoin d'observer un régime dicté par leur religion³⁰.

Les éléments probants relatifs à la perception selon laquelle on répond ou non aux besoins des détenus divergent. Tandis que la plupart des membres de l'effectif général (85 %, $n = 282$) croient que les actuels services d'aumônerie répondent aux besoins de tous les détenus dans leur établissement actuel, quelle que soit leur confession religieuse, c'est le cas d'un pourcentage légèrement inférieur d'intervenants liés aux Services d'aumônerie (70 %, $n = 79$). Les problèmes d'accès et de disponibilité limités des leaders religieux et spirituels ont été mentionnés une fois encore, ainsi que le manque d'accès et de disponibilité des services d'aumônerie visant les détenus de certaines confessions religieuses (p. ex., on n'interagit pas assez avec les groupes religieux minoritaires dans la collectivité, ou il est difficile de trouver des bénévoles pour certains groupes confessionnels dans la collectivité). Par ailleurs, les intervenants liés aux Services d'aumônerie mentionnent également des lacunes dans les méthodes de transmission d'information (p. ex., connaissance insuffisante de certaines confessions religieuses, problèmes liés à l'annonce des services).

En général, les détenus sont satisfaits de la disponibilité et de l'accessibilité des services d'aumônerie, mais près de la moitié d'entre eux disent avoir eu des problèmes lors de l'utilisation de ces services – disponibilité des aumôniers et capacité d'accès aux services d'aumônerie propres à une confession religieuse donnée.

Satisfaction à l'égard des Services d'aumônerie

Dans le cadre de l'évaluation, nous avons également examiné la question clé de l'accessibilité des aumôniers, des bénévoles des Services d'aumônerie et des services d'aumônerie, afin de déterminer si les services sont organisés et offerts pour garantir que les objectifs du programme pourront être atteints et qu'on pourra répondre efficacement aux besoins des détenus.

³⁰ Environ la moitié des détenus ayant besoin d'observer un régime dicté par leur religion disent qu'ils mangent de la nourriture halal ($n = 14$).

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

Juste un peu plus de la moitié des intervenants liés aux Services d'aumônerie pensent que les détenus ont eu assez de temps pour rencontrer l'aumônier (58 %, $n = 62$) et un bénévole des services d'aumônerie (59 %, $n = 80$). Les résultats révèlent certaines disparités entre le point de vue des intervenants et celui des membres de l'effectif général en ce qui concerne la capacité des détenus à accéder à la fois aux aumôniers et aux bénévoles des Services d'aumônerie. Par exemple :

- Les intervenants liés aux Services d'aumônerie sont moins nombreux (65 %, $n = 71$) que les membres de l'effectif général (85 %, $n = 301$) à penser qu'on peut accéder aux aumôniers rapidement.
- Seulement la moitié des intervenants (56 %, $n = 70$) sont d'accord pour dire qu'on a accès rapidement aux bénévoles des Services d'aumônerie, contre près des trois quarts des membres de l'effectif général (69 %, $n = 187$); il convient néanmoins de noter que les deux groupes pensent que les bénévoles des Services d'aumônerie ne sont pas aussi faciles d'accès, comme l'indiquent les plus faibles pourcentages de répondants qui sont d'accord par rapport à la constatation susmentionnée.

Par nature, les services d'aumônerie et les aumôniers eux-mêmes sont importants pour les détenus, car ils offrent un précieux accompagnement spirituel et les connaissances connexes. Dans l'ensemble, les trois quarts des détenus se disent satisfaits ou très satisfaits (74 %, $n = 78$) de la disponibilité et de l'accessibilité des services d'aumônerie. Cela dit, près du quart des détenus (22 %, $n = 23$) en sont en réalité insatisfaits. Quand on leur a demandé pourquoi ils étaient insatisfaits, voici les raisons qu'ils ont invoquées :

- disponibilité limitée des services d'aumônerie pour certaines confessions religieuses;
- disponibilité limitée des aumôniers dans certains établissements à cause d'une pénurie de ressources et de leur charge de travail.

Qu'ils soient satisfaits ou pas, près de la moitié des détenus (49 %, $n = 52$) disent qu'au cours des deux dernières années, ils ont eu des problèmes en utilisant les services d'aumônerie dans le cadre de leur pratique religieuse. Ces problèmes touchaient par exemple :

- l'accessibilité et la disponibilité des services d'aumônerie (p. ex., services jugés sporadiques et insuffisants, manque de services pour certaines religions, moment où les services sont offerts);

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

- l'accessibilité et la disponibilité des aumôniers ou des bénévoles (p. ex, difficulté à organiser une rencontre en tête à tête avec un aumônier, ou à trouver un aumônier bouddhiste, musulman, sikh ou Wiccan, et besoin de bénévoles bouddhistes dans certains établissements);
- la sécurité et les déplacements au sein de l'établissement (p. ex., difficulté à obtenir une habilitation de sécurité pour les bénévoles, difficulté pour les détenus en isolement à voir un aumônier, difficulté à obtenir une permission de sortir avec escorte [PSAE] pour aller à l'église dans la collectivité);
- l'obtention d'accommodements religieux (p. ex, difficulté à obtenir le matériel/les objets liés à leur confession religieuse).

Les autres problèmes importants suivants ont été signalés :

- Certains membres de l'effectif général (39 %, $n = 116$) disent que la difficulté à créer et à maintenir un espace sacré qui permet à tous les groupes confessionnels de pratiquer leur religion est problématique.
- Certains intervenants liés aux Services d'aumônerie (35 %, $n = 33$) jugent problématiques les obstacles à la sécurité, ce qui a un impact sur les services d'aumônerie qu'ils offrent.
- Près de la moitié des membres de l'effectif général disent que les obstacles à la sécurité (48 %, $n = 71$) et la difficulté à accéder aux aumôniers et/ou aux bénévoles des Services d'aumônerie pour les détenus de certaines confessions religieuses (47 %, $n = 86$) ont un impact sur les services d'aumônerie qu'ils offrent.

Nous avons demandé aux détenus de suggérer des façons d'améliorer les services d'aumônerie afin de répondre aux préoccupations qu'ils avaient soulevées. Ils ont mentionné à plusieurs reprises une meilleure accessibilité/disponibilité des intervenants liés aux Services d'aumônerie spécialistes d'une religion donnée (p. ex., les imams ou les aumôniers sikhs), qui était leur suggestion numéro 1. Ils ont aussi suggéré :

- un meilleur accès à d'autres services d'aumônerie (p. ex., plus d'études sur la Bible, plus de services à l'église pour les chrétiens, séances individuelles, plus de possibilités de PSAE);
- une amélioration des pratiques de communication et d'échange d'information (p. ex, mieux sensibiliser les détenus aux services, expliquer ce qui est offert);

- un meilleur accès aux accommodements religieux (p. ex., objets et espaces religieux).

CONSTATATION 5 : EFFICACITÉ DES SERVICES D'AUMÔNERIE – VISIBILITÉ ET CARACTÈRE RECONNAISSABLE

Le plus souvent, les aumôniers en établissement ne disposent pas d'un moyen systématique de se présenter aux nouveaux détenus ou de leur présenter l'éventail de leurs services. En outre, les bénévoles des Services d'aumônerie ne sont pas aussi facilement reconnaissables dans les établissements.

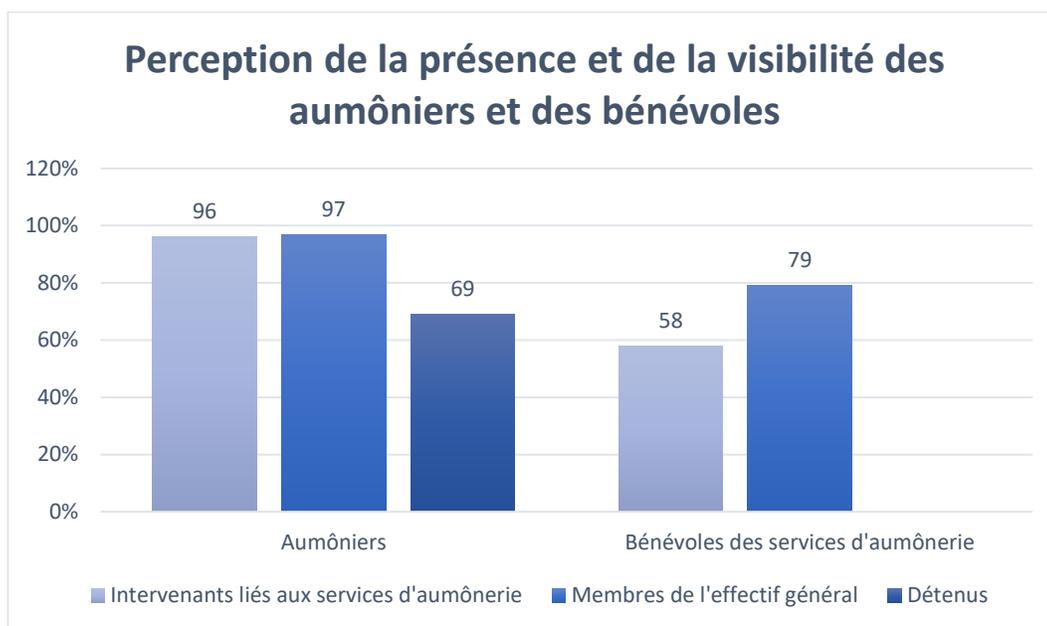
Élément probant : présence visible des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie

- La DC 750 – Services d'aumônerie stipule que le directeur de l'établissement « veillera à ce que les détenus de tous les secteurs de l'établissement aient accès aux services d'aumônerie et à ce que les aumôniers puissent offrir des services à tous les détenus de l'établissement^{lvi}. »
- Les aumôniers sont chargés de proposer des activités durant lesquelles ils sont présents et visibles dans l'ensemble de l'établissement, et doivent être disponibles durant les périodes de perturbation du fonctionnement de l'établissement^{lvii}.

La majorité des intervenants liés aux Services d'aumônerie et des membres de l'effectif général disent que les aumôniers sont présents et visibles dans la plupart des secteurs de l'établissement. Les cellules d'isolement et les rangées/unités sont les secteurs des établissements où les répondants pensent que les aumôniers devraient être plus visibles.

Les éléments probants relatifs à la présence visible des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie divergent (voir la figure 11). La majorité des intervenants liés aux Services d'aumônerie (96 %, $n = 125$) et des membres de l'effectif général (97 %, $n = 436$) disent que les aumôniers sont présents et visibles dans l'ensemble de l'établissement, mais un moins grand nombre de détenus le pensent (69 %, $n = 75$). Un quart des détenus (25 %, $n = 18$) disent avoir besoin de voir l'aumônier plus souvent dans l'ensemble de l'établissement, en particulier dans les cellules d'isolement, les rangées/les unités et dans les aires communes comme la cour et la cafétéria. En comparaison, les

Figure 11 : Perception qu'ont les intervenants liés aux Services d'aumônerie, les membres de l'effectif général et les détenus de la présence et de la visibilité des aumôniers et des bénévoles dans l'ensemble des établissements



Nota : Perceptions à propos des aumôniers – intervenants liés aux Services d'aumônerie, $n = 125$; membres de l'effectif général, $n = 436$; détenus, $n = 75$. Perceptions à propos des bénévoles des Services d'aumônerie – intervenants liés aux Services d'aumônerie, $n = 80$; membres de l'effectif général, $n = 239$. La question relative aux bénévoles des Services d'aumônerie n'a pas été posée aux détenus. Chaque question est indépendante et appelle une réponse par oui ou par non.

intervenants liés aux Services d'aumônerie (58 %, $n = 80$) et les membres de l'effectif général (79 %, $n = 239$) pensent que les bénévoles des Services d'aumônerie³¹ sont également présents et visibles, mais dans une moindre mesure. Nous avons demandé aux intervenants liés aux Services d'aumônerie et aux membres de l'effectif général ayant dit que les bénévoles des Services d'aumônerie n'étaient pas visibles de justifier leur perception. Voici les raisons invoquées :

- restrictions quant aux habilitations de sécurité (71 %, $n = 42$ et 61 %, $n = 37$, respectivement);
- les tâches ne nécessitent pas l'accès à tous les secteurs (56 %, $n = 33$ et 66 %, $n = 40$, respectivement);

³¹ Nous avons seulement demandé aux détenus leur point de vue à propos de la visibilité des aumôniers, pas de celle des bénévoles des Services d'aumônerie.

- préoccupations en matière de sécurité (56 %, $n = 33$ et 56 %, $n = 34$, respectivement);
- obstacles à la sécurité (44 %, $n = 26$ et 34 %, $n = 21$, respectivement).

Les constatations ci-dessus peuvent s'expliquer par le fait qu'une présence visible n'est pas exigée pour les bénévoles des Services d'aumônerie, alors qu'elle l'est pour les aumôniers. On ne s'attend pas à ce qu'ils soient présents et visibles dans tous les secteurs des établissements. Néanmoins, il est important de prendre cette réalité en considération.

Dans l'ensemble, les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général disent que les aumôniers sont faciles à reconnaître dans tous les secteurs de l'établissement; par contre, les membres de l'effectif général ont plus de mal à reconnaître les bénévoles des Services d'aumônerie.

Facilité à reconnaître les aumôniers et les bénévoles des Services d'aumônerie

Les résultats indiquent que les intervenants liés aux Services d'aumônerie reconnaissent facilement les aumôniers (70 %, $n = 135$) et les bénévoles des Services d'aumônerie (73 %, $n = 124$) dans leur établissement actuel. Comme ces intervenants, les membres de l'effectif général trouvent que les aumôniers (81 %, $n = 388$) sont facilement reconnaissables, mais seulement la moitié d'entre eux disent que les bénévoles des Services d'aumônerie (50 %, $n = 175$) sont facilement reconnaissables dans leur établissement actuel.

En examinant la facilité à reconnaître les aumôniers et les bénévoles des Services d'aumônerie, nous avons découvert que les tenues religieuses étaient perçues positivement par les personnes interviewées³². En outre, les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général ont mentionné les éléments suivants après une série de questions sur les avantages de la présence d'aumôniers (79 %, $n = 22$ et 70 %, $n = 44$, respectivement) et de bénévoles des Services d'aumônerie (88 %, $n = 7$ et 77 %, $n = 13$, respectivement) en tenue religieuse :

- Ils sont facilement identifiables.

³² Au sein des Services d'aumônerie ou parmi les membres de l'effectif général, personne ne juge problématique le fait que les aumôniers (95 %, $n = 18$ et 96 %, $n = 79$, respectivement) ou les bénévoles des Services d'aumônerie (88 %, $n = 28$ et 95 %, $n = 18$, respectivement) portent une tenue religieuse.

- Ils sont faciles d'approche pour les personnes de même confession religieuse.
- On a le sentiment qu'ils font partie de la communauté.

CONSTATATION 6 : EFFICACITÉ DES SERVICES D'AUMÔNERIE – ENVIRONNEMENT EN ÉTABLISSEMENT

Les aumôniers et les bénévoles des Services d'aumônerie ont un impact positif sur l'environnement en établissement. Leur présence crée une atmosphère rassurante, et l'on offre aux détenus les outils nécessaires pour gérer leurs émotions, participer à des activités de groupe et mieux comprendre les aspects distinctifs de leur spiritualité et de leurs traditions religieuses.

Élément probant : point de vue des détenus, des intervenants liés aux Services d'aumônerie et des membres de l'effectif général à propos de l'impact des services d'aumônerie sur l'environnement en établissement

Les détenus, les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général ont tous le sentiment que la présence d'aumôniers/de bénévoles des Services d'aumônerie dans un établissement a un impact positif sur l'environnement de cet établissement

La figure 12 montre une série de termes que les détenus du SCC ont utilisés durant leur entrevue pour décrire l'impact des intervenants liés aux Services d'aumônerie, des services d'aumônerie et des espaces sacrés sur eux et sur l'environnement en établissement. Plus précisément, ils ont utilisé ces termes pour décrire à quel point il est précieux d'avoir des aumôniers dans les établissements du SCC.

Les trois groupes s'entendent pour dire que les aumôniers ont un impact positif sur le bien-être psychologique des détenus (p. ex., pour la gestion de l'anxiété, du stress et de la colère). Par exemple :

- La plupart des détenus (81 %, $n = 81$) disent qu'ils se sentent moins anxieux et moins stressés grâce à la présence d'un aumônier. Pour certains des détenus ($n = 26$), le simple fait de savoir que les aumôniers et/ou les bénévoles des Services d'aumônerie sont régulièrement là pour

offrir un soutien leur offre la possibilité de demander conseil sur la gestion des émotions négatives.

Figure 12 : Termes utilisés par les détenus pour expliquer que la présence d'aumôniers dans les établissements du SCC est précieuse

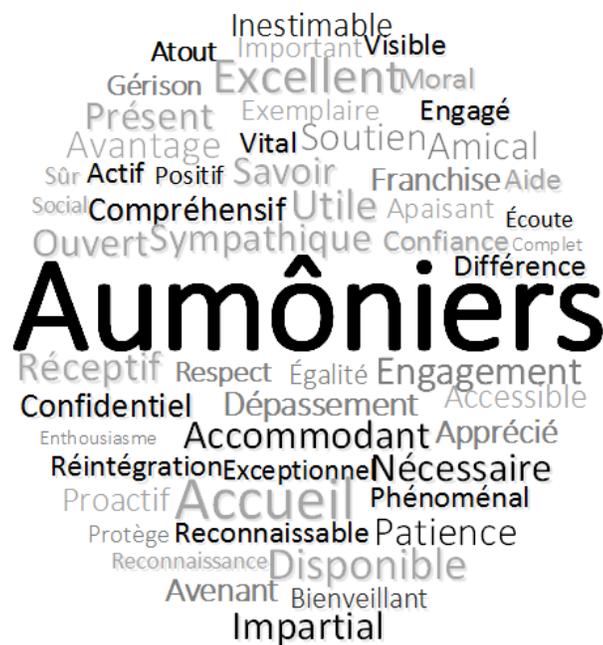


- Les membres de l'effectif général ont le sentiment que les aumôniers et les bénévoles des Services d'aumônerie représentent un exutoire pour les détenus qui souhaitent exprimer leurs émotions dans leur établissement. La plupart des membres de l'effectif général (84 %, $n = 376$) ont observé une baisse du niveau d'anxiété et de stress chez les détenus. Cela signifie fort probablement que la présence d'aumôniers et de bénévoles des Services d'aumônerie crée une atmosphère rassurante et apaisante pour les détenus qui doivent gérer des émotions problématiques.
- Selon les intervenants liés aux Services d'aumônerie, le niveau de stress en établissement peut changer très rapidement et générer de la colère, en particulier quand un détenu vit une crise personnelle. Toutefois, presque tous ces intervenants (93 %, $n = 169$) disent avoir observé une atténuation de la colère chez les détenus en raison de la présence apaisante d'un aumônier ($n = 24$). Par exemple, ils disent avoir observé des changements marquants chez les détenus ayant participé à des séances de méditation.

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

La figure 13 montre une série de termes que les membres de l'effectif général ont utilisés pour décrire l'impact qu'ont sur l'environnement en établissement les intervenants liés aux Services d'aumônerie, les services d'aumônerie et la relation de travail entre les membres de l'effectif général et les aumôniers/bénévoles des Services d'aumônerie. Plus précisément, ils ont utilisé ces termes pour décrire à quel point la présence d'aumôniers dans les établissements du SCC est précieuse.

Figure 13 : Termes utilisés par les membres de l'effectif général pour expliquer que la présence d'aumôniers dans les établissements du SCC est précieuse



En raison de leur relation de confiance avec les aumôniers, les détenus commencent à avoir le sentiment de former une communauté. Un grand nombre d'entre eux (61 %, $n = 68$) disent que, grâce à la présence d'aumôniers dans l'établissement, ils ont le sentiment de faire partie d'une communauté. Parmi ces détenus, certains ont le sentiment que les aumôniers les acceptent tels qu'ils sont. En outre, certains détenus disent avoir un sentiment d'appartenance, car ils ne se sentent pas ostracisés et sont traités avec respect.

La plupart des membres de l'effectif général (80 %, $n = 344$) et presque tous les intervenants liés aux Services d'aumônerie (95 %, $n = 186$) confirment cet esprit de communauté et sont d'accord

pour dire que les aumôniers donnent aux détenus un sentiment d'appartenance à cette communauté. Les intervenants et les membres de l'effectif général pensent que ces interactions communautaires contribuent à l'objectif ultime, à savoir la réinsertion sociale des détenus dans la collectivité. Plus précisément, ils pensent que les aumôniers et les bénévoles des Services d'aumônerie servent de lien avec la collectivité, ce qui est bon pour la sécurité publique. Certains intervenants liés aux Services d'aumônerie ($n = 14$) ont observé des changements de comportement chez les détenus qui commencent à faire des efforts pour s'améliorer et changer de vie. La figure 14 montre une série de termes que ces intervenants ont utilisés pour décrire les qualités professionnelles qu'exploitent les aumôniers afin de créer un environnement rassurant dans les établissements du SCC.

Figure 14 : Description par les intervenants liés aux Services d'aumônerie des qualités des aumôniers contribuant à un environnement apaisant dans les établissements du SCC



En offrant aux détenus un accompagnement spirituel, on crée un environnement dans lequel ils peuvent observer leurs propres comportements et leurs propres décisions, tout en découvrant un nouveau mode de vie. De nombreux détenus (73 %, $n = 81$) disent que l'accompagnement spirituel offert par les aumôniers a un impact considérable sur l'environnement en établissement. La

perception qu'ont les détenus de la prestation des services d'aumônerie donne à penser qu'une meilleure compréhension de leur religion leur permet de faire une autoréflexion et de se remettre en question.

Certains détenus ($n = 14$) pensent que les connaissances que leur transmettent les aumôniers les aident à prendre des décisions positives. Les membres de l'effectif général vont dans le même sens, expliquant que l'accompagnement spirituel par la méditation et la prière donne aux détenus les aptitudes nécessaires pour gérer leurs émotions. Sur le fond, ces constatations indiquent que le fait d'offrir un accompagnement spirituel a une incidence sur le comportement des détenus, en plus de la façon dont ils traitent les personnes qui sont en contact direct avec eux.

La perception qu'ont les intervenants liés aux Services d'aumônerie de l'accompagnement spirituel est quasiment la même que celle des détenus et des membres de l'effectif général. Certains intervenants pensent que l'accompagnement spirituel qui est offert (p. ex., études de la Bible et services à l'église) crée un environnement rassurant pour les détenus, qui leur donne confiance en eux et espoir pour l'avenir.

CONSTATATION 7 : EFFICACITÉ DES SERVICES D'AUMÔNERIE – PRATIQUES DE COMMUNICATION ET D'ÉCHANGE D'INFORMATION

Au sein des services d'aumônerie, on communique et on échange de l'information efficacement, ainsi qu'avec le Comité interconfessionnel de l'aumônerie (CIA). On observe des possibilités d'amélioration dans les domaines suivants : documentation de l'information relative à l'aumônerie et échange en temps opportun de renseignements pertinents, en particulier pour les projets de réinsertion sociale avec des groupes confessionnels.

Élément probant : accès à l'information sur les services d'aumônerie et documentation de cette information

Les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général disent que la majorité des aumôniers ont accès à des bases de données électroniques, comme le SGD et RADAR, et figurent sur les listes de distribution appropriées. Ils pensent que la documentation contenant des informations liées aux services d'aumônerie pourrait être améliorée.

Accès à l'information sur les services d'aumônerie et documentation de cette information

La DC 750 – Services d'aumônerie indique qu'il est important que les aumôniers aient accès à l'information sur les services d'aumônerie et la documentent efficacement. Elle stipule que le directeur de l'établissement : « veillera à ce que les aumôniers aient accès au système RADAR [Rapports automatisés de données appuyant la réinsertion] et au Système de gestion des délinquant(e)s (SGD) et à ce qu'ils figurent sur les listes de distribution appropriées, de sorte qu'ils soient au courant des nouvelles admissions, des transfèrements et de la mise en liberté de détenus^{lviii}. » En outre, les aumôniers ont un rôle intégré au sein de l'établissement et communiquent avec divers intervenants liés aux Services d'aumônerie, ainsi qu'avec des intervenants des établissements et de la collectivité, pour s'acquitter de leurs tâches. Comme l'indique leur description de travail, les aumôniers doivent se reporter aux employés et aux groupes appropriés au besoin, et consulter les représentants officiels du groupe confessionnel afin de superviser, de faciliter et de coordonner les services religieux et spirituels^{lix}.

- Les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général disent qu'en général, les aumôniers ont accès au SGD (86 %, $n = 53$ et 29 %, $n = 145$, respectivement) et au système RADAR (87 %, $n = 54$ et 27 %, $n = 135$, respectivement) dans leur établissement actuel.
 - Toutefois, pour ce qui est de la documentation, seulement la moitié des intervenants (50 %, $n = 30$) et quelques membres de l'effectif général (12 %, $n = 57$) disent entrer des renseignements sur les services d'aumônerie dans le SGD. Les intervenants disent également que les aumôniers utilisent deux autres outils administratifs, à savoir Microsoft Excel (26 %, $n = 42$) et Microsoft Word (29 %, $n = 47$), pour documenter les renseignements sur les services d'aumônerie.
- Les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général disent que les aumôniers figurent sur les listes de distribution appropriées, qui leur permettent d'être informés des nouvelles admissions, des transfèrements et de la mise en liberté de détenus (82 %, $n = 49$ et 86 %, $n = 160$, respectivement). Ils sont d'accord pour dire que ces listes de distribution facilitent le travail des aumôniers (74 %, $n = 46$ et 65 %, $n = 167$, respectivement).

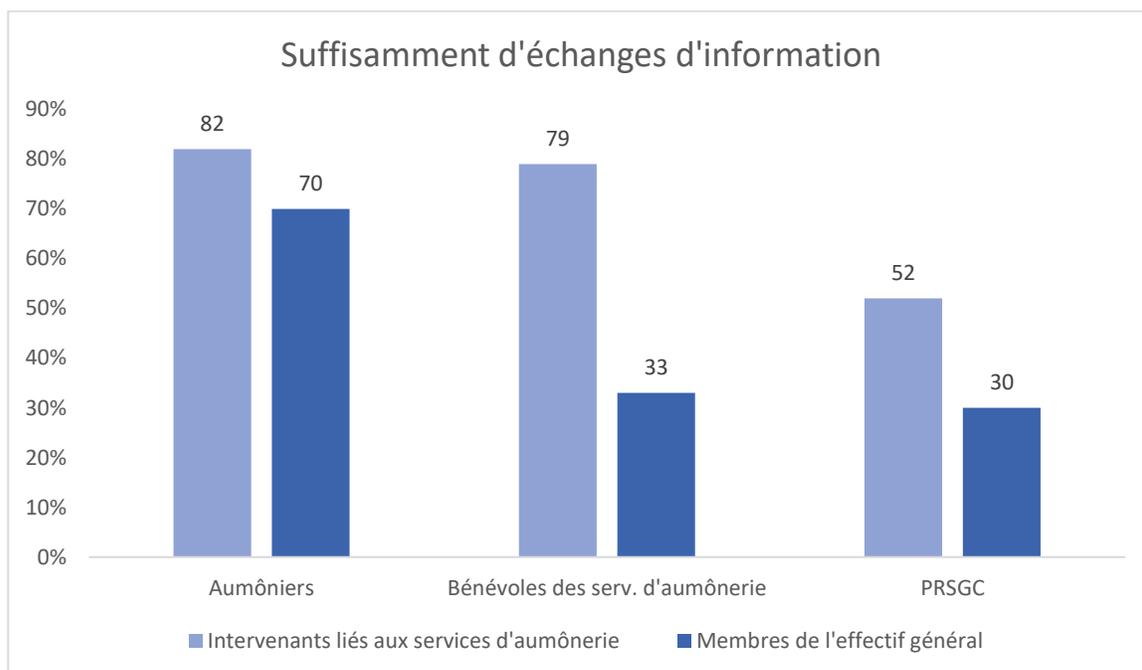
Les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général sont d'accord pour dire que les aumôniers et les autres intervenants liés aux Services d'aumônerie échangent suffisamment d'information pour pouvoir s'acquitter de leurs tâches. Il faut améliorer les pratiques d'échange d'information entre les PRSGC et les autres intervenants liés aux Services d'aumônerie. On pourrait aussi améliorer l'échange d'information par les autres employés du SCC destiné à permettre aux intervenants liés aux Services d'aumônerie de s'acquitter de leurs tâches, ainsi que l'opportunité de cette information.

Pratiques d'échange d'information

Dans le cadre de la présente évaluation, nous avons demandé aux intervenants liés aux Services d'aumônerie et aux membres de l'effectif général si, selon eux, il y avait suffisamment d'échanges d'information entre eux et les aumôniers, mais aussi entre les bénévoles des Services d'aumônerie et les PRSGC pour permettre à ces personnes de s'acquitter de leurs tâches (voir la figure 15).

- Les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général sont d'accord ou tout à fait d'accord (82 %, $n = 139$ et 70 %, $n = 178$, respectivement) pour dire qu'il y a suffisamment d'échanges d'information entre eux et les aumôniers pour permettre à ces derniers de s'acquitter de leurs tâches.
 - Les points de vue des intervenants et des membres de l'effectif général sont diamétralement opposés lorsqu'on leur demande s'il y a suffisamment d'échanges d'information entre eux et les bénévoles des Services d'aumônerie. Deux fois plus d'intervenants liés aux Services d'aumônerie (79 %, $n = 130$) que de membres de l'effectif général (33 %, $n = 66$) sont d'accord ou tout à fait d'accord pour dire qu'il y a suffisamment d'échanges.
- En ce qui concerne les PRSGC, les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général sont un peu moins en désaccord. Seulement la moitié des intervenants liés aux Services d'aumônerie (52 %, $n = 63$) et près du tiers des membres de l'effectif général (30 %, $n = 55$) sont d'accord ou tout à fait d'accord pour dire qu'il y a suffisamment d'échanges d'information entre eux et les PRSGC.

Figure 15 : Pratiques d'échange d'information



Nota : Aumôniers – intervenants liés aux Services d'aumônerie, $n = 139$; membres de l'effectif général, $n = 178$. Bénévoles des services d'aumônerie – intervenants liés aux Services d'aumônerie, $n = 130$; membres de l'effectif général, $n = 66$. PRSGC – intervenants liés aux Services d'aumônerie, $n = 63$; membres de l'effectif général, $n = 55$. Chaque question est indépendante et appelle une réponse par oui ou par non.

Nous avons ensuite demandé aux intervenants liés aux Services d'aumônerie et aux membres de l'effectif général s'il y avait suffisamment d'échanges d'information entre eux et les aumôniers, mais aussi entre les bénévoles des Services d'aumônerie et les PRSGC, pour permettre aux intervenants et aux membres de l'effectif général de s'acquitter de leurs tâches.

- Les résultats révèlent une tendance similaire pour ce qui est de l'échange d'information. En effet, les intervenants et les membres de l'effectif général sont d'accord ou tout à fait d'accord (78 %, $n = 131$ et 62 %, $n = 171$, respectivement) pour dire qu'il y a suffisamment d'échanges d'information entre eux et les aumôniers afin de permettre aux intervenants et aux membres de l'effectif général de s'acquitter de leurs tâches.
- Là encore, les points de vue des intervenants et des membres de l'effectif général sont polarisés à propos des bénévoles des Services d'aumônerie :
 - La plupart des intervenants liés aux Services d'aumônerie (78 %, $n = 128$) sont d'accord pour dire qu'il y a suffisamment d'échanges d'information entre eux et les bénévoles des

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

Services d'aumônerie, mais seulement certains membres de l'effectif général (27 %, $n = 62$) sont de cet avis.

- En ce qui concerne les PRSGC, les intervenants et les membres de l'effectif général ne sont pas du même avis. Les intervenants sont deux fois plus nombreux (54 %, $n = 65$) à penser qu'il y a suffisamment d'échanges d'information entre eux et les PRSGC, alors qu'un plus petit nombre de membres de l'effectif général (23 %, $n = 49$) sont de cet avis.

Dans la section ci-dessus, les résultats étaient liés à des questions sur l'efficacité des pratiques d'échange d'information. Pour les éléments probants ci-dessous, nous nous intéressons à la pertinence et à l'opportunité de l'information échangée.

- Un grand nombre des intervenants liés aux Services d'aumônerie (61 %, $n = 103$) pensent que l'information qui est pertinente pour eux est communiquée par d'autres employés du SCC, ce qui leur permet de s'acquitter de leurs tâches. Près de la moitié de ces intervenants (55 %, $n = 91$) disent que l'information pertinente est échangée au moment opportun.
- Les résultats relatifs à la pertinence et à l'opportunité de l'information étaient plus positifs pour les aumôniers que pour les bénévoles des Services d'aumônerie et les PRSGC.
 - Les trois quarts des membres de l'effectif général sont d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que les autres employés du SCC communiquent suffisamment d'information pertinente aux aumôniers (75 %, $n = 166$) et le font au moment opportun (70 %, $n = 140$).
 - Par contre, les membres de l'effectif général disent qu'environ la moitié des bénévoles des Services d'aumônerie (52 %, $n = 84$) et des PRSGC (49 %, $n = 69$) reçoivent une information pertinente au moment opportun d'autres employés du SCC (50 %, $n = 75$ et 46 %, $n = 63$, respectivement).

Le moyen de communication le plus efficace de l'information sur les services d'aumônerie mentionné par les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général est la communication en ligne, par exemple par courriel et grâce aux listes de distribution.

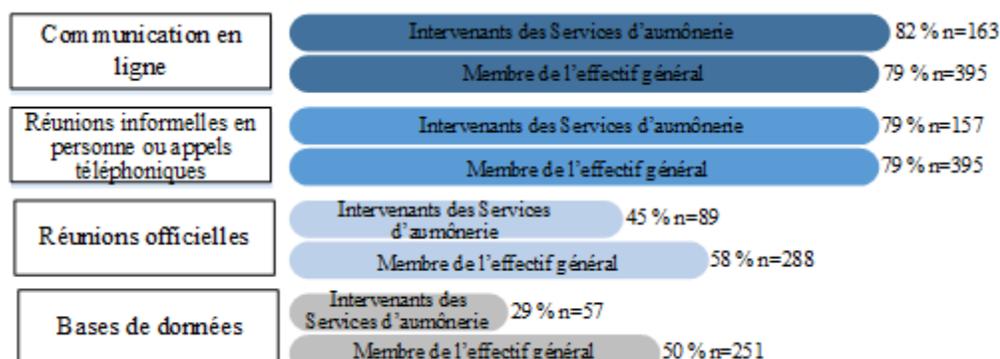
Moyens de communication

Selon les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général, les méthodes suivantes sont efficaces pour communiquer l'information relative aux services

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

d'aumônerie : communication en ligne, rencontres informelles en personne, réunions formelles et bases de données électroniques. Les résultats indiquent que la communication en ligne (p. ex., courriel et listes de distribution), ainsi que les rencontres informelles en personne, sont privilégiées (voir la figure 16).

Figure 16 : Moyens de communication efficaces selon les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général



Les communications et l'échange d'information entre le CIA et l'administration centrale sont efficaces, mais une amélioration de la communication avec les groupes confessionnels et d'autres partenaires religieux serait bénéfique pour le CIA.

Pratiques de communication et d'échange d'information : Comité interconfessionnel de l'aumônerie

En décembre 2013, le SCC a renouvelé son protocole d'entente (PE) avec le CIA. Ce PE visait à garantir la prestation et l'amélioration constante de services d'aumônerie efficaces aux détenus. Le CIA est composé de bénévoles issus d'ordres religieux au Canada, qui assurent la liaison entre les groupes confessionnels et le SCC. Il conseille le commissaire, le commissaire adjoint, Opérations et programmes correctionnels, et maintient un dialogue constant avec les Services d'aumônerie du SCC à propos des questions liées au soutien religieux et spirituel offert aux détenus^{lx}.

Nous avons examiné les pratiques d'échange d'information aux fins de la présente évaluation. Selon le CIA, la communication en ligne est le moyen le plus efficace d'échanger de l'information relative aux services d'aumônerie (voir la figure 17).

Figure 17 : Moyens de communication efficaces selon le CIA

- Nous avons posé aux membres du CIA une série de questions visant à déterminer dans quelle mesure ils pensent qu'il y a assez d'échanges d'information entre le CIA et les autres groupes



pour permettre à chacun de s'acquitter de ses tâches. Les pourcentages ci-après indiquent dans quelle mesure ces membres sont d'accord ou tout à fait d'accord pour dire qu'il y a suffisamment d'échanges d'information entre le CIA et les groupes suivants pour que ceux-ci puissent s'acquitter de leur rôle :

- administration centrale (71 %, $n = 10$);
 - administrations régionales (71 %, $n = 10$);
 - groupes confessionnels et autres partenaires/intervenants liés aux confessions religieuses (46 %, $n = 6$).
- Inversement, les pourcentages ci-dessous indiquent dans quelle mesure les membres du CIA sont d'accord ou tout à fait d'accord pour dire qu'il y a suffisamment d'échanges d'information entre le CIA et les groupes suivants pour que le CIA puisse s'acquitter de son rôle :
 - administration centrale (69 %, $n = 9$);
 - administrations régionales (54 %, $n = 7$);
 - groupes confessionnels et autres partenaires/intervenants liés aux confessions religieuses (42 %, $n = 5$).

Pour évaluer la qualité de l'information, nous avons aussi interrogé les membres du CIA à propos de la pertinence de l'information reçue.

- Les pourcentages suivants indiquent si les membres du CIA sont d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que l'information qui leur est utile est communiquée par les groupes suivants afin de permettre au CIA de s'acquitter de son rôle :

- administration centrale (85 %, $n = 11$);
- administrations régionales (69 %, $n = 9$);
- groupes confessionnels et autres partenaires/intervenants liés aux confessions religieuses (50 %, $n = 6$).

CONSTATATION 8 : EFFICACITÉ DES SERVICES D'AUMÔNERIE – PROCESSUS D'ACCOMMODEMENT RELIGIEUX ET PLAINTES ET GRIEFS RELIGIEUX/SPIRITUELS

En général, les détenus sous la responsabilité du SCC sont satisfaits du processus d'accommodement religieux en vigueur dans leur établissement. Ils sont nombreux à indiquer que les aumôniers leur annoncent le délai de traitement de leur demande d'accommodement religieux, et que la plupart de ces délais sont respectés. Il faut néanmoins améliorer la capacité du SCC à faire le suivi des plaintes et des griefs de nature religieuse et spirituelle.

Élément probant : processus d'accommodement religieux

- En vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés*^{lxvi} et de la LSCMLC^{lxvii}, le SCC doit offrir aux détenus l'accès à des ressources qui leur permettront de pratiquer librement leur religion et leur spiritualité, c'est ce qu'on appelle les accommodements religieux.
- Comme l'indiquent les LD 750-1 (Accommodements religieux des détenus), les aumôniers et les directeurs d'établissement ont des responsabilités pour ce qui est de la gestion et du traitement des accommodements religieux^{lxviii} :
 - Aumôniers : ils doivent soumettre le Formulaire de recommandation et de décision pour accommodement religieux (1540) au directeur de l'établissement, informer les détenus du délai prévu, recommander les accommodements au chef de l'établissement avec l'appui d'une personne-ressource d'un groupe confessionnel et gérer les cas de non-observance³³.
 - Directeur de l'établissement ou son délégué : il doit approuver les demandes d'accommodement religieux en tenant compte des lois, des politiques et de la sécurité de l'établissement; veiller à ce que les objets religieux demandés soient conformes aux

³³ Il y a non-observance quand un détenu ne respecte pas à la lettre les accommodements religieux qui lui ont été accordés.

obligations prévues par la Charte; veiller à ce que les accommodements du détenu se poursuivent tout au long de son incarcération, à moins qu'ils soient suspendus en raison de la non-observance ou d'exigences opérationnelles ou de sécurité.

Quand ils reçoivent un avis de décision finale (approbation ou refus) et les justifications accompagnant l'issue de leur demande d'accommodements religieux, les détenus sont informés de leur droit de présenter un grief à propos d'une partie ou de l'intégralité de cette décision^{lxiv}. Les détenus ont le droit d'utiliser le processus de grief pour faire appel aux dirigeants d'établissement s'ils pensent que leur droit de pratiquer leur religion a été ou est en train d'être bafoué^{lxv}. Les détenus peuvent demander de nombreux types d'accommodements religieux différents : objets religieux, vêtement religieux, modification de la routine quotidienne, rites de passage, soins thérapeutiques ou de santé et régimes alimentaires dictés par la religion (voir la figure 18)³⁴.

En général, les détenus du SCC sont satisfaits du processus de demande d'accommodement religieux dans leur établissement actuel. Ils demandent le plus souvent des objets et des vêtements religieux, et des régimes dictés par la religion.

Types d'accommodements religieux et fréquence

Nous avons posé une série de questions aux intervenants liés aux Services d'aumônerie, aux détenus et aux membres de l'effectif général à propos du processus d'accommodement religieux : fréquence des demandes, types de demandes et délais de traitement, et clarté des politiques liées aux accommodements religieux. Leurs réponses nous ont donné un aperçu de l'expérience des

³⁴ Le SCC a également produit un Guide sur les régimes de conscience à l'appui de la fourniture de nourriture spéciale aux détenus. Ce guide décrit les cas où un détenu peut demander un régime de conscience en invoquant des convictions personnelles liées à son appartenance religieuse, à sa spiritualité ou à ses convictions morales – le végétarisme, par exemple³⁴. On recourt à ce processus quand il est impossible d'obtenir un soutien religieux officiel pour la demande, qui n'est alors pas gérée par les Services d'aumônerie.

Figure 18 : Types courants d'accommodements religieux



intervenants liés aux Services d'aumônerie et des détenus relativement à l'ensemble du processus³⁵.

- Les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les détenus ont répondu la même chose à propos de la fréquence à laquelle ils soumettent ou reçoivent des demandes d'accommodement religieux. Certains détenus (30 %, $n = 32$) disent avoir fait une demande d'accommodement religieux au cours des deux dernières années, et certains intervenants

³⁵ Parce que les membres de l'effectif général connaissent bien les accommodements religieux, nous ne leur avons posé que certaines questions.

(40 %, $n = 51$) disent qu'ils reçoivent souvent ou toujours de telles demandes dans leur établissement actuel.

- Près de la moitié des détenus ayant présenté une demande d'accommodement religieux (47 %, $n = 15$) ne l'ont fait qu'une seule fois au cours des deux dernières années.

Nous avons demandé aux détenus ayant fait une demande d'accommodement religieux au cours des deux dernières années de nous donner des détails sur un maximum de trois demandes déposées. En tout, 48 demandes ont été analysées. Les types de demandes les plus courants mentionnés par les détenus, les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général étaient liés aux éléments suivants :

- régime/alimentation (intervenants, 43 %, $n = 40$; membres de l'effectif général, 91 %, $n = 457$; détenus, 31 %, $n = 10$);
- objets et vêtements religieux (intervenants, 27 %, $n = 25$; membres de l'effectif général, 80 %, $n = 402$; détenus, 63 %, $n = 20$).

Dans l'ensemble, un grand nombre de détenus disent être satisfaits ou très satisfaits du processus de demande d'accommodement religieux. Les détenus disent que les aumôniers leur indiquent le délai de traitement prévu pour leur demande, et que ces délais sont respectés la plupart du temps.

Rapidité de traitement des demandes d'accommodement religieux

En ce qui concerne les délais prévus de traitement de leurs demandes d'accommodement religieux, de nombreux détenus (69 %, $n = 33$) disent que l'aumônier leur a donné une idée du délai prévu. Dans la plupart des cas où l'aumônier a indiqué un délai de traitement, ce délai a été respecté (82 %, $n = 27$).

Un grand nombre d'intervenants liés aux Services d'aumônerie (74 %, $n = 64$) et la plupart des membres de l'effectif général (77 %, $n = 314$) sont d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que les accommodements religieux demandés ont été accordés aux détenus dans un délai raisonnable. Un grand nombre de détenus (70 %, $n = 26$) se disent satisfaits ou très satisfaits du processus de demande d'accommodement religieux.

Demandes d'accommodement religieux et protection des renseignements personnels

De nombreux intervenants liés aux Services d'aumônerie et membres de l'effectif général disent que les LD 750-1 (Accommodements religieux des détenus) donnent des orientations claires sur la protection des renseignements personnels.

Selon les LD 750-1 (Accommodements religieux des détenus), les détenus peuvent demander des accommodements religieux susceptibles d'avoir des répercussions sur leurs soins thérapeutiques ou de santé; de plus : « Lors de la prise en considération d'un accommodement religieux et des soins de santé, les renseignements personnels concernant le détenu seront protégés conformément à la DC 701 – Communication de renseignements^{lxvi}. »

Un grand nombre d'intervenants liés aux Services d'aumônerie et de membres de l'effectif général sont d'accord ou tout à fait d'accord pour dire qu'en matière de protection des renseignements personnels, les LD 750-1 donnent des orientations claires relativement aux éléments suivants :

- les renseignements sur les demandes d'accommodement religieux qu'on peut communiquer selon le besoin de savoir (65 %, $n = 43$ et 66 %, $n = 173$, respectivement);
- les personnes auxquelles on peut communiquer ces renseignements (63 %, $n = 40$ et 66 %, $n = 166$, respectivement);
- la façon dont ces renseignements peuvent être communiqués (62 %, $n = 39$ et 64 %, $n = 165$, respectivement).

Les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général ont le sentiment que les accommodements religieux présentent certains problèmes, en particulier en ce qui concerne la communication des politiques, lignes directrices et procédures. Par exemple, certains pensent que les politiques, lignes directrices et procédures ne sont pas claires et ne fournissent pas assez d'orientations ($n = 11$ et $n = 11$, respectivement). D'autres pensent qu'il y a parfois des biais dans l'octroi de certains accommodements, qui favorisent certaines religions par rapport à d'autres. Les membres de l'effectif général pensent en outre que les accommodements religieux ne sont pas toujours utilisés par les détenus tel que le prévoit la politique; ils pensent donc que le processus est utilisé à mauvais escient. Par exemple, certains ($n = 10$) pensent que les demandes des détenus ne

sont pas toujours légitimes (p. ex., parce qu'ils n'ont pas réellement besoin d'accommodements), ce qui empêche ceux qui en ont vraiment besoin de bénéficier des ressources nécessaires. Il faudrait peut-être étudier cette question de plus près et, si c'est un problème systémique, offrir des éclaircissements aux détenus et garantir la surveillance du processus d'accommodement religieux par les aumôniers et les directeurs d'établissement/leur délégué.

En raison des actuels systèmes et pratiques de gestion de l'information liée aux plaintes et aux griefs, l'équipe d'évaluation n'a pas pu examiner et évaluer les données sur les plaintes et griefs de nature religieuse et spirituelle.

Plaintes et griefs de nature religieuse et spirituelle

Dans le cadre du processus d'accommodement religieux, les détenus ont le droit de présenter officiellement un grief à propos de l'intégralité ou d'une partie d'une décision et des justifications associées à une demande. Ils peuvent aussi déposer une plainte ou un grief pour faire appel aux dirigeants d'établissement s'ils pensent que leur droit de pratiquer leur religion a été ou est en train d'être bafoué.

L'équipe d'évaluation a essayé d'examiner les données sur les plaintes de nature religieuse et spirituelle, afin de définir des tendances et des sujets de préoccupation potentiels. Elle a constaté que les plaintes et les griefs étaient rarement consignés sous un seul et même code de grief. Par exemple, une plainte alléguant que les accommodements religieux/spirituels sont inadéquats pourrait être catégorisée comme un grief de discrimination, et non comme un grief portant sur les programmes religieux et spirituels^{lxvii}. Or, il existe un code pour ces programmes^{lxviii}. Les griefs classés sous ce code sont définis comme toute violation des politiques, procédures et règlements des établissements visant la pratique de la religion. Cela comprend l'approbation des régimes dictés par la religion, des congés religieux, l'utilisation et la possession d'objets, et les présumés obstacles à la libre pratique de la religion par un détenu dans l'établissement^{lxix}. Nous avons donc déterminé que les données sur les plaintes de nature religieuse et spirituelle n'étaient pas fiables, en raison de la nature complexe des catégories de griefs et des chevauchements entre elles au sein de l'actuel système de gestion de l'information, et nous n'avons pas fait d'analyse subséquente.

4.2.3 AVANT LA MISE EN LIBERTÉ

CONSTATATION 9 : EFFICACITÉ DES SERVICES D'AUMÔNERIE – TRANSITION AVANT LA MISE EN LIBERTÉ

On signale des problèmes liés à la disponibilité des aumôniers avant la mise en liberté. On peut améliorer les choses en établissant des liens avec la collectivité au début du processus de mise en liberté, et en améliorant les pratiques d'échange d'information entre les aumôniers des établissements et les ressources communautaires.

Élément probant : services d'aumônerie offerts avant la mise en liberté

La disponibilité des services d'aumônerie avant la mise en liberté d'un détenu dans la collectivité répond généralement aux besoins des détenus. Mais un grand nombre de personnes ont l'impression que les aumôniers doivent être partout en même temps dans l'établissement, situation amplifiée par une pénurie de ressources et de bénévoles. D'autres problèmes ont été signalés : charge de travail trop lourde, difficulté à trouver des personnes-ressources pour certains groupes confessionnels dans la collectivité et problèmes de planification de la mise en liberté des détenus.

Disponibilité des services d'aumônerie avant la mise en liberté

La plupart des détenus (76 %, $n = 25$) se disent satisfaits des services d'aumônerie offerts avant la mise en liberté³⁶. De nombreux membres de l'effectif général (73 %, $n = 128$) et intervenants liés aux Services d'aumônerie (67 %, $n = 53$) sont d'accord pour dire que, durant la période précédant directement la mise en liberté des détenus dans la collectivité, les services d'aumônerie disponibles répondent aux besoins de ces derniers, même si la possibilité de faire mieux existe. Un grand nombre des membres de l'effectif général qui pensent que les services d'aumônerie ne répondent pas aux besoins des détenus de toutes les confessions religieuses (27 %, $n = 47$) font état d'une pénurie d'aumôniers et de ressources.

³⁶ Cela inclut les détenus qui se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » des services d'aumônerie offerts avant leur mise en liberté.

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

Nous avons demandé aux détenus si l'aumônier pourrait faire quoi que ce soit d'autre pour les aider à se préparer au retour dans la collectivité. Certains (40 %, $n = 27$) pensent que les aumôniers pourraient en faire plus à ce chapitre. Un grand nombre d'entre eux (59 %, $n = 16$) disent que les aumôniers pourraient offrir davantage de soutien et créer plus de liens avec la collectivité, par exemple en les aiguillant vers les Alcooliques Anonymes, ou en les aidant à trouver un logement et des vêtements. En outre, certains (44 %, $n = 12$) pensent qu'il serait utile de les mettre en contact avec d'autres soutiens religieux et spirituels dans la collectivité. Il convient de noter que, même s'il est important de prendre en compte le type d'aide que les détenus souhaitent obtenir des aumôniers, ces suggestions vont parfois au-delà de la portée des services d'aumônerie.

La plupart des intervenants liés aux Services d'aumônerie (76 %, $n = 69$) et de nombreux membres de l'effectif général (60 %, $n = 123$) disent que les détenus sont souvent ou toujours informés de la possibilité d'établir des liens avec un groupe confessionnel avant leur mise en liberté. Dans le même esprit, de nombreux détenus (62 %, $n = 48$) disent qu'ils savaient que cette option leur était offerte. La plupart des détenus qui n'étaient pas au courant (76 %, $n = 25$) croient que l'établissement d'un lien avec le leader d'un groupe confessionnel dans leur collectivité serait utile. Certains (24 %, $n = 8$) n'ont pas le sentiment qu'un tel lien est nécessaire. Notons que les détenus qui sont de cet avis invoquent différentes raisons pour le justifier; par exemple, ils disposent déjà d'un système de soutien solide au sein de leur collectivité, ils arrivent à pratiquer leur spiritualité par eux-mêmes ou ils préféreraient participer à des réunions de Narcotiques Anonymes, par exemple.

Nous avons demandé aux intervenants liés aux Services d'aumônerie et aux membres de l'effectif général pourquoi les détenus ne sont pas toujours informés de la possibilité d'établir des liens avec un groupe confessionnel; les deux groupes mentionnent des problèmes identiques :

- Les aumôniers ne savent pas quand les détenus sont libérés dans la collectivité (40 %, $n = 24$ et 37 %, $n = 60$, respectivement).
- La charge de travail est lourde (38 %, $n = 23$ et 33 %, $n = 54$, respectivement).
- Il y a une pénurie de ressources (23 %, $n = 14$ et 22 %, $n = 36$, respectivement).

Nous avons demandé aux intervenants liés aux Services d'aumônerie si certains problèmes observés dans leur établissement actuel avaient nui à la possibilité d'établir des liens avec un groupe

confessionnel avant la mise en liberté. Un grand nombre de ces intervenants (64 %, $n = 52$) mentionnent les problèmes suivants :

- difficulté à trouver des personnes-ressources pour certains groupes confessionnels dans la collectivité (78 %, $n = 40$);
- lieu de la mise en liberté inconnu (47 %, $n = 24$);
- information fournie au détenu, mais refusée par celui-ci (35 %, $n = 18$).

Certains intervenants liés aux Services d'aumônerie (43 %, $n = 22$) mentionnent d'autres problèmes : manque de soutien de la part du personnel, des bénévoles et des membres de groupes confessionnels dans la collectivité; absence de communication et d'échange d'information; problèmes liés à l'obtention de PSAE et de permissions de sortir sans escorte (PSSE).

Près de la moitié des membres de l'effectif général pensent qu'il y a des problèmes (54 %, $n = 74$).

Au sein de ce groupe, ils sont nombreux (62 %, $n = 46$) à dire qu'il est difficile de trouver des personnes-ressources pour certains groupes confessionnels dans la collectivité, et la moitié d'entre eux (50 %, $n = 37$) pensent que c'est dû au fait qu'on ne connaît pas le lieu où le détenu sera libéré. Certains membres de l'effectif général (45 %, $n = 33$) pensent que le problème tient au fait que l'information est offerte aux détenus, mais que ceux-ci la refusent.

On peut apporter des améliorations en renforçant les liens avec la collectivité plus tôt durant le processus de mise en liberté, en embauchant un plus grand nombre de bénévoles issus de groupes plus diversifiés, en augmentant le volume d'information échangée entre les aumôniers en établissement et les ressources de la collectivité, et en améliorant la planification, la structure et la reconnaissance globale des services d'aumônerie.

Nous avons demandé aux intervenants liés aux Services d'aumônerie et aux membres de l'effectif général de décrire ce qui fonctionne bien et ce qui est problématique dans la prestation de services d'aumônerie avant la mise en liberté d'un détenu dans la collectivité. Un grand nombre d'intervenants liés aux Services d'aumônerie (56 %, $n = 33$) pensent que ces services fonctionnent bien. Néanmoins, certains (36 %, $n = 21$) mentionnent des problèmes, en particulier en ce qui concerne l'accessibilité ou la disponibilité des aumôniers ($n = 10$). Par exemple, au sein de la

collectivité, il n'y a pas assez de personnes qui sont prêtes à aider les détenus lors de leur réinsertion sociale. Autre problème mentionné : le manque d'échange d'information ($n = 8$), par exemple le manque de connaissances à propos des politiques visant la planification prélibératoire.

Nous avons demandé aux intervenants liés aux Services d'aumônerie de suggérer des améliorations à apporter aux services d'aumônerie avant la mise en liberté. Certains (34 %, $n = 20$) pensent qu'il faut améliorer la disponibilité des aumôniers et des services d'aumônerie (p. ex., en commençant à établir des liens avec la collectivité plus tôt durant le processus de mise en liberté, en embauchant un plus grand nombre de bénévoles issus de groupes plus diversifiés, et en organisant des séances de suivi avec les détenus après leur mise en liberté).

4.2.4 ANALYSE COMPARATIVE ENTRE LES SEXES PLUS (ACS+)

CONSTATATION 10 : ANALYSE COMPARATIVE ENTRE LES SEXES PLUS

Le manque de connaissances spécialisées à propos de la santé mentale et de la diversité explique les problèmes majeurs qui se posent lors de la prestation de services religieux et/ou spirituels aux divers détenus dans les établissements du SCC, en particulier à ceux qui ont des problèmes de santé mentale, ou sont membres d'une minorité ethnoculturelle ou de la communauté LGBTQ2.

En 1995, le gouvernement du Canada s'est engagé à utiliser ACS+, outil d'analyse qui permet d'évaluer l'incidence des politiques, programmes et initiatives sur divers groupes de femmes, d'hommes et de personnes affichant une diversité de genre^{lxx}. L'actuel gouvernement a renouvelé cet engagement en 2015 en demandant au ministère de la Condition féminine du Canada de sensibiliser tous les ministères et organismes fédéraux à propos des divers impacts que les décisions peuvent avoir sur divers groupes de gens^{lxxi}. Plus précisément, le « plus » dans ACS+ met en lumière le fait que nous devons aller au-delà du sexe et du genre, et reconnaître les multiples facteurs d'identité qui s'entrecroisent pour faire de nous ce que nous sommes, par exemple la race, l'origine ethnique, la religion, l'âge et d'éventuelles incapacités mentales ou physiques^{lxxii}.

Élément probant : besoins des détenus

Dans l'ensemble, la plupart des membres de l'effectif général et un peu plus de la moitié des intervenants liés aux Services d'aumônerie pensent que les services d'aumônerie répondent aux besoins de la population carcérale diversifiée du SCC. Les résultats indiquent qu'on a besoin de connaissances spécialisées et qu'il faut recruter un personnel possédant l'expérience de la prestation de services religieux et/ou spirituels aux détenus ayant des problèmes de santé mentale, ou membres de la communauté LGBTQ2 ou d'une minorité ethnoculturelle³⁷.

Détenus ayant des problèmes de santé mentale

Nous avons observé un écart important entre les réponses des intervenants liés aux Services d'aumônerie et celles des membres de l'effectif général quand nous leur avons demandé si les services d'aumônerie répondaient aux besoins des détenus ayant des problèmes de santé mentale. Plus des trois quarts des membres de l'effectif général (77 %, $n = 271$), contre un peu plus de la moitié des intervenants liés aux Services d'aumônerie (57 %, $n = 73$), pensent que les services d'aumônerie répondent à ces besoins. Malgré cette disparité entre les deux groupes, on observe un consensus à propos des problèmes qu'ont les intervenants liés aux Services d'aumônerie quand ils essaient d'offrir des services d'aumônerie aux détenus ayant des problèmes de santé mentale. Par exemple, les intervenants pensent être mal équipés pour offrir des services à ce type de détenus. Ils disent notamment que ces détenus ont des besoins bien précis qui vont au-delà de l'expertise des aumôniers en établissement ($n = 12$). Les membres de l'effectif général ($n = 10$) ajoutent qu'on manque d'employés qualifiés ayant reçu une formation spécialisée en santé mentale; de ce fait, les détenus ayant des problèmes de santé mentale n'ont pas suffisamment accès aux services d'aumônerie, car ils sont très peu nombreux à les solliciter.

Détenus membres d'une minorité ethnoculturelle

Nous avons présenté aux intervenants liés aux Services d'aumônerie et aux membres de l'effectif général une définition du terme « minorité ethnoculturelle » afin qu'ils nous disent si, selon eux, les

³⁷ Dans la section Incarcération du présent rapport, les détenus indiquent si, selon eux, les services d'aumônerie répondent à leurs besoins.

services d'aumônerie répondent aux détenus appartenant à un tel groupe³⁸. Nous avons ensuite examiné les réponses des intervenants et des membres de l'effectif général dans ce contexte.

Quand nous leur avons demandé si les services d'aumônerie répondaient aux besoins des détenus membres d'une minorité ethnoculturelle, les réponses des intervenants et des membres de l'effectif général étaient assez différentes. La plupart des membres de l'effectif général (81 %, $n = 284$) pensent que les services d'aumônerie répondent aux besoins de ces détenus, mais c'est le cas d'environ deux tiers des intervenants (67 %, $n = 87$). Malgré cet écart, les deux groupes s'entendent à propos des problèmes que vivent ces détenus en ce qui concerne les services d'aumônerie. Là encore, ils mentionnent l'absence de services adaptés à certaines confessions religieuses, ainsi que le manque d'inclusion pour la prestation de ces services aux détenus membres d'une minorité ethnoculturelle.

Nous observons une inquiétude persistante à propos de la disponibilité des services d'aumônerie pour les détenus non chrétiens. Certains intervenants liés aux Services d'aumônerie disent que, parfois, on n'autorise pas les détenus à participer à des activités autres que celles qui sont liées à la religion catholique. Cela contrevient à la *Charte canadienne des droits et libertés*, en vertu de laquelle tous les détenus sous responsabilité fédérale devraient pouvoir pratiquer leur religion ou leur spiritualité et participer aux activités connexes. Les réponses de certains membres de l'effectif général vont dans le même sens; ils observent également l'absence de leaders religieux de certains groupes confessionnels, en plus du manque de services d'aumônerie adaptés à certaines confessions religieuses ($n = 10$). Selon les membres de l'effectif général, il ne semble pas que la représentation soit équitable entre les divers leaders de groupes confessionnels. Certains pensent que les détenus membres d'une minorité ethnoculturelle ont du mal à obtenir des services d'aumônerie, parce qu'ils ne sont pas à l'aise à l'idée d'interagir avec des aumôniers majoritairement chrétiens.

³⁸ Tout détenu qui a des besoins précis fondés sur sa race, sa langue ou sa culture et qui souhaite préserver son identité et ses pratiques culturelles.

Détenus membres de la communauté LGBTQ2

Les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général sont plutôt d'accord pour dire que les services d'aumônerie répondent aux besoins des détenus membres de la communauté LGBTQ2. Un grand nombre de membres de l'effectif général (70 %, $n = 189$) et les deux tiers des intervenants (66 %, $n = 65$) disent qu'on répond aux besoins religieux et/ou spirituels des détenus membres de la communauté LGBTQ2. Par contre, les deux groupes pensent qu'il y a place à l'amélioration pour les services d'aumônerie.

Quelques membres de l'effectif général (10 %, $n = 26$) pensent que les services d'aumônerie ne répondent pas aux besoins de la communauté LGBTQ2. Quelques-uns d'entre eux ($n = 7$) mentionnent un manque d'inclusion de la part des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie qui ont certaines croyances. Certains intervenants liés aux Services d'aumônerie partagent ce sentiment, et mettent en lumière eux aussi le manque d'inclusion des services d'aumônerie ($n = 8$). Certains intervenants ont l'impression que les détenus membres de la communauté LGBTQ2 ne sont pas bienvenus quand ils essaient d'obtenir des services d'aumônerie. En raison de ces perceptions, il semble qu'on empêche ces détenus d'accéder aux services d'aumônerie. Les membres de l'effectif général et les intervenants pensent que personne n'agit de façon proactive pour faciliter les choses pour les détenus membres de la communauté LGBTQ2 souhaitant pratiquer leur religion ou leur spiritualité.

Détenues

Les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général n'ont pas le même point de vue quand on leur demande si les services d'aumônerie offerts par le SCC répondent ou pas aux besoins de sa population diversifiée. La plupart des membres de l'effectif général (80 %, $n = 158$) pensent que les services d'aumônerie répondent aux besoins des détenues. Une proportion moins forte d'intervenants partage ce point de vue. Un grand nombre d'intervenants liés aux Services d'aumônerie (61 %, $n = 51$) disent que les services d'aumônerie répondent aux besoins des détenues. Selon les membres de l'effectif général, peu de services d'aumônerie sont spécialement adaptés aux détenues en raison des croyances particulières de

certains groupes religieux (p. ex., en ce qui concerne les droits génésiques ou le sexe avant le mariage) qui, si elles ne sont pas appliquées, peuvent nuire aux femmes. En outre, les intervenants liés aux Services d'aumônerie disent que les bénévoles des Services d'aumônerie les plus dévoués sont généralement issus de groupes religieux qui nourrissent ces croyances particulières, et ils se demandent donc si ces bénévoles peuvent offrir un soutien utile à toutes les femmes.

Détenus vieillissants

Quand on leur demande si les services d'aumônerie répondent aux besoins des détenus vieillissants (50 ans et plus), les intervenants liés aux Services d'aumônerie (72 %, $n = 107$) et les membres de l'effectif général (85 %, $n = 295$) ont sensiblement la même opinion. Par contre, les deux groupes mentionnent des sujets de préoccupation dont il faut s'occuper pour améliorer les services d'aumônerie offerts aux détenus vieillissants.

Les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général mentionnent tous le problème d'accessibilité et de disponibilité des services d'aumônerie imputable à des problèmes de mobilité, courants chez les détenus vieillissants. Certains intervenants décrivent une structure des établissements qui limite les déplacements des détenus vieillissants ayant des problèmes de mobilité. Selon eux, cette structure ne s'est pas adaptée avec le temps aux besoins d'une population vieillissante (p. ex., on n'a pas pris en compte les problèmes de mobilité).

Détenus handicapés

On observe une disparité de points de vue entre les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général à propos des détenus handicapés. La plupart des membres de l'effectif général (81 %, $n = 276$) pensent que les services d'aumônerie répondent aux besoins des détenus handicapés. Un peu moins d'intervenants (67 %, $n = 86$) sont de cet avis. En outre, les intervenants et les membres de l'effectif général mentionnent que les détenus handicapés connaissent les mêmes problèmes que les détenus vieillissants en ce qui concerne l'accessibilité et la disponibilité des services d'aumônerie. Là encore, les intervenants mentionnent les problèmes liés à la structure des établissements du SCC, qui rend difficile l'accès des détenus handicapés aux

services d'aumônerie. Et ils ne mentionnent pas uniquement les contraintes physiques, mais aussi des difficultés d'apprentissage.

Détenus autochtones

Le pourcentage d'intervenants liés aux Services d'aumônerie (79 %, $n = 111$) et de membres de l'effectif général (82 %, $n = 305$) qui pensent qu'on répond aux besoins religieux et spirituels des détenus autochtones est presque le même. Malgré le consensus entre les deux groupes, les intervenants et les membres de l'effectif général signalent deux domaines problématiques dont il faut s'occuper pour améliorer la capacité du SCC à répondre aux besoins des détenus autochtones en leur offrant des services d'aumônerie.

Premièrement, les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général mentionnent dans leurs commentaires le manque d'accessibilité et de disponibilité des services d'aumônerie pour les détenus autochtones. En particulier, les membres des deux groupes pensent qu'on réduit la culture autochtone à un système de croyances uniquement basé sur la spiritualité autochtone. En percevant ainsi les détenus autochtones, on pense qu'ils n'ont pas besoin de services d'aumônerie.

En raison de cette situation, les intervenants liés aux Services d'aumônerie et les membres de l'effectif général disent que les détenus autochtones n'ont pas pu respecter plus d'une tradition religieuse. Les deux groupes affirment que, même si les détenus autochtones suivent un cheminement spirituel, certains d'entre eux souhaitent demeurer associés à une autre religion. Il semble qu'on observe une certaine rigidité à propos de l'affirmation par les détenus de leur appartenance religieuse. En conséquence, les détenus autochtones sont confus et ne savent pas trop comment exprimer pleinement leur spiritualité.

Globalement, il semble que de légères améliorations soient nécessaires pour répondre aux besoins des détenues et des détenus vieillissants, handicapés et autochtones. Par contre, il faudra apporter d'importantes améliorations pour que les services d'aumônerie répondent mieux aux besoins des détenus ayant des problèmes de santé mentale, ainsi que des détenus membres d'une minorité ethnoculturelle ou de la communauté LGBTQ2.

4.2.5 GESTION DES SERVICES D'AUMÔNERIE

CONSTATATION 11 : GESTION DES SERVICES D'AUMÔNERIE

Les bénévoles des Services d'aumônerie ne connaissent pas assez bien l'actuelle structure de gestion de la prestation des services d'aumônerie. Les intervenants liés aux Services d'aumônerie signalent des problèmes d'accès aux possibilités d'avancement professionnel, de recrutement et de maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie et de supervision/de surveillance, mais aussi de communication et d'échange d'information.

En 2013-2014, les Services d'aumônerie ont mis en œuvre une transition de manière à offrir des services d'aumônerie à la population carcérale. À l'exception d'un certain nombre de contrats dans la région des Prairies, cette transition s'est terminée en 2014-2015. Elle comprenait plusieurs changements, dont le passage d'un modèle d'attribution de contrat propre aux régions à un modèle national/une convention d'offre à commandes et au regroupement de la majorité des services offerts dans un seul contrat/une seule offre à commandes (actuellement avec PdC).

Élément probant : gestion des services d'aumônerie

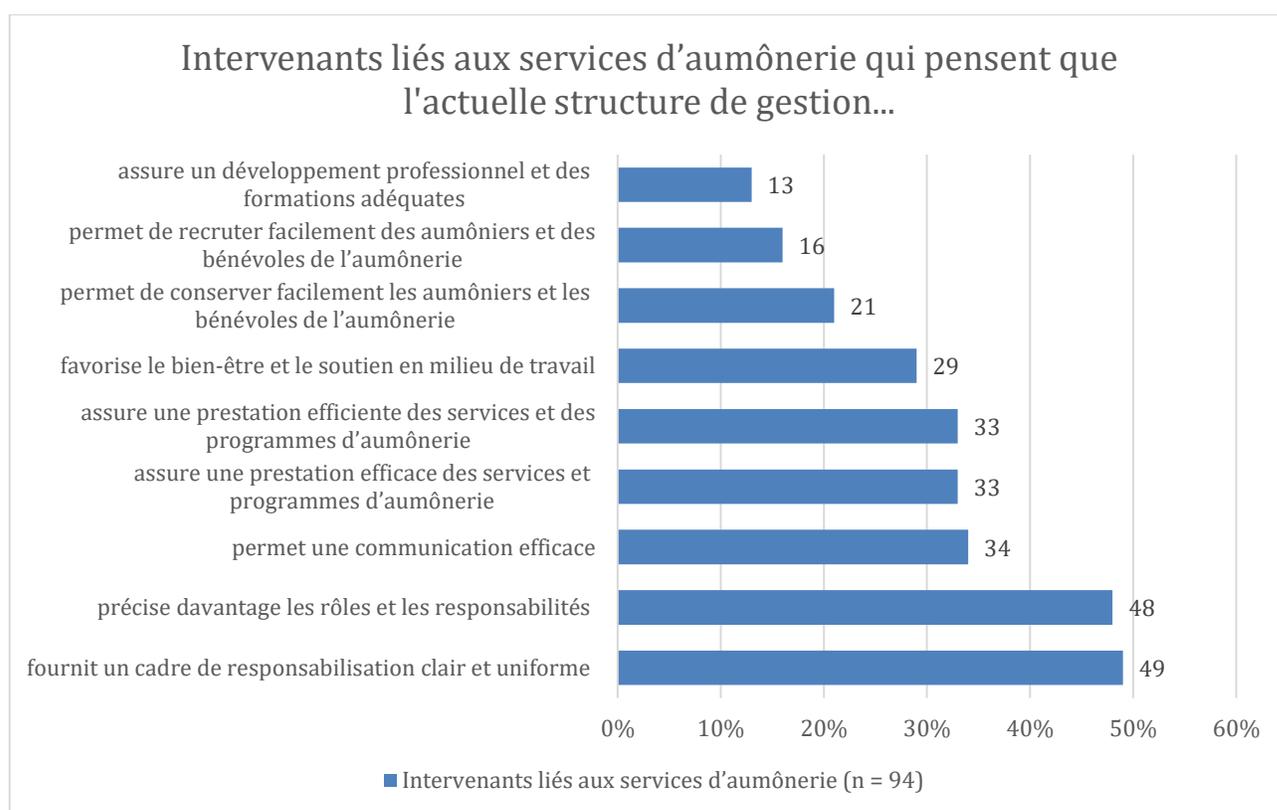
Moins d'un quart des bénévoles des Services d'aumônerie et des membres de l'effectif général disent bien connaître l'actuelle structure de gestion des services d'aumônerie dans le cadre du modèle national d'attribution de contrats.

Nous avons posé une série de questions aux intervenants liés aux Services d'aumônerie et aux membres de l'effectif général, afin de déterminer s'ils connaissent bien ou pas l'actuelle structure de gestion des services d'aumônerie offerts. Nous n'avons posé aux membres de l'effectif général que des questions sur l'efficience et l'efficacité de ces services, et des questions sur la hiérarchie des responsabilités et la clarté des rôles au sein de l'actuelle structure de gestion.

Près de la moitié des intervenants liés aux Services d'aumônerie (48 %, $n = 105$) disent ne pas très bien connaître l'actuelle structure de gestion des services d'aumônerie. En examinant ces données de plus près, nous avons constaté que, tandis que la plupart des aumôniers (90 %, $n = 53$)

connaissent bien l'actuelle structure de gestion, les bénévoles des Services d'aumônerie (20 %, $n = 22$) et les membres de l'effectif général (21 %, $n = 108$) la connaissent beaucoup moins bien. Selon leur niveau de connaissance, nous avons ensuite demandé aux répondants de dire dans quelle mesure ils pensaient que certains éléments de cette structure fonctionnent bien (voir la figure 19).

Figure 19 : Pourcentage d'intervenants liés aux Services d'aumônerie qui pensent que l'actuelle structure de gestion de ces services fonctionne bien³⁹



La majorité des intervenants liés aux Services d'aumônerie n'ont pas l'impression que l'actuelle structure de gestion fonctionne bien pour la prestation des divers services. Ils mentionnent plusieurs problèmes liés à l'accès à des possibilités de perfectionnement professionnel, au recrutement et au maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie, à la surveillance et à la supervision, et aux pratiques de communication/d'échange d'information.

³⁹ D'accord englobe « tout à fait d'accord » et « d'accord ».

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

Un petit nombre d'intervenants liés aux Services d'aumônerie (13 %, $n = 10$) sont d'accord pour dire que l'actuelle structure de gestion offre des possibilités adéquates de perfectionnement professionnel et de formation. Les intervenants mentionnent les facteurs déterminants suivants : disponibilité et accessibilité limitées des possibilités de perfectionnement professionnel et de formation ($n = 49$), manque de soutien pour permettre aux aumôniers de participer au perfectionnement professionnel offert par le SCC ou par des tiers ($n = 16$), et manque de financement et de ressources pour le perfectionnement professionnel ($n = 10$). En outre, quelques intervenants liés aux Services d'aumônerie sont d'accord pour dire que, grâce à l'actuelle structure de gestion, on peut facilement recruter (16 %, $n = 14$) et maintenir en poste (21 %, $n = 18$) les aumôniers et les bénévoles des Services d'aumônerie. Les intervenants ajoutent que les problèmes de recrutement et de maintien en poste sont imputables aux éléments suivants :

- On manque d'incitatifs pour attirer les aumôniers et les bénévoles dans les établissements.
- Les aumôniers manquent de temps pour recruter des bénévoles durant leurs heures de travail.
- Il est difficile de maintenir en poste les aumôniers et les bénévoles en raison de la structure de l'actuel modèle de gestion.
- On dispose d'un bassin limité d'aumôniers et de bénévoles pour le recrutement.

Certains intervenants liés aux Services d'aumônerie sont d'accord pour dire que l'actuelle structure de gestion favorise des communications efficaces (34 %, $n = 30$), permet d'offrir des services d'aumônerie efficaces (33 %, $n = 29$) et efficaces (33 %, $n = 30$), et favorise le bien-être et le soutien en milieu de travail (29 %, $n = 24$). Inversement, près de la moitié des membres de l'effectif général sont d'accord pour dire que l'actuelle structure de gestion permet d'offrir des services d'aumônerie efficaces (49 %, $n = 47$) et efficaces (48 %, $n = 47$). Certains des intervenants et des membres de l'effectif général qui ne sont pas d'accord⁴⁰ pensent que le manque d'efficacité est dû à des problèmes touchant les actuelles ressources, la supervision et la surveillance par la direction, et la planification des services d'aumônerie pour répondre aux besoins des détenus.

Près de la moitié des intervenants liés aux Services d'aumônerie et des membres de l'effectif général pensent que l'actuelle structure de gestion des services d'aumônerie définit clairement la

⁴⁰ Pas d'accord signifie « pas du tout d'accord » et « pas d'accord ».

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

hiérarchie des responsabilités (49 %, $n = 43$ et 48 %, $n = 48$, respectivement) ainsi que les rôles (48 %, $n = 42$ et 55 %, $n = 53$, respectivement). Selon les intervenants et les membres de l'effectif général, les problèmes liés à la supervision et à la surveillance, aux pratiques de communication et d'échange d'information, à la clarté des rôles et responsabilités, et aux ressources des aumôniers empêchent l'actuelle structure de gestion d'atteindre ces objectifs.

Les intervenants liés aux Services d'aumônerie sont divisés entre ceux qui ne sont pas d'accord (32 %, $n = 25$) et ceux qui sont d'accord (31 %, $n = 24$) pour dire que les activités de planification des services d'aumônerie sont guidées par une analyse de l'information connexe suffisamment précise pour éclairer les décisions prises. Certains pensent qu'il faut améliorer les méthodes de collecte et d'analyse de l'information ($n = 13$), ainsi que les pratiques de collaboration et d'échange d'information ($n = 9$), pour améliorer la planification des services d'aumônerie.

4.3. CPE 3 : NORMES D'EXCELLENCE ASSOCIÉES AU MODÈLE DE PRESTATION DES SERVICES D'AUMÔNERIE

4.3.1 APERÇU DU MODÈLE DE PRESTATION DES SERVICES D'AUMÔNERIE

Nous avons examiné le modèle de prestation des services d'aumônerie afin de définir les normes d'excellence qui permettront de planifier stratégiquement la prestation du programme. À terme, cela permettra au SCC de mieux répondre aux besoins religieux et spirituels de la population carcérale, qui sont diversifiés et évoluent constamment. Cet examen survient à un moment opportun, car le SCC a récemment adopté un nouveau modèle de prestation de services. Comme nous l'avons mentionné précédemment, cette transition a débuté durant l'exercice 2013-2014; à ce moment-là, la prestation des services d'aumônerie est passée d'un modèle régional à fournisseurs multiples à un modèle national à fournisseur unique/une convention d'offre à commandes (COC) avec Bridges of Canada (BoC). Ce modèle a été pleinement mis en œuvre en 2014-2015, à l'exception de contrats régionaux des Prairies qui ont expiré à l'automne de 2018.

Dans le modèle de prestation de services actuel, BoC est l'unique fournisseur des aumôniers offrant un accompagnement religieux et spirituel aux détenus du SCC. Ces services sont offerts à des prix fixés au préalable, conformément aux modalités établies, au besoin. De plus, le SCC ne passe un marché avec le fournisseur que lorsque le SCC émet une commande subséquente dans le cadre de l'offre à commandes pour les services d'un aumônier.^{lxixiii} La commande subséquente est l'entente contractuelle utilisée pour retenir les services d'aumôniers en établissement ou appartenant à une tradition religieuse particulière. On dénombre actuellement 160 aumôniers (en établissement ou appartenant à une tradition religieuse particulière) offrant leurs services dans les établissements du SCC⁴¹. Le SCC assure la surveillance des services offerts par les aumôniers du fournisseur, décrits ci-dessous (tableau 6).

⁴¹ Il convient de souligner que, conformément aux normes de service du Comité interconfessionnel de l'aumônerie (CIA), les Services d'aumônerie n'utilisent plus le ratio de un aumônier pour 150 à 200 détenus. Ce ratio a été remplacé par une norme relative au nombre d'heures de service par détenu, qui tient les aumôniers responsables des services qu'ils fournissent aux détenus.

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

Tableau 6 : Éléments de l'actuelle structure de gouvernance des Services d'aumônerie du SCC

Le Service correctionnel du Canada	
Dispositions applicables	Le droit des délinquants de pratiquer leur religion est assuré par la <i>Charte canadienne des droits et libertés</i> et d'autres dispositions législatives importantes. Les instruments habilitants du Service correctionnel du Canada (SCC), soit la <i>Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition</i> et son règlement d'application, facilitent encore davantage l'exercice de ce droit et permettent de veiller à ce que les délinquants de tous les groupes confessionnels aient la possibilité de pratiquer leur religion ou leur spiritualité et de l'exprimer.
Responsabilités	<p>Le SCC doit offrir des services d'aumônerie interconfessionnels dans ses établissements d'un bout à l'autre du Canada. Dans chaque établissement, le SCC fournit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. un lieu sacré consacré aux pratiques religieuses; 2. un accès partout dans l'établissement aux aumôniers sur place afin qu'ils exercent leurs fonctions; 3. un lieu de travail et le matériel connexe. <p>Le SCC consulte proactivement les membres du Comité interconfessionnel de l'aumônerie (CIA) sur des enjeux touchant les soins spirituels et les services religieux offerts aux délinquants.</p>
Surveillance	L'équipe de gestion des services d'aumônerie au SCC examine les rapports hebdomadaires, mensuels et annuels et effectue des vérifications sur place afin de s'assurer que les soins spirituels et les services religieux sont offerts et toujours améliorés.

En tant que fournisseur, BoC est responsable de la gestion globale des ressources humaines liées à la prestation des services d'aumônerie dans les établissements du SCC (p. ex. : recrutement d'aumôniers et de bénévoles, rémunération et avantages sociaux des aumôniers et

perfectionnement professionnel continu des aumôniers). Cette responsabilité clé ainsi que les autres responsabilités de BoC sont expliquées plus en détail ci-dessous (tableau 7).

Dans le cadre de la gestion du volet RH des Services d'aumônerie au SCC, BoC doit fournir des aumôniers qui accompliront les tâches prévues dans l'énoncé des travaux. Comme nous l'avons déjà mentionné, l'énoncé des travaux précise que les aumôniers doivent exercer des rôles et des responsabilités leur permettant : d'assurer leur visibilité dans tout l'établissement; de fournir aux détenus des rites, rituels et services religieux; de mener des activités d'éducation religieuse et spirituelle à l'intention des détenus; d'échanger avec des membres de la collectivité sur des enjeux liés à l'aumônerie en milieu carcéral et à la justice réparatrice; et d'intégrer les services d'aumônerie à la vie en établissement. La figure 20 indique les activités mentionnées dans l'énoncé des travaux et montre comment les aumôniers gèrent ces services dans les établissements du SCC à l'échelle du pays. Presque les deux tiers des activités — notamment les rendez-vous officiels ainsi que les visites ou les conversations avec des détenus — concernent la présence visible des aumôniers.

Comparaison des modèles de prestation de services

Nous avons appliqué les principes de l'approche de l'EIR afin d'évaluer l'actuel modèle de prestation de services et l'utilisation potentielle d'autres modèles, en plus des normes d'excellence définies. Ces constatations devraient être prises en compte afin qu'on puisse améliorer l'efficacité de la prestation des services d'aumônerie. Nous avons appliqué deux principes de l'EIR de la façon suivante :

- Nous avons créé un groupe d'experts composé d'intervenants du programme, d'experts en la matière et de conseillers techniques qui, de concert avec les bénéficiaires du programme (les détenus), devaient définir des normes d'excellence à l'égard de l'actuel modèle de prestation de services. Nous avons mis cette stratégie en place afin d'obtenir un portrait équilibré reposant sur les points de vue des intervenants internes et externes.⁴²

⁴² L'annexe C contient une liste exhaustive des intervenants du programme, des experts en la matière et des conseillers techniques ayant accepté de participer.

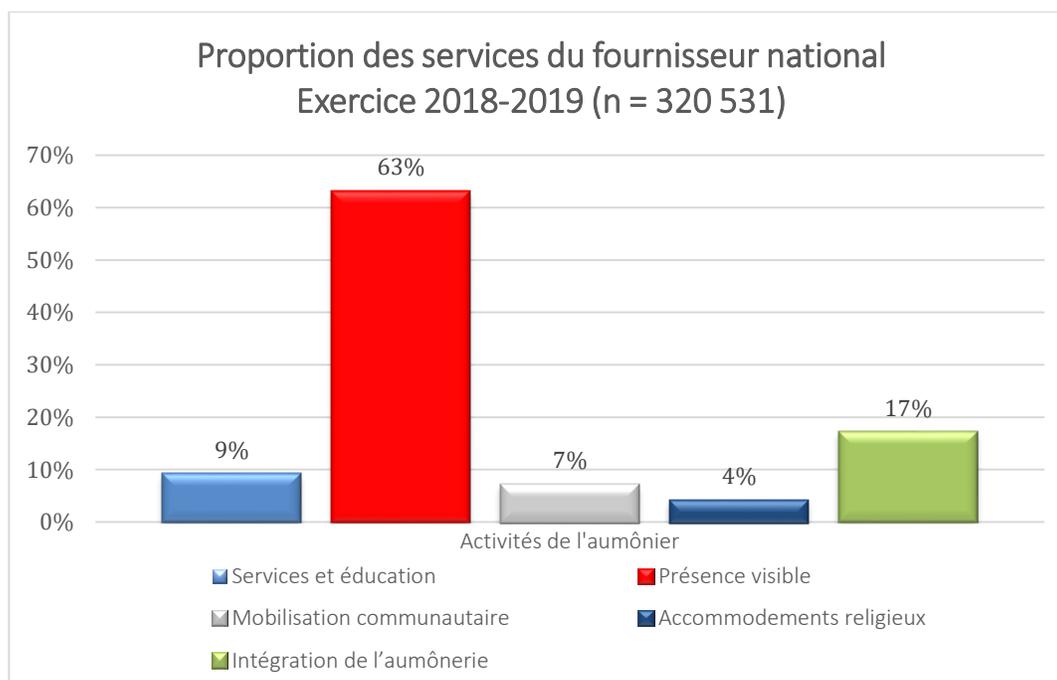
Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

Tableau 7 : L'actuel modèle de prestation des services d'aumônerie du SCC

Convention d'offre à commandes avec Bridges of Canada	
Exigences relatives au personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir à tout le moins un aumônier à temps plein sur place dans chaque établissement qui s'assure que tous les délinquants ont accès à des services religieux et spirituels. • Fournir au besoin des aumôniers appartenant à une tradition religieuse particulière qui sont responsables d'offrir des services à des groupes de détenus d'une même confession ou spiritualité. • Les aumôniers en établissement et appartenant à une tradition religieuse particulière sont des représentants officiels, professionnels et qualifiés des communautés religieuses et spirituelles du Canada et possèdent au moins trois ans d'expérience de la prestation de services religieux et spirituels à titre de représentants officiels de leur confession. • Assurer la prestation de services bilingues aux délinquants au Québec et au Nouveau-Brunswick. • Fournir des représentants régionaux responsables de la gestion des aumôniers et des services qu'ils offrent.
Produits livrables	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir des rapports hebdomadaires sur les feuilles de temps et des rapports mensuels sur les activités selon l'énoncé des travaux. Un rapport annuel sommaire sur l'ensemble des travaux exécutés, y compris sur les problèmes, les anomalies et les recommandations, doit être présenté à l'équipe de gestion des services d'aumônerie. • Assurer une continuité des services au moyen de ressources qualifiées pour combler les absences en raison de vacances et de maladie, entre autres.

- Nous avons examiné d'autres types de programmes afin de déterminer s'il était possible d'intégrer les normes d'excellence définies.

Figure 20 Proportion des services du fournisseur national pour l'exercice 2018-2019⁴³



4.3.2 PRINCIPALES CONSTATATIONS

CONSTATATION 12 : NORMES D'EXCELLENCE

Il est possible d'offrir les services d'aumônerie afin de maximiser les ressources et de remédier aux lacunes et aux points faibles, en adoptant des normes d'excellence en matière de recrutement et de maintien en poste, de prestation de services efficace et de collaboration et d'échange

⁴³ **Activités liées aux services et à l'éducation** : Nombre de services, rites et rituels religieux dirigés par l'aumônier; nombre de services, rites et rituels religieux supervisés par l'aumônier; nombre de programmes d'éducation, d'événements et de groupes de prière, d'étude et de croissance spirituelle dirigés par l'aumônier. **Activités liées à la présence visible** : Nombre de rendez-vous officiels, de visites individuelles ou de conversations avec des détenus. **Activités liées à la mobilisation communautaire** : Nombre de contacts généraux d'aumôniers avec des détenus, nombre de réunions relatives à la réinsertion sociale d'un détenu précis, nombre d'exposés présentés en vue de promouvoir l'aumônerie. **Activités liées aux accommodements religieux** : Nombre de demandes d'accommodements religieux et d'exams traités par l'aumônier; à des fins de soutien de la pratique religieuse des délinquants, nombre d'appels et/ou de réunions et nombre d'exposés pour le recrutement de bénévoles; nombre de contacts avec des membres des familles et de notifications effectués par l'aumônier. **Activités d'intégration** : nombre de permissions de sortir avec escorte par un aumônier, réunions relatives à la gestion de cas et à la libération conditionnelle (axées sur le délinquant); réunions relatives à la planification de l'établissement. Une description détaillée des activités mentionnées dans l'énoncé des travaux figure à l'annexe D.

d'information. Il convient de souligner que, dans le cadre du modèle de prestation de services actuel, le SCC n'exerce aucun pouvoir en ce qui concerne le processus décisionnel lié au recrutement d'aumôniers, la mobilisation communautaire et la collégialité.

La présente section examine les principales constatations issues des questionnaires remplis par le groupe d'experts et les bénéficiaires du programme, dans lesquels ils indiquaient ce qui, selon eux, fonctionne bien, les problèmes actuels, les points à améliorer et les pratiques exemplaires inspirées d'autres modèles de prestation de services susceptibles d'être appliquées au modèle de prestation des services d'aumônerie.

Le groupe d'experts et les bénéficiaires du programme ont mentionné de nombreux volets de l'actuel modèle de prestation des services d'aumônerie qui fonctionnent bien : disponibilité, accessibilité et qualité des services d'aumônerie, mais aussi efficacité de la collaboration entre les Services d'aumônerie et les intervenants dans la collectivité.

Ce qui fonctionne bien

Nous avons demandé au groupe d'experts et aux bénéficiaires du programme (détenus) de décrire ce qui fonctionne bien dans l'actuel modèle de prestation des services d'aumônerie. Cela nous a permis de déterminer dans quels domaines ce modèle excelle. Le tableau 8 résume les observations issues de l'analyse thématique.⁴⁴

Globalement, les données ont révélé trois thèmes prédominants. L'efficacité de la prestation des services d'aumônerie occupait le premier rang des trois thèmes pour le groupe d'experts et les bénéficiaires du programme à propos de ce qui fonctionne bien dans l'actuel modèle de prestation des services d'aumônerie.

⁴⁴ Le tableau montre les trois thèmes principaux révélés par l'analyse de ce qui fonctionne bien pour chaque groupe de répondants. Les puces dans le tableau indiquent les trois domaines/sous-thèmes principaux que chaque groupe a désignés en rapport avec ces thèmes. Si, au sein d'un même groupe, certains décidaient que deux sous-thèmes fonctionnaient bien et d'autres, qu'ils posaient un problème, nous avons conservé celui qui était mentionné par le plus grand nombre. Lorsque les avis étaient partagés également, nous avons conservé les deux.

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

Tableau 8 : Ce qui fonctionne bien dans l'actuel modèle de prestation des services d'aumônerie

Ce qui fonctionne bien				
	Intervenants du programme	Experts en la matière	Conseillers techniques	Détenus
Thème n° 1 : Prestation efficace des services d'aumônerie				
Disponibilité et accessibilité des services d'aumônerie	•	•	•	
Satisfaction à l'égard de la qualité des services d'aumônerie			•	•
Disponibilité et accessibilité des aumôniers ou des bénévoles des Services d'aumônerie	•	•		
Satisfaction à l'égard de la qualité des aumôniers ou des bénévoles des Services d'aumônerie				•
Les services d'aumônerie contribuent à la réadaptation des détenus	•	•	•	
Thème n° 2 : Pratiques de collaboration, de communication et d'échange d'information efficaces				
Bonnes pratiques de collaboration, de communication et d'échange d'information :				
• entre les Services d'aumônerie et la direction				
• entre les Services d'aumônerie et le personnel de l'établissement	•	•		
• entre intervenants liés aux Services d'aumônerie				
• entre les Services d'aumônerie et les intervenants dans la collectivité	•	•	•	

Ce qui fonctionne bien				
	Intervenants du programme	Experts en la matière	Conseillers techniques	Détenus
Intégration des Services d'aumônerie au sein de l'établissement		•	•	
Clarté des rôles et responsabilités			•	
Thème n° 3 : Recrutement et maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie				
Allocation de ressources adéquate		•		
Charge de travail équilibrée		•		

En ce qui concerne les thèmes susmentionnés, les intervenants du programme, les experts en la matière et les conseillers techniques indiquent tous que les éléments suivants fonctionnent bien dans l'actuel modèle de services d'aumônerie :

- Disponibilité et accessibilité de certains services d'aumônerie :
 - a. programmes d'éducation religieuse (p. ex. : étude de la Bible);
 - b. la visibilité des aumôniers dans les unités peut donner lieu à des conversations fructueuses, surtout quand les détenus sont en crise ou en deuil;
 - c. les services réguliers et les rencontres hebdomadaires avec les détenus sont appréciés.
- Les services d'aumônerie peuvent contribuer à la réadaptation des détenus :
 - o le fait pour un détenu d'obtenir un soutien spirituel peut avoir une grande incidence sur sa guérison et sa réadaptation;
 - o la prestation de services par les aumôniers fait une grande différence dans la vie des détenus et dans la probabilité d'une réinsertion sociale réussie;

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

- le soutien spirituel est un volet important du mandat de justice réparatrice du SCC, et le fait d'assurer une continuité des services dans l'ensemble d'un établissement rend ces services plus efficaces.
- Bonnes pratiques de collaboration, de communication et d'échange d'information entre les Services d'aumônerie et les intervenants dans la collectivité :⁴⁵
 - la mobilisation des intervenants de la collectivité au sein des établissements facilite la réinsertion sociale des détenus;
 - participation d'aumôniers à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement, et présence visible de ces derniers au sein de l'établissement et dans l'ensemble de la collectivité;
 - capacité des aumôniers à assurer la liaison entre l'établissement et la collectivité.

Au chapitre de ce qui fonctionne bien, les détenus ont uniquement mentionné l'efficacité de la prestation des services d'aumônerie. En tant que bénéficiaires du programme, ils ont fait exclusivement des commentaires sur les volets efficaces du modèle de prestation de services (p. ex. : satisfaction à l'égard de la qualité des services d'aumônerie et des aumôniers et/ou des bénévoles des Services d'aumônerie). C'est compréhensible : il leur est plus facile de parler de la prestation des services, parce qu'ils ne participent pas directement à la gestion et à la supervision du programme. Les détenus disent généralement que les aumôniers et les bénévoles des Services d'aumônerie sont faciles d'approche et prêts à aider, ou expliquent comment les services qu'ils ont utilisés les ont aidés à s'épanouir sur le plan personnel ou spirituel.

Dans l'ensemble, l'actuel modèle national à fournisseur unique possède la capacité de contribuer à l'obtention du résultat final grâce à la fourniture d'aumôniers compétents qui sont en mesure d'offrir des services d'aumônerie de qualité aux détenus et d'exercer les rôles et responsabilités que prévoit l'énoncé des travaux.

Les EM et les bénéficiaires du programme ont mentionné les problèmes suivants liés à l'actuel modèle de prestation des services d'aumônerie : répartition des ressources et orientation/perfectionnement continu des aumôniers. Dans une certaine mesure, les bénéficiaires du programme ont également

⁴⁵Remarque : Les avis des experts en la matière (EM) étaient partagés sur le sujet des pratiques de collaboration, de communication et d'échange d'information : la moitié des EM jugeaient que ces pratiques fonctionnent bien dans le modèle actuel, et l'autre moitié, qu'elles posent un problème.

signalé des problèmes liés à l'accessibilité et à la disponibilité des services d'aumônerie et des intervenants, et au processus d'accommodement religieux.

Problèmes

Nous avons demandé au groupe d'experts et aux bénéficiaires du programme quels problèmes ils percevaient dans le cadre de l'actuel modèle de prestation de services. Cela nous a permis de déterminer les enjeux ou obstacles que présente ce modèle et qui pourraient nuire à l'obtention de résultats immédiats et à long terme.

Globalement, on peut regrouper les réponses de la plupart des membres du groupe d'experts et des bénéficiaires du programme entre cinq thèmes normalisés (voir le tableau 9⁴⁶). Pour les détenus, l'efficacité de la prestation des services d'aumônerie occupe le premier rang des problèmes au sein du modèle actuel; en revanche, le groupe d'experts est d'avis que la question du recrutement et du maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie est le principal problème. Contrairement aux détenus, les experts ne se sont pas concentrés uniquement sur la prestation des programmes et des services au moment d'évaluer les problèmes. Le groupe d'experts a également fait état de problèmes touchant les pratiques de collaboration, de communication et d'échange d'information.

Relativement aux thèmes susmentionnés, le groupe d'experts pense que les éléments suivants sont problématiques pour le recrutement et le maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie, car ils minent la capacité du modèle actuel d'atteindre les objectifs immédiats et à long terme du programme :

⁴⁶ Le tableau montre les trois thèmes principaux révélés par l'analyse des problèmes pour chaque groupe de répondants. Les puces dans le tableau indiquent les trois domaines/sous-thèmes principaux que chaque groupe a désignés en rapport avec ces thèmes. Si, au sein d'un même groupe, certains décidaient que deux sous-thèmes fonctionnaient bien et d'autres, qu'ils posaient un problème, nous avons conservé celui qui était mentionné par le plus grand nombre. Lorsque les avis étaient partagés également, nous avons conservé les deux.

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

Tableau 9 : Problèmes liés à l'actuel modèle de prestation de services d'aumônerie

Problèmes				
	Intervenants du programme	Experts en la matière	Conseillers techniques	Détenus
Thème n° 1 : Prestation inefficace des services d'aumônerie				
Disponibilité et accessibilité inadéquates des services				•
Disponibilité et accessibilité inadéquates des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie				•
Disponibilité et accessibilité inadéquates des accommodements religieux				•
Services d'aumônerie peu satisfaisants/de piètre qualité	•			
Disponibilité et accessibilité inadéquates des espaces sacrés	•			
Thème n° 2 : Absence de pratiques de collaboration, de communication et d'échange d'information				
Absence de collaboration, de communication et d'échange d'information :				
• entre les Services d'aumônerie et la direction	•		•	
• entre les Services d'aumônerie et le personnel de l'établissement				•
• entre intervenants liés aux Services d'aumônerie	•			
• entre les Services d'aumônerie et les intervenants de la collectivité		•	•	
Mauvaise intégration des Services d'aumônerie au sein de l'établissement		•		•

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

Problèmes				
	Intervenants du programme	Experts en la matière	Conseillers techniques	Détenus
Rôles et responsabilités imprécis		•		
Thème n° 3 : Recrutement et maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie				
Difficultés liées à l'allocation adéquate des ressources	•		•	•
Manque de ressources			•	•
Absence d'orientation et de perfectionnement continu	•	•	•	
Problèmes liés à la rémunération et aux avantages sociaux	•			
Absence de qualifications/titres de compétences appropriés pour les aumôniers		•		
Déséquilibre de la charge de travail				•
Thème n° 4 : Problèmes liés au modèle de prestation de services d'aumônerie				
Modèle de contrat unique actuel		•		
Thème n° 5 : Problèmes liés à la supervision et à la planification des services d'aumônerie				
Difficultés de planification pour soutenir la prestation des services		•		
Difficultés de supervision et de surveillance		•		

- absence d'orientation et de perfectionnement continu – les aumôniers sont largement exclus de toutes les possibilités de formation offertes au personnel du SCC;
- problèmes liés à la rémunération et aux avantages sociaux;
- pénurie de ressources et manque d'aumôniers à temps plein dans certains établissements;

- o sous-estimation du ratio entre les détenus et les heures que leur consacrent les aumôniers.

Ces constatations concordent avec les problèmes qui ont été relevés à l'égard du modèle régional à fournisseurs multiples antérieur, où les communications, la sécurité financière ou d'emploi, l'amélioration de la santé spirituelle, le perfectionnement professionnel et les ressources (administration, personnel de bureau, matériel requis) ont été mentionnés en tant qu'aspects susceptibles d'amélioration.^{lxxiv}

Les détenus ont soulevé les problèmes suivants relatifs à la prestation des services : disponibilité et accessibilité des services offerts par les aumôniers et les bénévoles des Services d'aumônerie, et accommodements religieux. Par exemple, les détenus se disent frustrés de ne pas avoir accès aux services pendant certaines périodes (p. ex. la fin de semaine) ou lorsqu'il y a un conflit d'horaires. Ils disent en outre être incapables d'accéder à un aumônier de leur confession religieuse respective. S'ils arrivent à rencontrer un aumônier, la durée des rencontres ne les satisfait pas. Les détenus ont le sentiment que les aumôniers sont surchargés de travail.

Dans l'ensemble, les problèmes présentés font ressortir certains des désavantages d'un modèle national à fournisseur unique. Dans ce modèle, la répartition des ressources est limitée aux modalités de la COC. En fonction des limites applicables au financement et aux heures fixées dans la COC, des ressources sont consenties en vue de combler les besoins des détenus en matière de services religieux et spirituels. Vu ces contraintes, il y a des limites au nombre d'heures⁴⁷ au cours desquelles les aumôniers peuvent fournir certains types de services, et l'accès aux aumôniers est également restreint. Les répercussions de ces limites sont exacerbées par les impératifs administratifs auxquels les aumôniers sont soumis dans le cadre de leurs fonctions. Si les aumôniers n'accomplissent pas ces tâches administratives, le fournisseur est incapable de démontrer que l'argent dépensé par le SCC est utilisé à bon escient.

⁴⁷ Le CIA recommande une cible de 9,5 heures par délinquant par année et un minimum de 8,4 heures par délinquant par année.

Comme le fournisseur est responsable, dans une certaine mesure, de voir à la formation et au perfectionnement des aumôniers, le SCC n'a aucun pouvoir pour ce qui est d'assurer la qualité, la pertinence et le caractère approprié de la formation dispensée aux aumôniers qui travaillent dans ses établissements. Le SCC fournit aux aumôniers une formation régie par des paramètres stricts, qui concerne surtout les modules de formation sur la sécurité, et ne leur propose pratiquement pas de possibilités de perfectionnement personnel. Bien que le SCC verse un montant déterminé au fournisseur pour la prestation des services, c'est ce dernier qui doit se charger de la rémunération et des avantages sociaux; par conséquent, la proportion du financement consacrée à ces aspects est laissée à la discrétion du fournisseur.

Il y a matière à l'amélioration en ce qui concerne la répartition des ressources, l'orientation et le perfectionnement continu des intervenants liés aux services d'aumônerie, l'échange d'information entre les Services d'aumônerie et les intervenants de la collectivité, l'accessibilité et la disponibilité des services d'aumônerie et des aumôniers, et les accommodements religieux. Dans le cadre du modèle de prestation de services actuel, le SCC n'exerce aucun pouvoir en ce qui concerne le processus décisionnel lié au recrutement d'aumôniers, la mobilisation communautaire et la collégialité.

Points à améliorer

Nous avons interrogé le groupe d'experts et les bénéficiaires du programme pour déterminer les points à améliorer, selon eux, dans l'actuel modèle de prestation de services. Grâce à leurs suggestions, on pourra faire des estimations de ce qu'il faudrait faire pour atteindre les objectifs immédiats et à long terme du programme. Globalement, les données sur les points à améliorer ont mis en lumière les mêmes thèmes prédominants (tableau 10).⁴⁸

⁴⁸ Le tableau montre les trois thèmes principaux révélés par l'analyse des points à améliorer pour chaque groupe de répondants. Les puces dans le tableau indiquent les trois domaines/sous-thèmes principaux que chaque groupe a désignés en rapport avec ces thèmes. Si des sous-thèmes généraient le même nombre de réponses pour un thème donné, nous les avons tous conservés.

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

Tableau 10 : Points à améliorer au sein de l'actuel modèle de prestation de services d'aumônerie

Points à améliorer				
	Intervenants du programme	Experts en la matière	Conseillers techniques	Détenus
Thème n° 1 : Améliorer la prestation des services d'aumônerie				
Améliorer la disponibilité et l'accessibilité des services d'aumônerie	•			•
Améliorer la disponibilité et l'accessibilité des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie	•			•
Améliorer le processus d'accommodement religieux				•
Thème n° 2 : Améliorer les pratiques de collaboration, de communication et d'échange d'information				
Améliorer la collaboration, la communication et l'échange d'information :				
• entre les Services d'aumônerie et la direction	•	•		
• entre les Services d'aumônerie et le personnel de l'établissement				•
• entre intervenants liés aux Services d'aumônerie				
• entre les Services d'aumônerie et les intervenants de la collectivité		•	•	•
Mieux faire connaître les services d'aumônerie				•
Préciser les rôles et les responsabilités	•	•		
Thème n° 3 : Améliorer le recrutement et le maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie				
Augmenter la quantité de ressources allouées	•	•		•

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

Points à améliorer				
	Intervenants du programme	Experts en la matière	Conseillers techniques	Détenus
Accroître les ressources		•		•
Améliorer l'orientation et le perfectionnement continu	•	•	•	
Garantir une rémunération et des avantages sociaux appropriés	•	•		
Relever le niveau des qualifications et des titres de compétences des aumôniers engagés		•	•	
Charge de travail équilibrée				•
Thème n° 4 : Changer le modèle actuel de prestation de services				
Modèle de l'employé gouvernemental		•		
Améliorer/changer le fournisseur de services unique		•		
Thème n° 5 : Améliorer la supervision et la planification des services d'aumônerie				
Améliorer la planification pour soutenir les services			•	

En plus des thèmes évoqués le plus souvent lors d'autres discussions à propos de l'actuel modèle de prestation des services d'aumônerie, l'amélioration de ces services se classe au premier rang des thèmes mentionnés par les détenus, et l'amélioration du recrutement et du maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie se classe au premier rang des points mentionnés par le groupe d'experts. De plus, l'amélioration des pratiques de collaboration, de communication et d'échange d'information se classe au deuxième rang pour chacun des trois groupes d'experts.

Certains intervenants du programme classent parmi ce qui fonctionne bien dans l'actuel modèle de prestation de services la disponibilité et l'accessibilité des aumôniers, ainsi que des services, mais

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

d'autres pensent qu'on pourrait apporter des améliorations si les services étaient plus facilement accessibles et disponibles aux détenus. On pourrait par exemple :

- augmenter le nombre de mentors disponibles pour les détenus;
- multiplier les services offerts aux détenus de certaines confessions religieuses;
- offrir des services bilingues dans toutes les régions.

Parallèlement aux problèmes qu'ils soulèvent dans le cadre du modèle actuel, les détenus pensent que les Services d'aumônerie pourraient rendre plus disponibles et plus accessibles les services d'aumônerie, les aumôniers et les bénévoles des Services d'aumônerie, et les accommodements religieux. On pourrait par exemple :

- instaurer un processus qui faciliterait l'accès au centre multiconfessionnel;
- instaurer des rencontres hebdomadaires ou bi-hebdomadaires entre l'aumônier et les détenus;
- veiller à offrir de façon équitable à tous les détenus, quelle que soit leur confession religieuse, la possibilité de participer à des PSAE;
- prendre des mesures qui amélioreraient l'échange d'information entre les Services d'aumônerie et le personnel des établissements;
- modifier les méthodes de gestion et de répartition liées aux aumôniers, aux horaires et à la charge de travail;
- fournir les objets essentiels à la pratique d'une religion.

Les intervenants du programme et les experts en la matière pensent en outre qu'il faut multiplier les activités de dotation et le nombre d'heures afin d'améliorer le recrutement et le maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie. On pourrait par exemple :

- pourvoir les postes vacants;
- revoir le ratio entre les détenus et les heures que leur consacrent les aumôniers;
- demander aux aumôniers en établissement de collaborer avec le coordonnateur des bénévoles sur place afin d'organiser et de coordonner les horaires des bénévoles réguliers qui se rendent dans leur établissement.

Par ailleurs, le groupe d'experts pense qu'il faut améliorer l'orientation et le perfectionnement continu, en vue d'améliorer le recrutement et le maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie, en particulier :

- en offrant une formation et un encadrement basés sur des compétences précises aux aumôniers et aux bénévoles des Services d'aumônerie (p. ex. : entrevues motivationnelles; comment appliquer les principes du risque, du besoin et de la réceptivité au travail de soutien spirituel);
- en offrant aux aumôniers la possibilité de rencontrer les détenus et de s'entretenir avec eux régulièrement⁴⁹;
- en révisant les qualifications et les titres de compétences exigés des aumôniers embauchés dans les établissements du SCC (p. ex. : expérience en milieu correctionnel, reconnaissance professionnelle d'une organisation comme l'Association canadienne de soins spirituels).

À l'exception des intervenants du programme, tous les autres groupes insistent sur la nécessité d'améliorer les pratiques de collaboration, de communication et d'échange d'information entre les services d'aumônerie et les intervenants dans la collectivité. Pour ce faire, on pourrait par exemple :

- maintenir le contact avec le plus grand nombre de groupes confessionnels possible dans la collectivité, afin de faciliter les liens entre les détenus et leur groupe confessionnel respectif au moment de leur mise en liberté dans la collectivité;
- consulter des organismes de reconnaissance professionnelle et les leaders de groupes confessionnels dans la collectivité, afin de renforcer la capacité des services d'aumônerie à répondre adéquatement aux besoins spirituels de tous les détenus;
- multiplier le nombre d'heures allouées aux aumôniers au sein de la collectivité.

En général, les aspects susceptibles d'amélioration relevés dans le cadre de l'évaluation font ressortir certains des problèmes liés à l'utilisation d'un modèle national à fournisseur unique. Un système reposant sur la prestation de services *au besoin* tend à limiter l'accès aux aumôniers et aux

⁴⁹ Dans le cadre du modèle régional à fournisseurs multiples, on tenait dans chaque région des forums annuels où se réunissaient les aumôniers, les groupes confessionnels ou titulaires de contrat, le CIA et l'équipe de gestion des services d'aumônerie du SCC afin de partager au sujet de leurs expériences, de cerner des pratiques exemplaires et de renforcer les relations.

services ainsi que la disponibilité de ceux-ci. On exerce peu de contrôle sur la fourniture de possibilités de formation et de perfectionnement professionnel aux aumôniers. Le recrutement est assuré par le fournisseur, et le SCC n'a aucun pouvoir à l'égard du processus décisionnel touchant le recrutement. La mobilisation communautaire et la collégialité relèvent également du fournisseur, de sorte que le SCC n'a aucune influence sur les pratiques adoptées par le fournisseur.

Certains des autres aspects susceptibles d'amélioration suggérés échappent aux responsabilités du fournisseur unique. Par exemple, en ce qui concerne les services bilingues, le fournisseur n'est tenu d'offrir de tels services qu'au Québec et au Nouveau-Brunswick. L'adoption d'accommodements religieux par l'aumônerie n'est pas garantie. Elle est fonction de « ce qui est raisonnablement accessible aux adhérents dans la collectivité, compte tenu des lois, des politiques et de la sécurité de l'établissement ».^{lxxv}

Certaines pratiques exemplaires inspirées d'autres modèles de prestation de services permettent de veiller à ce qu'on échange et collabore suffisamment avec les intervenants dans la collectivité et à ce que l'ensemble des services, des intervenants liés aux services d'aumônerie et des accommodements religieux soient disponibles et accessibles aux détenus, quelle que soit leur confession religieuse. Par ailleurs, divers modèles de prestation de services peuvent servir de pratiques exemplaires pour la prestation des services d'aumônerie.

Pratiques exemplaires liées aux autres modèles de prestation des services d'aumônerie

Nous avons demandé au groupe d'experts d'indiquer les pratiques exemplaires qu'on pourrait emprunter à d'autres modèles de prestation de services et intégrer à l'actuel modèle du SCC (voir le tableau 11⁵⁰). Nous avons par ailleurs demandé aux détenus s'ils souhaitaient accéder à d'autres services d'aumônerie qui ne sont pas offerts dans leur établissement actuel. Les questions susmentionnées ont été posées pour qu'on puisse déterminer quels éléments des autres modèles de prestation de services pourraient être appliqués au modèle actuel, ce qui pourrait en améliorer

⁵⁰ Le tableau montre les trois thèmes principaux révélés par l'analyse des pratiques exemplaires pour chaque groupe de répondants. Les puces dans le tableau indiquent les trois domaines/sous-thèmes principaux que chaque groupe a désignés en rapport avec ces thèmes.

Tableau 11 : Pratiques exemplaires inspirées d'autres modèles de prestation de services d'aumônerie

Pratiques exemplaires inspirées d'autres modèles				
	Intervenants du programme	Experts en la matière	Conseillers techniques	Détenus
Thème n° 1 : Pratiques exemplaires liées à la prestation des services d'aumônerie				
Instaurer des mesures qui garantissent que tous les services et programmes sont disponibles/accessibles aux détenus, peu importe leur confession religieuse		•	•	•
Instaurer des mesures qui garantissent que tous les aumôniers et bénévoles des Services d'aumônerie sont disponibles/accessibles aux détenus, peu importe leur confession religieuse		•		•
Définir et supprimer les obstacles inutiles qui empêchent les détenus de bénéficier des accommodements religieux dont ils ont légitimement besoin				•
Thème n° 2 : Pratiques exemplaires liées à la collaboration, à la communication et à l'échange d'information				
Définir et instaurer des mécanismes qui garantissent une collaboration, des communications et un échange d'information suffisants :				
• entre les Services d'aumônerie et la direction	•			
• entre les Services d'aumônerie et le personnel de l'établissement		•		
• entre intervenants liés aux Services d'aumônerie	•			
• entre les Services d'aumônerie et les intervenants de la collectivité	•	•	•	•

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

Pratiques exemplaires inspirées d'autres modèles				
	Intervenants du programme	Experts en la matière	Conseillers techniques	Détenus
Définir et mettre en place les moyens de mieux intégrer les services d'aumônerie à la vie en établissement	•			
Thème n° 3 : Pratiques exemplaires liées au recrutement et au maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie				
Maximiser les ressources actuelles tout en cherchant et en exploitant les possibilités d'acquérir les ressources qui ne sont actuellement pas disponibles	•			
Veiller à instaurer des mécanismes offrant une orientation et un perfectionnement continu aux aumôniers et aux bénévoles des Services d'aumônerie	•	•		
Veiller à ce que la rémunération et les avantages sociaux des aumôniers soient proportionnels au travail qu'ils accomplissent	•			
Veiller à ce que les qualifications et les titres de compétence exigés à l'embauche des aumôniers soient compatibles avec ce qui est exigé pour travailler en établissement		•		
Thème n° 4 : Pratiques exemplaires liées à l'actuel modèle de prestation de services				
Adopter un modèle d'employé gouvernemental	•	•		
Améliorer/changer le modèle de contrat unique	•		•	
Adopter un modèle pluricontractuel	•			
Thème n° 5 : Pratiques exemplaires liées à la supervision et à la planification des services d'aumônerie				
Définir et mettre en place des moyens de garantir une supervision et une surveillance adéquates de la prestation des services d'aumônerie			•	

ou en optimiser le fonctionnement. Le recours à d'autres modèles de prestation de services occupe le premier rang des pratiques exemplaires qu'on pourrait, selon les intervenants du programme, appliquer aux services d'aumônerie; plus précisément, soit un modèle de l'employé du gouvernement, soit un modèle national à fournisseur unique, soit un modèle régional à fournisseurs multiples.

Les pratiques exemplaires liées à la prestation des services d'aumônerie se classent au premier rang des thèmes évoqués par les détenus. Voici les suggestions de pratiques exemplaires qu'ils ont faites pour le modèle actuel de prestation de services :

1. Prendre des mesures qui permettront de s'assurer que tous les services d'aumônerie sont disponibles et accessibles aux détenus, quelle que soit leur confession religieuse (p. ex. : en veillant à ce que les détenus puissent être associés à un mentor de leur confession dans la collectivité).
2. Prendre des mesures permettant de s'assurer que tous les aumôniers et bénévoles des Services d'aumônerie sont disponibles et accessibles aux détenus, quelle que soit leur confession religieuse (p. ex. : en demandant à des bénévoles de diriger les rites et les rituels associés à une confession précise quand aucun aumônier n'est disponible).
3. Définir et éliminer les obstacles inutiles empêchant les détenus d'obtenir les accommodements religieux dont ils ont légitimement besoin (p. ex. : en modifiant la DC Effets personnels des délinquants pour imposer des limites de valeur pécuniaire propres aux articles religieux, de sorte qu'ils ne comptent pas pour le calcul de la limite de 1 500 \$ applicable aux effets personnels autorisés).

Le groupe d'experts et les bénéficiaires du programme pensent par ailleurs qu'il faut définir et mettre en place les moyens d'assurer une collaboration, des communications et un échange d'information suffisants entre les Services d'aumônerie et les intervenants dans la collectivité. Certains pensent que le SCC pourrait encourager les aumôniers en établissement à communiquer et à former des partenariats avec d'autres groupes religieux dans la collectivité. Cela améliorerait leur capacité à offrir des services d'aumônerie multiconfessionnels aux détenus. Par conséquent, la

responsabilité de cultiver ces relations incomberait à BoC, puisque cette démarche serait liée à la prestation de services. Selon la COC, le SCC n'est pas responsable de la prestation de services.

4.3.3 DISCUSSION : MODÈLE DE PRESTATION DES SERVICES D'AUMÔNERIE ET NORMES D'EXCELLENCE

CONSTATATION 13 : MODÈLE DE PRESTATION DES SERVICES D'AUMÔNERIE

Selon le groupe d'experts, le SCC pourrait envisager trois modèles de prestation de services en tant que mécanismes qui lui permettraient d'améliorer la prestation des services d'aumônerie de base : un modèle de l'employé du gouvernement, un modèle régional à fournisseurs multiples ou le maintien de l'actuel modèle national à fournisseur unique. On appliquerait au modèle adopté les normes d'excellence décrites dans la présente évaluation. Les Services d'aumônerie pourraient également envisager l'établissement d'un modèle hybride combinant des aspects des divers modèles proposés.

Divers modèles de prestation de services pourraient se prêter à l'application des normes d'excellence définies.

La présente section met en lumière les gains d'efficacité qui ressortent des éléments probants susmentionnés relatifs au modèle de prestation des services d'aumônerie. Quand nous avons examiné l'ensemble des constatations relatives à l'actuel modèle de prestation de services, nous avons pu en déduire certaines normes d'excellence globales liées à la prestation des services d'aumônerie, au recrutement et au maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie, et aux pratiques de collaboration, de communication et d'échange d'information.

Prestation des services d'aumônerie

Dans l'ensemble, à la lumière des constatations susmentionnées, le groupe d'experts, les détenus et les provinces/territoires ont mentionné deux normes d'excellence qui ont déjà été mises en œuvre dans le cadre de leur modèle de prestation de services respectif :

- s'engager à veiller à ce que les bénéficiaires du programme soient satisfaits de la qualité des services d'aumônerie;

- s'efforcer d'offrir aux détenus des services d'aumônerie qui faciliteront leur réadaptation.

Par ailleurs, les éléments probants montrent clairement que les bénéficiaires du programme souhaitent qu'on améliore la disponibilité et l'accessibilité des services d'aumônerie, des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie, et des accommodements religieux. Ainsi, à propos des normes d'excellence susceptibles d'être mises en œuvre, les détenus réclament des mesures permettant de s'assurer que tous les services, ainsi que les aumôniers et les bénévoles des Services d'aumônerie, leur seront accessibles quelle que soit leur confession religieuse, et l'élimination des obstacles qui les empêchent d'obtenir des accommodements religieux.

Recrutement et maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie

La majorité des membres du groupe d'experts considèrent que le recrutement et le maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie constituent un problème et un point à améliorer dans le cadre du modèle actuel. Plus précisément, le problème tient à l'impossibilité d'améliorer continuellement l'orientation et les possibilités de perfectionnement continu des aumôniers et des bénévoles. Par ailleurs, les intervenants du programme, les conseillers techniques et les détenus s'entendent pour désigner comme problème et comme point à améliorer les ressources allouées pour répondre aux besoins croissants en services d'aumônerie.

De leur côté, les représentants des services correctionnels provinciaux/territoriaux évoquent très souvent la nécessité d'améliorer le recrutement et le maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie, en améliorant leur orientation et leur perfectionnement continu. En outre, ils disent qu'il faut multiplier les ressources, la dotation et les heures de travail, considérées comme des problèmes et des points à améliorer dans le cadre de leurs modèles.

Plus important encore, les aumôniers en particulier ont parlé du besoin de bonifier la rémunération et les avantages sociaux prévus dans leur contrat. En effet, les aumôniers ont subi une baisse marquée de leur rémunération et de leurs avantages sociaux dans la foulée de l'adoption du modèle à fournisseur unique, ce qui a mené à un taux de roulement élevé. Les aumôniers ont fait valoir qu'une rémunération et des avantages sociaux bonifiés auraient un effet incitatif et les encourageraient à rester.

Compte tenu des éléments probants susmentionnés, il serait bon que les Services d'aumônerie utilisent les mécanismes existants qui favorisent l'orientation et le perfectionnement continu des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie, et qu'ils s'assurent d'avoir assez de personnel pour répondre aux besoins des détenus.

Pratiques de collaboration, de communication et d'échange d'information

Le groupe d'experts et les bénéficiaires du programme pensent tous que les pratiques de collaboration, de communication et d'échange d'information constituent un point à améliorer dans le modèle actuel, en comparaison avec les pratiques qu'ils ont découvertes dans d'autres modèles existants. Les Services d'aumônerie devraient s'assurer qu'il y a suffisamment de collaboration, de communication et d'échange d'information entre les Services d'aumônerie et les intervenants dans la collectivité.

Types de modèles de prestation de services

Lors de leurs discussions, les membres du groupe d'experts ont défini trois modèles différents de prestation de services que le SCC pourrait utiliser pour offrir ses services d'aumônerie de base aux détenus :

- un modèle de l'employé du gouvernement;
- un modèle national à fournisseur unique (modèle actuel);
- un modèle régional à fournisseurs multiples.

Les données issues des consultations auprès de services correctionnels provinciaux/territoriaux révèlent qu'il n'existe pas de modèle unique de prestation des services d'aumônerie dans les provinces/territoires. Certaines provinces/certains territoires utilisent un modèle de l'employé du gouvernement qui vise à la fois les fonctionnaires à temps plein et à temps partiel, un modèle de bénévolat et un modèle de contrats privés, ou un modèle mixte composé d'une variation des autres types.

Dans le présent document, nous établissons les trois modèles mentionnés plus haut et approuvés par les provinces/territoires comme modèles de rechange au modèle de prestation des services

d'aumônerie. Il est évident que les trois modèles présentés par le groupe d'experts ont tous des avantages et des inconvénients particuliers. Le tableau 12 ci-dessous donne un aperçu de chaque modèle.

À la lumière des descriptions fournies plus haut, lorsqu'on compare le modèle national à fournisseur unique actuellement utilisé par le SCC aux deux autres modèles, on observe des différences dans le niveau de surveillance, dans les modalités de recrutement d'aumôniers, dans le mode de détermination du salaire et des avantages sociaux des aumôniers et dans la gestion et la supervision du personnel.

Le modèle de l'employé du gouvernement peut s'avérer avantageux dans la mesure où le SCC commande directement tous les aspects de la prestation de services, y compris le processus de recrutement et l'évaluation des candidats. Dans le cas du modèle national à fournisseur unique et du modèle régional à fournisseurs multiples, le fournisseur et les groupes confessionnels titulaires d'un contrat sont responsables du processus de recrutement, et le SCC n'y participe pas. Un aspect du modèle régional à fournisseurs multiples qui pourrait être considéré comme désavantageux, par rapport au modèle national à fournisseur unique, est le fait que plusieurs gestionnaires régionaux gèrent divers contrats, alors que ce processus est rationalisé dans le cadre du modèle de prestation de services actuel. En revanche, il est possible que la relation directe des gestionnaires régionaux avec les fournisseurs dans le modèle régional à fournisseurs multiples permette au SCC de tirer parti de partenariats fructueux avec des groupes confessionnels et d'établir des ponts avec les communautés en vue de la mise en liberté de détenus. Dans le modèle national à fournisseur unique, le fournisseur est un intermédiaire entre le SCC et les groupes confessionnels d'où sont issus les aumôniers.

Le modèle régional à fournisseurs multiples offre davantage de souplesse et peut s'avérer avantageux pour assurer le maintien en effectif d'aumôniers, puisque les salaires et avantages peuvent varier, du fait qu'ils sont laissés à la discrétion du groupe confessionnel fournisseur. Le modèle de l'employé du gouvernement offre également une certaine souplesse. En effet, les conditions de travail sont établies, on conclut pour la plupart des groupes professionnels des conventions collectives où le salaire et d'autres versements (indemnité de vacances, prestations

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

Tableau 12 : Modèles de rechange au modèle de prestation des services d'aumônerie

Comparaison des modèles			
	Modèle de l'employé du gouvernement	Modèle national à fournisseur unique (modèle actuel)	Modèle régional à fournisseurs multiples
Description	Le SCC est responsable de la gestion de tous les aspects de la prestation des services d'aumônerie, y compris le recrutement d'employés chargés de fournir les services.	Bridges of Canada est responsable de la gestion de l'approvisionnement en aumôniers en vue de la prestation des services d'aumônerie prévue dans la COC. ^{lxxvi} Le fournisseur retient les services d'aumôniers au moyen de commandes subséquentes (contrats) en fonction des besoins. ^{lxxvii} Les Services d'aumônerie à l'AC gèrent la COC ainsi que les commandes subséquentes éventuelles.	Les groupes confessionnels (titulaires de contrat) établissent une relation contractuelle avec le SCC et fournissent des aumôniers appartenant à leur tradition religieuse en vue de la prestation des services d'aumônerie, conformément aux modalités du contrat. Les aumôniers régionaux gèrent les contrats conclus avec des groupes confessionnels de leur région. ^{lxxviii}
Dotation en personnel	Les aumôniers peuvent être des employés permanents, nommés pour une période déterminée ou occasionnels du gouvernement du Canada, et ils peuvent travailler à temps plein ou à temps partiel. ^{lxxix}	Les aumôniers sont les employés du fournisseur. La commande subséquente peut servir au recrutement d'un aumônier en établissement ou d'un aumônier appartenant à une tradition religieuse particulière.	Les aumôniers sont issus du groupe confessionnel titulaire d'un contrat. L'aumônier est un employé ou un agent de son groupe confessionnel. ^{lxxx} Le groupe confessionnel titulaire d'un contrat fournit des aumôniers en établissement ou des aumôniers appartenant à une tradition religieuse particulière, selon les besoins de l'établissement.
Salaires et avantages sociaux	Les salaires sont établis par l'employeur (gouvernement du Canada) et comprennent des versements liés, par exemple, à	Les salaires et les avantages sociaux sont établis par le fournisseur.	Les salaires et les avantages sociaux sont établis à la discrétion de chaque groupe confessionnel titulaire d'un contrat.

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

	l'indemnité de vacances, aux prestations d'assurance dentaire et maladie, à des allocations de formation et à la part de cotisation au régime de pension versée par l'employeur. ^{lxxxix}		
Gestion et supervision du personnel	À titre d'employés du gouvernement, les aumôniers relèvent directement du SCC.	En tant que fournisseur unique, BoC est la seule partie responsable de la gestion et de la supervision du personnel de l'aumônerie.	Les groupes confessionnels titulaires d'un contrat sont responsables de la gestion et de la supervision du personnel de l'aumônerie. Les cadres de gestion et de supervision peuvent varier d'un groupe confessionnel titulaire de contrat à un autre.

d'assurance dentaire et maladie, allocations de formation et part de cotisation au régime de pension versée par l'employeur) sont négociés périodiquement pour veiller à ce qu'ils demeurent concurrentiels sur le marché du travail canadien.^{lxxxii} Le modèle national à fournisseur unique ne semble pas aussi souple, puisque les salaires sont fixés par le fournisseur. Le fournisseur unique se voit désavantagé, car les aumôniers pourraient prendre un poste comparable assorti d'une rémunération et d'avantages sociaux plus généreux à l'extérieur du SCC.

Lorsqu'on le compare au modèle national à fournisseur unique et au modèle régional à fournisseurs multiples, le modèle de l'employé du gouvernement présente de nombreux avantages sur le plan de la dotation en personnel. Il offre différentes options de dotation en personnel (p. ex. : permanent, occasionnel ou nommé pour une période déterminée). De plus, si les aumôniers sont des employés permanents, ils peuvent travailler à temps plein ou à temps partiel et avoir des heures de travail fixes. La permanence permettrait également aux aumôniers d'approfondir leur connaissance et leur compréhension des subtilités et des besoins des établissements où ils travaillent, chose qui ne serait pas possible dans les autres modèles.

Pour ce qui est de la gestion et de la supervision du personnel, le modèle régional à fournisseurs multiples pourrait présenter des variations dans les cadres, puisqu'ils relèveraient du groupe confessionnel titulaire du contrat. Dans le cas du modèle de l'employé du gouvernement et du modèle national à fournisseur unique, le cadre est normalisé.

4.3.4 MARCHE À SUIVRE

Le présent exercice visait à mettre en lumière les pratiques exemplaires et à donner un aperçu global des autres modèles de prestation des services d'aumônerie susceptibles d'être approuvés par les groupes d'experts, les bénéficiaires du programme et les services correctionnels provinciaux/territoriaux. En communiquant avec des groupes internes et externes aux Services d'aumônerie, nous espérons obtenir une vision équilibrée de l'impact des services d'aumônerie. En nous basant sur les tendances révélées par les données recueillies auprès du groupe d'experts et des bénéficiaires du programme, nous avons pu définir quatre domaines ouvrant la porte à des normes d'excellence :

- le modèle actuel de prestation des services d'aumônerie;
- la prestation des services d'aumônerie en tant que telle;
- le recrutement et le maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie;
- les pratiques de collaboration, de communication et d'échange d'information.

Chaque domaine comprenait des volets précis dans lesquels on a ou on pourrait adopter des normes d'excellence :

- Prendre des mesures permettant de s'assurer que tous les services et tous les aumôniers et bénévoles des Services d'aumônerie sont disponibles et accessibles aux détenus, quelle que soit leur confession religieuse.
- S'engager à veiller à ce que les bénéficiaires du programme soient satisfaits de la qualité des services et des programmes d'aumônerie.
- Définir et éliminer les obstacles inutiles qui empêchent les détenus d'obtenir les accommodements religieux dont ils ont besoin.

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

- S'efforcer d'offrir aux détenus des services d'aumônerie qui faciliteront leur réadaptation.
- Veiller à se doter de mécanismes appuyant l'orientation et le perfectionnement continu des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie.
- Veiller à ce que les ressources soient réparties de façon adéquate afin de répondre aux besoins des détenus.
- Définir et mettre en œuvre des mécanismes favorisant un volume suffisant de collaboration, de communication et d'échange d'information entre les Services d'aumônerie et les intervenants dans la collectivité.

Les éléments probants dérivés des consultations auprès des services correctionnels provinciaux/territoriaux à propos de leurs modèles respectifs de prestation des services d'aumônerie vont dans le sens des constatations sur les pratiques exemplaires : les personnes consultées ont désigné de nombreux autres modèles de prestation de services et mis en lumière des pratiques exemplaires complémentaires liées à la prestation des services d'aumônerie et au recrutement ainsi qu'au maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie.

Globalement, le modèle actuel de prestation des services d'aumônerie peut générer des gains d'efficacité. On peut dériver de nombreuses normes d'excellence de ce modèle et d'autres modèles. Si le SCC décide que des changements s'imposent, chacune de ces normes peut être appliquée à n'importe lequel des trois modèles de prestation de services définis (modèle de l'employé du gouvernement, améliorations/changements apportés à l'actuel modèle national à fournisseur unique, un modèle régional à fournisseurs multiples ou peut-être un modèle hybride). Pour l'avenir, une comparaison plus détaillée entre l'actuel modèle de prestation de services et les autres modèles de prestation de services qui ont été définis permettrait de déterminer le modèle ou la combinaison de modèles procurant le plus grand degré d'efficacité et d'efficience dans la réalisation des objectifs du programme.

5.0 CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

5.1 CONCLUSION

La *Charte canadienne des droits et libertés* énonce les libertés fondamentales de religion, de pensée, de croyance et d'expression. Cela signifie que la loi autorise tous les Canadiens à exprimer leur religion et/ou leur spiritualité sans entraves; le SCC offre aux personnes incarcérées dans un établissement fédéral des services d'aumôniers afin de s'assurer qu'elles auront accès à un soutien religieux et spirituel.

L'évaluation a révélé que les services d'aumônerie offerts par le SCC sont pertinents et répondent dans une certaine mesure aux besoins des détenus. Nous avons constaté les impacts positifs de la présence d'aumôniers et de bénévoles des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC. Ils aident les détenus à se doter des outils nécessaires pour gérer leurs émotions et établir des relations interpersonnelles, tout en approfondissant leur connaissance de leur propre spiritualité et de leurs traditions religieuses. Voici les principaux points qui pourraient être améliorés :

- accès aux services d'aumônerie (p. ex. : aux aumôniers en établissement ou appartenant à une tradition religieuse particulière) et aux bénévoles des Services d'aumônerie durant les périodes d'admission et d'incarcération, ainsi qu'aux accommodements religieux (p. ex. : les espaces sacrés et les objets religieux);
- visibilité des aumôniers dans l'établissement et à l'admission (p. ex. se rendre dans tous les secteurs de l'établissement ou établir des stratégies officielles pour ce qui est de se présenter à tous les nouveaux détenus);
- efficacité et efficience de la gestion des services d'aumônerie, surtout en ce qui concerne les pratiques de collaboration, de communication et d'échange d'information (p. ex. : entre le SCC, les Services d'aumônerie, BoC et les intervenants dans la collectivité);
- recrutement et maintien en poste des aumôniers et des bénévoles des Services d'aumônerie;

- formation et perfectionnement personnel (p. ex. : formation en matière de sécurité, formation spécialisée à l'égard de la gestion des besoins des détenus ayant des problèmes de santé mentale);
- mobilisation de la collectivité et relations avec ses membres (p. ex. : établissement de relations avec la collectivité avant la mise en liberté).

La présente évaluation aidera le SCC à améliorer la prestation des services d'aumônerie à tous les détenus. En outre, les constatations qu'elle a générées fournissent au SCC l'information nécessaire pour doter les intervenants liés aux services d'aumônerie et les membres de l'effectif général, mais aussi les intervenants dans la collectivité, des outils nécessaires pour répondre aux besoins religieux et spirituels des détenus.

5.2 RECOMMANDATIONS

Les résultats de cette évaluation ont mené à la formulation des huit recommandations suivantes :

Recommandation 1 : Améliorer les pratiques de gestion de l'information et la qualité des données religieuses

Il est nécessaire d'adopter une approche normalisée de la collecte et de la consignation des données religieuses afin d'assurer la cohérence et l'exactitude des rapports.

Il est recommandé que les Services d'aumônerie favorisent les partenariats avec les BPR pertinents afin de faciliter efficacement les activités suivantes :

- examiner et modifier au besoin les politiques et les procédures relatives à la religion et à la spiritualité afin de s'assurer que les pratiques obligatoires de gestion de l'information sont définies;
- établir des définitions et/ou des critères nationaux normalisés liés à l'appartenance religieuse;
- relever tous les renseignements religieux supplémentaires qui devraient être recueillis et consignés dans le SGD.

Cela permettra au SCC d'améliorer la cohérence et l'exactitude des données religieuses, ainsi que leur présentation, et d'analyser les tendances au fil du temps. De plus, le SCC pourra mieux répondre aux besoins religieux des détenus et aux problèmes.

Recommandation 2 : Planification et surveillance/prestation de services

Les besoins religieux et spirituels des détenus sont dynamiques et évoluent constamment. Il faut améliorer davantage les services d'aumônerie afin de renforcer la prestation de services à tous les détenus.

Il est recommandé que les Services d'aumônerie prennent des mesures pour renforcer les objectifs liés aux normes de service en vue d'améliorer les services religieux et spirituels fournis aux détenus.

Ils devraient adopter des stratégies permettant de faire ce qui suit :

- Élaborer une approche normalisée de la planification et de la prestation de services qui tient compte du contexte propre à chaque établissement.
- Surveiller de près l'appartenance religieuse des détenus et l'information relative aux établissements afin de modifier les services, au besoin, et de mieux répondre ainsi à l'évolution des besoins des détenus. Cela inclura le suivi continu du modèle horaire de prestation de services dans chaque établissement, afin de répondre aux besoins locaux et aux préoccupations exprimées relativement à l'accessibilité et à la disponibilité des aumôniers et à la pénurie de ressources.
- Veiller à ce qu'on dispose de mécanismes permettant de mieux cibler les services d'aumônerie afin qu'ils répondent aux divers besoins de la population carcérale et reflètent ce qui est offert dans la collectivité.
- Élaborer un plan de prestation de services en établissement pour la période d'admission, afin d'assurer la couverture et l'accès aux aumôniers et aux services.
- Faciliter un processus qui permettra de s'assurer que les chapelles et les espaces sacrés peuvent accueillir tous les groupes religieux.
- Élaborer et mettre en œuvre les mesures nécessaires pour mieux sensibiliser les détenus aux services offerts par les aumôniers et les bénévoles des Services d'aumônerie.
- Poursuivre un dialogue régulier avec les intervenants clés afin d'assurer des normes de service à la fois efficaces et appropriées.

La mise en œuvre de ces stratégies offrira au SCC la possibilité de renforcer les normes de prestation de services et de répondre efficacement aux besoins religieux et spirituels de tous les détenus tout au long du continuum de soins.

Recommandation 3 : Visibilité et caractère reconnaissable

La plupart des aumôniers en établissement n'avaient pas de stratégie officielle pour ce qui est de se présenter aux nouveaux détenus ou de leur présenter l'éventail de leurs services. En outre, les bénévoles des Services d'aumônerie ne sont pas toujours facilement reconnaissables dans les établissements.

Il est recommandé que les Services d'aumônerie élaborent des stratégies permettant aux aumôniers des établissements de se présenter et de présenter leurs services aux nouveaux détenus, en particulier au moment de l'admission, et rendent leur présence plus visible dans tous les secteurs de l'établissement. Des stratégies devraient également être élaborées pour que les bénévoles des Services d'aumônerie soient plus facilement reconnaissables. Pour ce faire, on peut :

- concevoir et mettre en œuvre une approche normalisée qui permettra de veiller à ce qu'on présente à tous les détenus l'éventail des services d'aumônerie offerts à l'admission, puis dans l'établissement;
- renforcer les lignes directrices et clarifier les résultats escomptés pour une plus grande visibilité;
- établir un modèle de planification des visites d'aumôniers en établissement;
- consulter les intervenants pertinents à propos de l'élaboration d'un processus permettant aux bénévoles des Services d'aumônerie d'être reconnus plus facilement par les détenus et le personnel partout dans l'établissement.

Recommandation 4 : Soutien de groupes confessionnels à la réinsertion sociale

Un grand nombre de détenus dépendent des services d'aumônerie, qui les aident à réintégrer la société en les connectant à des groupes religieux dans la collectivité. Les services d'aumônerie et les PRSGC ont la possibilité d'améliorer l'aide qu'ils offrent aux détenus, en établissant des liens avec des groupes confessionnels avant la mise en liberté.

Il est recommandé que les Services d'aumônerie entretiennent des relations productives avec les groupes confessionnels et étudient la possibilité d'accroître le recours à des pratiques permettant de veiller à la continuité de l'accompagnement et des liens entre les aumôniers et les ressources confessionnelles de la collectivité. Pour ce faire, on peut :

- échanger en temps opportun des renseignements pertinents sur les projets de réinsertion sociale avec des groupes confessionnels (PRSGC);
- établir des liens avec les groupes confessionnels dès le début du processus de mise en liberté;
- améliorer les procédures de planification et de préparation de la mise en liberté d'un détenu, ce qui inclut le soutien des groupes confessionnels;
- mobiliser davantage les groupes confessionnels à l'appui de la réinsertion sociale des délinquants.

Recommandation 5 : Plaintes et griefs religieux et spirituels

Il faut améliorer la capacité du SCC à faire le suivi et la surveillance du nombre de plaintes et de griefs religieux et spirituels.

Il est recommandé que les Services d'aumônerie améliorent leurs pratiques de gestion de l'information liées aux données sur les plaintes et les griefs religieux et spirituels. Pour ce faire, on peut :

- adopter une approche systématique qui permettra de mieux compiler les données relatives aux plaintes et aux griefs religieux et spirituels.

Cela permettra d'améliorer la cohérence, l'exactitude et la présentation des plaintes et des griefs religieux et spirituels, afin d'analyser les tendances au fil du temps. En outre, les Services d'aumônerie pourront systématiquement répondre aux problèmes soulevés.

Recommandation 6 : Comblent les besoins des diverses populations de détenus

Les détenus ayant des problèmes de santé mentale, les détenus membres de la communauté LGBTQ2 et les détenus membres de certaines minorités ethnoculturelles disent avoir de la difficulté à obtenir un soutien religieux et/ou spirituel.

Il est recommandé que les Services d'aumônerie adoptent des mesures visant à mieux orienter les aumôniers des établissements afin qu'ils fournissent des services religieux et/ou spirituels aux diverses populations de détenus du SCC, notamment les détenus ayant des problèmes de santé mentale, les détenus membres de la communauté LGBTQ2 et les détenus appartenant à une minorité ethnoculturelle. Pour ce faire, on peut :

- fournir constamment des renseignements et des conseils spécialisés aux aumôniers en matière de santé mentale et de diversité;
- déterminer s'il est possible, dans le cadre des ententes contractuelles existantes, de recruter des aumôniers en établissement ayant l'expérience de la prestation de services religieux et/ou spirituels répondant aux besoins des diverses populations de détenus du SCC.

La mise en œuvre de ces stratégies va dans le sens des mesures de suivi énoncées dans la lettre de mandat du ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile pour les groupes de délinquants ayant des besoins spéciaux (Canadiens noirs, femmes, jeunes adultes, personnes LGBTQ2, personnes vieillissantes et personnes handicapées^{lxxxiii}). Plus précisément, on peut lire que : « [d]ans l'intérêt de la réhabilitation efficace, il est important que les services, les interventions, les outils d'évaluation et les approches correctionnelles soient bien adaptés à toute la diversité de la population du SCC ». Et l'on encourage le SCC à « travailler de concert avec les organismes qui œuvrent au sein de ces diverses communautés afin de répondre aux besoins particuliers des délinquants, tant dans les établissements que lors de la mise en liberté. »

Recommandation 7 : Normes d'excellence

Il faut veiller à ce que les normes d'excellence définies dans la présente évaluation soient mises en œuvre dans tous les établissements du SCC pour la prestation des services d'aumônerie.

Il est recommandé que les Services d'aumônerie tiennent compte des normes d'excellence définies par le groupe d'experts et les bénéficiaires du programme dans le cadre de son examen, afin de déterminer les pratiques les plus efficaces et efficaces pour atteindre les objectifs du programme.

Pour ce faire, on peut :

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

- veiller à ce que les services, les aumôniers et les bénévoles des Services d'aumônerie soient accessibles à tous les détenus, quelle que soit leur confession religieuse;
- éliminer les obstacles inutiles qui empêchent les détenus d'avoir accès à des accommodements religieux;
- dans la mesure du possible, enrichir l'orientation et le perfectionnement continu offerts aux aumôniers, et élaborer une approche pour la création d'un plan d'apprentissage et de perfectionnement des aumôniers;
- veiller à ce que les normes de prestation de services répondent aux besoins des détenus;
- définir et mettre en place des mécanismes favorisant des pratiques de collaboration et d'échange d'information adéquates entre les Services d'aumônerie et les intervenants des collectivités.

En mettant en œuvre ces normes d'excellence, les Services d'aumônerie démontreront qu'ils font des efforts pour offrir leurs services de manière à faciliter l'atteinte des objectifs immédiats, intermédiaires et à long terme du programme.

Recommandation 8 : Modèle de prestation des services d'aumônerie

Compte tenu des points forts, des points faibles et des pratiques exemplaires qu'a mis en lumière la présente évaluation, les Services d'aumônerie doivent revoir et modifier leur modèle de prestation de services.

Il est recommandé que les Services d'aumônerie tiennent compte des normes d'excellence définies dans la présente évaluation afin de déterminer le modèle de prestation des services le plus efficient et efficace, qui facilitera l'atteinte des objectifs à court, à moyen et à long termes du programme. Les Services d'aumônerie devraient :

- déterminer s'il est possible d'adopter un autre modèle de prestation de services (p. ex. un modèle de l'employé du gouvernement⁵¹, un modèle régional à fournisseurs multiples, un modèle national à fournisseur unique amélioré ou un modèle hybride), en faisant une analyse approfondie des subtilités de chaque modèle et en lançant un processus de consultation;
- déterminer s'il est possible de définir les compétences clés des aumôniers et de créer un processus de certification pour la prestation de services multiconfessionnels dans le cadre du modèle existant.

⁵¹ On peut appliquer le modèle de l'employé du gouvernement en utilisant la classification des professions préalablement utilisée par le gouvernement du Canada (Travail social – Aumônerie).

ANNEXE A

Recommandations issues de l'évaluation des Services d'aumônerie de 2004

La dernière évaluation des Services d'aumônerie a été publiée en avril 2004. Elle visait à examiner l'*impact* des ministères pastoraux de l'Aumônerie, avec six objectifs précis :

1. Déterminer dans quelle mesure les Services d'aumônerie du SCC ont établi une « présence visible » dans les établissements et la collectivité.
2. Évaluer l'impact des services pastoraux/spirituels sur les détenus et les ex-délinquants.
3. Évaluer la participation des services d'aumônerie au programme d'escorte, en déterminant si l'interaction contribue à l'atteinte des objectifs globaux des Services d'aumônerie, et son impact sur les détenus.
4. Évaluer l'intégration des services d'aumônerie au processus de gestion des cas, à la vie en établissement/dans la collectivité et à la culture organisationnelle.
5. Évaluer l'impact des services d'aumônerie sur le soutien offert aux détenus et au personnel.
6. Régler divers problèmes de nature générale liés à l'impact, à la qualité et à l'efficacité des services d'aumônerie du SCC.

Le tableau ci-dessous résume les constatations et recommandations clés basées sur les objectifs susmentionnés.

Constatations	Recommandations
- En général, les détenus ont accès à la chapelle quand ils le souhaitent.	Aucune
- Les aumôniers sont présents et visibles partout dans les établissements; toutefois, il faudrait établir un programme de visites plus « intentionnel ».	- Les aumôniers devraient établir un moyen de se rendre régulièrement et de façon plus intentionnelle dans tous les secteurs de l'établissement, et de se présenter comme un aumônier. - À l'avenir, la planification des espaces sacrés au sein de l'établissement devrait inclure un dialogue avec les dirigeants d'établissement à propos de l'accès de détenus

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

	<p>à la chapelle, tout en tenant compte des considérations de sécurité.</p>
<p>- Le mélange de « dons et de compétences » des aumôniers fait partie intégrante du succès et de l'efficacité des services offerts en établissement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'équipe de gestion des services d'aumônerie (EGSA) devrait tenir compte du contexte unique de chaque établissement pour définir les compétences, les aptitudes, le style de ministère pastoral et la formation requise pour offrir des services d'aumônerie efficace dans chaque environnement. - L'équipe des services d'aumônerie de l'établissement devrait engager un dialogue avec les administrateurs de l'établissement pour déterminer si les stratégies et les objectifs des services d'aumônerie vont dans le sens des orientations et des attentes de l'établissement, compte tenu de la mission et du rôle unique des services d'aumônerie. Un dialogue parallèle devrait être engagé avec l'employeur de l'aumônier, à savoir le sous-traitant du groupe confessionnel. Celui-ci voudra peut-être faire participer le Comité interconfessionnel à ce processus. - Les invitations à soumissionner devraient inclure les caractéristiques et les exigences propres à l'établissement pour ce qui est des services d'aumônerie.
<p>- On n'a pas accès aussi facilement aux représentants de tous les groupes confessionnels à l'échelle du pays.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'ESGA devrait envisager l'établissement de normes nationales de prestation de services pour les traditions nécessitant un leadership qui va au-delà de ce qu'offrent les aumôniers en établissement. - Les aumôniers régionaux devraient envisager d'inclure des leaders de toutes les confessions religieuses, qui offriraient des services aux détenus lors de rencontres et de retraites régionales. - L'EGSA devrait établir un processus permettant de rendre les chapelles plus accessibles à tous les groupes confessionnels. - L'EGSA devrait élaborer un programme de formation et de sensibilisation des employés en utilisant le manuel sur les accommodements religieux et spirituels, et en faisant appel aux représentants des groupes confessionnels du Canada.
<p>- La plupart des aumôniers ne sont pas adéquatement</p>	<p>- L'EGSA devrait envisager des stratégies visant à optimiser le niveau d'intégration des services d'aumônerie dans</p>

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

<p>intégrés au processus décisionnel de l'établissement.</p>	<p>l'établissement, en examinant de plus près les équipes offrant de tels services qui ont réussi à trouver le juste équilibre à ce chapitre.</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'EGSA devrait examiner la nécessité d'une inclusion officielle des aumôniers à l'équipe de gestion du stress en cas d'incident critique de l'établissement, ou la possibilité d'offrir ce service pastoral essentiel par d'autres moyens.
<ul style="list-style-type: none"> - La plupart des aumôniers ne disposent d'aucun moyen systématique de se présenter aux nouveaux détenus/employés, pas plus qu'ils ne sont informés par l'établissement à l'arrivée de nouveaux détenus/employés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les aumôniers en établissement devraient s'efforcer de se présenter de façon plus proactive (voire officielle) et de présenter leurs services aux nouveaux détenus/employés. - Les aumôniers régionaux et les aumôniers en établissement devraient demander qu'on les inclue dans le programme de formation au recrutement du Collège régional du personnel, afin qu'ils puissent présenter les services d'aumônerie aux personnes nouvellement embauchées.
<ul style="list-style-type: none"> - De nombreuses équipes des services d'aumônerie ne mettent en œuvre aucun processus de planification pastorale. 	<ul style="list-style-type: none"> - L'EGSA devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie visant à informer et à former les aumôniers à propos de l'établissement et de l'utilisation de plans pastoraux. - Les équipes des services d'aumônerie devraient établir un processus formel de planification pastorale afin d'expliquer chaque année leur mission, leurs objectifs, leurs plans, leurs programmes et leurs stratégies, et communiquer ce plan aux dirigeants de l'établissement, à l'organisme qui attribue les contrats et à l'aumônier régional.
<ul style="list-style-type: none"> - Il faut mieux comprendre le rôle des aumôniers et l'éventail des services/interventions qu'ils peuvent offrir. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il faudrait créer un bref module de sensibilisation des employés dans chaque établissement, afin de les informer de l'éventail de services offerts.
<ul style="list-style-type: none"> - Compte tenu de la nature unique des services d'aumônerie, le débat relatif à la saisie par les aumôniers de données dans le Système de gestion des délinquant(e)s (SGD) 	<ul style="list-style-type: none"> - L'EGSA devrait faciliter un dialogue continu au sein de la communauté des services d'aumônerie à propos de l'échange d'information entre les aumôniers et le SGD.

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

<p>continue à diviser la communauté des services d'aumônerie et le SCC.</p>	
<p>- Les détenus et les employés considèrent que la spiritualité et/ou la religion jouent un rôle important dans leur vie. Les employés considèrent la spiritualité comme un volet essentiel à la réadaptation des détenus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les services d'aumônerie devraient trouver des façons créatives d'affirmer l'importance que les détenus accordent à la spiritualité dans leur vie, et de les soutenir en ce sens. - Les services d'aumônerie devraient élaborer des stratégies visant à appuyer l'importance que les employés accordent à la spiritualité dans leur vie.
<p>- La plupart des détenus s'attendent à ce que les services d'aumônerie ou les groupes confessionnels jouent un rôle dans leur vie quand ils réintégreront la collectivité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Consciente du fait que les détenus dépendent du soutien des groupes confessionnels pour leur réinsertion sociale, l'EGSA devrait déterminer s'il est possible de renforcer le profil de la communauté des services d'aumônerie, et d'élargir la portée de ses services. - Les aumôniers en établissement devraient aider les détenus à établir des liens avec un groupe confessionnel ou un aumônier de la collectivité pendant leurs six derniers mois d'incarcération.
<p>- Les employés de première ligne et les hauts dirigeants des établissements appuient les services d'aumônerie qui facilitent la prestation de programmes basés sur la spiritualité par des groupes confessionnels partenaires, et paient les détenus pour participer à ces programmes pendant la journée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'EGSA et le Comité interconfessionnel devraient examiner en détail les répercussions des programmes confessionnels offerts dans la journée, et recommander leur mise en œuvre par les gestionnaires d'établissement.
<p>- Il y a vingt ans, les aumôniers sont passés du statut d'employés à un statut spécial de sous-traitants. Depuis, la nature de leurs services et de l'environnement opérationnel du SCC ont</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'EGSA devrait déterminer régulièrement si le modèle de sous-traitance continue à répondre aux besoins du SCC, des aumôniers et des détenus. Il faudrait communiquer les résultats de cet examen aux administrateurs des établissements et aux groupes confessionnels pour clarifier les attentes et les responsabilités. - L'ESGA devrait, en collaboration avec la Direction générale de la sécurité du personnel, envisager la

Évaluation des Services d'aumônerie dans les établissements du SCC

<p>considérablement changé. Il faut réexaminer les raisons initiales de ces changements pour garantir que le modèle continuera à répondre aux besoins des détenus et du SCC.</p>	<p>possibilité d'assigner aux aumôniers leur propre couleur d'identification, qui refléterait leur rôle dans le cadre du modèle de sous-traitance.</p>
--	--

ANNEXE B

Appartenance religieuse et définitions

Le tableau ci-dessous contient les désignations des diverses appartenances religieuses. Nous avons modifié les désignations incluses dans l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011 pour les harmoniser avec celles du document de 2015 intitulé *Aperçu statistique : Le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*⁵².

Appartenance religieuse	Désignation
Catholiques	Catholiques, catholiques romains, catholiques grecs, catholiques autochtones et catholiques ukrainiens
Orthodoxe	Orthodoxes grecs, orthodoxes russes et orthodoxes ukrainiens
Protestants	Anglicans, baptistes, chrétiens missionnaires, chrétiens réformistes, huttériens, luthériens, mennonites, moraviens, protestants de la spiritualité autochtone, chrétiens de l'Église de Nazarene, pentecôtistes, adeptes de l'Église de Philadelphie, presbytériens, protestants, Armée du Salut, adventistes du septième jour, adeptes de l'Église Unie, de Methodist Christ, de Wesleyan Christ et de la Worldwide Church
Bouddhistes	Bouddhistes, bouddhistes Mahayana et bouddhistes Theravada
Autres religions	Agnostiques, païens Asatruar, athéistes, bahaïstes, autres chrétiens, adeptes de la Science chrétienne, de la Church of Science ou de la Church of Christ Scientist, païens adeptes du druidisme, hindouistes, adeptes de l'Independent Spirit, témoins de Jéhovah, adeptes de Krishna, mormons, païens, Quakers (Société des amis), rastafariens, adeptes de la scientologie, soufistes, taoïstes, adeptes de l'Église unitarienne, adeptes du Wicca et zoroastriens

⁵² Plus précisément, nous avons modifié l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011 pour refléter les catégories suivantes listées dans *Aperçu statistique : Le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* : les hindouistes, les agnostiques et les athéistes ont été inclus dans la catégorie Autres religions, et les anglicans, les baptistes, les luthériens, les pentecôtistes, les presbytériens, les adeptes de l'Église Unie et les autres chrétiens ont été inclus dans la catégorie Protestants.

Évaluation des services d'aumônerie dans les établissements du SCC

Aucune religion déclarée	Personnes qui ont déclaré n'avoir aucune religion
Inconnue	Personnes qui n'ont indiqué aucune appartenance religieuse particulière

ANNEXE C

Groupe d'experts

Intervenants du programme

Personnes qui ont une incidence directe sur le programme ou sur lesquelles le programme a une incidence. Elles connaissent parfaitement la nature du programme, sa mise en œuvre et son fonctionnement. Ce groupe est composé des personnes suivantes :

- Aumôniers en établissement
- Aumôniers appartenant à une tradition religieuse particulière
- Responsables des projets de réinsertion sociale avec des groupes confessionnels
- Administrateurs régionaux
- Bénéficiaires du programme
- Aumôniers régionaux
- Aumôniers sous-traitants
- Bénévoles des services d'aumônerie
- Coordinateurs des bénévoles

Experts en la matière

Personnes possédant une expertise générale du domaine lié au programme. Ce groupe est composé des membres des organismes suivants :

- Comité interconfessionnel
- Association internationale des aumôniers de prison
- Services correctionnels provinciaux et territoriaux
- Ministère de la Défense nationale et Forces armées canadiennes
- Commission internationale de la Pastorale catholique des prisons
- Conseil des églises pour la justice et la criminologie
- Association canadienne de soins spirituels
- Canadian Multi-Faith Federation

Évaluation des services d'aumônerie dans les établissements du SCC

- Hôpitaux généraux et psychiatriques provinciaux et territoriaux

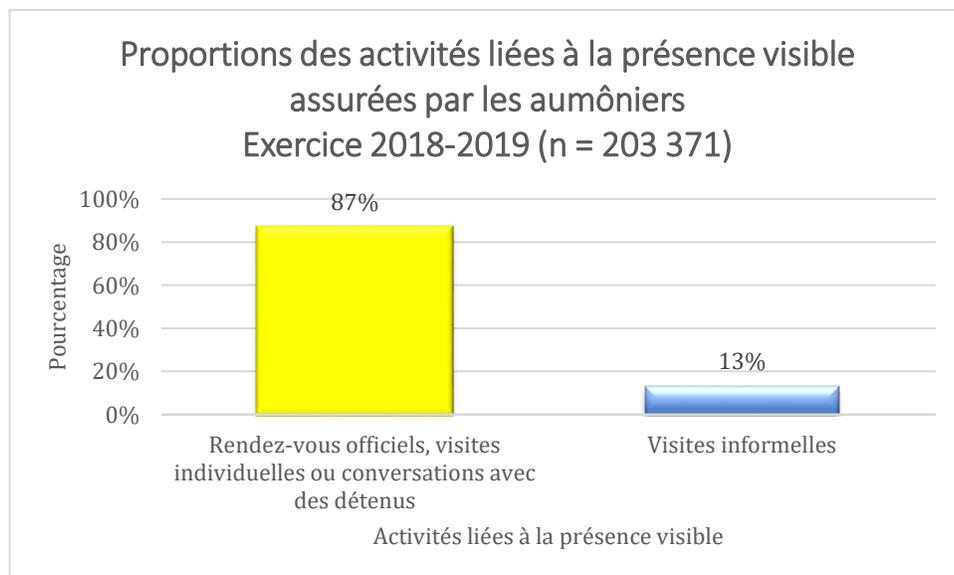
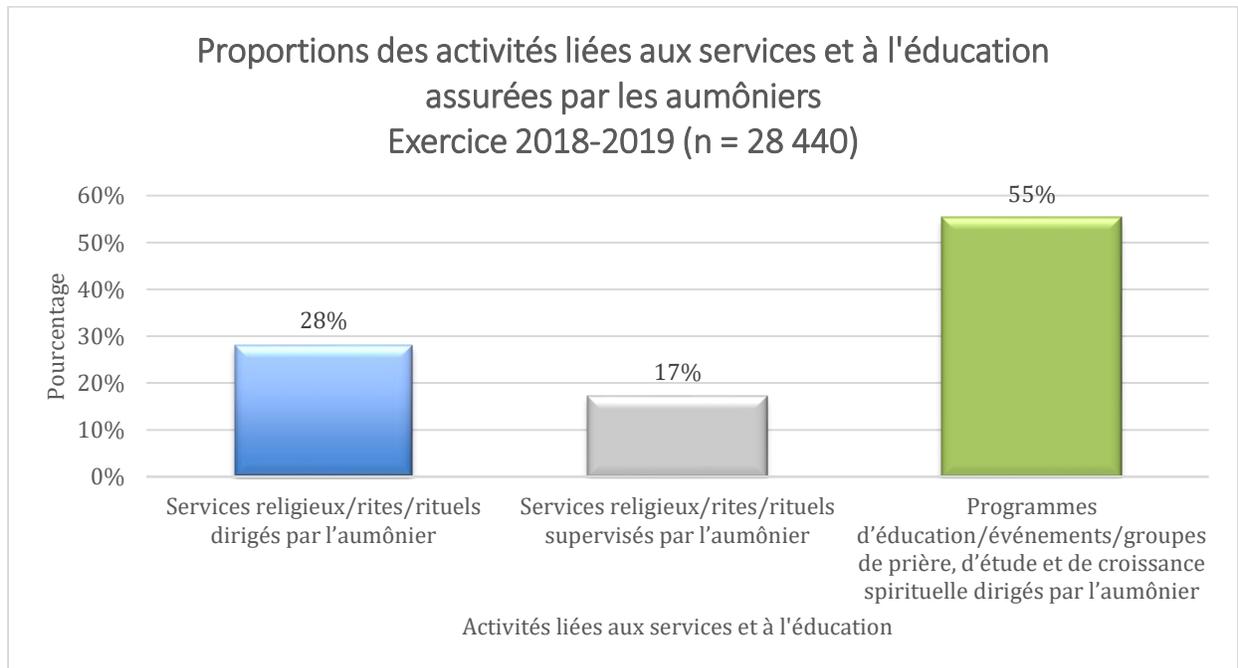
Conseillers techniques

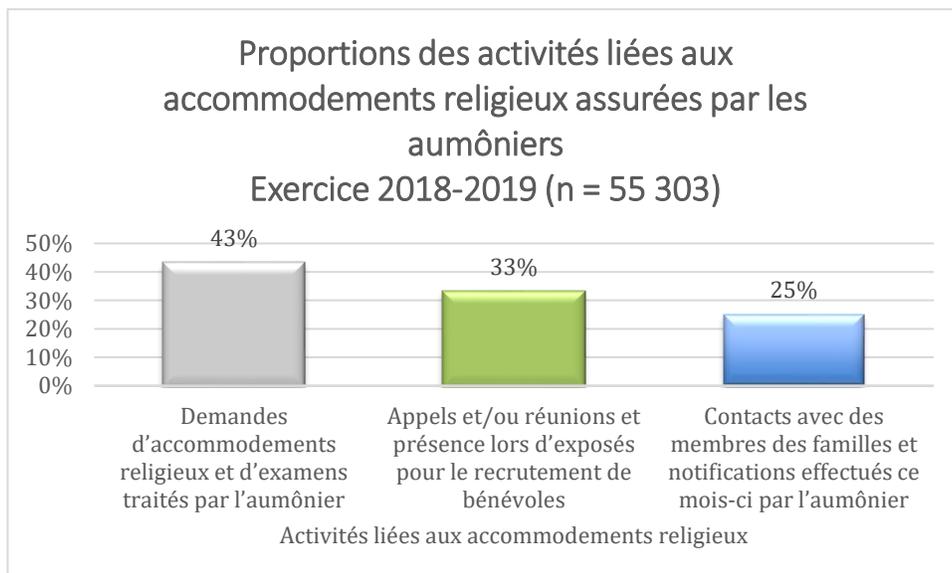
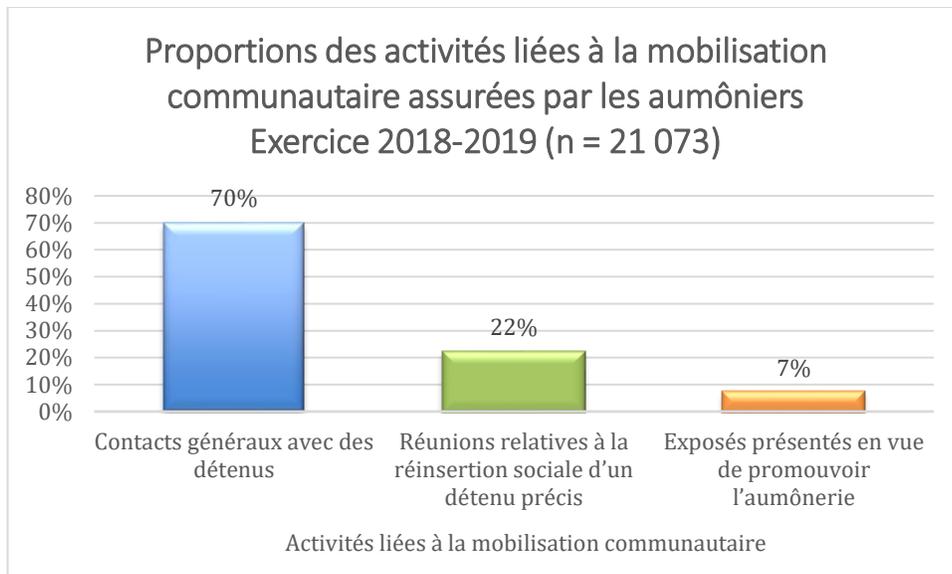
Personnes possédant une expertise dans un domaine pertinent pour l'évaluation – par exemple, ils connaissent le contexte global du programme ou un domaine technique lié au programme. Ce groupe est composé d'universitaires ou de conseillers spécialistes des domaines suivants :

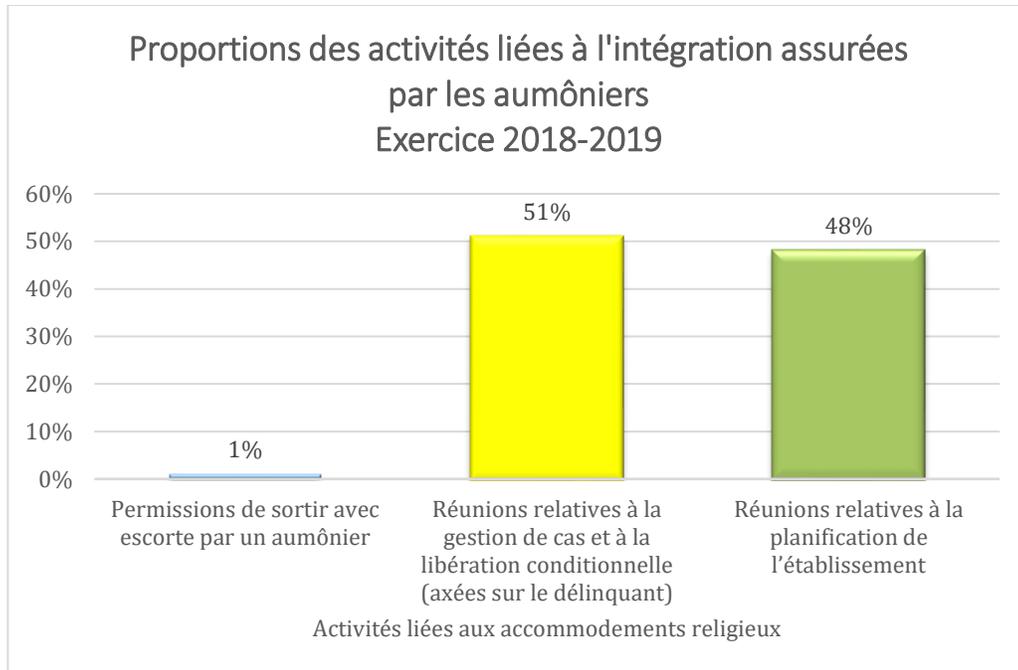
- Théologie/études religieuses
- Psychologie
- Gestion/administration des affaires
- Criminologie
- Sociologie

ANNEXE D

Voici une ventilation détaillée des services fournis par les aumôniers pour l'exercice 2018-2019. Les pourcentages correspondent à la charge de travail des aumôniers et au temps qu'ils consacrent à la prestation de services aux détenus.







BIBLIOGRAPHIE

- ⁱ Service correctionnel du Canada (2013). *Services d'aumônerie* : http://www.csc-scc.gc.ca/services_d'aumônerie/index-fra.shtml
- ⁱⁱ Service correctionnel du Canada (2013). *Services d'aumônerie* : http://www.csc-scc.gc.ca/services_d'aumônerie/index-eng.shtml
- ⁱⁱⁱ Service correctionnel du Canada (2016). *Rapport sur les plans et les priorités 2016-2017*, Ottawa (Ont.), p. 7 à 12.
- ^{iv} Service correctionnel du Canada (2004). *Évaluation de la composante des services de pastorale de l'aumônerie nationale*, Ottawa (Ont.).
- ^v Canon Tom James (1990). *Un passé plein d'avenir*. Ottawa (Ont.), Service correctionnel du Canada.
- ^{vi} Commission ontarienne des droits de la personne (s.d.). *Historical Trends* : <http://www.ohrc.on.ca/so/book/export/html/11063>
- ^{vii} Power, J., M. Ritchie, D. Madhill (2014). *Interventions correctionnelles confessionnelles : un examen systémique de la documentation*, Ottawa (Ont.), Service correctionnel du Canada.
- ^{viii} *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, L.C. 1992, ch. 20, art. 75.
- ^{ix} *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, DORS/92-620 (1992), Ottawa (Ont.), art. 100 et 101 : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-92-620/>.
- ^x Service correctionnel du Canada (2016). *Directive du commissaire 750 – Services d'aumônerie*, Ottawa (Ont.), p. 1.
- ^{xi} Service correctionnel du Canada (2016). *Lignes directrices 750-1 – Accommodements religieux des détenus*, Ottawa (Ont.) : p. 3.
- ^{xii} Service correctionnel du Canada (2016). *Lignes directrices 750-1 – Accommodements religieux des détenus*, Ottawa (Ont.) : p. 3.
- ^{xiii} Service correctionnel du Canada (2015). *Rapport sur les plans et les priorités 2016-2017*, Ottawa (Ont.).
- ^{xiv} Service correctionnel du Canada (2016). *Directive du commissaire 750 – Services d'aumônerie*, Ottawa (Ont.), p. 5.
- ^{xv} Service correctionnel du Canada (s.d.). *Bridges of Canada : Énoncé des travaux pour les aumôniers en établissement*, Ottawa (Ont.), p. 1 et 2.
- ^{xvi} Service correctionnel du Canada (s.d.). *Bridges of Canada : Énoncé des travaux pour les aumôniers en établissement*, Ottawa (Ont.), p. 5.
- ^{xvii} Service correctionnel du Canada (2013). *Services d'aumônerie : espaces sacrés* : http://thehub/En/offenders/interventions/services_d'aumônerie/Pages/role-of-the-chaplain.aspx
- ^{xviii} Service correctionnel du Canada (2016). *Directive du commissaire 750 – Services d'aumônerie*, Ottawa (Ont.), p. 2.
- ^{xix} Service correctionnel du Canada (2016). *Directive du commissaire 750 – Services d'aumônerie*, Ottawa (Ont.), p. 6.
- ^{xx} Service correctionnel du Canada (s.d.). *Les services d'aumônerie : le rôle de l'aumônier* : <http://thehub/Fr/delinquants/interventions/aumônerie/Pages/role-de-laumônier.aspx>
- ^{xxi} Service correctionnel du Canada (s.d.). *Bridges of Canada : Énoncé des travaux pour les aumôniers en établissement*, Ottawa (Ont.), p. 1.
- ^{xxii} Service correctionnel du Canada (s.d.). *Bridges of Canada : Énoncé des travaux pour les partenariats de réinsertion sociale avec des groupes confessionnels*, Ottawa (Ont.) : p.1.
- ^{xxiii} Service correctionnel du Canada. (2013). *Protocole d'entente entre le Service correctionnel du Canada et le Comité interconfessionnel de l'aumônerie*, Ottawa (Ont.), p. 1.
- ^{xxiv} Service correctionnel du Canada (2016). *Directive du commissaire 750 – Services d'aumônerie*, Ottawa (Ont.), p. 2.
- ^{xxv} Service correctionnel du Canada (2016). *Directive du commissaire 750 – Services d'aumônerie*, Ottawa (Ont.), p. 2.
- ^{xxvi} Service correctionnel du Canada (2016). *Directive du commissaire 750 – Services d'aumônerie*, Ottawa (Ont.), p. 2.
- ^{xxvii} Service correctionnel du Canada (s.d.). *Bridges of Canada : Énoncé des travaux pour les partenariats de réinsertion sociale avec des groupes confessionnels*, Ottawa (Ont.), P. 3 et 4.
- ^{xxviii} Conseil du Trésor du Canada (2016). *Politique sur les résultats*, Ottawa (Ont.) : <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=31300§ion=html>.
- ^{xxix} Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (2015). *Autorisation de passer une offre à commandes et des commandes subséquentes : Services d'aumônerie en établissement*, Ottawa (Ont.).

- ^{xxx} Service correctionnel du Canada (2015). *Rapport annuel : Aumônerie*, Ottawa (Ont.).
- ^{xxxii} Contrat : DPP portant sur un partenariat pour la réinsertion sociale avec des groupes confessionnels, incluant un énoncé des travaux, Ottawa (Ont.).
- ^{xxxiii} Service correctionnel du Canada (2015). *Rapport sur les plans et les priorités 2016-2017*, Ottawa (Ont.), p. 41.
- ^{xxxiv} Canon Tom James (1990). *Un passé plein d'avenir*. Ottawa (Ont.), Service correctionnel du Canada.
- ^{xxxv} Canon Tom James (1990). *Un passé plein d'avenir*. Ottawa (Ont.), Service correctionnel du Canada.
- ^{xxxvi} Sécurité publique Canada (2015). *Aperçu statistique : Le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, Ottawa (Ont.), p. 51.
- ^{xxxvii} Statistique Canada (2013). *Profil de l'ENM, 2011*, Enquête nationale auprès des ménages, n° de catalogue 98-316 – XWF, Ottawa (Ont.), publié le 11 septembre 2013 : <https://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/dp-pd/prof/index.cfm?Lang=F>.
- ^{xxxviii} Statistique Canada (2013). *Profil de l'ENM, 2011*, Enquête nationale auprès des ménages, n° de catalogue 98-316 – XWF, Ottawa (Ont.), publié le 11 septembre 2013 : <https://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/dp-pd/prof/index.cfm?Lang=F>.
- ^{xxxix} *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, L.C., 1992, art. 75.
- ^{xl} *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, 1992, art. 101 : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-92-620/page-9.html?txthl=101>
- ^{xli} *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, L.C., 1992, alinéa 4d).
- ^{xlii} Conseil de sécurité des Nations Unies (s.d.). *Sanctions* : <https://www.un.org/sc/suborg/fr/sanctions/information>.
- ^{xliiii} Ministère de la Justice (2016). *Les affaires civiles et les affaires pénales* : <https://www.justice.gc.ca/fra/sjc-csj/just/08.html>.
- ^{xliv} Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (s.d). *Quelles sont les réparations disponibles au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario?* : <http://www.hrlsc.on.ca/fr/publications-et-ressources/fiches-d-information-et-guides/quelles-sont-les-r%C3%A9parations-disponibles-au>
- ^{xliv} Service correctionnel du Canada (2014). *Directive du commissaire 81 – Plaintes et griefs des délinquants*, Ottawa (Ont.).
- ^{xlvi} Commission canadienne des droits de la personne (s.d.) : <http://www.chrc-ccdp.gc.ca/fra>.
- ^{xlvii} *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, L.C., 1992, Partie III.
- ^{xlviii} Enquêteur correctionnel du Canada (n.d). *Comment déposer une plainte au Bureau de l'enquêteur correctionnel*, Ottawa (Ont.).
- ^{xlix} Service correctionnel du Canada (2017). *Plan d'activités organisationnel du SCC 2016-2017*, Ottawa (Ont.).
- ⁱ Service correctionnel du Canada (2017). *Profil de risque de l'organisation 2016-2017*, Ottawa (Ont.).
- ⁱⁱ Service correctionnel du Canada (2017). *Profil de risque de l'organisation 2016-2017*, Ottawa (Ont.).
- ⁱⁱⁱ Service correctionnel du Canada (s.d.). *Énoncé des valeurs du SCC* : <http://www.csc-scc.gc.ca/a-notre-sujet/006-0026-fra.shtml>.
- ^{liii} Gouvernement du Canada (2016). *Discours du Trône ouvrant la 42^e législature du Parlement du Canada*, Ottawa (Ont.).
- ^{liv} Service correctionnel du Canada (s.d.). *Bridges of Canada : Énoncé des travaux pour les aumôniers en établissement*, Ottawa (Ont.), p. 2.
- ^{lv} Hassan, E. (2005). « Recall Bias can be a Threat to Retrospective et Prospective Research Designs », *The Internet Journal of Epidemiology*, volume 3, numéro 2.
- ^{lvi} Service correctionnel du Canada (2016). *Directive du commissaire 750 – Services d'aumônerie*, Ottawa (Ont.), p. 2.
- ^{lvii} Service correctionnel du Canada (s.d.). *Bridges of Canada : Énoncé des travaux pour les aumôniers en établissement*, Ottawa (Ont.), p. 2.
- ^{lviii} Service correctionnel du Canada (2016). *Directive du commissaire 750 – Services d'aumônerie*, Ottawa (Ont.), p. 3.
- ^{lix} Service correctionnel du Canada (s.d.). *Bridges of Canada : Énoncé des travaux pour les aumôniers en établissement*, Ottawa (Ont.), p. 2 et 3.
- ^{lx} Service correctionnel du Canada (2013). Protocole d'entente entre le Service correctionnel du Canada et le Comité interconfessionnel de l'aumônerie, Ottawa (Ont.).
- ^{lxi} *Charte canadienne des droits et libertés*, 1982, art. 2a et 2c : <https://www.canlii.org/fr/ca/legis/lois/annexe-b-de-la-loi-de-1982-sur-le-canada-r-u-1982-c-11/derniere/annexe-b-de-la-loi-de-1982-sur-le-canada-r-u-1982-c-11.html>;
- ^{lxii} *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, L.C., 1992, art. 75.

-
- lxiii Service correctionnel du Canada. (2016). *Lignes directrices 750-1 – Accommodements religieux des détenus*, Ottawa (Ont.) : pg. 2.
- lxiv Service correctionnel du Canada (2016). *Directive du commissaire 750 – Services d'aumônerie*, Ottawa (Ont.).
- lxv Service correctionnel du Canada (2018). *Directive du commissaire 81 – Plaintes et griefs des délinquants*, Ottawa (Ont.).
- lxvi Service correctionnel du Canada. (2016). *Lignes directrices 750-1 – Accommodements religieux des détenus*, Ottawa (Ont.), p. 5.
- lxvii Service correctionnel du Canada (2017). Communication personnelle de la Direction générale des droits, des recours et des résolutions, en réponse à une demande de données sur les griefs liés à la religion ou à la spiritualité de la part de la Division de l'évaluation, Ottawa (Ont.).
- lxviii Service correctionnel du Canada (2017). Communication personnelle de la Direction générale des droits, des recours et des résolutions, en réponse à une demande de données sur les griefs liés à la religion ou à la spiritualité de la part de la Division de l'évaluation, Ottawa (Ont.).
- lxix Service correctionnel du Canada. (2018). *Lignes directrices – Processus de règlement des plaintes et griefs des délinquants*, Ottawa (Ont.).
- lxx Condition féminine Canada. *Approche du gouvernement du Canada ACS+*, 3/10/2017, <https://www.swc-cfc.gc.ca/gba-ac/acs/approach-approche-fr.html>
- lxxi Condition féminine Canada. *Plan d'action sur l'analyse comparative entre les sexes (2016-2020)*, 12/05/2016, <https://www.swc-cfc.gc.ca/gba-ac/plan-action-2016-en.html>
- lxxii Condition féminine Canada. *Approche du gouvernement du Canada ACS+*, 3/10/2017, <https://www.swc-cfc.gc.ca/gba-ac/acs/approach-approche-fr.html>
- lxxiii Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. (2013). *Offres à commande*. <https://achatsetventes.gc.ca/pour-les-entreprises/vendre-au-gouvernement-du-canada/le-processus-d-provisionnement/offres-a-commandes>.
- lxxiv Service correctionnel du Canada. (2011). Rapport de l'Équipe d'orientation du modèle de partenariat renforcé 31 mars 2011. <https://www.csc-scc.gc.ca/chaplaincy/002008-1001-fra.shtml#fnb1>.
- lxxv Service correctionnel du Canada. (2016). *Lignes directrice 750-1 - Accommodements religieux des détenus*. Ottawa, ON: pg. 2.
- lxxvi Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. (2013). *Offres à commande*. <https://achatsetventes.gc.ca/pour-les-entreprises/vendre-au-gouvernement-du-canada/le-processus-d-provisionnement/offres-a-commandes>.
- lxxvii Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. (2013). *Offres à commande*. <https://achatsetventes.gc.ca/pour-les-entreprises/vendre-au-gouvernement-du-canada/le-processus-d-provisionnement/offres-a-commandes>.
- lxxviii Service correctionnel du Canada. (2011). Rapport de l'Équipe d'orientation du modèle de partenariat renforcé 31 mars 2011. <https://www.csc-scc.gc.ca/chaplaincy/002008-1001-fra.shtml#fnb1>.
- lxxix *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*, L.C. 2003. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-33.01/>.
- lxxx Service correctionnel du Canada. (2011). Rapport de l'Équipe d'orientation du modèle de partenariat renforcé 31 mars 2011. <https://www.csc-scc.gc.ca/chaplaincy/002008-1001-fra.shtml#fnb1>.
- lxxxii Secrétariat du Conseil du Trésor. (2014). *Politique sur les conditions d'emploi*. <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=15771>.
- lxxxiii Lettre de mandat de la Commissaire, 2018-09-08. <http://thehub/Fr/a-propos-du-scc/coin-commissaire/Pages/lettre-mandat.aspx>.