



SAFETY, RESPECT
AND DIGNITY
FOR ALL

LA SÉCURITÉ,
LA DIGNITÉ
ET LE RESPECT
POUR TOUS

Vérification du cadre de surveillance en établissement

Vérification interne

378-1-249

28 septembre 2010



Table des matières

RÉSUMÉ	4
ÉNONCÉ D'ASSURANCE	6
1.0 INTRODUCTION	7
2.0 OBJECTIFS ET ÉTENDUE DE LA VÉRIFICATION	11
2.1 Objectifs de la vérification	11
2.2 Étendue de la vérification	12
3.0 APPROCHE ET MÉTHODOLOGIE	13
4.0 CONSTATATIONS DÉCOULANT DE LA VÉRIFICATION ET RECOMMANDATIONS	14
4.1 Cadre de gestion de la surveillance en établissement	14
4.1.1 Politiques et programmes	14
4.1.2 Dotation du personnel du SCC	15
4.1.3 Rôles et responsabilités du personnel du SCC	17
4.1.4 Formation du personnel du SCC	17
4.1.5 Rapports et suivi	18
4.2 Conformité aux textes législatifs et aux directives des politiques	22
4.2.1 Respect des délais exigés	22
4.2.2 Rencontres entre les délinquants et l'équipe de gestion des cas	36
4.2.3 Respect des exigences de programmes	38
5.0 CONCLUSION GÉNÉRALE	41
ANNEXE A	42
ANNEXE B	43
ANNEXE C	46
ANNEXE D	48
ANNEXE E	49
ANNEXE F	50



RÉSUMÉ

CONTEXTE

Le Service correctionnel du Canada (SCC) a pour mandat d'offrir les interventions correctionnelles permettant aux délinquants d'apprendre des comportements et d'acquérir des compétences qui faciliteront leur retour en toute sécurité dans les collectivités canadiennes en tant que citoyens respectueux des lois. C'est pourquoi la politique du SCC exige que la surveillance en établissement d'un délinquant consiste à suivre les changements dans le comportement du délinquant, à réexaminer régulièrement le niveau de risque qu'il présente et à effectuer des interventions correctionnelles appropriées en vue de protéger la société. Le processus de surveillance en établissement commence dès l'admission du délinquant dans un établissement fédéral et se poursuit pendant toute la durée de son incarcération.

Le cadre de surveillance en établissement fait partie des activités de gestion de cas du SCC et représente environ 25 % des dépenses du Service (519,3 M\$)¹. Le SCC compte environ 16 500 employés répartis dans les différentes régions du pays; 16 % de l'effectif contribue aux interventions correctionnelles et appartient à la catégorie des Programmes de bien-être social (WP), qui réunit notamment les agents de libération conditionnelle et les agents de programmes correctionnels travaillant en établissement et dans la collectivité². Les objectifs de la vérification du cadre de surveillance en établissement étaient les suivants :

- évaluer la pertinence du cadre de gestion en ce qui a trait au processus de surveillance en établissement;
- déterminer la mesure dans laquelle les établissements du SCC se conforment aux dispositions législatives et aux directives des politiques qui concernent la surveillance en établissement.

Afin d'atteindre ces objectifs, l'équipe de vérification a procédé à l'examen de rapports utilisés dans le cadre de la surveillance et de l'évaluation du comportement des délinquants, à des entrevues effectuées avec le personnel du SCC et à des visites de certains établissements au Canada.

CONCLUSION

Selon les résultats de la vérification, les principaux éléments du cadre de gestion sont en place et les dispositions législatives sont respectées. Nous avons constaté un grand degré de soutien envers les politiques pertinentes au cadre de surveillance en établissement ainsi qu'un degré élevé de connaissances par rapport à celles-ci; de plus, des lignes directrices sont en place pour aider le personnel de la gestion des cas

¹ Rapport ministériel sur le rendement du SCC pour 2008-2009

² *Ibid*



à préparer leurs rapports. Bien qu'il y ait lieu d'apporter des améliorations dans certains domaines, des politiques sont en place, et les rôles et responsabilités sont généralement compris. Voici les principales améliorations qui pourraient être apportées :

- *Politiques et programmes* : Précisions concernant certains éléments des politiques;
- *Affectation des ressources* : Un processus officiel pour gérer le taux élevé de roulement des titulaires des postes liés à la gestion de cas, comme les agents de libération conditionnelle; prise en compte du ratio actuel de délinquants par agent de libération conditionnelle;
- *Formation* : Une révision du contenu des programmes de formation actuels à l'intention des agents de libération conditionnelle afin que ceux-ci tiennent compte du cadre de surveillance et des besoins des Autochtones;
- *Rapports et surveillance* : Mise en œuvre de rapports sur le rendement aux échelons supérieurs. Actuellement, les rapports ne servent qu'à des fins opérationnelles dans les établissements;
- *Contrôle de la qualité* : Mise en œuvre de méthodes officielles de contrôle de la qualité pour la gestion des cas dans les établissements afin d'assurer une qualité uniforme des documents liés à la gestion des cas;
- *Communication entre les délinquants et l'équipe de gestion de cas* : Réviser les outils utilisés par l'agent correctionnel II dans le cadre de gestion de cas;
- *Respect des dispositions législatives et des politiques* : Prendre des mesures correctives pour rectifier les points qui ne respectent pas les politiques du SCC, notamment :
 - Le délai des entrevues à l'admission et le Suivi du plan correctionnel
 - Le respect des lignes directrices des politiques concernant l'entrevue sur les besoins immédiats, la réévaluation de la cote de sécurité des délinquants et le processus de transfèrement.

Cependant, l'équipe de vérification a remarqué qu'il n'existe pas de système national de surveillance permettant d'examiner ou de mesurer la qualité de l'information contenue dans les rapports. Par conséquent, le SCC ne peut pleinement évaluer la pertinence et l'efficacité de son cadre de surveillance.

Des recommandations sont formulées dans le présent rapport pour améliorer ces points. La direction a examiné les constatations du présent rapport et y souscrit, et un plan d'action de la gestion a été établi pour donner suite aux recommandations (voir **l'annexe F**).



ÉNONCÉ D'ASSURANCE

La vérification a été effectuée avec un niveau élevé d'assurance.

Selon mon jugement professionnel en tant que dirigeante de la vérification, des procédures de vérification appropriées et suffisantes ont été suivies, et les éléments de preuve recueillis appuient l'exactitude de la conclusion énoncée dans ce rapport de vérification. Les constatations et les conclusions sont fondées sur une comparaison des conditions telles qu'elles existaient alors aux critères de vérification préétablis qui ont été acceptés par la direction. La conclusion ne vaut que pour l'entité examinée.

Date : _____

Sylvie Soucy, CIA
Dirigeante principale de la vérification par intérim



1.0 INTRODUCTION

La Direction de la vérification interne a procédé à une étude préliminaire de l'ensemble du système de gestion des cas en établissement conformément au Plan de vérification interne 2007-2008 du SCC. L'équipe a élaboré un plan de vérification divisé en trois étapes en fonction des résultats obtenus. Chaque étape a été élaborée pour tenir compte des trois principaux points de la gestion des cas en établissement :

1. Évaluation initiale : évaluations préliminaires et supplémentaires dans le processus d'évaluation initiale;
2. Cadre de surveillance en établissement : surveillance et évaluations dans le cadre de surveillance en établissement;
3. Cadre pour la préparation des cas et la planification de la mise en liberté : processus décisionnel prélibératoire dans le cadre de préparation des cas et de planification de la mise en liberté.

La première vérification a porté sur le processus d'évaluation initiale et a été achevée en avril 2009. La deuxième vérification a porté sur le cadre de surveillance en établissement.

Contexte du cadre de surveillance en établissement

Le SCC encourage et motive les délinquants à changer leur comportement et leur attitude afin qu'ils deviennent des citoyens respectueux des lois. C'est pourquoi la politique du SCC exige que la surveillance en établissement comprenne la surveillance du changement de comportement des délinquants, une analyse continue de la gestion du risque et l'application d'interventions correctionnelles appropriées qui permettent d'assurer la sécurité de la population. Le processus commence à l'admission du délinquant dans un établissement fédéral et continue tout au long de l'incarcération.

Le cadre de surveillance en établissement fait partie des activités de gestion de cas du SCC et représente environ 25 % des dépenses du Service (519,3 M\$)³. Le SCC compte environ 16 500 employés répartis dans les différentes régions du pays; 16 % de l'effectif contribue aux interventions correctionnelles et appartient à la catégorie des Programmes de bien-être social, qui réunit notamment les agents de libération conditionnelle et les agents de programmes correctionnels travaillant en établissement et dans la collectivité⁴.

C'est pourquoi il s'agit d'une priorité du SCC, et on en parle dans les nombreux rapports généraux qui soulignent les priorités stratégiques du SCC.

³ Rapport ministériel sur le rendement du SCC pour 2008-2009

⁴ Ibid.



Rapport sur les plans et les priorités

Comme le mentionne le Rapport sur les plans et les priorités 2010-2011 du SCC, l'une des cinq priorités principales du Service est « d'assurer la transition en toute sécurité des délinquants dans la collectivité ». Le résultat stratégique lié à cette priorité opérationnelle est que « la garde, les interventions correctionnelles et la surveillance des délinquants dans la collectivité et dans les établissements contribuent à la sécurité publique ». Deux des activités de programme de cette priorité opérationnelle, à savoir la garde et les interventions correctionnelles, sont visées par la présente vérification.

Une autre importante priorité est la « capacité accrue d'intervenir efficacement auprès des délinquants issus des Premières nations et des délinquants métis et inuits ». Le SCC doit, aux termes de la politique, informer les délinquants autochtones au moment de l'évaluation initiale de la possibilité qui leur est offerte de suivre un processus de guérison. S'ils choisissent de le faire, la décision doit être mentionnée dans le plan correctionnel de manière à ce que les besoins culturels appropriés soient clairement déterminés. Le SCC s'est engagé à aider les délinquants autochtones à réussir à des niveaux comparables à ceux des délinquants non autochtones en améliorant, entre autres, la capacité et la formation des employés du SCC.

Plan stratégique en matière de ressources humaines

Le plan stratégique en matière de ressources humaines 2007-2010 du SCC met l'accent sur quatre grandes priorités, dont l'une consiste à offrir aux employés des activités d'apprentissage, de formation et de perfectionnement. Des entrevues effectuées dans le passé ont permis d'établir qu'un manque de formation et de mentorat pouvait être à la source des problèmes identifiés dans la gestion du Registre des interventions et de l'évaluation du risque. La vérification permettra de présenter de l'information à jour concernant cette priorité.

Rapport sur les priorités relatives à la transformation

Le Rapport du SCC sur les priorités relatives à la transformation de décembre 2009 a abordé d'importantes propositions législatives et réglementaires. Ces propositions étaient liées au projet de loi C-43, qui proposait quatre grandes réformes :

1. Améliorer le mode de communication d'information aux victimes;
2. Accroître la responsabilisation et les obligations des délinquants;
3. Renforcer la gestion des délinquants et leur réintégration;
4. Moderniser le régime disciplinaire.

Au moment de la rédaction du présent rapport, le projet de loi C-43 n'était plus à l'étude, mais les initiatives proposées font encore partie du Programme de transformation.



La vérification touche principalement la troisième initiative, et des références à la transformation sont effectuées au besoin tout au long du présent rapport.

Processus de surveillance en établissement

L'**annexe A** du présent rapport présente de manière approfondie le processus de surveillance en établissement.

Tous les délinquants purgeant une peine dans un établissement fédéral font l'objet d'une évaluation continue des risques, qui commence habituellement après le processus d'évaluation initiale. De plus, le nombre de délinquants qui entrent dans les établissements du SCC chaque année ou qui en sortent est considérable. En 2009, pour ce qui est des délinquants purgeant une peine d'au moins 2 ans et un jour (par conséquent de ressort fédéral), 8 226 délinquants ont été admis dans les établissements du SCC, pour un total de 13 286 délinquants incarcérés. Ce nombre comprend 4 825 nouvelles admissions de délinquants faisant l'objet d'un mandat de dépôt⁵⁻⁶.

Les interventions correctionnelles sont d'abord planifiées durant l'évaluation initiale. Les interventions correctionnelles 1) doivent être conçues de manière à contribuer à la garde sécuritaire des délinquants et à favoriser leur réadaptation et leur réinsertion sociale, et 2) doivent constituer la mesure la moins restrictive possible. Elles sont fondées sur le jugement professionnel et l'utilisation d'outils objectifs pour justifier, appuyer et expliquer les décisions ou les recommandations. La continuité du processus de surveillance des interventions, dans le cadre du cadre de surveillance en établissement, est essentielle à l'adoption de pratiques correctionnelles efficaces ainsi qu'à la sécurité publique, ce qui constitue le critère prépondérant dans toutes les décisions relatives à la gestion des cas.

En application du cadre de surveillance en établissement, des documents sont élaborés pour permettre le suivi et la consignation des progrès des délinquants. Ces rapports fournissent des renseignements sur les modifications apportées aux cas des délinquants, de l'information sur les activités liées aux besoins des délinquants en matière de programmes, toute modification aux cotes de base des délinquants ainsi qu'une analyse du comportement, de l'attitude et de la motivation des délinquants.

Les principaux rapports de suivi des progrès sont les suivants :

- Registre des interventions;

⁵ Sécurité publique Canada, Aperçu statistique : le système correctionnel et la mise en liberté sous condition 2009

⁶ Le mandat de dépôt au moment de la mise en accusation est un document émis par une autorité judiciaire qui liste les actes criminels commis, les peines imposées et les ordres de détention dans un établissement correctionnel. Ce document est émis en vertu du **paragraphe 570(5)** du *Code criminel du Canada* (CCC).



- Suivi du plan correctionnel⁷;
- Évaluation en vue d'une décision.

Ces rapports viennent soutenir les conclusions qui offrent aux délinquants la possibilité de montrer les progrès réalisés durant une période donnée.

Les inscriptions structurées au Registre des interventions permettent de commencer le processus de surveillance et d'identifier les activités liées aux besoins des délinquants en matière de programmes, notamment ceux en matière d'emploi. Ces activités offrent aux délinquants la possibilité de montrer les progrès réalisés. Le Registre des interventions est rempli une fois par mois par l'agent de correction II (CX-02) assigné au délinquant.

Le Suivi du plan correctionnel (SPC) est le principal rapport utilisé pour évaluer les progrès d'un délinquant. Il s'agit d'un outil de gestion qui joue un rôle important dans la réinsertion sociale réussie et la gestion des délinquants. Ce rapport permet d'assurer un examen régulier du plan correctionnel des délinquants et il doit être mis à jour avant de répondre à toute demande en vue d'une stratégie communautaire (SC) ou d'une évaluation communautaire (EC) en rapport avec une décision à venir (à l'exception des décisions liées aux visites familiales privées). L'**annexe B** offre plus de détails à ce sujet. Un SPC doit être rédigé pour justifier l'ajout ou le retrait d'un programme dans le plan correctionnel d'un délinquant. En outre, un SPC doit être produit annuellement pour tous les délinquants qui purgent une peine à perpétuité ou d'une durée indéterminée afin de déterminer les progrès que ces délinquants ont réalisés par rapport à leur PC quand ces progrès ne font l'objet d'aucun autre rapport, par exemple un rapport d'évaluation en vue d'une décision en matière de transfèrement ou de mise en liberté sous condition.

L'Évaluation en vue d'une décision (EVD) doit être remplie avant toute décision concernant le cas d'un délinquant. Elle offre des renseignements sur les progrès des délinquants ainsi qu'une analyse des risques que présente un délinquant, notamment en ce qui a trait à la décision en question. Les deux types d'EVD remplies par l'agent de libération conditionnelle assigné au délinquant et prises en compte dans le cadre de la présente vérification sont : les transfèrements interpénitentiaires (sollicités et non sollicités) et la cote de sécurité d'un délinquant.

⁷ Au moment du travail effectué pour la présente vérification, les rapports sur le rendement du SCC étaient appelés « Suivi du rapport correctionnel ». Cependant, au moment où le présent rapport a été rédigé, ceux-ci ont été renommés « Mise à jour du PC ». Tous ces noms font référence au même type de document.



Rôles et responsabilités

Le graphique suivant présente la structure organisationnelle du personnel responsable de la gestion des cas en établissement.

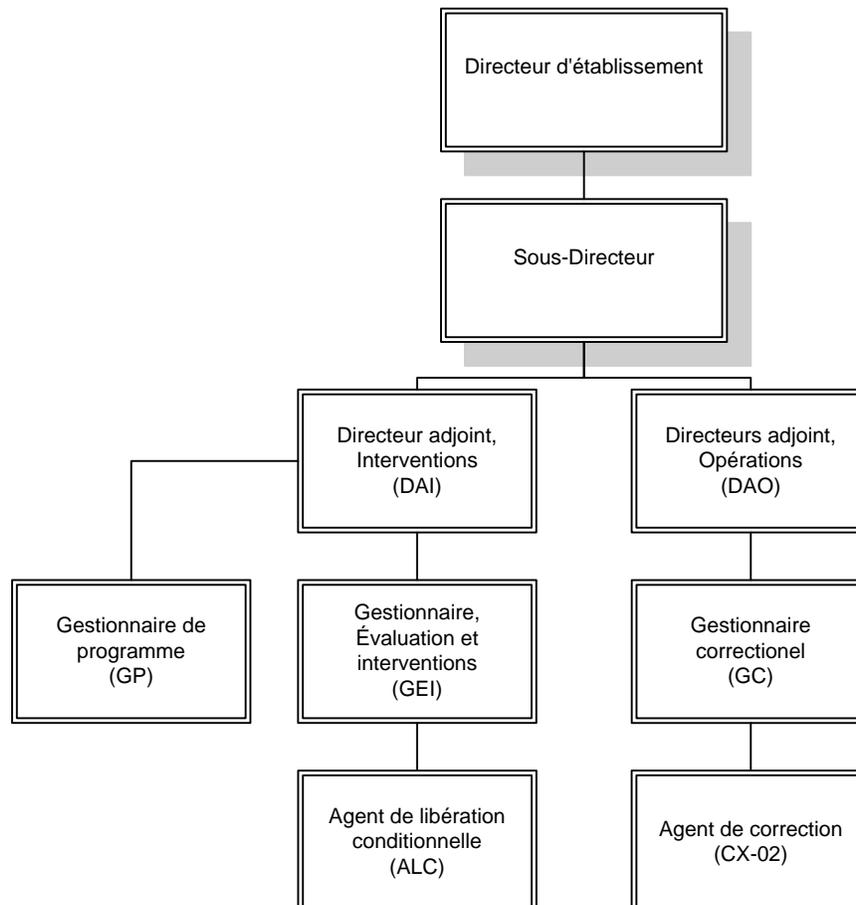


Schéma représentatif de la structure organisationnelle d'usage dans les établissements du SCC.

L'**annexe B** contient la description des rôles et des responsabilités des principaux employés en établissement pertinents au présent rapport de vérification.

2.0 OBJECTIFS ET ÉTENDUE DE LA VÉRIFICATION

2.1 Objectifs de la vérification

Les objectifs de la vérification du cadre de surveillance en établissement étaient les suivants :

- évaluer la pertinence du cadre de gestion en ce qui a trait au processus de surveillance en établissement;



- déterminer la mesure dans laquelle les établissements du SCC se conforment aux dispositions législatives et aux directives des politiques qui concernent la surveillance en établissement.

Les critères relatifs à chacun des objectifs figurent à l'annexe C.

2.2 Étendue de la vérification

La vérification a porté sur le principal objectif du processus de surveillance en établissement, qui est de surveiller les changements de comportement des délinquants et d'appliquer les interventions correctionnelles appropriées, contribuant ainsi à une réinsertion réussie du délinquant dans la collectivité ainsi qu'à la sécurité publique.

Champ de travail de la vérification

La vérification, de portée nationale, comprenait les rapports produits dans le cadre de la surveillance et de l'évaluation des comportements de délinquants. La vérification visait notamment les transfèrements interpénitentiaires, y compris ceux attribuables à la réévaluation de la cote de sécurité, à l'affectation aux programmes et à l'achèvement de ces derniers, à la préparation et à l'analyse des cas, ce qui inclut le calendrier, et à la formation. L'**annexe A** offre une représentation visuelle du cadre de surveillance en établissement et des rapports utilisés durant le processus.

Limites de la portée de la vérification

Tout comme pour la vérification de l'évaluation initiale des délinquants (EID), l'objectif de la présente vérification était d'évaluer le respect de la politique liée à la gestion de cas. La qualité de l'information et les décisions prises dans le cadre de surveillance en établissement ne faisaient pas partie de la portée de la vérification, comme c'était le cas pour la première vérification.

On a jugé que les renvois pour maintien en incarcération ne devaient pas être visés par la présente vérification compte tenu de leur étroite relation avec le processus décisionnel prélibératoire. Ces activités et processus seront évalués dans le cadre de la prochaine vérification.

On a déterminé que les permissions de sortir, les placements à l'extérieur, les autorisations de travailler à l'extérieur du périmètre et les révisions judiciaires pourraient éventuellement faire l'objet de vérifications autonomes et n'ont donc pas été inclus dans la présente vérification. Enfin, tout comme pour le processus d'évaluation initiale des délinquants, on a aussi déterminé qu'il serait préférable que la gestion des cas des délinquantes fasse l'objet d'une vérification autonome, laquelle tiendrait compte de tous les éléments du processus de gestion de cas.



3.0 APPROCHE ET MÉTHODOLOGIE

Les méthodes suivantes ont été employées dans le cadre de la vérification :

- un examen des directives du commissaire (DC) et des autres documents pertinents présentés à l'**annexe D**;
- des entrevues structurées avec les employés du SCC;
- des visites des établissements, dans toutes les régions, pour effectuer les entrevues et examiner les documents liés à la gestion des cas. Une liste est fournie à l'**annexe E**;
- des examens de dossiers du SGD par rapport à des critères de vérification spécifiques et aux lignes directrices en matière de contenu, choisis au moyen d'une approche fondée sur le risque;
- une analyse fondée sur les données reçues du groupe de la Mesure du rendement;
- un examen d'autres documents pertinents incluant un examen des documents des établissements visités.

En ce qui concerne l'examen des dossiers du SGD, l'équipe de vérification a utilisé un échantillon représentatif et a inclus les délinquants autochtones et non autochtones. Cet échantillon est tiré des dossiers qui étaient actifs au moment de la vérification et incluait des dossiers des établissements à sécurité maximale, moyenne et minimale de chacune des cinq régions. Le tableau suivant offre un sommaire du nombre de dossiers examinés à chaque niveau de sécurité des établissements de chaque région.

Critère d'échantillonnage	Nombre de dossiers par niveau de sécurité
Dossiers de délinquants dans les établissements à sécurité maximale dans chaque région	52 dossiers
Dossiers de délinquants dans les établissements à sécurité moyenne dans chaque région	51 dossiers
Dossiers de délinquants dans les établissements à sécurité minimale dans chaque région	25 dossiers
Total	128 dossiers

L'échantillon contenait un nombre proportionnel de dossiers de délinquants autochtones. L'échantillon de notre examen des dossiers du SGD contenait 23 dossiers.

L'information suivante a été examinée dans chacun des dossiers du SGD :

- le plus récent Suivi du plan correctionnel (SPC);
- les trois plus récentes inscriptions structurées au Registre des interventions menant au plus récent SPC;



- la plus récente Évaluation en vue d'une décision (EVD) donnant suite au SPC. On a privilégié les EVD liées à des transfère­ments, car le soutien d'une décision de transfère­ment fait partie de la portée de la présente vérification.

Ces rapports ont été examinés pour chacun des dossiers du SGD afin d'évaluer leur exhaustivité, leur uniformité et les délais de même que le niveau de respect des lignes directrices sur le contenu dans la préparation de ces rapports.

4.0 CONSTATATIONS DÉCOULANT DE LA VÉRIFICATION ET RECOMMANDATIONS

4.1 Cadre de gestion de la surveillance en établissement

Nous avons évalué le degré de mise en œuvre du cadre de gestion de la surveillance en établissement. Nous avons procédé à l'évaluation des directives et des lignes directrices, de la structure organisationnelle, des rôles et des responsabilités ainsi que des normes de formation. Nous avons aussi examiné les mécanismes d'établissement de rapports et de surveillance mis en place dans le cadre du programme.

4.1.1 Politiques et programmes

Nous nous attendions à constater que les politiques et les procédures sont claires, uniformes et comprises par ceux qui doivent les appliquer.

Les politiques et les procédures sont généralement claires et bien comprises par ceux qui doivent les appliquer. Certains éléments doivent cependant être clarifiés.

Les entrevues sur place ont révélé que les DC de la série 700 qui offrent des directives sur la gestion des cas sont généralement claires, uniformes et comprises par les employés chargés de la gestion des cas. De plus, les politiques et les procédures sont facilement accessibles pour ceux qui doivent les appliquer, et les employés ont mentionné qu'ils savaient comment y accéder. On faisait souvent référence aux politiques, aux procédures et aux lignes directrices sur le contenu de façon quotidienne ou hebdomadaire. La documentation pertinente à la vérification est présentée à l'**annexe D**.

Bien que l'on considère que les politiques sont généralement claires, les entrevues ont permis de révéler que certains points des DC de la série 700 devaient être clarifiés, ce qui était aussi le cas pour la vérification de l'évaluation initiale des délinquants. Parmi les éléments devant être clarifiés, mentionnons :

- les politiques liées aux visites et à la correspondance;
- les révisions du nouveau format des SPC;
- les visites familiales privées, et plus particulièrement la définition de « famille »;



- les politiques liées aux condamnés à perpétuité dans les établissements à sécurité moyenne.

La présente vérification n'a pas touché à ces points, car le niveau d'enquête dépassait la portée de la vérification.

Le Groupe d'examen des politiques (2008) procède actuellement à l'examen des différentes DC du SCC. Un rapport intitulé « *Staying on Track* » contient une recommandation (numéro 6) qui stipule : « examinez et modifiez toutes les DC existantes de manière à uniformiser le format, la clarté et le niveau de détail ». Cette initiative pourrait permettre de rectifier ces points en suspens.

Les lignes directrices sur le contenu aident l'équipe de gestion de cas à rédiger les rapports.

Environ 80 % des personnes interrogées ont mentionné que les lignes directrices sur le contenu et les modèles actuellement présentés dans les DC de la série 700 sont utilisés par l'équipe de gestion des cas dans la rédaction de rapports.

Il est obligatoire d'utiliser les lignes directrices sur le contenu dans la rédaction de rapports. Il n'est toutefois pas requis de noter quelles lignes directrices ont été consultées ou jugées non pertinentes (p. ex. « S/O »). Le recours à des lignes directrices sur le contenu dans les rapports de gestion de cas se situait entre 7 % et 38 %. Même si ces résultats peuvent sembler contredire les personnes interrogées qui ont affirmé que les lignes directrices sur le contenu étaient utiles, le faible taux d'inclusion peut être expliqué par les points suivants :

- aucune obligation de noter les lignes directrices non pertinentes;
- l'étendue des lignes directrices;
- les tentatives des employés assignés à la gestion de cas de prévoir différents scénarios.

Cette question est abordée plus en détail à la section 4.2.1 du présent rapport.

4.1.2 Dotation du personnel du SCC

Nous nous attendions à ce que les niveaux de dotation liés au cadre de surveillance en établissement soient déterminés par une approche systématique et maintenus aux niveaux prévus.

Les ressources en matière de dotation sont déterminées en utilisant une approche systématique. Cependant, des problèmes ont été relevés quant au ratio actuel de délinquants par agent de libération conditionnelle.

Une approche systématique utilisée pour la dotation est basée sur une méthode de répartition de la charge de travail qui permet de déterminer le ratio approprié de



délinquants par ALC à 25:1 comme l'ont mentionné les personnes interrogées. Cette méthode ne tient toutefois pas compte de certaines variables identifiées lors des entrevues dans les établissements. Parmi ces variables, mentionnons :

- Des charges de travail diverses dans les établissements de niveaux de sécurité différents causées par le nombre de rapports exigés, la quantité de responsabilités administratives, le nombre de placements à l'extérieur, les exigences en matière de sécurité, etc.;
- Certains ALC ont mentionné que la gestion de leurs cas était plus exigeante que celle des autres en raison de la nature et de la complexité des cas des délinquants suivis (peine à perpétuité comparativement aux peines plus courtes, besoins multiples, problèmes de santé mentale, etc.);
- La population carcérale a changé au fil des années et est de plus en plus diversifiée et difficile à gérer.

Tout comme pour la vérification de l'évaluation initiale des délinquants, ces facteurs ont rendu difficile l'application d'une approche de dotation unique à la gestion des cas. Comme on le mentionne dans le plan d'action de la gestion de la vérification des EID, on a mis en place des études, des groupes de travail et des consultations afin de réviser le ratio d'ALC par délinquant, et ce, en collaboration avec les syndicats, les sous-commissaires et le sous-commissaire adjoint, Opérations en établissement. Une présentation au Comité de direction devrait avoir lieu en juin 2010; on cherchera à obtenir une approbation pour mettre en oeuvre le nouveau ratio pour les unités d'admission prévu pour avril 2011.

Un taux élevé de roulement d'employés chargés de la gestion des cas a été relevé par le personnel du SCC travaillant en établissement.

Les renseignements recueillis lors des entrevues ont révélé qu'il y avait un roulement considérable de personnel dans les postes des CX-02 et des ALC. Même si le Système de gestion des délinquant(e)s (SGD) est conçu pour minimiser les effets du roulement de personnel en rendant accessibles tous les documents pertinents au personnel assigné à la gestion de cas, il ne tient pas compte de certains des facteurs qualitatifs qui peuvent influencer le processus de gestion des cas. Il n'existe pas encore de processus officiel pour gérer le roulement de personnel. Les personnes interrogées ont mentionné que des cas sont souvent redistribués aux ALC et CX-02 restants, ce qui fait augmenter la charge de travail au-dessus du ratio de 25:1. À l'inverse, on mentionne que des postes intérimaires ont été maintenus pendant de longues périodes. On a rapporté que l'augmentation de la charge de travail et l'existence de postes intérimaires influence la gestion de cas de la manière suivante :

- Les ALC ont dû prendre le temps nécessaire pour se familiariser avec les nouveaux cas avant de prendre des décisions;
- Les contraintes de temps ont eu des effets négatifs sur la qualité des rapports;
- Les employés du SCC occupant des postes intérimaires ne maîtrisaient pas parfaitement la teneur de leur rôle et de leurs responsabilités;



- L'engagement des délinquants pourrait être dérangé par la nécessité de forger fréquemment de nouvelles relations.

Bonne pratique

En raison de l'absence d'une stratégie nationale, des initiatives régionales ont été mises en œuvre pour traiter ces problèmes. La région des Prairies a mis en place une politique visant à offrir une formation polyvalente aux CX-02 et aux ALC afin de les préparer adéquatement dans l'éventualité où un poste devait se libérer. Pour sa part, la région de l'Atlantique a mis en place un processus permettant de fournir à l'AR des rapports sur les niveaux de dotation, qui sont ensuite inclus dans les plans régionaux en matière de ressources humaines.

La vérification a révélé que même si le roulement de personnel a été identifié comme un problème à la suite des entrevues, les données disponibles n'ont pas permis d'établir un portrait clair du nombre de postes occupés par des employés intérimaires. Le SCC a cependant fait des efforts considérables pour combler les postes vacants. Du 1^{er} avril 2008 au 1^{er} mars 2009, le SCC a engagé 1 584 nouveaux agents de correction.

4.1.3 Rôles et responsabilités du personnel du SCC

Nous nous attendions à ce que les rôles et responsabilités dans le cadre de la surveillance en établissement soient définis, établis et compris.

Les rôles et responsabilités sont généralement clairs, définis et compris, à l'exception de certaines personnes occupant des postes intérimaires.

Les entrevues avec les ALC ont confirmé que les personnes qui occupent un poste d'attache comprennent bien leur rôle et leurs responsabilités. Cependant, ce n'est pas toujours le cas pour les personnes occupant un poste intérimaire. Cette situation s'est avérée problématique, car il existe un grand nombre de postes intérimaires dans les rangs de la gestion de cas. Même si les personnes occupant un poste intérimaire ont reçu une formation officielle pour leur poste d'attache, 111 des 138 personnes interrogées ont mentionné que les intérimaires se basaient principalement sur des méthodes de formation informelles comme « l'apprentissage sur le tas », des formations en cours d'emploi, le mentorat et le jumelage afin d'acquérir les aptitudes et les connaissances requises pour leur travail. Bien que les descriptions de poste puissent fournir de l'information supplémentaire sur les rôles et responsabilités et que celles-ci ont été signées par le personnel, elles sont rarement utilisées comme référence.

4.1.4 Formation du personnel du SCC

Nous nous attendions à ce que la formation et l'information liées au cadre de surveillance en établissement soient offertes aux employés de tous les niveaux.



L'analyse d'un échantillon de 30 ALC intérimaires et titulaires de postes d'attache a révélé que 23 d'entre eux ont reçu le cours d'orientation obligatoire destiné aux ALC (CMO2), conformément aux Normes nationales de formation.

Comme le stipulent les Normes nationales de formation, les ALC titulaires de postes d'attache et intérimaires doivent suivre le cours d'orientation destiné aux ALC (CMO2) avant d'entrer en fonction. L'analyse d'un échantillon aléatoire de dossiers de formation de 30 ALC intérimaires et titulaires de postes d'attache a révélé que 77 % de ces ALC avaient suivi ce cours obligatoire (CMO2).

La formation annuelle obligatoire est souvent de niveau élevé et ne traite pas nécessairement du cadre de surveillance en établissement.

Les entrevues avec le personnel de la gestion de cas ont révélé que la formation annuelle obligatoire, telle que décrite dans les Normes nationales de formation, a offert un survol de haut niveau de sujets pertinents pour le personnel du SCC, mais qu'elle ne répond pas nécessairement aux besoins spécifiques d'une région ou d'un établissement. En outre, les CX-02 et les gestionnaires correctionnels ont reçu peu de formation liée à la gestion des cas. Cette conclusion est semblable à celle tirée à la suite de la vérification de l'évaluation initiale des délinquants.

La formation sur les besoins des Autochtones est limitée.

Certains besoins propres aux délinquants autochtones doivent être satisfaits au titre du cadre de surveillance en établissement. Les personnes interrogées ont mentionné qu'il serait bénéfique de donner une formation pratique supplémentaire sur la façon de répondre à ces besoins en tant que partie intégrante du cadre de surveillance en établissement.

La nécessité d'une formation supplémentaire sur les besoins des Autochtones et les processus propres à la gestion des cas concorde avec les résultats de la vérification de l'EID.

4.1.5 Rapports et suivi

Nous nous attendions à ce qu'il existe un processus pour faire le suivi du rendement et établir des rapports connexes à l'échelle nationale, régionale et en établissement; ce processus comporterait des évaluations des critères de mesure du rendement, de la résolution de problèmes, de la surveillance et de l'uniformité ainsi que de l'amélioration continue.

Les critères de mesure du rendement font l'objet de rapports et sont utilisés à des fins opérationnelles aux niveaux local et régional; aucune preuve n'a été relevée quant à l'établissement de rapports au niveau national.



La vérification a révélé que le rendement et les délais étaient surveillés au moyen de divers outils (RADAR, Outil de suivi corporatif, Système de gestion des délinquant(e)s, etc.). Ces outils étaient généralement acceptés et considérés utiles par le personnel du SCC, particulièrement pour la surveillance des délais et des taux d'activité ainsi que pour l'établissement de rapports dans le SGD et dans le cadre de la gestion de cas.

La vérification a révélé que les critères de mesure du rendement et les délais étaient surveillés au niveau local, mais pas de manière régulière au niveau national. L'AC consulte, entre autres, les dossiers liés aux entrevues à l'admission et les inscriptions au Registre des interventions lorsqu'on entreprend des activités de gestion des cas comme les renvois pour maintien en incarcération. Si des anomalies devaient être relevées, le personnel dans les établissements en serait avisé dans les plus brefs délais.

Les personnes interrogées ont laissé entendre que des améliorations pouvaient être apportées à la qualité des rapports généraux. Bien qu'une quantité importante de données brutes aient été recueillies, les données portaient principalement sur le rendement quantitatif et ne permettaient qu'une analyse qualitative limitée et peu de recommandations qui aideraient à améliorer le processus. De plus, les données qualitatives ont été recueillies au niveau régional, mais chaque région ne comptait qu'une seule ressource consacrée à la mesure du rendement, ce qui limitait l'analyse du rendement des employés du SCC en fonction des exigences du cadre de surveillance. La vérification n'a pas relevé de preuves de surveillance de la qualité des rapports au moyen d'outils, ce qui a rendu difficile l'évaluation de la fiabilité des renseignements recueillis à des fins de gestion.

À l'exception des Rapports d'observation ou déclarations d'un agent, qui sont utilisés dans les établissements pour consigner les événements importants en matière de sécurité, aucun autre mécanisme officiel n'est en place pour informer la haute direction des problèmes et des tendances liés aux délinquants ou à une population donnée à l'intérieur d'un établissement. Par conséquent, des séances d'information verbales informelles avec la haute direction des établissements sont souvent privilégiées pour faire le point sur les préoccupations, les tendances et les progrès liés aux délinquants. Ces séances d'information sont considérées utiles et qualifiées de moyen de communication efficace.

Il n'existe pas de processus formel de contrôle de la qualité pour le processus d'établissement de rapports et de surveillance.

Selon les lignes directrices n° 005-1, *Structure de gestion des établissements : rôles et responsabilités*, il incombe aux gestionnaires de l'Évaluation et des interventions (GEI) de superviser les ALC et de contrôler la qualité des documents liés à la gestion des cas. Il n'existe toutefois pas de processus formel normalisé de contrôle de la qualité pour les aider dans cette tâche.



Ces lignes directrices stipulent aussi que les gestionnaires correctionnels sont responsables du contrôle de la qualité des inscriptions structurées au Registre des interventions effectuées par les CX-02. Tout comme pour les GEI, les gestionnaires correctionnels n'ont pas de processus formel normalisé de gestion de la qualité, ni de programme national de formation pour leur montrer comment procéder. Comme il est mentionné à la section 4.2.1, notre vérification a révélé que certains des principaux rapports servant à la gestion de cas ne répondaient pas aux exigences. Quant aux autres rapports, bien qu'ils aient été préparés dans les délais prévus, les renseignements qu'ils contenaient étaient souvent copiés sans que de nouveaux éléments soient ajoutés.

La vérification de l'EID a aussi ciblé le contrôle de la qualité comme un point qui pouvait être amélioré. Son plan d'action mentionne que l'élaboration et la mise en œuvre d'un processus de contrôle de la qualité sont en cours, tout comme un index et des indicateurs de mesure du rendement.

Les SPC, les inscriptions structurées au Registre des interventions et les EVD sont des éléments de la gestion de cas qui bénéficieraient d'un contrôle formel de la qualité avant d'être consignés dans le SGD. Les résultats de notre examen des dossiers, présentés à la section 4.2.1, *Résumé de l'examen des dossiers*, viennent appuyer le besoin d'un contrôle formel de la qualité pour les rapports.

CONCLUSION

Les employés assignés à la surveillance en établissement ont mentionné qu'ils comprenaient bien la politique, mais que certains points devaient être clarifiés. Ils ont toutefois relevé des difficultés liées aux niveaux de dotation. Les employés ont aussi révélé qu'il y avait un besoin pour plus de formation spécifique à la surveillance en établissement. En ce qui concerne l'établissement de rapports et la surveillance, la surveillance au niveau local a été jugée satisfaisante, mais des lacunes existent en matière d'établissement de rapports et de surveillance au niveau national. Enfin, il a été relevé qu'il n'existait pas de formation ni de normes formelles pour les processus de contrôle de la qualité exigés par diverses DC.

Outre ces observations, l'équipe de vérification a relevé que le SCC n'est pas en mesure d'évaluer la qualité de l'information contenue dans les registres des interventions à l'échelle nationale et en établissement, hormis ce qui concerne le respect des délais. En raison de ce manque d'outils d'évaluation exhaustive, il est difficile de déterminer l'efficacité avec laquelle le système actuel visant à soutenir les efforts de gestion des cas contribue aux objectifs du SCC dans ce domaine.

Le SCC bénéficierait de normes plus claires en matière de qualité de l'information, d'indicateurs de rendement et de rapports sur les résultats.



RECOMMANDATIONS

Recommandation 1

Politiques et programmes

Le commissaire adjoint, Opérations et programmes correctionnels, devrait clarifier les politiques au besoin, renforcer les processus destinés à informer le personnel des mises à jour concernant les politiques pertinentes, mettre en œuvre une méthode cohérente pour répondre aux demandes de précisions sur les politiques et mettre à jour les « Lignes directrices des programmes correctionnels nationaux ». Les travaux effectués à la suite des recommandations issues de la vérification de l'évaluation initiale des délinquants et les actions entreprises par le Groupe d'examen des politiques pourraient contribuer à la mise en œuvre de la présente recommandation.

Recommandation 2

Affectation des ressources

Le commissaire adjoint, Opérations et programmes correctionnels (CAOPC), en collaboration avec le commissaire adjoint, Services corporatifs, devrait élargir son évaluation de la méthode actuelle de répartition de la charge de travail des agents de libération conditionnelle de manière à inclure les tâches de surveillance en établissement.

Recommandation 3

Formation

Le commissaire adjoint, Opérations et programmes correctionnels (CAOPC), en collaboration avec le commissaire adjoint, Gestion des ressources humaines (CAGR), devrait réviser la formation liée au cadre de surveillance en établissement, destinée aux employés chargés de la gestion des cas, et devrait apporter les améliorations nécessaires.

Recommandation 4

Rapports et suivi

Le commissaire adjoint, Opérations et programmes correctionnels (CAOPC), devrait examiner les rapports de gestion des cas du SCC pour s'assurer qu'ils sont pertinents et qu'ils correspondent aux objectifs organisationnels. Il devrait ensuite définir et mettre en œuvre des mesures de suivi du rendement pertinentes à la préparation des rapports jugés adéquats afin de faciliter les améliorations en cours et les initiatives du SCC. Les mesures de suivi du rendement devraient inclure les indicateurs de la qualité informationnelle des documents en établissement. Afin d'assurer une conformité, toute lacune liée au rendement devrait être signalée et corrigée dans le cadre de ce processus.



4.2 Conformité aux textes législatifs et aux directives des politiques

L'équipe de vérification a évalué les dossiers des délinquants en fonction des trois points suivants :

1. Respect des délais obligatoires;
2. Respect des politiques obligatoires;
3. Utilisation des lignes directrices sur le contenu.

Comme le mentionne la section 2.2, *Étendue de la vérification*, les procédures de vérification ne comprenaient pas une évaluation de la qualité des décisions liées aux cas, mais avaient pour but d'évaluer la portée de l'analyse dans les documents en cherchant des preuves de « copier-coller » et en notant le pourcentage de lignes directrices sur le contenu qui a été pris en compte dans l'analyse des inscriptions structurées au Registre des interventions de 30 jours.

Il est important de mentionner que même si l'utilisation des lignes directrices sur le contenu est obligatoire, le personnel chargé de la gestion de cas n'est pas tenu de mentionner si une ligne directrice a été considérée mais pas utilisée en fin de compte. C'est pourquoi il a été impossible pour l'équipe de vérification de procéder à un examen complet.

4.2.1 Respect des délais exigés

Nous nous attendions à ce que les inscriptions structurées au Registre des interventions, les Suivis du plan correctionnel (SPC), les notes aux dossiers des délinquants notoires et les Évaluations en vue d'une décision (EVD) soient remplis de manière à respecter les politiques pertinentes des DC, incluant les exigences concernant les délais, et à ce que les lignes directrices sur le contenu soient utilisées et consignées. La présente section du rapport présente une analyse des principaux éléments des documents et procédures du cadre de surveillance en établissement.

En ce qui concerne les entrevues à l'admission, certains des documents examinés respectaient les exigences en matière de délais.

Une fois terminées, les entrevues à l'admission sont consignées comme des inscriptions structurées au Registre des interventions. La politique exige que chaque délinquant subisse une entrevue dans les cinq jours suivant un placement ou un transfèrement pénitentiaire, peu importe le niveau de sécurité. L'équipe responsable de la gestion du cas tiendra une conférence de cas pour examiner le dossier et interroger le délinquant. Comme le stipule la DC 705-3, la conférence de cas a pour but :

- de confirmer la langue utilisée dans le dossier;
- de présenter au délinquant l'équipe de gestion du cas;
- de vérifier les renseignements déjà recueillis, d'obtenir des précisions et de repérer tout besoin dont il faut s'occuper immédiatement;
- d'orienter le délinquant vers tout spécialiste qu'il doit consulter selon ses besoins;



- d'expliquer les attentes de l'équipe de gestion du cas
- de discuter des visites familiales privées et des dates possibles;
- de mettre le délinquant au courant du contenu du rapport de son Évaluation préliminaire, si ce n'est déjà fait.

Notre vérification a révélé que ce ne sont pas tous les délinquants qui ont eu droit à une entrevue à l'admission, et parmi ceux qui l'ont eue, il y en avait qui ne l'ont pas subie dans les délais prescrits. Le tableau qui suit montre que le taux de conformité à cette exigence était plus faible dans les établissements à sécurité moyenne que dans les établissements à sécurité maximale et minimale, et qu'il était également inférieur à la moyenne dans les régions des Prairies et du Pacifique.

On a procédé à l'examen de 122 dossiers; 83 (soit 68 %) faisaient mention d'une entrevue à l'admission. De ces 83 entrevues, 68 (soit 82 %) ont été effectuées dans les délais requis.

Une analyse plus approfondie des 39 dossiers qui ne faisaient pas mention d'une entrevue à l'admission a permis de révéler ceci :

- pour 67 % (26/39) des dossiers qui ne faisaient pas mention d'une entrevue à l'admission effectuée dans un délai de 5 jours, une entrevue à l'admission a fini par avoir lieu, mais avec un retard de 13 jours, en moyenne;
- 33 % (13/39) des dossiers des délinquants n'ont jamais fait mention d'une entrevue à l'admission.

Ainsi, des 122 dossiers examinés, 109 (soit 89 %) contenaient la mention d'une entrevue à l'admission effectuée à un moment ou à un autre.

On pourrait expliquer le non-respect des délais par l'incapacité des CX-02 assignés à un cas à se rendre à une entrevue ou par le fait que ceux-ci ne travaillaient pas pendant les cinq jours suivant le transfèrement d'un délinquant à un autre établissement.

Les tableaux suivants offrent plus de détails pour chaque niveau de sécurité et chaque région.

**Respect des délais par niveau de sécurité**

N=122 ⁸				
Politiques pertinentes concernant les délais des entrevues à l'admission	Maximale	Moyenne	Minimale	Total
	Taux de conformité			
Une entrevue à l'admission doit être effectuée dans les cinq jours suivant l'arrivée d'un délinquant dans un établissement	67 % (34/51)	61 % (28/46)	84 % (21/25)	68 % (83/122)

Respect des délais par région

N=83						
Politiques pertinentes concernant les délais des entrevues à l'admission	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Pacifique	Total
	Taux de conformité					
Une entrevue à l'admission doit être effectuée dans les cinq jours suivant l'arrivée d'un délinquant dans un établissement	86 % (19/22)	85 % (17/20)	77 % (17/22)	90 % (9/10)	67 % (6/9)	82 % (68/83)

Remarque : Parmi les dossiers examinés, six ont été qualifiés de « sans objet » pour différentes raisons d'ordre administratif, comme le fait que des délinquants n'ont pas été placés dans un établissement d'origine.

L'examen des Suivis du plan correctionnel nous a permis de relever différents degrés de conformité aux délais exigés par les programmes.

Des examens réguliers des plans correctionnels sont effectués sous la forme de SPC. La DC 710-2, *Progrès par rapport au plan correctionnel*, énonce les situations pour lesquelles il est obligatoire de remplir un SPC afin de consigner les modifications au plan correctionnel et les progrès réalisés par rapport aux objectifs de celui-ci. Deux situations nécessitent qu'un examen obligatoire du plan correctionnel soit effectué par l'entremise d'un SPC : lorsqu'un délinquant réussit un programme de base et lorsqu'un examen annuel est effectué pour un délinquant purgeant une peine à perpétuité. Consigner les progrès réalisés est une tâche essentielle pour les décisions liées aux mises en liberté et aux transfèvements.

Selon la DC 710-1, lorsqu'un délinquant termine un programme de base indiqué dans le plan correctionnel, un agent de libération conditionnelle de l'équipe de gestion des cas (EGC) fera, dans les 30 jours, une analyse pour déterminer s'il y a lieu de modifier

⁸ N = échantillon total examiné par domaine de vérification (les dossiers « sans objet » ont été exclus de l'échantillon, au besoin).



l'une ou l'autre des cotes de base du délinquant (plus de détails à l'**annexe B**). S'il y a lieu de modifier l'une ou l'autre des cotes de base du délinquant, il faut rédiger un SPC dans les 30 jours suivant la date à laquelle le rapport sur le rendement du délinquant dans le cadre du programme est officiellement consigné dans le SGD. Si aucun changement ne s'impose, l'agent de libération conditionnelle fera, au Registre des interventions, une inscription intitulée « Mise à jour du PC » et consignera le compte rendu de l'analyse dans le SGD.

Notre vérification a révélé que des 128 dossiers examinés, seulement 34 incluaient un programme de base. Ces 34 dossiers présentaient un taux de réussite global de 68 %. Cependant, en ce qui a trait au respect des délais exigés de 30 jours, le taux global du SCC était de 91 %. La durée moyenne des retards, le cas échéant, était de 8 jours.

Nous avons aussi remarqué que les dossiers qui contenaient des inscriptions structurées au Registre des interventions n'étaient pas identifiés comme une « Mise à jour du PC », mais portaient plutôt la mention « délinquant » ou « autre ».

Les tableaux suivants montrent que le taux de conformité est relativement similaire pour tous les niveaux de sécurité, à l'exception des établissements à sécurité maximale, qui présentent un taux de 75 %. Les taux varient cependant d'une région à l'autre, allant de 60 % à 100 %.

Respect des délais par niveau de sécurité

	Maximale	Moyenne	Minimale	Total
Politiques pertinentes concernant les délais des SPC	Taux de conformité			
Un SPC ou une inscription au Registre des interventions doit être réalisé après le programme. Nombre total de dossiers admissibles = 34	50 % (4/8)	63 % (10/16)	90 % (9/10)	68 % (23/34)
Le SPC ou l'inscription au Registre des interventions doit être réalisé dans les 30 jours suivant la date à laquelle le rapport sur le rendement du délinquant dans le cadre du programme est consigné dans le SGD Nombre total de dossiers admissibles = 23	75 % (3/4)	90 % (9/10)	100 % (9/9)	91 % (21/23)

**Respect des délais par région**

Politiques pertinentes concernant les délais des SPC	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Pacifique	Total
	Taux de conformité					
Un SPC ou une inscription au Registre des interventions doit être réalisé après le programme. Nombre total de dossiers admissibles = 34	67 % (6/9)	100 % (4/4)	63 % (5/8)	62 % (5/8)	60 % (3/5)	68 % (23/34)
Les SPC ou les inscriptions au Registre des interventions réalisés après le programme - respect des délais. Nombre total de dossiers admissibles = 23	83 % (5/6)	100 % (4/4)	80 % (4/5)	100 % (5/5)	100 % (3/3)	91 % (21/23)

Des différences quant au degré de conformité à la politique ont aussi été relevées dans les Suivis des plans correctionnels des condamnés à perpétuité.

Depuis le 18 septembre 2007, un SPC doit être rempli par les agents de libération conditionnelle sur une base annuelle pour tous les condamnés à perpétuité et les délinquants purgeant une peine d'une durée indéterminée. Notre vérification a révélé que les ALC ont rempli 55 % des SPC exigés chaque année.

Respect des délais par niveau de sécurité

N=31				
Politiques pertinentes concernant les délais des SPC	Maximale	Moyenne	Minimale	Total
	Taux de conformité			
Un SPC doit être rédigé annuellement à l'égard de tout délinquant purgeant une peine d'emprisonnement à perpétuité ou d'une durée indéterminée.	64 % (7/11)	38 % (5/13)	71 % (5/7)	55 % (17/31)

**Respect des délais par région**

N=31						
Politiques pertinentes concernant les délais des SPC	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Pacifique	Total
	Taux de conformité					
Un SPC doit être rédigé annuellement à l'égard de tout délinquant purgeant une peine d'emprisonnement à perpétuité ou d'une durée indéterminée.	83 % (5/6)	38 % (3/8)	38 % (3/8)	67 % (2/3)	67 % (4/6)	55 % (17/31)

En ce qui concerne la réévaluation de la cote de sécurité des délinquants, 100 % des dossiers examinés respectaient les exigences relatives aux délais.

La réévaluation de la cote de sécurité des délinquants est importante pour assurer la sécurité publique. Grâce à elle, on peut s'assurer que les délinquants sont placés dans un établissement dont le niveau de sécurité est approprié, et ce, tout au long de leur peine. De plus, elle aide le SCC à se conformer à la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, qui exige que la protection de la société soit le critère prépondérant dans l'application du processus correctionnel, et lui permet d'utiliser des mesures de protection qui sont le moins restrictives possible. Lors de l'admission, chaque délinquant se voit attribuer une cote de sécurité (minimale, moyenne ou maximale) suivant l'application de l'Échelle de classement par niveau de sécurité (ECNS); cette cote est par la suite réévaluée à partir de l'Échelle de réévaluation de la cote de sécurité (ERCS) et d'une évaluation d'autres facteurs pertinents. La réévaluation de la cote de sécurité d'un délinquant doit être réalisée par un ALC dans les délais prévus, lesquels sont déterminés par la peine du délinquant en question.

D'après les données de la vérification, les ALC ont toujours respecté les délais liés à la réévaluation de la cote de sécurité des délinquants (100 % du temps).

Respect des délais par niveau de sécurité

Taux de conformité global : 100 %						
N=85						
Politiques pertinentes concernant les délais liés au classement des délinquants selon le niveau de sécurité	Maximale		Moyenne		Minimale	
	N	Taux de conformité	N	Taux de conformité	N	Taux de conformité
La réévaluation de la cote de sécurité des délinquants doit être réalisée dans les délais établis.	39	100 %	43	100 %	3	100 %

**Respect des délais par région**

Taux de conformité global : 100 % N=85										
Politiques pertinentes concernant les délais liés au classement des délinquants selon le niveau de sécurité	Atlantique		Québec		Ontario		Prairies		Pacifique	
	N	Taux de conformité	N	Taux de conformité	N	Taux de conformité	N	Taux de conformité	N	Taux de conformité
La réévaluation de la cote de sécurité des délinquants doit être réalisée dans les délais établis.	18	100 %	14	100 %	19	100 %	16	100 %	18	100 %

En ce qui concerne les processus de transfèrement, 100 % des dossiers examinés respectaient les exigences relatives aux délais.

Grâce aux processus de transfèrement, on peut veiller à ce que les délinquants soient transférés vers un établissement qui répond à leurs besoins en matière de sécurité et de programmes, et ce, tout en assurant la sécurité publique. Qu'ils soient interrégionaux ou intrarégionaux, les transfèremments peuvent être sollicités ou non sollicités.

Peu importe le type de transfèrement, un mandat de transfèrement est requis chaque fois qu'un délinquant est déplacé d'un établissement à un autre; dans le cas des délinquants autochtones déplacés vers un pavillon de ressourcement, il faut plutôt une lettre de retrait. Cependant, selon le type de transfèrement, la délégation des pouvoirs décisionnels et les délais relatifs à la prise de décisions peuvent changer. Ces détails sont présentés à l'annexe A de la DC 710-2 (*Transfèrement de délinquants - Délégation de pouvoirs*).

D'après les données de la vérification, les décisions en matière de transfèrement ont toujours respecté les délais prévus dans l'annexe A de la DC 710-2 (100 % du temps).

Respect des délais par niveau de sécurité

Taux de conformité global : 100 % N=65						
Politiques pertinentes concernant les délais des processus de transfèrement	Maximale		Moyenne		Minimale	
	N	Taux de conformité	N	Taux de conformité	N	Taux de conformité
Les décisions de transfèrement doivent être prises dans les délais prévus.	25	100 %	24	100 %	16	100 %



Respect des délais par région

Taux de conformité global : 100 % N=65										
Politiques pertinentes concernant les délais des processus de transfèrement	Atlantique		Québec		Ontario		Prairies		Pacifique	
	N	Taux de conformité	N	Taux de conformité	N	Taux de conformité	N	Taux de conformité	N	Taux de conformité
Les décisions de transfèrement doivent être prises dans les délais prévus.	16	100 %	14	100 %	11	100 %	12	100 %	12	100 %

Notes au dossier des cas notoires

La DC 710-2 définit les délinquants notoires de la façon suivante : « Délinquant qui a commis une infraction causant la mort ou un dommage grave à une autre personne et dont le cas a attiré beaucoup d'attention de la part du public, ou délinquant dont l'infraction n'était pas accompagnée de violence, mais a suscité une grande attention médiatique et/ou a fait un nombre considérable de victimes ».

Selon la politique sur les délinquants notoires, s'il est établi que le transfèrement proposé pourrait susciter beaucoup d'intérêt de la part du public, l'ALC doit verser une note au dossier intitulée « CAS NOTOIRE » au moins deux semaines avant le transfèrement du délinquant.

Dans le cadre de la vérification, nous avons examiné 29 dossiers qualifiés de « cas notoire ». Seize de ces dossiers étaient admissibles, puisqu'ils contenaient un transfèrement survenu durant la période d'incarcération. De ces 16 dossiers, seulement six contenaient une note qui avait été versée avant le transfèrement. Les dix autres dossiers ne contenaient aucune note; il est possible que l'ALC ait déterminé que le transfèrement ne susciterait probablement pas beaucoup d'intérêt de la part du public et que, de ce fait, aucune note n'était requise.

Étant donné le caractère sensible de cette question pour le SCC et le risque associé aux délinquants dits « notoires », il aurait été utile d'avoir sous la main un document expliquant pourquoi il a été jugé inutile de rédiger une note pour un transfèrement donné. Il est toutefois à noter que la politique ne contient pas d'exigences en ce sens.

Respect des exigences des politiques

Introduction

Il est important que le respect des politiques obligatoires énoncées dans les DC soit reflété dans le dossier de gestion de cas des délinquants. Cette partie de la vérification a examiné le respect des exigences liées aux politiques suivantes :



- Évaluation des besoins immédiats
- Réévaluation de la cote de sécurité des délinquants
- Processus de transfèrement
- Processus de transfèrement des délinquants autochtones
- Notes au dossier des cas notoires

Concernant l'évaluation des besoins immédiats, la majorité des délinquants ont fait l'objet d'une évaluation.

Conformément à la DC 705-3, lorsqu'une évaluation des besoins immédiats est terminée, le gestionnaire correctionnel (GC) ou l'agent de correction II (CX-02) doit en consigner le compte rendu au Registre des interventions. Selon la politique, dans le cadre de l'évaluation préliminaire, chaque délinquant doit faire l'objet d'une évaluation des besoins immédiats lorsqu'il est transféré vers un nouvel établissement.

Notre vérification a révélé que la majorité des délinquants (79 %) ont fait l'objet d'une évaluation des besoins immédiats à leur arrivée dans un établissement. Comme le montrent les tableaux ci-dessous, ce taux a été assez similaire d'une région à l'autre, à l'exception de la région des Prairies, où seulement 64 % des délinquants ont fait l'objet d'une évaluation à leur arrivée dans un nouvel établissement.

Respect des exigences par niveau de sécurité

N=122				
Politiques pertinentes concernant l'évaluation des besoins immédiats	Maximale	Moyenne	Minimale	Total
	Taux de conformité			
Il faut procéder à une évaluation des besoins immédiats dans le cadre de l'évaluation préliminaire.	86 % (44/51)	74 % (34/46)	72 % (18/25)	79 % (96/122)

Respect des exigences par région

N=122						
Politiques pertinentes concernant l'évaluation des besoins immédiats	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Pacifique	Total
	Taux de conformité					
Il faut procéder à une évaluation des besoins immédiats dans le cadre de l'évaluation préliminaire.	85 % (22/26)	76 % (19/25)	83 % (20/24)	64 % (14/22)	84 % (21/25)	79 % (96/122)

En ce qui concerne la réévaluation de la cote de sécurité des délinquants, 100 % des dossiers examinés ont été autorisés par le personnel approprié.



Le directeur d'établissement, ou son délégué, est chargé d'autoriser la cote de sécurité attribuée aux délinquants par l'entremise de la feuille « Revue/décision d'un comité du SCC », dans laquelle il doit préciser la cote qu'il attribue pour les trois catégories suivantes : adaptation à l'établissement, risque d'évasion et risque pour la sécurité du public. Tous les détails relatifs à ce sujet se trouvent dans la DC 710-6.

Notre vérification a révélé que 100 % de ces feuilles « Revue/décision d'un comité du SCC », ont été remplies par le personnel approprié.

Notre vérification a aussi révélé que plus de 80 % de ces feuilles contenaient des cotes pour les trois catégories mentionnées à l'échelle des établissements.

L'Échelle de réévaluation de la cote de sécurité (ERCS) doit être appliquée pour chaque réévaluation de la cote de sécurité des délinquants. Il faut donc que l'évaluation numérique de l'ERCS soit consignée de façon explicite au dossier de la réévaluation de la cote de sécurité. Comme le montrent les tableaux ci-dessous, le taux de conformité à cette politique a été assez uniforme à l'échelle des établissements; cependant, à l'échelle régionale, le taux de conformité des régions de l'Atlantique et du Québec a été beaucoup moins élevé que dans les autres régions.

En ce qui concerne les délinquants autochtones, des facteurs particuliers doivent être pris en considération au moment d'effectuer une réévaluation de la cote de sécurité. Ces facteurs sont présentés en détail dans le présent rapport, dans la section portant sur le respect des politiques relatives aux Autochtones, où l'on présente aussi les résultats liés à ce sujet.

Respect des exigences par niveau de sécurité

N=99				
	Maximale	Moyenne	Minimale	Total
Politiques pertinentes concernant la réévaluation de la cote de sécurité des délinquants	Taux de conformité			
La réévaluation de la cote de sécurité d'un délinquant doit être autorisée par le personnel approprié.	100 % (39/39)	100 % (44/44)	100 % (16/16)	100 % (99/99)
Chaque feuille « Revue/décision d'un comité du SCC » doit inclure la cote attribuée par le directeur d'établissement ou son délégué pour les trois catégories données.	85 % (33/39)	82 % (36/44)	88 % (14/16)	84 % (83/99)

**Respect des exigences par région**

N=99						
Politiques pertinentes concernant la réévaluation de la cote de sécurité des délinquants	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Pacifique	Total
	Taux de conformité					
La réévaluation de la cote de sécurité d'un délinquant doit être autorisée par le personnel approprié.	100 % (21/21)	100 % (17/17)	100 % (23/23)	100 % (21/21)	100 % (17/17)	100 % (99/99)
Chaque feuille « Revue/décision d'un comité du SCC » doit inclure la cote attribuée par le directeur d'établissement ou son délégué pour les trois catégories données.	43 % (9/21)	88 % (15/17)	96 % (22/23)	90 % (19/21)	100 % (17/17)	83 % (82/99)

En ce qui concerne les processus de transfèrement, nous avons constaté que les décisions ont été rendues 100 % du temps par un décideur approprié.

L'annexe A de la DC 710-2 (*Transfèrement de délinquants*) indique quels décideurs peuvent rendre une décision en matière de transfèrement. Il ne s'agit pas que d'une exigence de la politique : cette exigence est également énoncée dans la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*. Notre vérification a révélé que les décisions en matière de transfèrement ont été rendues 100 % du temps par un décideur approprié.

Les politiques détaillées concernant les transfèrements sollicités interrégionaux et intrarégionaux se trouvent dans la DC 710-2. Dans l'ensemble, le taux de conformité aux processus liés aux transfèrements sollicités interrégionaux et intrarégionaux a varié selon les régions et les établissements.

En vertu de la DC 710-2, les délinquants qui purgent une peine d'emprisonnement à perpétuité pour meurtre au premier ou au deuxième degré et qui sont transférés d'un établissement à sécurité maximale à un établissement à sécurité moyenne doivent avoir fait l'objet d'une évaluation psychologique complète au cours des deux années précédentes, et cette évaluation doit être consignée au dossier. Dans le cadre de notre vérification, nous avons relevé, dans les établissements à sécurité moyenne, cinq dossiers qui répondent à ce critère. Comme le montre le tableau ci-dessous, parmi ces cinq dossiers, trois contenaient une évaluation psychologique complète réalisée au cours des deux années précédentes.



Respect des exigences par niveau de sécurité

Politiques pertinentes concernant les processus de transfèrement	Maximale	Moyenne	Minimale	Total
	Taux de conformité			
Les décisions en matière de transfèrement doivent être rendues par un décideur approprié. Nombre total de dossiers admissibles = 65	100 % (25/25)	100 % (24/24)	100 % (16/16)	100 % (65/65)
Dans le cas des délinquants qui purgent une peine d'emprisonnement à perpétuité pour meurtre au premier ou au deuxième degré, qui sont transférés d'un établissement à sécurité maximale à un établissement à sécurité moyenne et dont l'évaluation psychologique date de plus de deux ans, une nouvelle évaluation psychologique complète doit être réalisée. Nombre total de dossiers admissibles = 5	s/o	60 % (3/5)	s/o	60 % (3/5)
Dans le cas des transfèrements intrarégionaux, le compte rendu de la conférence de cas doit être consigné dans l'Évaluation en vue d'une décision (EVD). Nombre total de dossiers admissibles = 43	50 % (8/16)	73 % (11/15)	83 % (10/12)	67 % (29/43)
Il doit être évident que le responsable régional des transfèrements (RRT) de la région d'accueil a examiné la demande de transfèrement. Nombre total de dossiers admissibles = 24	80 % (12/15)	33 % (2/6)	67 % (2/3)	67 % (16/24)

Respect des exigences par région

Politiques pertinentes concernant les processus de transfèrement	Atlan-tique	Québec	Ontario	Prairies	Pacifique	Total
	Taux de conformité					
Les décisions en matière de transfèrement doivent être rendues par un décideur approprié. Nombre total de dossiers admissibles = 65	100 % (16/16)	100 % (14/14)	100 % (11/11)	100 % (12/12)	100 % (12/12)	100 % (65/65)



Politiques pertinentes concernant les processus de transfèrement	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Pacifique	Total
	Taux de conformité					
Dans le cas des délinquants qui purgent une peine d'emprisonnement à perpétuité pour meurtre au premier ou au deuxième degré, qui sont transférés d'un établissement à sécurité maximale à un établissement à sécurité moyenne et dont l'évaluation psychologique date de plus de deux ans, une nouvelle évaluation psychologique complète doit être réalisée. Nombre total de dossiers admissibles = 5	50 % (1/2)	100 % (2/2)	s/o	s/o	100 % (1/1)	80 % (4/5)
Dans le cas des transfèrements intrarégionaux, le compte rendu de la conférence de cas doit être consigné dans l'EVD. Nombre total de dossiers admissibles = 43	75 % (6/8)	90 % (9/10)	56 % (5/9)	64 % (7/11)	40 % (2/5)	67 % (29/43)
Il doit être évident que le RRT de la région d'accueil a examiné la demande de transfèrement. Nombre total de dossiers admissibles = 24	69 % (9/13)	33 % (1/3)	100 % (2/2)	33 % (1/3)	100 % (3/3)	67 % (16/24)

Concernant le transfèrement des délinquants autochtones, le taux de conformité aux exigences se situe à 100 %.

Pour qu'un délinquant autochtone puisse être transféré, une lettre de retrait ou un mandat de transfèrement doit être consigné à son dossier. Dans l'ensemble, cette partie de la politique a été respectée à 100 %.

Au moment de déterminer la cote de sécurité d'un délinquant autochtone, le personnel de la gestion des cas doit prendre en considération les facteurs particuliers qui sont décrits en détail au paragraphe 24 de la DC 710-6. Toutefois, il n'est pas nécessaire de consigner au dossier le processus décisionnel entourant l'examen de ces facteurs particuliers.

Concernant les notes au dossier des cas notoires, la politique a été respectée.

Dans le cas des dossiers des délinquants notoires devant faire l'objet d'une note, les éléments suivants doivent être abordés dans la note pour que celle-ci soit complète :



- l'intérêt que le grand public a porté au cas depuis l'arrestation du délinquant jusqu'à maintenant;
- une brève évaluation des cotes de sécurité qui ont été attribuées au délinquant par le passé;
- les préoccupations des parties intéressées et des intervenants probables et les mesures prises pour préparer la collectivité.

Le paragraphe 99b de la DC 710-2 présente ces éléments en détail. Dans l'ensemble, l'examen des six notes qui ont été portées aux dossiers a révélé que les ALC avaient intégré 100 % des éléments requis dans cinq de ces notes et 93 % des éléments requis dans la sixième note.

Utilisation des lignes directrices sur le contenu

Des lignes directrices sur le contenu ont été incluses aux DC de la série 700 afin d'aider le personnel chargé de la gestion des cas à élaborer des rapports pertinents et uniformes en lui indiquant comment évaluer les risques de façon efficace et exhaustive. Il est obligatoire d'utiliser ces lignes directrices pour la création d'un rapport; en revanche, il n'est pas obligatoire de noter (p. ex. grâce à l'abréviation « s/o ») quelles lignes directrices ont été jugées non applicables. Ainsi, la vérification ne peut porter que sur les lignes directrices qui ont été utilisées pour les rapports, et les résultats de la vérification peuvent refléter un taux de conformité inférieur à ce qu'il est en réalité. Bien qu'il soit difficile d'évaluer exactement l'utilisation des lignes directrices sur le contenu, des entrevues ont révélé qu'environ 80 % du personnel de la gestion des cas s'est servi des lignes directrices pour faciliter l'élaboration de rapports de gestion de cas. Les renseignements répertoriés dans le SGD indiquent toutefois un taux d'utilisation global considérablement inférieur.

Le tableau suivant présente le taux d'utilisation des lignes directrices sur le contenu se trouvant dans les DC.

Lignes directrices	Taux d'utilisation
Inscriptions structurées au Registre des interventions	7 %
Suivi du plan correctionnel	31 %
Réévaluation de la cote de sécurité des délinquants	17 %
Processus de transfèrement	38 %
Délinquants autochtones	21 %

Les renseignements sur l'utilisation des lignes directrices sont inclus dans le présent rapport de vérification, car ils fournissent un contexte éclairant lorsque vient le temps d'examiner la portée des analyses présentées dans les rapports de gestion de cas, particulièrement lorsqu'ils sont utilisés conjointement avec les résultats de la vérification portant sur l'utilisation de la fonction « couper-coller ».



4.2.2 Rencontres entre les délinquants et l'équipe de gestion des cas

Nous nous attendions à constater que les informations dans le dossier du cas reflètent les contacts personnels avec le délinquant et la connaissance de celui-ci.

La plupart des employés en établissement interrogés ont révélé qu'ils auraient besoin de plus de contacts avec les délinquants pour fournir un contexte significatif dans le cadre de leurs rapports.

Dans le but de produire des documents de gestion de cas complets et à jour, les agents de libération conditionnelle et les agents de correction II rencontrent les délinquants en personne afin de discuter avec eux des progrès réalisés et des problèmes rencontrés. Les agents de libération conditionnelle, et particulièrement ceux des établissements à sécurité minimale, ont indiqué qu'il était difficile de préparer les rapports de gestion de cas dans les délais prévus en raison de leur volume de travail (25 délinquants pour 1 ALC). Les agents de libération conditionnelle des établissements à sécurité minimale ont parlé d'une grande quantité de travail d'ordre administratif, tandis que ceux des établissements à sécurité maximale ont cité les difficultés relatives à la sécurité entourant la gestion de la population comme un important facteur contribuant à leur volume de travail. Par conséquent, les ALC ont déclaré qu'ils avaient peu d'occasions de rencontrer les délinquants de manière individuelle.

Les CX-02 interrogés ont indiqué qu'ils avaient suffisamment de temps pour rencontrer les délinquants, d'autant plus lorsque le niveau de sécurité est bas. Malgré tout, ils ont laissé entendre que la fréquence de ces rencontres avait diminué en raison des changements apportés aux horaires de travail; en effet, les CX-02 ne sont plus en mesure de retourner voir aussi souvent les délinquants dont ils ont la charge directement dans leur établissement.

Les CX-02 sont chargés de mettre à jour le Registre des interventions, qui vise à faire état des activités liées aux besoins d'un délinquant en matière de programmes, y compris ceux liés à l'emploi, et à mieux faire comprendre ou à analyser le comportement, l'attitude et la motivation d'un délinquant ainsi que les progrès qu'il a réalisés au cours des 30 derniers jours. Le Registre des interventions planifie également les activités des 30 jours suivants afin de donner l'occasion au délinquant de montrer qu'il fait des progrès.

Bien que notre vérification des dossiers du SGD nous ait permis de constater que les Registres des interventions sont généralement mis à jour dans un délai de 30 jours, nous avons remarqué que des passages ont été coupés et collés d'un document à l'autre alors que de nouveaux renseignements ou des formulations différentes auraient été plus appropriés. Les résultats de la vérification portant sur l'utilisation de la fonction « couper-coller » sont présentés dans les tableaux ci-dessous.



Utilisation de la fonction « couper-coller » par niveau de sécurité

N=127				
	Maximale	Moyenne	Minimale	Total
	Utilisation			
La fonction « couper-coller » a été utilisée au sein d'un établissement.	55 % (28/51)	58 % (30/52)	67 % (16/24)	58 % (74/127)

Utilisation de la fonction « couper-coller » par région

N=127						
	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Pacifique	Total
	Utilisation					
La fonction « couper-coller » a été utilisée au sein d'une région.	41 % (11/27)	68 % (17/25)	64 % (16/25)	72 % (18/25)	48 % (12/25)	58 % (74/127)

Dans l'ensemble, la fonction « couper-coller » a été utilisée dans 58 % des Registres des interventions examinés. Elle a majoritairement été utilisée dans les établissements à sécurité minimale, ce qui est curieux, car les délinquants incarcérés dans ces établissements sont ceux qui ont le plus d'occasions de prendre part à des programmes, à des activités, à des interventions, à des visites familiales privées, etc. Il devrait donc y avoir chaque mois une abondance de nouveaux renseignements à intégrer au Registre des interventions.

Quelques autres facteurs pourraient avoir influencé l'utilisation de la fonction « couper-coller » dans les Registres des interventions :

- La plupart des personnes interrogées, et ce, à tous les niveaux de l'organisation, ont critiqué le Registre des interventions, le qualifiant de problème cyclique. Le Registre des interventions n'était pas rigoureusement tenu à jour parce qu'il n'était pas utilisé, et il n'était pas utilisé en raison de la pauvreté des renseignements contenus ou du manque de nouvelles analyses;
- Il arrivait parfois qu'il n'y ait aucun nouveau renseignement à inscrire au Registre des interventions d'un mois à l'autre. Par exemple, si un délinquant était sur une liste d'attente pour un programme, qu'il n'avait pas changé d'emploi ou qu'il n'avait pas fait l'objet d'accusations disciplinaires, le Registre des interventions n'avait pas besoin d'être mis à jour avec de nouveaux renseignements ou de nouvelles analyses par rapport au mois précédent.



4.2.3 Respect des exigences de programmes

Nous nous attendions à ce que les programmes prévus dans le plan correctionnel des délinquants leur soient offerts en temps opportun conformément au plan correctionnel. La présente vérification s'est limitée au taux de réussite à un programme durant la période d'incarcération, puisqu'une évaluation exhaustive a récemment été menée sur ce sujet.

L'évaluation du taux de réussite à un programme a révélé que 67 % des détenus non autochtones et 64 % des détenus autochtones ont suivi un programme avec succès avant leur date d'admissibilité à la libération conditionnelle totale (DALCT).

Étant donné la petite taille de l'échantillon original, l'équipe de vérification a choisi d'effectuer quelques autres examens afin d'avoir un portrait plus fidèle de la situation pour les délinquants autochtones et non autochtones.

L'équipe de vérification a examiné 465 dossiers de délinquants afin d'évaluer si les programmes ont été offerts en temps opportun. De cet échantillon, 24 délinquants n'ont suivi aucun programme de base en raison de facteurs comportementaux. Par conséquent, l'échantillon utilisé aux fins de l'analyse ne compte que 441 délinquants au total.

Délinquants non autochtones

Parmi l'échantillon total de 441 délinquants, 338 étaient des délinquants non autochtones. Les résultats sont présentés dans le tableau suivant :

État de la situation pour les délinquants non autochtones	% de l'échantillon total des délinquants non autochtones
Programme terminé avant la date d'admissibilité à la libération conditionnelle totale (Programme réussi ou non)	67 % (226/338)
Programme non terminé avant la date d'admissibilité à la libération conditionnelle totale	33 % (112/338)

Diverses raisons expliquent pourquoi 112 délinquants (33 %) n'ont pas terminé leur programme avant la DALCT : suspension, objectifs de programme inadéquats, transfèrement, retrait, etc.

Délinquants autochtones

Parmi l'échantillon total de 441 délinquants, 103 étaient des délinquants autochtones. Les résultats sont présentés dans le tableau suivant :



État de la situation pour les délinquants autochtones	% de l'échantillon total des délinquants autochtones
Programme terminé avant la date d'admissibilité à la libération conditionnelle totale (Programme réussi ou non)	64 % (66/103)
Programme non terminé avant la date d'admissibilité à la libération conditionnelle totale	36 % (37/103)

Ces résultats sont sensiblement les mêmes que ceux pour les délinquants non autochtones. Diverses raisons expliquent pourquoi 37 délinquants autochtones (36 %) n'ont pas terminé leur programme avant la DALCT : liste d'attente, suspension, transfèrement, refus, retrait, etc.

Selon les résultats des entrevues, 44 % des employés interrogés croient que les besoins des délinquants en matière de programmes ont été satisfaits, ce qui correspond aux résultats de l'examen des dossiers.

L'équipe de vérification a reçu de nombreux commentaires concernant les difficultés relatives à l'atteinte des exigences des programmes :

- Il y a des préoccupations à l'égard de la gestion de la population et du transfèrement physique des délinquants vers les programmes, ce qui a réduit la durée des journées des programmes et, par le fait même, augmenté la durée totale de ceux-ci;
- L'espace limité dans les installations empêche la bonne tenue des programmes;
- Les peines trop courtes mettent de la pression sur les capacités des programmes;
- Le nombre de programmes offerts est limité, ce qui fait que les critères d'admissibilité à un programme donné sont de plus en plus stricts ou exclusifs;
- Il faudrait offrir des programmes bilingues et davantage de programmes de formation professionnelle.

Le SCC a pris des mesures afin d'améliorer la prestation des programmes en fonction des points suivants :

- Le Rapport sur les priorités relatives à la transformation a indiqué que le SCC améliorerait la prestation des programmes par la mise en œuvre du *Modèle de programme correctionnel intégré*;
- Le Rapport sur les priorités relatives à la transformation a indiqué que les politiques et les processus en matière de gestion des cas en établissement et dans la collectivité seraient révisés en 2010 de manière à ce qu'on puisse s'assurer que les délinquants ont accès aux programmes prévus dans leur plan correctionnel;
- Le Rapport sur les plans et les priorités a présenté une initiative axée sur l'augmentation de l'accessibilité aux programmes.



CONCLUSION

La vérification a révélé qu'il y avait place à amélioration quant au respect des exigences en matière de délais, particulièrement en ce qui concerne les entrevues à l'admission et le SPC pour ce qui est des programmes et des condamnés à perpétuité. Il est important de respecter les délais puisque, grâce à eux, on peut s'assurer que la surveillance des délinquants en établissement se fait dans le respect de leurs droits. Plus précisément, les délinquants ont une période d'incarcération prédéterminée, et les obligations du SCC en vertu de la loi sont régies par ces délais. De plus, le respect des délais prévus peut revêtir une certaine importance quant à la protection de la sécurité de la population canadienne.

Durant les entrevues qui ont été menées dans les régions, on a demandé aux employés du SCC s'ils étaient en mesure de respecter les exigences en matière de délais, et bon nombre d'entre eux ont indiqué avoir certaines difficultés à cet égard. Ils ont indiqué qu'ils avaient à s'acquitter d'un énorme volume de travail et d'un grand nombre de tâches administratives, et que s'ils réussissent à respecter les délais actuellement, c'est parce qu'ils ne prennent plus le temps de rencontrer les détenus en personne. Ce problème peut être résolu en partie grâce aux recommandations soulevées à la section précédente du présent rapport.

L'équipe de vérification a constaté que, dans l'ensemble, outre les exceptions relevées, les lois et les politiques pertinentes sont respectées. La conformité dans certains secteurs, notamment en matière de délais et de politiques, est très élevée; toutefois, pour certaines exigences relatives aux politiques, le taux de conformité varie de façon considérable entre les régions et entre les établissements. L'existence de cette disparité nous amène à nous poser des questions quant à son origine.

La réponse à ces questions peut être liée à la pertinence du cadre de gestion du processus de surveillance en établissement. En effet, une lacune a été relevée lorsque l'équipe de vérification a examiné les processus de rapports et de suivi; celle-ci a constaté qu'il n'y avait pas assez d'outils en place pour mesurer et évaluer la qualité de l'information et sa conformité aux politiques sur le plan qualitatif. Bien que les DC établissent certaines mesures à prendre et certaines exigences par rapport au contenu des documents, et même si notre travail de vérification a permis de constater que l'information est documentée et vraisemblablement comprise par les employés du SCC, les rapports et le suivi ne s'arrêtent qu'à la question des délais. Sans outil pour évaluer cette activité, il est difficile de mesurer la pertinence et l'efficacité du cadre.

Par conséquent, les résultats de la vérification se limitent à une évaluation de la conformité aux délais relatifs aux documents ainsi qu'à une constatation de l'existence de documents importants. Compte tenu de la nature discrétionnaire et professionnelle du travail effectué par les ALC et les CX-02, et étant donné l'absence de normes définitives sur la qualité de l'information, l'équipe de vérification ne peut formuler de commentaires au sujet de ce point essentiel pour le SCC.



RECOMMANDATIONS

Nous nous attendons à ce que les recommandations formulées à la section précédente sur la clarification des politiques, la formation, la surveillance du rendement et l'assurance de la qualité aident le SCC à améliorer la conformité aux politiques dans le cadre du processus de surveillance en établissement.

Recommandation 5

Politiques et programmes

Conformément à la recommandation 1, le commissaire adjoint, Opérations et programmes correctionnels (CAOPC), devrait examiner :

- la politique sur le processus décisionnel entourant la préparation des notes au dossier des cas notoires;
- les délais entourant les entrevues à l'admission, les Suivis du plan correctionnel, les entrevues sur les besoins immédiats, la réévaluation de la cote de sécurité des délinquants et les processus de transfèrement;
- l'utilisation des lignes directrices sur le contenu comme moyen efficace pour surveiller la conformité aux politiques.

5.0 CONCLUSION GÉNÉRALE

Selon les résultats de la vérification, les principaux éléments du cadre de gestion sont en place et les dispositions législatives sont respectées. Nous avons constaté un grand degré de soutien envers les politiques pertinentes au cadre de surveillance en établissement ainsi qu'un degré élevé de connaissances par rapport à celles-ci; de plus, des lignes directrices sont en place pour aider le personnel chargé de la gestion des cas à préparer les rapports. Bien qu'il y ait lieu d'apporter des améliorations dans certains domaines, des politiques sont en place, et les rôles et responsabilités sont généralement compris.

Cependant, l'équipe de vérification a remarqué qu'il manque un système national de surveillance et d'élaboration de rapports permettant d'évaluer la qualité de l'information contenue dans les rapports et la conformité aux politiques sur le plan qualitatif. Par conséquent, le SCC ne peut pleinement évaluer la pertinence de son cadre de surveillance.



SCHÉMA DU PROCESSUS DE SURVEILLANCE EN ÉTABLISSEMENT

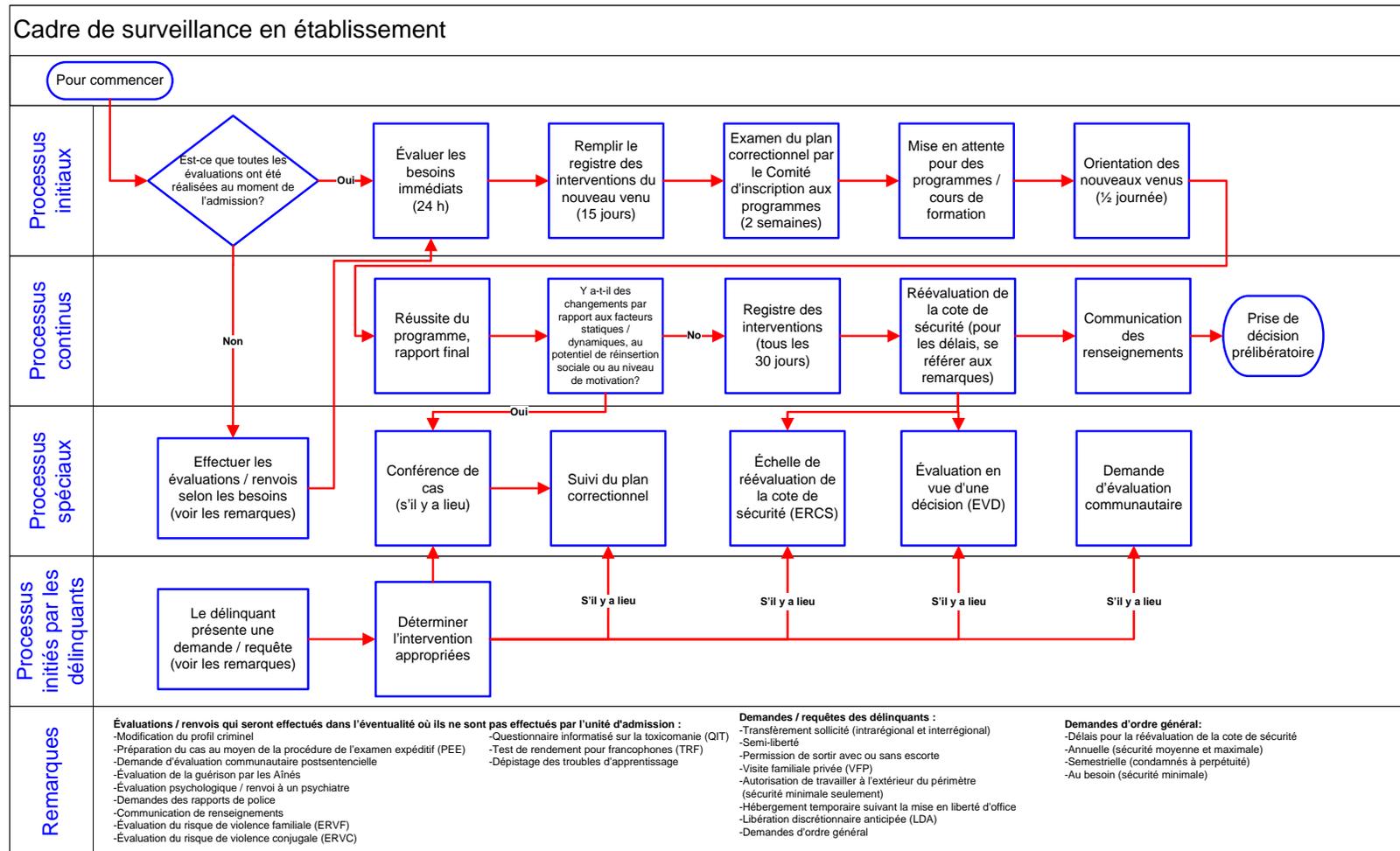


Schéma du processus de la procédure administrative de la surveillance des détenus durant leur incarcération.



ANNEXE B

Définitions

Agent de correction II (CX-02)

Les responsabilités du CX-02 ont trait à la sécurité et à la protection du public, du personnel, des délinquants et de l'établissement, aux services de gestion des cas et à la réinsertion en toute sécurité des délinquants dans la collectivité. En ce qui concerne le cadre de surveillance en établissement, le CX-02 fait partie de l'équipe chargée de la réinsertion sociale des délinquants et s'occupe de motiver et d'encourager les délinquants à acquérir des aptitudes à la vie quotidienne par l'entremise de programmes, notamment. De plus, le CX-02 conseille et oriente les délinquants par rapport aux politiques, aux procédures et aux lignes directrices; enfin, il communique régulièrement avec eux et fait le suivi de leur processus de réinsertion sociale.

Agent de libération conditionnelle (ALC)

L'ALC est vu comme l'agent de gestion du cas d'un délinquant; à ce titre, il aide le délinquant à progresser vers un environnement de moins en moins contrôlé et à passer de l'établissement à la surveillance dans la collectivité. L'ALC gère la réinsertion sociale d'un délinquant tout au long de sa peine, analyse et recommande les possibilités de mise en liberté, observe et interprète le comportement du délinquant, intervient activement afin d'accroître la motivation du délinquant à changer ses habitudes et ses comportements, et détermine les exigences relatives à la réinsertion sociale tant pour les cas individuels que pour des types particuliers de délinquants.

Cote de sécurité

Sert à placer les délinquants dans l'établissement qui convient le mieux dans chaque cas et contribue à les préparer en temps opportun en vue de leur réinsertion sécuritaire dans la société. La cote de sécurité est fondée sur les résultats de l'Échelle de classement par niveau de sécurité, sur le jugement clinique d'employés chevronnés et spécialisés, et sur des évaluations psychologiques, s'il y a lieu.

Cotes de base

Font référence aux facteurs statiques, notamment les facteurs dynamiques, le niveau de motivation ou le potentiel de réinsertion sociale.

Évaluation préliminaire

Sert à recueillir des renseignements de base sur le délinquant, à évaluer ses besoins immédiats, à commencer à rassembler les documents essentiels et à faire connaître le SCC au délinquant. L'évaluation préliminaire est normalement effectuée par un agent



de libération conditionnelle dans la collectivité lorsque le délinquant relève encore des autorités provinciales.

Gestionnaire correctionnel (GC)

Outre ses responsabilités sur le plan administratif et de la gestion, le GC dirige, organise et évalue la participation des agents de correction à la gestion des cas, en plus d'en contrôler la qualité. Le GC participe également au processus de gestion des cas et veille à ce que les activités et les services soient offerts aux délinquants dans le respect de leurs droits et de leurs privilèges.

Gestionnaire, Évaluation et interventions (GEI)

Le GEI est responsable des activités de gestion des cas et des peines. Parmi ses principales activités, il supervise le travail effectué par les ALC en établissement, et il intervient directement dans les cas difficiles, au besoin. Le GEI évalue les divers éléments des activités de gestion des cas par rapport aux politiques nationales et aux normes institutionnelles afin de s'assurer que celles-ci sont respectées; lorsqu'il repère des problèmes ou des lacunes, il prend des mesures correctives et élabore des plans afin de remédier à la situation.

Plan correctionnel

Fondé sur une analyse systématique effectuée en temps opportun des renseignements importants, il décrit une stratégie de gestion du risque pour chaque délinquant. Il indique les interventions et les techniques de surveillance nécessaires dans les domaines associés au risque de récidive. Le plan correctionnel définit les objectifs de changement, détermine quelles sont les interventions clés (programmes et activités) et indique l'endroit où ces interventions seront effectuées (établissement ou collectivité), selon les étapes critiques de la peine (transfèrements, dates d'admissibilité à la mise en liberté). Il comprend une évaluation des facteurs statiques, la définition et l'analyse des facteurs dynamiques, le niveau de motivation, le potentiel de réinsertion sociale, le plan de guérison autochtone, la planification de la peine et la détermination des facteurs contributifs et des interventions nécessaires.

Plan de guérison

Porte sur les besoins des délinquants autochtones par rapport à leurs antécédents, aux besoins cernés dans le plan correctionnel et à la réinsertion en toute sécurité dans la collectivité tout en tenant compte des diverses différences des Autochtones.



Acronymes utilisés dans le présent rapport

ALC	Agent de libération conditionnelle
CX-02	Agent de correction II
GC	Gestionnaire correctionnel
SPC	Suivi du plan correctionnel
SGD	Système de gestion des délinquant(e)s
EVD	Évaluation en vue d'une décision
DC	Directive du commissaire
ERCS	Échelle de réévaluation de la cote de sécurité
EID	Évaluation initiale des délinquants (vérification)

**ANNEXE C****OBJECTIFS ET CRITÈRES DE LA VÉRIFICATION**

L'examen préliminaire réalisé dans le cadre de cette vérification comprenait un exercice visant à déterminer les risques associés au Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) du SCT et aux contrôles de gestion de base correspondants par l'entremise de la taxonomie des risques du SCC.

Les domaines suivants du CRG comptent parmi ceux visés par cette vérification : politiques et programmes, ressources humaines, résultats et reddition de comptes en matière de rendement.

OBJECTIFS	CRITÈRES
1. Évaluer la pertinence du cadre de gestion en ce qui a trait au processus de surveillance en établissement.	1.1 Politiques et procédures Les politiques et procédures du SCC sont claires, cohérentes et comprises par ceux qui doivent les appliquer. 1.2 Ressources humaines Les ressources affectées à la dotation et liées au cadre de surveillance en établissement sont déterminées à l'aide d'une approche systématique qui tient compte des facteurs pertinents importants et elles sont maintenues aux niveaux prévus. 1.3 Formation La formation et l'information liées au cadre de surveillance en établissement sont offertes aux employés de tous les niveaux. 1.4 Rôles et responsabilités Les rôles et responsabilités dans le cadre de la surveillance en établissement sont définis, établis et compris. 1.5 Rapports et suivi Un processus est établi pour rendre compte et faire le suivi du rendement à l'échelle nationale et régionale ainsi qu'en établissement pour ce qui est du cadre de surveillance en établissement. Cela comprend des critères de mesure du rendement, la résolution de problèmes, la surveillance et la conformité, ainsi que des évaluations de l'amélioration continue.
2. Déterminer la mesure dans laquelle les établissements du SCC se conforment aux dispositions législatives et aux directives des politiques qui concernent la surveillance en établissement.	2.1 Exhaustivité et uniformité du contenu Les dossiers sont complets et sont préparés en conformité avec les lignes directrices pertinentes et dans les échéances prescrites. Les rapports comprennent les inscriptions structurées au Registre des interventions, le Suivi du plan correctionnel et l'Évaluation en vue d'une décision.



OBJECTIFS	CRITÈRES
	<p>2.2 Communication avec les délinquants Les informations dans le dossier du cas reflètent les contacts personnels avec le délinquant et la connaissance de celui-ci.</p> <p>2.3 Programmes Les programmes prévus dans le plan correctionnel du délinquant lui sont offerts en temps opportun conformément au plan correctionnel.</p>



ANNEXE D

Documents utilisés pour la vérification

Il existe quatre directives du commissaire (DC) liées à la gestion des cas; celles-ci présentent en détail les politiques obligatoires que doit suivre le personnel et proposent des lignes directrices en matière de contenu sur lesquelles le personnel peut s'appuyer. Les DC et les documents pertinents utilisés pour la présente vérification et le cadre de surveillance en établissement sont les suivants :

- DC 710, *Cadre de surveillance en établissement*
- DC 710-1, *Progrès par rapport au plan correctionnel*
- DC 710-2, *Transfèrement de délinquants*
- DC 710-6, *Réévaluation de la cote de sécurité des délinquants*
- *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC)*
- *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (RSCMLC)*

**ANNEXE E****INSTALLATIONS VISITÉES**

Dans le cadre de la vérification, nous avons interrogé divers employés du SCC, dont des agents de libération conditionnelle en établissement, des agents de correction, des directeurs adjoints, Interventions, des gestionnaires correctionnels, des gestionnaires de programmes, des gestionnaires, Évaluation et interventions, des directeurs adjoints, Opérations, des sous-commissaires régionaux, et d'autres intervenants du SCC.

RÉGION	Installation	Niveau de sécurité	# ALC	# DAI/DAO	# GC	# GP	# CX-02	# GEI	# AR/AC
Pacific	Kent	Maximum	2	2	1	1	2	1	
	Mountain	Moyenne	2	2	1	1	2	1	
	Kwikwèxwelhp	Minimale	2	2	1	0	2	1	
	AR								1
Atlantique	Atlantique	Maximale	2	3	1	1	2	2	
	Dorchester	Moyenne	2	1	1	1	2	1	
	Westmorland	Minimale	2	2	1	1	2	1	
	AR								2
Ontario	Millhaven	Maximale	1	2	1	1	2	1	
	Collins Bay	Moyenne	2	2	1	1	2	1	
	Frontenac	Minimale	2	1	1	0	2	1	
	AR								2
Prairies	Edmonton	Maximale	2	3	1	1	2	0	
	Stony Mountain	Moyenne	2	2	1	1	2	1	
	Rockwood	Minimale	2	2	1	1	2	1	
	Pê Sâkâstêw	Minimale	2	2	1	1	2	1	
	AR								2
Québec	Port-Cartier	Maximale	2	2	1	1	2	1	
	Leclerc	Moyenne	2	1	1	1	2	1	
	Montée Saint-François	Minimale	2	0	1	1	2	1	
	AR								1
AC	AC								1
	TOTAL		31	29	16	14	32	16	9



VÉRIFICATION DU CADRE DE SURVEILLANCE EN ÉTABLISSEMENT PLAN D'ACTION DE LA GESTION (PAG)

Recommandation :	<p>Recommandation 1</p> <p>Le commissaire adjoint, Opérations et programmes correctionnels (CAOPC), devrait clarifier les politiques au besoin, renforcer les processus destinés à informer le personnel des mises à jour concernant les politiques pertinentes, mettre en œuvre une méthode cohérente pour répondre aux demandes de précisions sur les politiques et mettre à jour les « Lignes directrices des programmes correctionnels nationaux ». Les travaux effectués à la suite des recommandations issues de la vérification de l'évaluation initiale des délinquants et les actions entreprises par le Groupe d'examen des politiques pourraient contribuer à la mise en œuvre de la présente recommandation.</p>
Position de la direction :	<input checked="" type="checkbox"/> Acceptée <input type="checkbox"/> Acceptée en partie <input type="checkbox"/> Rejetée

Mesure(s)	Résultat(s) attendu(s)	Approche	Responsabilité	Délai de mise en œuvre
<i>Quelles mesures ont été ou seront prises afin de mettre en œuvre la recommandation?</i>	<i>Résultats ou indicateurs attendus qui permettront de montrer qu'une mesure donnée a été appliquée</i>	<i>Comment l'approche prévue permettra la mise en œuvre de la recommandation?</i>	<i>Qui est responsable de l'application des mesures à prendre?</i>	<i>Moment où les mesures seront appliquées de façon à pleinement mettre en œuvre la recommandation</i>
<p>a) La Division des opérations de réinsertion sociale en établissement (ORSE) et le Comité d'examen des politiques passent actuellement en revue toutes les politiques, y compris :</p> <p>DC 705 – Processus d'évaluation initiale; DC 705-1 – Évaluations préliminaires et évaluations communautaires postsentencielles; DC 705-2 – Collecte de renseignements; DC 705-3 – Besoins immédiats et entrevues à l'admission; DC 705-4 – Orientation; DC 705-5 – Évaluations supplémentaires à l'évaluation initiale; DC 705-6 – Planification correctionnelle et profil criminel; DC 705-7 – Cote de sécurité et placement pénitentiaire; DC 705-8 – Évaluation de l'existence</p>	<p>Entrée en vigueur des documents de politique révisés.</p>	<p>Un communiqué général sera émis pour annoncer les changements apportés aux politiques.</p>	<p>OPC</p>	<p>Entrée en vigueur prévue pour octobre 2010</p>



Mesure(s)	Résultat(s) attendu(s)	Approche	Responsabilité	Délai de mise en œuvre
<p>d'un dommage grave; DC 710 – Cadre de surveillance en établissement; DC 710-1 – Progrès par rapport au Plan correctionnel; DC 710-2 – Transfèrement de délinquants; DC 710-6 – Réévaluation de la cote de sécurité des délinquants; DC 712 – Cadre pour la préparation des cas et la mise en liberté; DC 712-1 – Processus de décision prélibératoire; DC 712-4 – Processus de mise en liberté.</p> <p>b) Dans le cadre de l'initiative nationale de communication et de formation sur les politiques, des employés nationaux, régionaux et des établissements participeront à une séance d'information; de plus, on montrera aux gestionnaires comment expliquer les changements au personnel.</p> <p>c) Les futures directives (p. ex. les DC) contiendront des coordonnées à l'intention des personnes qui désirent avoir plus d'information.</p> <p>d) Modification de la DC 726 et des Lignes directrices nationales sur l'aiguillage des délinquants vers les programmes correctionnels.</p>	<p>Les renseignements sur les changements apportés aux politiques sont communiqués.</p>	<p>La séance de formation donnera aux employés régionaux et aux membres du personnel opérationnel des ressources concernant les changements apportés aux politiques.</p>	<p>OPC</p>	<p>Septembre 2010</p> <p>TERMINÉ</p> <p>TERMINÉ</p>



Recommandation :	Recommandation 2 Le commissaire adjoint, Opérations et programmes correctionnels (CAOPC), en collaboration avec le commissaire adjoint, Services corporatifs (CASC), devrait élargir son évaluation de la méthode actuelle de répartition de la charge de travail des agents de libération conditionnelle de manière à inclure les tâches de surveillance en établissement.
Position de la direction :	<input checked="" type="checkbox"/> Acceptée <input type="checkbox"/> Acceptée en partie <input type="checkbox"/> Rejetée

Mesure(s)	Résultat(s) attendu(s)	Approche	Responsabilité	Délai de mise en œuvre
<i>Quelles mesures ont été ou seront prises afin de mettre en œuvre la recommandation?</i>	<i>Résultats ou indicateurs attendus qui permettront de montrer qu'une mesure donnée a été appliquée</i>	<i>Comment l'approche prévue permettra la mise en œuvre de la recommandation?</i>	<i>Qui est responsable de l'application des mesures à prendre?</i>	<i>Moment où les mesures seront appliquées de façon à pleinement mettre en œuvre la recommandation</i>
La méthode d'affectation des ressources en établissement pour les bureaux de libération conditionnelle inclura la surveillance en établissement. Approbation en vue de la mise en oeuvre. Les ORSE, en collaboration avec les SC et la GRH, élaboreront une stratégie de mise en œuvre à la suite de l'approbation du Comité de direction et tiendront le Comité de vérification au courant.	Une décision est prise quant à la méthode proposée. Approbation du Comité de direction	La méthode proposée fournira une approche rationalisée au ressourcement des agents de libération conditionnelle.	OPC	Août 2010 Novembre 2010 Janvier 2011



Recommandation :	Recommandation 3 Le commissaire adjoint, Opérations et programmes correctionnels (CAOPC), en collaboration avec le commissaire adjoint, Gestion des ressources humaines (CAGR), devrait réviser la formation liée au cadre de surveillance en établissement, destinée aux employés chargés de la gestion des cas, et devrait apporter les améliorations nécessaires.
Position de la direction :	<input checked="" type="checkbox"/> Acceptée <input type="checkbox"/> Acceptée en partie <input type="checkbox"/> Rejetée

Mesure(s)	Résultat(s) attendu(s)	Approche	Responsabilité	Délai de mise en œuvre
<i>Quelles mesures ont été ou seront prises afin de mettre en œuvre la recommandation?</i>	<i>Résultats ou indicateurs attendus qui permettront de montrer qu'une mesure donnée a été appliquée</i>	<i>Comment l'approche prévue permettra la mise en œuvre de la recommandation?</i>	<i>Qui est responsable de l'application des mesures à prendre?</i>	<i>Moment où les mesures seront appliquées de façon à pleinement mettre en œuvre la recommandation</i>
Les conclusions de la vérification liée au « cadre de surveillance en établissement » sont conformes à celles de l'analyse des besoins en matière d'apprentissage (2006-2007). Cet exercice avait été mené dans le cadre d'un examen approfondi du Programme d'orientation des agents de libération conditionnelle. À l'époque, pour réaliser l'analyse, on avait mené un sondage auprès des responsables des agents de libération conditionnelle, et on avait constitué un groupe de consultation composé d'agents de libération conditionnelle de tous les niveaux ainsi que de superviseurs. La question de la « surveillance » a été identifiée comme l'une des cinq grandes priorités pour l'orientation. Les modifications fondamentales apportées au modèle du POALC constituent l'une des principales initiatives de la Division de la conception et du développement de formation. Vingt heures de formation (8,5 en ligne et 11,5 en classe) ont été élaborées directement en lien avec le domaine de compétence de la « surveillance ».	Modification du Programme d'orientation des agents de libération conditionnelle de façon à mieux répondre aux besoins des nouveaux employés.	Le Programme d'orientation des agents de libération conditionnelle répondra mieux aux besoins des unités opérationnelles.	GRH	Février 2011
Un PAG mis à jour sera fourni au Comité à la suite de la réunion d'automne du comité de gouvernance,				



Mesure(s)	Résultat(s) attendu(s)	Approche	Responsabilité	Délai de mise en œuvre
au cours de laquelle les priorités du Service et les orientations futures des activités de formation devraient être clarifiées.				



Recommandation :	<p>Recommandation 4</p> <p>Le commissaire adjoint, Opérations et programmes correctionnels (CAOPC), devrait examiner les rapports de gestion des cas du SCC pour s'assurer qu'ils sont pertinents et qu'ils correspondent aux objectifs organisationnels. Il devrait ensuite définir et mettre en œuvre des mesures de suivi du rendement pertinentes à la préparation des rapports jugés adéquats afin de faciliter les améliorations en cours et les initiatives du SCC. Les mesures de suivi du rendement devraient inclure les indicateurs de la qualité informationnelle des documents en établissement. Afin d'assurer une conformité, toute lacune liée au rendement devrait être signalée et corrigée dans le cadre de ce processus.</p>
Position de la direction :	<input type="checkbox"/> Acceptée <input checked="" type="checkbox"/> Acceptée en partie <input type="checkbox"/> Rejetée

Mesure(s)	Résultat(s) attendu(s)	Approche	Responsabilité	Délai de mise en œuvre
<i>Quelles mesures ont été ou seront prises afin de mettre en œuvre la recommandation?</i>	<i>Résultats ou indicateurs attendus qui permettront de montrer qu'une mesure donnée a été appliquée</i>	<i>Comment l'approche prévue permettra la mise en œuvre de la recommandation?</i>	<i>Qui est responsable de l'application des mesures à prendre?</i>	<i>Moment où les mesures seront appliquées de façon à pleinement mettre en œuvre la recommandation</i>
<p>Au SCC, les opérations de gestion des cas nécessitent une évaluation des risques et un processus décisionnel qui tient compte des différences individuelles dans le contexte des normes définies et des processus établis visant l'amélioration et le développement continu de la personne.</p> <p>Dans le cadre de l'amélioration du processus de gestion des cas, on a procédé à un examen de tous les rapports de gestion des cas et on a confirmé leur pertinence et leur conformité aux objectifs organisationnels.</p> <p>De plus, l'équipe nationale d'examen des politiques a confirmé le rôle de divers documents lors de l'examen des directives suivantes :</p> <p>DC 705 – Processus d'évaluation initiale; DC 705-1 – Évaluations préliminaires et évaluations communautaires postsentencielles; DC 705-2 –</p>				



Mesure(s)	Résultat(s) attendu(s)	Approche	Responsabilité	Délai de mise en œuvre
<p>Collecte de renseignements; DC 705-3 – Besoins immédiats et entrevues à l’admission; DC 705-4 – Orientation; DC 705-5 – Évaluations supplémentaires à l’évaluation initiale; DC 705-6 – Planification correctionnelle et profil criminel; DC 705-7 – Cote de sécurité et placement pénitentiaire; DC 705-8 – Évaluation de l’existence d’un dommage grave; DC 710 – Cadre de surveillance en établissement; DC 710-1 – Progrès par rapport au Plan correctionnel; DC 710-2 – Transfèrement de délinquants; DC 710-6 – Réévaluation de la cote de sécurité des délinquants; DC 712 – Cadre pour la préparation des cas et la mise en liberté; DC 712-1 – Processus de décision prélibératoire; DC 712-4 – Processus de mise en liberté.</p>				
<p>Le SOPC élaborera, en vue d’un examen par le Comité de direction, une proposition de mesure nationale normalisée visant la qualité informationnelle des documents en établissement.</p>	<p>Décision du Comité de direction concernant la mise en œuvre</p>	<p>PAG</p>	<p>OPC</p>	<p>Février 2011</p>
<p>Le SOPC élaborera des normes et des processus professionnels visant les activités de gestion des cas ainsi que les processus décisionnels et s’adressant aux agents de libération conditionnelle de même qu’aux décideurs de la gestion des cas. La proposition inclura des normes pour la conduite des activités de gestion des cas, l’utilisation des outils d’évaluation normalisés, l’application du jugement professionnel, les éléments de la préparation des cas et de la prise de décisions, ainsi que le perfectionnement et la certification professionnels.</p>	<p>Proposition d’une approche pour le développement des normes professionnelles visant la gestion des cas.</p>	<p>Un cadre de surveillance en établissement formel, vérifiable et axé sur les risques sera introduit.</p>	<p>OPC</p>	<p>Avril 2011</p>
<p>Il est probable que l’application de cette approche aura des conséquences sur les ressources. Le SOPC élaborera une proposition visant à résoudre les problèmes éventuels en matière de</p>				



Mesure(s)	Résultat(s) attendu(s)	Approche	Responsabilité	Délai de mise en œuvre
ressources; cette proposition sera intégrée au Processus d'affectation des ressources de 2011. À la suite de la décision, le Comité recevra un PAG mis à jour et sera tenu au courant.				



Mesure(s)	Résultat(s) attendu(s)	Approche	Responsabilité	Délai de mise en œuvre
processus de transfèrement.	Décision du Comité de direction concernant la mise en œuvre.			Février 2011
Le SOPC élaborera, en vue d'un examen par le Comité de direction, une proposition de mesure nationale normalisée visant la qualité informationnelle des documents en établissement et la surveillance de la conformité aux politiques.	Élaboration de la proposition Décision du Comité de direction concernant la mise en œuvre.		OPC	Décembre 2010



LIGNES DIRECTRICES POUR L'ÉLABORATION D'UN PLAN D'ACTION DE LA GESTION (PAG)

Un plan d'action de la gestion (PAG) doit inclure les éléments suivants :

- *Recommandation* : La recommandation originale en question
- *Réponse / position de la direction* : Une indication selon laquelle la recommandation a été acceptée ou non par la direction (p. ex. accepté / accepté en partie / rejeté).
- *Mesure(s)* :
 - Si la recommandation est « acceptée », il faut décrire de façon claire, concise et compréhensible les mesures qui ont été ou qui seront prises pour la mettre en œuvre.
 - Si la recommandation est « acceptée en partie », il faut non seulement décrire les mesures à prendre, mais aussi expliquer pourquoi des mesures correctives ne peuvent être prises à l'heure actuelle, ou encore expliquer ou justifier la raison pour laquelle la recommandation n'est acceptée qu'en partie. Les éléments de la recommandation qui ne sont pas acceptés doivent être énoncés explicitement.
 - Si la recommandation est « rejetée », il faut expliquer ou justifier la raison pour laquelle la recommandation n'est pas acceptée et, s'il y a lieu, indiquer que la direction accepte le risque associé au statu quo.
- *Résultat(s) attendu(s)* : Résultats ou indicateurs attendus qui permettront de montrer qu'une mesure donnée a été appliquée.
- *Approche* : Brève description de la façon dont l'approche prévue ou les mesures visées permettront la mise en œuvre de la recommandation.
- *Délai de mise en œuvre* : Il faut indiquer les délais prévus pour l'application des mesures visées ou l'obtention des résultats attendus.



AUTRES CONSEILS / SUGGESTIONS POUR L'ÉLABORATION DU PAG

Mesure(s) :

- Les mesures proposées / prévues doivent viser de façon adéquate les conclusions à l'origine de la recommandation qui sont présentées dans le rapport ainsi que leurs causes sous-jacentes; de plus, elles doivent produire des résultats concrets à un coût raisonnable.
- Afin de faciliter l'évaluation de leur incidence sur les risques, s'il y a lieu, les mesures proposées doivent être liées au profil de risque de l'organisation ainsi qu'aux autres risques, dans la mesure du possible.
- Au moment d'établir des mesures, il faut tenir compte de leur faisabilité sur le plan des délais, des ressources, des priorités, etc.
- Il faut réfléchir aux résultats ou aux répercussions des mesures à prendre et à la façon dont ils seront évalués afin d'en déterminer la réussite.
- S'il y a lieu, il faut établir des liens entre les mesures de gestion et les initiatives en cours au sein de l'organisation pour s'assurer qu'elles sont complémentaires et efficaces.
- Certains problèmes peuvent nécessiter des solutions relativement complexes devant être mises en œuvre sur une longue période de temps; par conséquent, il peut être important d'établir des jalons et des dates clés pour la réalisation du plan.
- Si le plan d'action doit être mis en œuvre sur une longue période de temps, il faut déterminer les mesures provisoires à prendre pour atténuer les risques.
- Il faut réfléchir aux difficultés, aux obstacles et aux priorités concurrentes qui pourraient empêcher la résolution du problème ou la mise en œuvre de la solution en temps opportun.
- Il faut rester réaliste quant aux ressources internes et externes prévues pour l'exécution du plan.