

378-1-148  
Juin 2002

# **RAPPORT DE VÉRIFICATION SUR LE PROCESSUS DES PLAINTES ET GRIEFS DES DÉLINQUANTS**



**Secteur de l'évaluation du rendement  
Service correctionnel du Canada**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Résumé</b>	.....Page 3
<b>Résumé des constatations</b>	.....Page 4
<b>Recommandation (plan d'action)</b>	.....Page 5
<b>Introduction</b>	.....Page 7
<b>Méthodologie</b>	.....Page 9
<b>Section A : Respect des politiques et de la procédure</b>	.....Page 12
<b>Section B : Délais de traitement et système automatisé</b>	.....Page 15
<b>Section C : Qualité des réponses et mesures de suivi</b>	.....Page 19
<b>Section D : Plaintes multiples</b>	.....Page 21
<b>Section E : Réclamations contre la Couronne</b>	.....Page 22
<b>Section F : Rôle du coordonnateur des griefs à l'établissement</b>	.....Page 23
<b>Section G : Délinquantes</b>	.....Page 24

**Annexe A: Lettre à l'Enquêteur  
correctionnel concernant les griefs actifs  
en souffrance au SCC**

.....Page 27

## Résumé

La vérification sur le processus des plaintes et griefs des délinquants effectuée de novembre à décembre 2000 et de janvier à juin 2001 s'inscrivait dans le calendrier des travaux de vérification du Secteur de l'évaluation du rendement pour l'exercice 2000-2001. On a eu recours à une méthode de notation numérique pour évaluer chacun des quinze établissements, les cinq bureaux régionaux ainsi que la Division des affaires des détenus à l'AC. Parmi eux l'on retrouvait cinq établissements à sécurité maximale, six à sécurité moyenne, l'unité spéciale de détention, quatre des établissements pour femmes ainsi que deux des unités pour femmes purgeant une peine de ressort fédéral à l'établissement de Springhill et au Centre régional de réception du Québec.

De façon générale, aucun problème grave n'a été décelé relativement au traitement des plaintes/des griefs/des réclamations contre la Couronne, et à la façon d'y donner suite. L'uniformité et la qualité ont suscité certaines préoccupations. Par exemple, la principale conclusion du rapport concerne le manque de formation des coordonnateurs des griefs à l'établissement et peut-être aussi en région. Un certain nombre d'entre eux avaient été nommés à ce poste alors qu'ils ne possédaient que peu de formation officielle sinon aucune et devaient donc apprendre sur le tas; cela expliquerait les diverses façons d'interpréter les accusés de réception, les attentes envers ceux qui fournissent les réponses et les délais fixés et respectés. Selon l'équipe d'examen, on pourrait corriger cette situation par une formation centralisée et un suivi annuel.

L'équipe d'examen souhaiterait aussi préciser qu'un certain nombre de personnes ont pris sur elles-mêmes « d'aller un peu plus loin » pour conférer une valeur ajoutée à leur travail de coordonnateurs des griefs. Cet engagement personnel a porté fruit dans des endroits comme l'établissement d'Edmonton où le comité des délinquantes a loué les efforts faits pour recourir à la médiation dans la résolution des problèmes, ce qui s'est traduit dans les statistiques par une baisse du nombre des griefs officiels. L'établissement de Donnacona a aussi mis de l'avant un processus de médiation/d'entraide par les pairs qui semble également permettre de réduire le nombre des plaintes. Même si l'équipe d'examen ne s'est pas rendue à l'établissement de Warkworth, elle profite de l'occasion pour souligner l'apport important du coordonnateur des griefs de cet établissement dont l'intervention informelle a permis de réduire le nombre des plaintes officielles à cet endroit.

En tout et pour tout, l'équipe d'examen reconnaît que les coordonnateurs des griefs de tous les établissements font un effort louable pour que le système fonctionne. L'ajout d'une formation soutenue et peut-être aussi d'un service d'information centralisé servant à la consultation pour les questions touchant le processus ne pourrait, selon nous, qu'améliorer la situation.

Chaque établissement visité a reçu un relevé détaillé des conclusions le concernant. Même si aucun problème majeur n'a été décelé et que dans l'ensemble les résultats ont été plutôt satisfaisants, on prévoit que chacun des établissements prendra les mesures voulues pour corriger ses points faibles.

## Résumé des constatations

**Constatation n° 1 :** Le personnel qui traite les plaintes, les griefs et les réclamations contre la Couronne ne bénéficie d'aucune formation que ce soit à l'échelle nationale, régionale ou de l'établissement. Quelques établissements ont offert des séances d'information aux employés en général, mais la plupart de ces derniers sont formés en cours d'emploi par des coordonnateurs présentement en poste ou par d'anciens coordonnateurs. En outre, chez un bon nombre des coordonnateurs des griefs, ce travail s'est ajouté à leur tâche régulière, ou inversement, bien souvent d'autres tâches leur ont été confiées en plus de celle de coordonnateur.

**Constatation n° 2 :** De nombreux coordonnateurs des griefs à l'établissement ont expliqué que comme leur poste se situe plutôt à un niveau subalterne, ils se sentent peu aptes à contrôler la qualité des réponses fournies sur les formulaires de plaintes et de griefs par des employés occupant des postes à des niveaux plus élevés. D'autres ont dit avoir le sentiment de ne pas obtenir l'appui de la direction dans l'exécution de cette tâche.

**Constatation n° 3 :** Il n'existe aucun système de soutien officiel des coordonnateurs sur le plan régional ou national; ils doivent souvent compter sur leurs homologues des autres établissements pour obtenir des avis et des conseils. Certains ont affirmé qu'au besoin ils pourraient communiquer avec l'AR et l'AC pour obtenir des avis, mais de façon générale, ils préconisent la tenue d'une rencontre occasionnelle avec leurs pairs dans d'autres installations pour échanger des idées, une mesure qui, selon eux, serait très productive.

**Constatation n° 4 :** Là où l'on compte un coordonnateur ou une coordonnatrice des griefs d'une exceptionnelle compétence qui traite efficacement les plaintes, peut-être d'une manière peu orthodoxe, il n'existe présentement aucune méthode pour garantir que la personne qui lui succédera sera en mesure d'offrir un service d'une telle qualité (comme une reconnaissance et un appui accordés aux nouveaux employés afin qu'ils poursuivent dans la même voie).

**Constatation n° 5 :** La relève n'était pas assurée dans tous les établissements lorsque le coordonnateur des griefs était en congé. C'est ainsi que dans certains cas, au retour de vacances du coordonnateur des griefs, le traitement des plaintes, des griefs et des réclamations contre la Couronne accusait déjà de longs retards.

**Constatation n° 6 :** L'équipe d'examen a constaté dans trois établissements des cas de plaintes et de griefs où la réponse fournie n'était pas dans la même langue officielle que celle dans laquelle ils avaient été soumis. Une autre région s'est efforcée de fournir des réponses dans la même langue que le grief soumis, toutefois, l'équipe d'examen a cru nécessaire d'émettre des commentaires sur la piètre qualité de la traduction dans certains cas.

**Constatation n° 7 :** Il est souvent difficile de confirmer que les délais sont respectés en se reportant au SGD, étant donné que le système adapte automatiquement les délais lorsqu'une lettre de prolongation est produite (ce problème a été porté à l'attention de la Division des affaires des détenus à l'AC et on l'a réglé depuis).

**Constatation n° 8 :** Pour ce qui est des griefs retenus ou retenus en partie, dans au moins une région il n'existe aucune procédure à l'échelle régionale ou de l'établissement pour voir à ce que les mesures correctives aient été prises et pour en assurer le suivi, sans parler du respect des délais de traitement des mesures à prendre (là encore l'AC et les Affaires des détenus s'occupent de la question).

**Constatation n° 9 :** Quant à l'évaluation des analyses des réclamations contre la Couronne, elles variaient d'approfondies à presque inexistantes. Une approche uniforme est nécessaire et il semble qu'on l'obtienne surtout lorsqu'une seule personne a la charge de mener toutes les enquêtes. Même s'il existe un dossier documentaire, soit que les membres du personnel ne sont pas au courant de son existence, soit qu'ils ne le consultent pas toujours entièrement ou même en partie.

**Recommandation n° 1** – Que les Affaires des détenus à l'AC revoient le rôle des coordonnateurs des griefs à l'établissement et que l'AR/l'AC fassent en sorte qu'ils reçoivent la formation et le soutien nécessaires.

BPR : CAPPC

### **Plan d'action**

Six des neuf conclusions de la vérification ont trait aux normes et à la formation. Les Affaires des détenus sont aussi attentives aux préoccupations exprimées par l'enquêteur correctionnel, par les employés aux niveaux régional et opérationnel, ainsi qu'aux façons d'intervenir et de procéder aux divers échelons. En 2002-2003, les Affaires des détenus devront établir des normes précises et uniformes pour le traitement et l'analyse des plaintes des délinquants et poursuivre dans la même voie en mettant sur pied un programme national de formation. Ces mesures seront appuyées par un examen de la politique et du manuel présentement en vigueur, par la réalisation de fiches de renseignement à l'intention des employés et des délinquants et par une utilisation accrue d'InfoNet. La procédure de règlement des plaintes et griefs des délinquants est un

élément essentiel du respect de la règle de droit dans les établissements fédéraux. Même si la vérification indique que le niveau de rendement est raisonnable lorsqu'il s'agit de traiter les griefs et d'y donner suite, il apparaît clairement qu'un engagement plus ferme est nécessaire pour assurer un processus équitable, rapide et efficace.

Parmi les mesures à prendre pour améliorer l'efficacité, il y a les suivantes :

Tâche	Date d'achèvement
Rédiger et distribuer un document de travail sur les rôles, les normes et les objectifs concernant les enquêtes sur les griefs.	02-03-30
Consulter les régions et l'enquêteur correctionnel concernant tout changement nécessaire à être apporté à la Directive du commissaire 081 et au Manuel à l'intention du personnel – Système de règlement des plaintes et des griefs des délinquants.	02-04-30
Organiser une réunion nationale des administrateurs régionaux et des gestionnaires des établissements chargés de mener les enquêtes sur les griefs, afin de mettre au point les modifications à la politique, d'établir les normes du service et d'élaborer le contenu d'un programme de formation national.	02-05-15
Mener des consultations auprès du personnel et des détenus et soumettre la politique et les normes révisées à l'approbation du Comité de direction.	02-06-30
Diriger des séances de formation distinctes dans toutes les régions à l'intention des coordonnateurs qui traitent les griefs et des surveillants qui donnent suite aux griefs.	02-09-30
Diffuser la politique et les normes révisées.	02-10-30
Surveiller la mise en œuvre.	03-01-30 et annuellement

Préparé par	Brian Mainwaring	
Revu par	Bill Staubi, DGDRR	
Approuvé par	Cheryl Fraser, CAPP	

## Introduction

L'objectif de la vérification consistait à déterminer dans quelle mesure on se conformait aux politiques et aux méthodes du SCC relativement au processus de règlement des plaintes et griefs des délinquants. À chacun des établissements visités l'équipe chargée de l'examen a analysé le processus en vigueur pour le traitement des plaintes, des griefs et des réclamations, examiné jusqu'à 30 dossiers pour ce qui concerne la précision du détail et les délais de traitement et consulté les comités des détenus ainsi que les coordonnateurs des griefs des détenus.

La Directive du commissaire 081 porte aussi sur la façon d'aborder et de traiter les griefs dans les bureaux de libération conditionnelle; toutefois, selon les statistiques obtenues de la Division des affaires des détenus et du SGD, les délinquants en liberté sous condition soumettent très peu de griefs, sinon aucun. Il a donc été décidé de centrer l'examen sur les secteurs où le plus grand nombre de griefs étaient soumis. En outre, un volet de l'examen a porté plus particulièrement sur les établissements pour femmes par suite de l'affirmation de l'enquêteur correctionnel selon laquelle les plaintes des délinquantes ne recevaient pas toute l'attention voulue.

Il s'agissait d'évaluer dans quelle mesure on se conformait aux politiques et aux méthodes du SCC relativement au processus de règlement des plaintes et des griefs des délinquants. On a aussi procédé à l'examen des méthodes utilisées pour le traitement des réclamations contre la Couronne. À chacun des établissements visités, l'équipe de vérification a analysé les méthodes de traitement des plaintes et des griefs, les délais de traitement, la qualité et le détail des réponses, ainsi que les mesures de suivi le cas échéant. À la suggestion de l'enquêteur correctionnel, dans les établissements qui comptaient des comités externes d'examen des griefs, l'équipe a aussi examiné leurs réponses aux griefs de manière à établir à quel point le recours à des mesures de valeur ajoutée a pu prolonger les délais.

À chaque endroit l'équipe a tenu à rencontrer les délinquants, les comités des détenus, les préposés aux griefs et les comités d'examen des griefs des détenus, ainsi qu'un éventail de représentants des délinquants pour obtenir leurs points de vue et leurs opinions sur le processus de règlement des griefs. Il est intéressant de noter que dans un établissement à sécurité maximale le comité des détenus a émis des commentaires très positifs. Dans les autres établissements, les avis des délinquants allaient de positifs à négatifs. Bien souvent les commentaires les plus positifs provenaient des établissements où le coordonnateur des griefs avait l'attitude la plus proactive.

L'équipe d'examen a aussi interviewé des coordonnateurs des griefs, des chefs au niveau de l'administration et tous ceux étant concernés par la vérification aux divers établissements.



Chaque établissement et bureau régional visité a eu droit à un compte rendu et à un relevé détaillé des conclusions le concernant.

À titre gracieux, l'équipe s'est aussi rendue au centre correctionnel de Burnaby; toutefois, comme il s'agit d'un établissement provincial, il possède son propre processus de traitement des plaintes qui semble d'ailleurs convenir à sa population carcérale particulière.

### **Équipe d'examen**

Les membres suivants de l'équipe d'examen provenant du Secteur de l'évaluation du rendement à l'AC ont procédé à la vérification du processus des plaintes et griefs des délinquants :

Francine Deschamps,  
Jeff Langer,  
Gail McCarthy,  
Zulekha Nathoo,  
Susan Roberts,  
Trish Trainor.

Nous tenons aussi à remercier Debbie Lemay de l'AR du Pacifique qui a pris part à la vérification sur place dans cette région.

## Méthodologie

L'approche adoptée était fondée sur un système de notation utilisé par Her Majesty's Prison Service en Angleterre. Chaque secteur faisant l'objet d'un examen (procédure de règlement des plaintes et griefs des délinquants et appels à la suite de décisions visant des réclamations contre la Couronne) était divisé en sections. L'équipe déterminait si l'on répondait aux critères applicables à chaque section en examinant les documents dans la mesure du possible, en vérifiant si les procédures étaient observées et en menant des entrevues avec le personnel. Une valeur pondérée fixe était attribuée à chaque critère selon l'origine de l'exigence de base :

<b>10</b>	LSCMLC et RSCMLC
<b>7</b>	Directive du commissaire
<b>5</b>	Manuel à l'intention du personnel
<b>3</b>	Autre

Les membres de l'équipe d'examen ont évalué chaque critère et **attribué** une note selon l'échelle suivante :

- 1,1** Tout à fait conforme, dépasse les exigences minimales ou témoigne d'une pratique exemplaire.
- 1,0** Tout à fait conforme.
- 0,75** Incidents isolés de non-conformité qui portent atteinte à un bon rendement, compte tenu des exigences.
- 0,50** Incidents de non-conformité de portée relativement restreinte qui, s'ils n'étaient pas corrigés, pourraient créer de graves problèmes.
- 0,25** Défaut grave ou non-conformité.
- 0,00** Non satisfaisant, ne répond pas aux exigences de base.

La note attribuée pour chacun des éléments est ensuite multipliée par la valeur pondérée fixe correspondante, ce qui permet d'obtenir le résultat global.

À partir des cas traités en 2000-2001, on a sélectionné, là où c'était possible, un échantillon comprenant 10 plaintes, 10 griefs de premier palier et 10 réclamations contre la Couronne à chaque établissement et l'on a examiné ces cas en ce qui concerne les délais de traitement, la précision des données, l'intégralité, la qualité des réponses, etc. Là où il n'y avait pas suffisamment de dossiers (dans les établissements pour femmes) pour répondre au critère d'échantillonnage, la période visée par l'examen a été étendue de manière à pouvoir considérer le plus grand nombre de dossiers possible.

(À noter : au départ, la vérification visait l'examen des plaintes, des griefs et des réclamations soumis au cours des six derniers mois. Toutefois, en raison de la période sur laquelle se sont déroulées les visites dans les régions, du nombre limité de griefs dans les établissements pour femmes et de la nécessité de disposer d'un meilleur échantillonnage au hasard, nous avons prolongé la période visée de manière à englober les griefs et les réclamations de 2000-2001.)

À chacun des bureaux régionaux, 10 réponses de deuxième palier ont été examinées.

À l'administration centrale, 30 réponses de troisième palier ont fait l'objet de l'examen.

De plus, 46 dossiers de griefs menés à terme choisis au hasard dans le fichier central de l'AC ont été analysés à partir de la soumission de la plainte jusqu'au troisième palier. Les délais inscrits sur les copies papiers ont été comparés à l'information entrée à tous les paliers dans le SGD afin de mesurer l'exactitude des renseignements portés au système automatisé. En outre, on a procédé à la vérification de tous les dossiers quant à l'exactitude, la précision et la pertinence des réponses, l'existence d'une information documentaire et la confirmation qu'une analyse a donné lieu à la décision. Au total, on a procédé à l'examen de 500 plaintes ou griefs enregistrés. De même, dans les établissements où l'on a voulu résoudre les plaintes avant qu'elles ne soient enregistrées, l'équipe a analysé les résultats de ces tentatives lorsqu'ils avaient été consignés.

Le tableau ci-dessous indique le nombre de cas ayant fait l'objet d'un examen à chaque établissement et dans chaque région.

\* Notons que lorsque les résultats des réclamations contre la Couronne font l'objet d'un appel à l'établissement, les cas sont soumis à l'AR en tant que griefs de deuxième palier; les dossiers examinés aux niveaux régional et national provenaient de griefs ou d'appels déposés par les RCC choisis au hasard.

## NOMBRE DE CAS EXAMINÉS AUX ÉTABLISSEMENTS ET À L'AR

RÉGION	ÉTABLISSEMENT /AR	Abréviation	PLAINTES	GRIEFS PALIER 1	RÉCLAMATIONS CONTRE LA COURONNE	GRIEFS PALIER 2
<i>ATLANTIQUE</i>	Établissement de l'Atlantique	EA	10	10	10	S/O
	Établissement de Springhill	ES	10	10	10	S/O
	Établissement Nova pour femmes	Nova	6	0	4	S/O
	AR		S/O	S/O	S/O*	10
<i>QUÉBEC</i>	Établissement de Donnacona	ED	10	10	10	S/O
	Centre régional de réception	CRR	10	10	10	S/O
	Établissement Joliette	Jol	10	7	S/O	S/O
	AR		S/O	S/O	S/O*	10
<i>ONTARIO</i>	Établissement de Joyceville	EJ	10	10	10	S/O
	Pénitencier de Kingston	PK	10	9	10	S/O
	Établissement Grand Valley pour femmes	EGV	4	0	4	S/O
	AR		S/O	S/O	S/O*	10
<i>PRAIRIES</i>	Établissement de Bowden	EB	10	10	10	S/O
	Établissement d'Edmonton	EE	10	10	10	S/O
	Établissement d'Edmonton pour femmes	EEF	6	S/O	4	S/O
	AR		S/O	S/O	S/O*	10
<i>PACIFIQUE</i>	Établissement de Kent	Kent	10	10	10	S/O
	Établissement de Matsqui	Mats	10	10	10	S/O
	Établissement Mountain	EM	10	10	10	S/O
	AR		S/O	S/O	S/O*	10
<b>TOTAL</b>			<b>136</b>	<b>116</b>	<b>122</b>	<b>50</b>

## **Section A : Respect des politiques et de la procédure (objectifs 1 et 2)**

- 1. Déterminer dans quelle mesure les politiques et les méthodes du SCC relatives à la procédure de règlement des plaintes et griefs des délinquants sont conformes aux exigences de la LSCMLC, du RSCMLC, de la DC 081 et le Manuel et sont appliquées d'une manière adéquate et uniforme.**
- 2. Déterminer si tous les délinquants et tous les membres du personnel des établissements sont informés et au courant des politiques et des méthodes relatives à la procédure de règlement des plaintes et griefs des délinquants.**

Dans la plupart des établissements, l'administration du processus de règlement des plaintes et des griefs relève du chef des services administratifs qui est soit le coordonnateur des griefs, soit le supérieur de ce dernier ou de cette dernière. De façon générale, une foule de tâches ayant trait par exemple aux dossiers des délinquants, aux questions de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information, sont la responsabilité du chef des services administratifs. Lorsque le coordonnateur des griefs relève du chef, c'est habituellement ce dernier qui se charge d'étudier les plaintes et les griefs afin d'en déterminer le caractère urgent, prioritaire ou délicat ainsi que les codes matières.

Toutes les entrevues menées dans les établissements qui comptent des comités de détenus ou des comités des griefs des détenus indiquent que les délinquants sont au courant du processus de règlement des griefs et qu'ils peuvent y accéder librement et intégralement. Toutefois, plusieurs ont fait part, au cours des entrevues, de l'impression persistante que certains délinquants font l'objet de représailles de la part du personnel après avoir soumis une plainte ou un grief. Par exemple, cela peut se traduire selon eux par une fouille de cellule au hasard ou par l'utilisation de l'information contenue dans la plainte officielle dans les rapports sur la gestion de leur cas. L'équipe d'examen n'a trouvé aucune preuve afin de supporter de telles allégations. Bon nombre de délinquants considèrent donc le système de façon négative. Certains délinquants ont fait remarquer que de toute évidence le même membre du personnel fournit la réponse aux deux niveaux de l'établissement, et que pour cette raison il est inutile de donner suite à leur plainte. Quelques comités de détenus ont émis des commentaires positifs sur la façon dont le système fonctionne dans leur établissement (ce commentaire provenait habituellement d'établissements où le personnel était davantage porté à vouloir recourir à la médiation ou à une méthode informelle pour résoudre les problèmes).

L'équipe d'examen a aussi constaté qu'aucune procédure n'était prévue pour informer les délinquants dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais et qui ne maîtrisent ni l'une ni l'autre de ces langues, au sujet du processus. On pourrait peut-être, dans les régions comptant un certain nombre de délinquants d'une origine ethnique donnée, choisir un délinquant qui parle couramment l'anglais ou le français pour venir en aide aux autres.

**Pratiques exemplaires** – Pour les établissements à sécurité maximale ou de tout autre niveau de sécurité, les établissements d'Edmonton et de Donnacona sont des modèles de pratiques exemplaires par l'utilisation qu'ils font de l'agent de recours, des pairs agissant en qualité de conseillers et de la médiation. Ces mesures d'arbitrage tout autant qu'un système de soutien supplémentaire ont entraîné une diminution importante du nombre de plaintes et de griefs dans les deux établissements. D'autres établissements pourraient profiter de la mise en œuvre de programmes semblables, non seulement sur le plan de la satisfaction mais aussi sur celui de l'économie. Parmi les établissements à sécurité maximale, celui d'Edmonton est le seul où le comité des détenus a présenté des commentaires positifs. Cela montre de quelle façon la résolution des problèmes sans le recours au processus officiel peut être utilisée à l'avantage du SCC. L'établissement de Donnacona signale que depuis l'entrée en vigueur de son programme, le nombre de plaintes enregistrées a connu une baisse importante (de plus de la moitié); en 1995-1996, leur nombre était de 1350 et en 1999-2000 il n'était plus que de 551. Les statistiques sur l'établissement d'Edmonton indiquent aussi une diminution marquée du nombre de plaintes et qu'il s'agit de l'établissement à sécurité maximale qui en reçoit le moins.

La plupart des établissements (12) avaient renseigné les délinquants sur la procédure de règlement des griefs au cours de la phase d'orientation et à l'aide du Guide des délinquants. Cependant, deux établissements ne disposaient ni d'un Guide ni d'un programme d'orientation, et un autre possédait un Guide mais n'offrait pas de programme d'orientation. De plus, là où le Guide constituait l'unique moyen de communication à cet égard, rien n'avait été prévu pour informer les délinquants analphabètes (un film sur ce sujet avait été expédié à tous les établissements en 1992, mais les employés ne sont pas au courant de son existence). C'est ainsi que la plus grande partie de l'information ayant trait à la procédure de règlement des griefs est transmise de bouche à oreille, ce qui contribue à perpétuer l'image négative que bien des délinquants ont du système.

#### ➤ **Langues officielles**

L'équipe d'examen a décelé des cas où des plaintes et des griefs auxquels on n'avait pas répondu dans la langue dans laquelle les délinquants les avaient soumis. À l'opposé, dans les cas où l'on s'est efforcé d'offrir une réponse dans la langue voulue, la qualité de cette dernière était parfois déficiente. Les vérificateurs se reportent aux IP 087 sur les langues officielles selon lesquelles le règlement des plaintes et des griefs constitue l'un des services essentiels.

### ➤ **Comités des griefs**

Le plus grand nombre des établissements ayant fait l'objet de l'examen ne comptaient aucun comité des griefs, mais dans la plupart on retrouvait des comités des détenus. Les membres des comités des détenus participaient souvent d'une manière concrète à la résolution des plaintes. On retrouvait toutefois dans la majorité des établissements un détenu préposé aux griefs qui prêtait main-forte aux délinquants au moment de soumettre une plainte ou un grief.

### **Formulaire 360**

Le formulaire 360 utilisé pour les plaintes des délinquants et mis à jour il y a deux ans de manière à renfermer des désignations comme l'état prioritaire, n'était pas utilisé dans la plupart des établissements, ces derniers n'ayant pas reçu les nouveaux formulaires commandés. Les Affaires des détenus à l'AC ont depuis avisé les régions de se procurer les formulaires à jour à l'aide d'InfoNet.

### ➤ **Accès aux formulaires**

Selon les employés et les délinquants, ces derniers peuvent se procurer facilement les formulaires relatifs aux plaintes et aux griefs. On les retrouve soit dans les unités résidentielles, soit dans un bureau central où tous les délinquants ont accès; les délinquants peuvent aussi les obtenir par l'entremise du coordonnateur des griefs, du préposé aux griefs ou des comités des détenus. De plus, les personnes chargées de maintenir les approvisionnements voient à ce que des formulaires soient toujours à la disposition des délinquants. Les seuls cas préoccupants constatés ont été ceux des délinquants se trouvant dans des établissements où les déplacements sont restreints. Dans ces endroits, les délinquants ont soutenu que la seule façon d'obtenir des formulaires était de les demander directement aux membres du personnel. C'est ainsi qu'ils hésitaient davantage à réclamer les formulaires surtout lorsque la plainte concernait un membre du personnel. En outre, une fois le formulaire de plaintes et de griefs rempli, les délinquants étaient dans l'obligation de le remettre à un membre du personnel pour qu'il soit acheminé. Les délinquants ont exprimé ici leur réticence. Aux endroits où les déplacements sont ainsi restreints, on pourrait songer à fournir aux délinquants une enveloppe pour l'envoi de la plainte sous pli scellé. Certains établissements ont signalé que les formulaires laissés à cette seule fin à la disposition des délinquants dans les unités étaient parfois utilisés par ces derniers comme papier d'écriture. Les formulaires étaient alors entreposés dans le bureau de l'unité pour être remis sur demande.

➤ **Comités externes d'examen des griefs**

Au cours d'une conversation avec le chef de l'équipe dans le cadre de l'examen, un représentant du Bureau de l'enquêteur correctionnel a proposé que l'examen porte aussi sur la fonction du Comité externe d'examen des griefs afin de déterminer si le fait de lui soumettre les griefs améliorerait le processus. Le nombre restreint de réunions du Comité externe d'examen et la nécessité de prolonger de beaucoup les délais de traitement des griefs lorsqu'on y a recours ont motivé cette suggestion. En outre, les retards imputables à l'intervention du Comité peuvent être considérés comme une étape inutile compte tenu que son pouvoir de prise de décision est limité et que ses recommandations ne sont pas exécutoires. En vertu du RSCMLC, il est obligatoire de s'en remettre à un Comité externe d'examen des griefs sur demande en tant qu'étape du processus de règlement des griefs. Aucun des établissements ayant fait l'objet de l'examen ne comptait un Comité externe d'examen des griefs distinct, et les rares fois où un délinquant demandait un examen, c'est le Comité consultatif des citoyens qui s'en chargeait.

➤ **Numéro 1-800**

L'équipe d'examen n'a signalé aucun problème grave touchant l'accès au numéro 1-800 permettant aux délinquants de communiquer directement avec la Division des affaires des détenus à l'AC. Le numéro a été mis à la disposition des délinquants dont la carte d'appels ne l'acceptait pas automatiquement. Lorsque le numéro n'existait pas à un établissement, cela était dû à un oubli par manque de connaissance du programme. Dès l'erreur signalée, la situation était immédiatement corrigée. Un problème a cependant été constaté dans la région du Pacifique. Des délinquants ont mentionné que la ligne était toujours occupée et que compte tenu du fuseau horaire, le bloc de temps dont ils disposaient était insuffisant. Certains des délinquants interviewés ont affirmé être au courant du numéro mais ne pas en connaître l'utilité; on pourrait peut-être en fournir une description plus détaillée à l'étape de l'orientation ou dans le Guide des délinquants.

➤ **Intérim – Pouvoir de signature**

Dans le cas des personnes qui remplacent un directeur d'établissement ou un SCR à titre intérimaire, il faut que leur signature apparaissant sur les réponses aux plaintes, aux griefs et aux réclamations comporte les mots *par intérim*, *pour* ou une indication semblable.

**Section B : Délais de traitement et système automatisé (objectifs 3 et 4)**

**3. Déterminer l'exactitude et l'intégrité des renseignements contenus dans les systèmes de rapports automatisés et papier du SCC.**

Le rapport annuel de l'enquêteur correctionnel soulève le point préoccupant suivant :

« Les établissements et les administrations régionales mettent encore bien trop de temps à répondre aux plaintes des délinquants. »



En ce qui concerne les délais de traitement pour 2000-2001, les statistiques ont été fournies par les Affaires des détenus. Ces données révèlent des retards dans les temps de réponse aux divers paliers selon les régions; cependant, le plus fort pourcentage de retards a été signalé à l'AC (le traitement de 68 p. 100 des griefs au troisième palier exigeait plus de 25 jours). En septembre 2001, on a demandé aux Affaires des détenus que chacun de ses analystes traite un nombre fixe de griefs par mois afin de réduire l'arriéré et de raccourcir le temps de réponse.

La comparaison de tous les dossiers examinés et des dates des copies papiers avec ce qui avait été entré au SGD a permis à l'équipe de constater, par rapport à ce que l'enquêteur correctionnel avait déjà signalé, un nombre peu élevé de retards importants au niveau de l'établissement et des régions. L'équipe d'examen en vient donc à la conclusion que dans l'ensemble, la situation s'est sans doute améliorée sur le plan du temps de réponse au cours de la dernière année.

La Division des affaires des détenus a cerné un certain nombre de retards importants survenus au cours des années et elle tente d'y remédier. Une lettre a été expédiée à l'enquêteur correctionnel pour lui expliquer la situation. (Voir l'Annexe A.)

Il y a peut-être aussi une explication aux retards excessifs signalés par le Bureau de l'enquêteur correctionnel. En raison d'un certain nombre de facteurs, le personnel est souvent forcé d'accorder plus d'une prolongation avant de pouvoir en arriver à une réponse adéquate à une plainte ou à un grief. Le personnel a aussi mentionné que des membres du personnel du Bureau de l'enquêteur correctionnel avaient déclaré ne pas prendre en compte les prolongations au-delà de la première.

**POINTAGE MOYEN S'APPLIQUANT AUX DÉLAIS RESPECTÉS DANS LE TRAITEMENT DES CAS RÉGULIERS DANS LES CINQ RÉGIONS ET À L'AC**

1,0=tout à fait conforme 0,75=défauts mineurs 0,50=défauts moyennement graves 0,25=défauts graves	ATLANTIQUE	QUÉBEC	ONTARIO	PACIFIQUE	PRAIRIES	AC
PLAINTÉ/ PALIER 1	1,0	0,75	0,50*	0,75	0,75	S/O
PALIER 2	1,0	1,0	0,50	0,75	1,0	S/O
PALIER 3	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	0,50
<i>NOMBRE TOTAL DE CAS EXAMINÉS</i>	80	87	78	100	80	75

\* Dans l'un des établissements de l'Ontario, un nouvel employé venait tout juste d'accéder au poste de coordonnateur des griefs, ce qui explique l'arriéré constaté.

Au moment de l'enquête, l'équipe d'examen a décelé peu de cas de non-respect des délais. La plupart du temps on s'y conformait et l'on faisait en sorte d'offrir des prolongations aux délinquants quand cela était nécessaire. L'équipe a cependant constaté que ce ne sont pas tous les établissements qui informaient les délinquants des raisons des prolongations. En outre, dans certains établissements toutes les raisons évoquées ne justifiaient pas véritablement le retard. Tous les membres de l'équipe d'examen se sont dits préoccupés par les motifs généraux invoqués pour les retards survenus entre le moment du dépôt de la plainte à l'établissement et son aboutissement à l'AC. Les mots « arriéré » et « volume de travail » ne suffisent pas et il faudrait peut-être fournir des explications plus précises. De plus, compte tenu du nombre important de prolongations, une attention particulière doit être portée aux raisons pour lesquelles elles sont requises. Aussi, chaque fois que des prolongations sont nécessaires, il faut signaler les cas avant la date d'achèvement indiquée dans l'accusé de réception original et désigner l'analyste chargé de fournir la raison du retard. L'équipe d'examen a constaté que neuf cas de griefs sur les trente examinés à l'AC n'ont pas obtenu de prolongation, même si la date d'échéance était passée.

L'équipe d'examen a aussi noté une incompatibilité entre les textes français et anglais des lettres d'accusé de réception expédiées par l'administration centrale. Le texte anglais dit : « *we expect to provide you with a response by (date)* », alors que le texte français se lit ainsi : « Nous espérons avoir complété notre enquête d'ici le (date). » La version anglaise laisse entendre que le délinquant recevra sa réponse à la date indiquée. Dans la version française, on prévoit un certain délai de traitement administratif avant que le délinquant puisse obtenir une réponse. L'équipe croit qu'il est possible que davantage de plaintes parviennent de délinquants de langue anglaise au sujet du délai, que de délinquants francophones. Cette question a été signalée aux Affaires des détenus à l'AC.

Certains coordonnateurs des griefs ont révélé se sentir intimidés au moment d'aborder des employés de niveau supérieur concernant le respect des délais fixés ou le manque de détails ou de précisions dans les réponses. Cette situation découlait aussi de l'attitude de ce même personnel de niveau supérieur envers la procédure de règlement des griefs. À l'opposé, dans un autre établissement, le chef des services administratifs s'est présenté avec toutes les plaintes et griefs en souffrance aux réunions opérationnelles du matin afin que le directeur en discute avec les membres du personnel concernés.

L'équipe d'examen a constaté que dans la plupart des cas, les accusés de réception faisaient suite à des plaintes, des griefs et des réclamations contre la Couronne. Dans certaines situations où l'accusé de réception n'était pas la lettre produite par le SGD, le coordonnateur des griefs apposait le timbre de la date de réception sur le formulaire des plaintes (360), remplissait les cases dans le haut du formulaire et en remettait une copie au délinquant. Un coordonnateur des griefs n'étant pas au courant que la lettre produite par le SGD pouvait être modifiée ne faisait pas parvenir les raisons des retards. Un bon nombre d'accusés de réception des réclamations ne portaient pas de date limite (voir la section sur les réclamations).

Comme on continue d'utiliser l'ancien formulaire toujours distribué par CORCAN (fourni par La Macaza), des problèmes sont survenus au moment de cerner avec précision les cas prioritaires par rapport aux cas réguliers. Par conséquent, on a constaté des différences entre les établissements ainsi qu'entre les bureaux régionaux quant à la façon de désigner ces cas sur les copies papiers (une région utilisait un formulaire non officiel joint au grief) et d'entrer l'information dans le SGD. L'utilisation du nouveau formulaire permettrait à cette catégorie d'être dûment inscrite sur le document. (Depuis avril 2001 l'AC a pris des dispositions afin de régler la question de la priorité.) Une région a signalé que le Bureau de l'enquêteur correctionnel vérifiait régulièrement les délais de traitement des plaintes et des griefs prioritaires, un point intéressant à signaler. Selon l'équipe d'examen ce ne sont pas tous les griefs portant un code de priorité qui sont véritablement prioritaires, et pour éviter que ce Bureau exige des coordonnateurs des griefs de s'occuper de plaintes et de griefs prioritaires non traités, elle propose que l'on en vérifie bien la teneur avant d'attribuer un code.

L'équipe d'examen a noté que toutes les plaintes et tous les griefs examinés étaient entrés dans le SGD. À un établissement où l'on retrouvait un important arriéré, les données étaient entrées correctement mais non en temps opportun. Rares étaient les cas où l'information figurant dans le dossier papier ne correspondait pas à celle dans le SGD, c'est-à-dire où les décisions n'étaient pas les mêmes dans les deux, par exemple *rejeté* par rapport à *refusé* ou *retenu* par rapport à *retenu en partie*. L'équipe d'examen a décelé quelques cas où le code choisi dans le SGD ne reflétait pas avec précision l'objet de la plainte. Une des raisons évoquées pour cette inexactitude par un bon nombre des coordonnateurs des griefs est le manque de catégories pour le codage de l'objet des plaintes dans le SGD compte tenu de la diversité des motifs de plaintes des délinquants.

Dans un établissement régional, après que le SCR y ait apposé sa signature, certaines des réponses étaient accumulées de manière à être traitées en lot plutôt que d'être expédiées individuellement, en vue d'épargner du temps. Dans un cas, il s'est écoulé un mois entre la date de la signature par le SCR et la date de la fiche de transmission indiquant la réception de l'envoi.

Il n'existe présentement aucune preuve écrite de la transmission de la réponse au délinquant. Ce n'est que lorsque ce dernier a retiré sa plainte que l'on peut se rendre compte que le résultat lui a été communiqué. On pourrait modifier le formulaire de manière que le délinquant ou la délinquante puisse y indiquer qu'une réponse lui a été fournie. Un membre du personnel pourrait aussi signer et dater le formulaire au moment de le retourner au délinquant. Dans divers établissements des délinquants ont affirmé n'avoir reçu aucune réponse à leur plainte ou à leur grief ou ne pas l'avoir reçue dans les délais impartis, ce qui ne pouvait être contredit.

L'équipe d'examen en est venue à la conclusion que la question de la nécessité d'accès à l'information sur les plaintes et les griefs dans le SGD ne suscitait aucun problème. Tous les bureaux des établissements ont confirmé que le personnel ayant la responsabilité directe du système était le seul à y avoir accès. Les bureaux régionaux l'ont aussi confirmé et des vérifications ponctuelles ont été menées à l'AC afin de s'assurer qu'il en

était aussi de même. L'équipe aimerait toutefois faire observer que dans un établissement, on comptait six coordonnateurs de relève, un nombre qui semble quelque peu excessif.

L'équipe d'examen a constaté que le SGD ne répondait pas à tous les besoins d'un système de rappel précis. Par exemple, lorsqu'un délinquant ou une délinquante est transféré à un autre établissement, son nom est retiré du dénombrement de l'établissement précédent même si ce dernier conserve la responsabilité de mener à terme toute plainte ou grief en souffrance. Un certain nombre d'établissements tiennent désormais leur propre système de rappel pour assurer le suivi des plaintes et des griefs sans devoir s'en remettre au SGD.

### Section C : Qualité des réponses et mesures de suivi (objectifs 5 et 6)

4. Déterminer dans quelle mesure les réponses aux plaintes et aux griefs sont complètes et démontrent qu'une enquête approfondie a été effectuée.
5. Déterminer si des mesures correctives approuvées à la suite de griefs sont mises en œuvre dans les délais prescrits.

#### POINTAGE MOYEN DE LA QUALITÉ DES RÉPONSES AUX PLAINTES ET AUX GRIEFS DANS LES CINQ RÉGIONS

1,0=tout à fait conforme 0,75= défauts mineurs 0,50=défauts moyennement graves 0,25=défauts graves	ATLANTIQUE	QUÉBEC	ONTARIO	PRAIRIES	PACIFIQUE
<b>PLAINTÉ/ PALIER 1</b>	0,75	0,50	1,0	0,50	0,75
<b>PALIER 2</b>	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0

L'examen a permis de constater que la façon de remplir la case du formulaire sur les plaintes demandant si le délinquant avait été interviewé donnait lieu à diverses interprétations. Bien souvent cette section était laissée de côté et lorsqu'on l'utilisait, l'information fournie n'était que sommaire; de plus, il était rare que l'on inscrive les raisons pour lesquelles la case n'était pas cochée, même s'il ne s'agissait que d'un simple refus de participer de la part du délinquant. La raison d'être de cette section était d'inciter le personnel et les délinquants à s'efforcer de résoudre les problèmes sans recourir au processus officiel, conformément à l'article 74 (2) du RSCMLC. Comme rien ne semblait figurer dans les registres d'un bon nombre des établissements visités au sujet des tentatives de résolution préalable des problèmes, l'équipe d'examen n'a pas été en mesure d'établir si cette façon de procéder réduisait véritablement le nombre de plaintes et de griefs. Les entrevues menées indiquent néanmoins que c'est le cas. Il apparaît

cependant que la tenue d'un registre à ce sujet pour les besoins de la consultation constituerait une excellente pratique de gestion. Ces cas documentés pourraient aussi servir à justifier le recours aux services de médiation dans les établissements qui, jusqu'ici, se sont montrés les plus réticents à cet égard. De même, bien souvent la signature du délinquant attestant qu'il a pris connaissance de la décision ne figurait pas sur le formulaire. Et même dans les situations où le délinquant avait refusé de signer, ce fait n'était pas toujours mentionné dans le dossier. On conseille à tous les établissements de s'assurer qu'une signature ou toute autre indication fait état du refus ou du retrait de la part du délinquant.

Les membres de l'équipe ont relevé un certain nombre de réponses ne précisant pas toujours la mesure corrective qui allait être prise et à quel moment. Très peu d'établissements assuraient le suivi des mesures correctives à l'établissement, cependant, ils suivaient de près le cheminement des demandes de mesures correctives des régions et de l'AC. De plus, là où il existe un système pour assurer le suivi des mesures correctives à l'établissement, bien souvent le délai de traitement de 30 jours n'est pas respecté. Dans un établissement, le coordonnateur des griefs a signalé que les gestionnaires d'unité étaient chargés de prendre les mesures correctives et possédaient leur propre système de suivi. Malheureusement ce mode de fonctionnement individuel peut mener à un manque d'uniformité dans les pratiques et à une incapacité de vérifier si les mesures ont été prises et quand. Au moment de la signature du grief, le SC de la région de l'Ontario apposait sa signature sur une note de service rédigée en même temps pour indiquer la mesure corrective requise et la date où la mesure prévue devait avoir été prise.

L'équipe d'examen s'est aussi rendu compte qu'il était souvent difficile de déterminer quel aspect était « retenu » et lequel était « retenu en partie » dans les décisions.

L'équipe d'examen a remarqué que la qualité des réponses en ce qui a trait aux détails et au ton varie d'un établissement à l'autre. La plupart des réponses des établissements à l'étape de la plainte renfermaient des lacunes, mais les réponses au premier palier étaient généralement d'excellente qualité et abordaient tous les problèmes des délinquants, exception faite d'une région où la réponse au premier palier semblait tout simplement reprendre celle donnée à l'étape de la plainte. Dans certains établissements, des membres du personnel fournissaient la réponse au personnel ou au directeur plutôt que de s'adresser directement à la délinquante ou au délinquant, et se reportaient à ce dernier en tant que tierce partie. Tous les griefs au deuxième palier dans les cinq régions recevaient un traitement adéquat confirmant la tenue d'une enquête approfondie le cas échéant.

Dans bien des établissements, c'est la même personne qui répondait à la plainte et au premier palier. Même si le personnel a fait valoir que cette situation était inévitable dans des domaines comme les soins de santé, selon l'équipe d'examen il faudrait peut-être prendre des dispositions pour réacheminer immédiatement le grief au deuxième palier (en contournant le premier) afin d'éviter que le délinquant obtienne deux fois la même réponse.

Dans tous les établissements s'est révélé un manque important de documentation relativement au retrait des plaintes et des griefs. Rien sur le formulaire n'indiquait la raison pour laquelle la plainte avait été retirée, et les motifs des retraits n'étaient jamais consignés dans les documents. Un certain nombre de délinquants ont soutenu avoir retiré leur plainte à la condition qu'une mesure corrective soit prise sur-le-champ, tout en ajoutant toutefois que la mesure n'a jamais été prise.

## Section D : Plaintes multiples

L'équipe d'examen a certains commentaires et observations à émettre sur la méthode de désignation des plaintes multiples. L'équipe est d'avis que la méthode actuelle de traitement des plaintes multiples doit être normalisée.

Aucune disposition du RSCMLC ou de la LSCMLC n'empêche les délinquants de soumettre un nombre excessif de plaintes ou de griefs. De plus, le texte de la loi oblige le personnel à traiter tous les griefs soumis; il faut donc que tous les coordonnateurs procèdent de la même façon lorsqu'un délinquant soumet un nombre excessif de griefs, afin d'assurer l'uniformité.

La plupart des comités d'examen des griefs affirment ne pas prendre la peine d'utiliser la désignation à cause du travail que cela exige. Comme de toute façon ils doivent éventuellement traiter tous les griefs soumis, il leur semble inutile d'entreprendre la tâche ardue de demander le statut de plaintes multiples à l'AR. Cette demande ne garantit pas que les griefs des délinquants n'aient pas à être entrés dans le système, ou n'exigeront pas une réponse. Les comités d'examen des griefs ont trouvé qu'il était plus facile de simplement traiter le grand nombre des plaintes au moyen du système régulier.

Certains coordonnateurs des griefs entrent toutes les plaintes dès qu'elles sont reçues, ce qui a pour conséquence, dans le cas d'un nombre excessif de plaintes provenant d'un délinquant, d'engorger le système et de laisser croire que le personnel ne respecte pas les délais alors que ce n'est pas le cas en temps normal; cependant, s'ils n'entrent pas ces plaintes, le délinquant pourrait les accuser de les avoir perdues.

Pour ces raisons, très peu de cas ont été désignés comme plaintes multiples dans les cinq régions. D'autre part, dans des établissements donnés, le nombre des plaintes sans objet soumises par certains délinquants pouvait faire en sorte qu'elles soient cataloguées comme plaintes multiples.

L'équipe d'examen souhaiterait proposer que l'on modifie le texte du RSCMLC et de la LSCMLC en remplaçant l'expression **avoir libre accès** par **avoir un accès raisonnable** à la procédure de règlement des griefs. La plupart des employés ont constaté que les délinquants qui soumettent des plaintes et des griefs multiples ne le font pas pour répondre à un besoin véritable, mais plutôt pour engorger le système et par surcroît y recourir abusivement. Leurs manœuvres laissent ainsi moins de temps aux employés pour traiter les griefs légitimes des autres délinquants.

## Section E : Réclamations contre la Couronne (objectif 7)

### **6. Déterminer si les appels des décisions visant à rejeter des réclamations contre la Couronne ou à en réduire le montant démontrent qu'une enquête approfondie a été effectuée et que les décisions ayant trait aux appels sont rendues dans les délais prescrits.**

La Directive du commissaire 090 portant sur le traitement des réclamations contre la Couronne est périmée, surtout en ce qui a trait aux montants pour lesquels les divers paliers détiennent un pouvoir de signature.

Dans la majorité des établissements visités, les accusés de réception n'indiquaient pas une date prévue de réponse. Des établissements expédiaient des lettres d'accusé de réception, certains des notes de service et d'autres ne faisaient rien parvenir, mais presque toujours la date de la réponse prévue n'était pas inscrite. De plus, comme dans le cas des accusés de réception des plaintes, certains établissements expédiaient des copies du formulaire de réclamation portant le timbre à date, à titre d'accusés de réception.

L'équipe d'examen a constaté que très souvent rien dans le dossier ne faisait état de la tenue d'une enquête. Là où une enquête avait été menée, le caractère détaillé ainsi que la qualité de la documentation n'étaient pas constants. Il pouvait s'agir autant d'une brève note de service d'une ligne que d'un rapport d'enquête approfondi. Certains indices laissaient croire que la liste des documents justificatifs contenus dans l'Annexe C du manuel à l'intention du personnel avait servi à la direction de l'enquête, mais bien souvent les résultats n'étaient pas retranscrits dans un rapport sommaire accompagné d'une recommandation à l'intention du décideur. Une région n'utilisait pas le spécimen du document et n'en connaissait pas l'existence avant la vérification sur place. Dans un établissement, une partie seulement de l'Annexe était utilisée.

La qualité des décisions variait selon les régions et les établissements. Certaines des réclamations examinées n'indiquaient pas toujours clairement le motif pour lequel la réclamation était retenue ou refusée. De plus, dans les cas où les réclamations étaient retenues en partie, les raisons n'étaient pas toujours expliquées. L'information découlant des enquêtes n'était pas incluse dans la décision finale fournie au délinquant. L'examen a révélé que lorsque les réclamations étaient analysées par une seule personne engagée dans le processus et qui avait mis au point une formule d'enquête, le travail était bien fait. D'un autre côté, lorsque l'étude des réclamations était répartie entre les membres du personnel, on notait un manque d'uniformité en ce qui a trait à la qualité, aux détails et à l'analyse.

Aucun problème n'a été décelé à l'étape du processus consistant à s'assurer que le délinquant ou la délinquante signe un formulaire de quittance, au moment de recevoir le paiement.

Tout en exprimant l'avis unanime qu'il est nécessaire de favoriser une approche uniforme du traitement des réclamations et des appels, les membres de l'équipe d'examen ont tout de même analysé l'IP proposée sur ce sujet. C'est ainsi qu'ils ont tenu à exprimer l'avis que l'IP était trop volumineuse, verbeuse et complexe. Un bref document renfermant l'information en abrégé serait peut-être plus convivial.

**Pratique exemplaire :** Le chef des services administratifs de l'établissement de Donnacona a recours à une pratique exemplaire qui consiste à analyser toutes les réclamations avec le même degré de rigueur, peu importe le montant pour lequel elles ont été soumises. De plus, au CRR (Québec) et à l'établissement de l'Atlantique, les réclamations sont traitées par le même membre du personnel d'une manière uniforme et s'appuyant sur la documentation pertinente.

Étant donné que bien souvent les réclamations contre la Couronne ne sont pas la responsabilité des coordonnateurs des griefs avant que leurs décisions n'aient fait l'objet d'appels, il arrive fréquemment qu'elles ne relèvent pas de la même autorité quant à leur traitement. Il serait donc utile de déterminer à qui incombe la responsabilité et de s'efforcer de rationaliser le processus à cette étape. De cette façon on pourrait compter sur une méthode plus uniforme pour donner suite aux appels. En outre lorsque le traitement des réclamations est réparti de façon aléatoire parmi les divers membres du personnel d'un établissement, l'information n'est pas conservée dans un même lieu et il devient difficile de confirmer les détails et les mesures correctives.

## **Section F : Rôle du coordonnateur des griefs à l'établissement**

La LSCMLC énonce que les délinquants doivent avoir libre accès à la procédure de règlement des plaintes et des griefs sans crainte de représailles et d'une manière juste et expéditive. Pour se conformer aux exigences relatives aux délais, on doit pouvoir compter sur un processus par lequel au moins un membre du personnel s'assure que la procédure est suivie. Il s'agit généralement du coordonnateur des griefs.

L'intervention du coordonnateur des griefs est essentielle au bon fonctionnement du processus de règlement des plaintes et griefs à l'établissement. Il doit voir au traitement des plaintes et des griefs dans les délais prescrits. Bien souvent son rôle varie selon le type d'engagement pris par le directeur ou la directrice pour faire en sorte que le processus de règlement des griefs se déroule rondement dans son établissement.

L'examen a aussi révélé que dans les 16 établissements visités les coordonnateurs des griefs étaient perçus de façon bien différente selon l'endroit. Là où le directeur accordait une place importante au processus de règlement des griefs, le coordonnateur était davantage incité à s'investir dans la résolution des problèmes des délinquants. Dans les établissements où le personnel percevait le processus de règlement des griefs comme tout



au plus un mal nécessaire, le coordonnateur était considéré comme un préposé au traitement. En fait, son rôle était parfois jugé si insignifiant que les tâches de coordination liées au règlement des griefs s'ajoutaient à d'autres tâches « plus importantes ».

L'équipe d'examen a pu distinguer un certain nombre d'établissements où les coordonnateurs des griefs, soit de leur propre initiative, soit grâce à l'appui du directeur, jouaient un rôle très proactif dans le règlement des plaintes. Certains ont connu beaucoup de succès dans le règlement hâtif des plaintes, alors que d'autres ont davantage compté sur les comités des détenus pour la documentation et le règlement des plaintes sans le recours au processus officiel. De même, les excellents programmes de médiation et d'entraide par les pairs aux établissements d'Edmonton et de Donnacona traduisent l'engagement de haut niveau pris par la direction à l'égard du traitement et du règlement des plaintes. Même si l'établissement de Warkworth ne fait pas partie de l'étude, il est néanmoins utile de souligner que son coordonnateur des griefs a réussi à réduire de façon importante le nombre de plaintes par des mesures personnelles de résolution et d'intervention informelle. Un autre établissement (Mountain) a demandé à un membre du personnel d'assumer volontairement le rôle de médiateur, et après avoir évalué certaines de ses interventions, les vérificateurs ont jugé que l'initiative était efficace.

Plus d'un coordonnateur des griefs a fait part à l'équipe d'examen que le manuel des griefs était trop verbeux et alambiqué pour qu'on puisse le consulter facilement. D'autres ont signalé que le document était utile. Peut-être devrait-on modifier le manuel d'instruction en consultant les régions de manière à pouvoir compter sur un document plus convivial pour tous les employés concernés.

## **Section G : Délinquantes**

Le rapport de 1999-2000 de l'enquêteur correctionnel mentionnait ce qui suit :

*J'ai fait remarquer l'an dernier que seulement neuf griefs (provenant de délinquantes) avaient été acheminés au palier national.*

L'équipe d'examen a visité l'établissement d'Edmonton pour femmes, l'établissement Grand Valley, l'établissement Joliette, l'établissement Nova, l'unité pour femmes de l'établissement de Springhill et l'unité à sécurité maximale pour femmes du Centre régional de réception du Québec. Elle avait prévu des questions précises qui portaient sur les commentaires de l'enquêteur correctionnel et qui visaient à déterminer les véritables raisons du nombre peu élevé de griefs provenant des délinquantes.

Conformément à la philosophie qu'inspire La Création de choix, les membres du personnel des unités et des établissements pour femmes sont invités à collaborer avec les délinquantes afin de résoudre les problèmes par la médiation et le compromis. Les entrevues menées auprès de diverses délinquantes dans les établissements et les unités ont

toutefois permis de constater que la plupart d'entre elles ont pris connaissance du processus de règlement des griefs et savent qu'elles peuvent y avoir recours en tout temps.

L'équipe d'examen a été informée que le personnel n'intervenait jamais auprès des délinquantes ayant soumis un grief, à moins qu'on le lui demande; cependant le cas de délinquantes d'un établissement n'ayant jamais obtenu d'explications détaillées sur la façon dont se déroule le processus lui a été signalé. Par exemple, une délinquante a affirmé n'avoir jamais été informée que le processus comptait plus d'un palier. Si les délinquantes choisissent de recourir à d'autres méthodes pour résoudre leurs problèmes, ce n'est pas que l'on veuille les empêcher d'utiliser le processus, ce que laisse entendre le rapport.

À l'établissement Joliette, on a distribué des exemplaires d'une brochure sur la façon de procéder rédigée par les Affaires des détenus à l'AC en 1992 et qui avait recueilli des commentaires positifs de la part des délinquantes. Comme aucune autre brochure n'a été rédigée depuis, on pourrait peut-être retrouver et distribuer aux établissements les exemplaires de cette brochure que l'on a conservés. De plus, la présidente du Comité des détenues affirme avoir incité les délinquantes à utiliser le processus, mais que ces dernières ont préféré avoir recours à d'autres méthodes pour résoudre leurs problèmes. Enfin l'équipe d'examen a aussi fait valoir qu'il ne fallait pas sous-estimer le réseau d'information des délinquantes et qu'il était très peu vraisemblable que ces dernières ne connaissent pas les moyens à leur disposition pour le règlement des plaintes, ou qu'elles ne transmettent pas l'information aux autres.

Le Comité des détenues de Nova et les porte-parole de l'établissement ont fait état d'un libre accès au processus de règlement des griefs. Le programme d'orientation ainsi que le Guide des délinquantes décrivent clairement le processus. Les délinquantes interviewées ont fait voir une bonne connaissance de la procédure. Aucun grief de premier palier ne figurait dans les registres pour l'exercice ayant fait l'objet de l'examen.

L'équipe d'examen a constaté que dans au moins quatre des établissements pour femmes, les coordonnateurs des griefs intervenaient de façon très proactive au moment de traiter les plaintes, ce qu'ont tenu à souligner les délinquantes interviewées. Le seul aspect négatif, qui ne l'est peut-être pas véritablement, est que la plupart des problèmes ont été résolus avant même qu'une plainte officielle n'ait été présentée, ce qui a fait en sorte que bien des interventions réussies ne figurent pas dans les registres. On peut donc en déduire que le nombre peu élevé de griefs soumis par les délinquantes est le fruit d'une démarche informelle réussie.

En ce qui concerne l'unité de Springhill, le programme d'orientation ainsi que le Guide des délinquantes expliquent clairement le processus à l'intention des délinquantes. La présidente du Comité des détenues s'efforce de résoudre toutes les plaintes sans recourir au processus officiel par une interaction personnel-délinquantes avant que les plaintes ne soient présentées par écrit. Il n'existe aucun registre indiquant le nombre des plaintes résolues par les voies non officielles.

L'équipe d'examen souhaiterait aussi émettre des commentaires sur la section portant sur les plaintes et les griefs de l'étude sur la dotation mixte parue récemment. Autant dans les établissements pour hommes que pour femmes, les délinquants ont tendance à percevoir négativement le processus de règlement des griefs de façon générale. Lors des entrevues des délinquantes, l'équipe n'a cependant pas décelé le degré d'insatisfaction et d'attitude négative dont il est fait état dans l'étude. Selon l'équipe d'examen, malgré le doute et le scepticisme dont les délinquantes font toujours preuve envers le processus, elles sont bien au courant du système et conscientes que le personnel s'efforce de résoudre les problèmes par d'autres moyens que la procédure officielle.

M. Ed McIsaac  
Directeur exécutif  
Bureau de l'enquêteur correctionnel  
275, rue Slater  
Bureau 402  
Ottawa (Ontario) K1P 5H9

Le 7 mai 2001

Monsieur,

***En réponse à votre demande de renseignements sur les griefs actifs en souffrance, je tiens à confirmer ce qui suit :***

- à l'heure actuelle, 2871 plaintes et griefs actifs figurent dans le SGD;
- de ce nombre, 1768 ont été reçus en 2001 et l'enquête suit son cours;
- en tout, 122 sont inscrits comme actifs mais comportent une date de conclusion et de décision;
- de 1998 à 2000 nous en avons reçu 390 auxquels nous donnerons suite;
- enfin 591 ont été reçus avant 1998 et seront menés à terme.

***Par suite de votre demande initiale à ce sujet, M. Brian Mainwaring, directeur int., Affaires des détenus, a fourni une liste des griefs actifs aux coordonnateurs régionaux. Le nombre de griefs actifs reçus de 1993 à 1997 a été réduit pour passer de 1455 en novembre 2000 à 591 en mai 2001.***

***Comme les registres sur les griefs reçus avant 1999 ont été détruits conformément aux lignes directrices sur la protection des renseignements personnels, il serait impossible de réactiver la plupart de ces cas. Je transmettrai donc les 591 griefs actifs antérieurs restants au SGD pour que les dossiers soient fermés. J'expédie aussi aux sous-commissaires adjoints une liste des 390 griefs actifs soumis entre 1998 et 2000 en demandant que les enquêtes soient menées et des réponses acheminées aux délinquants.***

.../2

- 2 -

***La tâche consistant à dépister les griefs actifs antérieurs et à leur donner suite a été lourde, mais nous pourrions désormais compter sur une base de données épurée nous permettant de surveiller plus efficacement le rythme de règlement des griefs.***

***Je vous remercie d'avoir bien voulu porter cette question à notre attention.***

***Je vous prie d'accepter, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.***

***Bill Staubi  
Directeur général  
Droits, recours et résolutions***