

## Le ministère de la Sécurité publique

La mission du ministère de la Sécurité publique est de veiller à ce que la population québécoise bénéficie d'un milieu de vie sécuritaire, propice à son développement collectif, dans le respect de ses droits et de ses libertés individuelles. Le Ministère intervient notamment en matière de prévention et de lutte contre la criminalité, de gestion des services correctionnels de même qu'à l'égard de la sécurité civile.

Les plaintes reçues des citoyens concernent la sécurité civile et les services correctionnels.

### Sécurité civile

Le ministère de la Sécurité publique a, entre autres, pour mission d'élaborer le plan national de sécurité civile. Il est responsable de la coordination des actions gouvernementales et de l'administration des programmes d'assistance financière en cette matière.

### Nature des plaintes

#### Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Sécurité civile						
En examen au 1 <sup>er</sup> avril 2007	Reçues	Examinées*				En examen au 31 mars 2008
		Réorientées	Interrompues	Non fondées	Fondées	
1	4	-	2	1	-	2

\* Sont exclues les demandes d'assistance et les demandes de services non complétées par le citoyen.

## État de la situation

### L'érosion du littoral de l'estuaire du Saint-Laurent

Au cours de l'année 2006-2007, le Protecteur du citoyen a porté une attention particulière au phénomène de l'érosion des berges du Saint-Laurent. Ce sont les difficultés rapportées par deux comités de citoyens de la Côte-Nord qui sont à l'origine de ses interventions dans ce dossier. Au terme de son analyse, le Protecteur du citoyen a relevé deux éléments du dossier. Ceux-ci ont retenu son attention et orienté ses interventions subséquentes, soit la qualité et la disponibilité de l'information dispensée aux citoyens et le plan gouvernemental d'information.

En effet, le Protecteur du citoyen a constaté que dans la gestion du dossier de l'érosion du littoral marin sur la Côte-Nord, une première information sur l'imminence d'un risque a d'abord été transmise aux citoyens touchés à l'automne 2004. S'en est suivie une période de silence de près de deux ans. Ce n'est qu'en juin 2006, lors de la publication du rapport du comité d'experts chargé de caractériser la situation, que les citoyens ont finalement eu accès à des renseignements plus complets.

Rappelons que c'est en novembre 2006 que le gouvernement annonçait son Cadre de prévention des principaux risques naturels (érosion du littoral, mouvements de sol et inondations) qui définit une démarche en trois temps, soit l'analyse et la communication du risque, l'identification et le choix des solutions ainsi que leur mise en œuvre. C'est le ministère de la Sécurité publique qui s'est alors vu confier la coordination du dossier.

Afin d'assurer l'application du Cadre de prévention, une structure de gouvernance a été mise en place et un Comité interministériel de prévention a été formé. Ce comité, dont le ministère de la Sécurité publique assure la coordination, est composé des ministères suivants : Transports, Affaires municipales et Régions, Développement durable, Environnement et Parcs ainsi que Ressources naturelles et Faune.

Par leur mission et mandat respectifs, que ce soit la sécurité des personnes, la gestion du territoire public, la protection de l'environnement, la sécurité du réseau routier et l'aménagement du territoire, chacun des ministères associés à cette problématique possède une expertise spécifique à la prise en charge d'un dossier d'une telle envergure.

## Suivi et actions du Protecteur

### En 2006-2007, quatre recommandations

Dans son rapport annuel 2006-2007, le Protecteur du citoyen adressait aux ministères chargés de la mise en œuvre du Cadre de prévention des risques naturels majeurs quatre recommandations. Celles-ci portaient principalement sur les éléments suivants :

- La nécessité de coordination des acteurs gouvernementaux ;
- L'harmonisation des façons de faire ;
- La mise en place d'un calendrier de travail avec des échéances connues ;
- Le droit des citoyens à une information complète en temps opportun.

Le Protecteur du citoyen a effectué un suivi auprès des ministères afin d'être informé des actions qui ont été posées ou planifiées en 2007-2008 en ce qui concerne chacune de ses recommandations.

## Coordination des acteurs gouvernementaux

Les informations obtenues permettent de constater que tous les ministères visés participent aux réunions du Comité interministériel de prévention. Au cours de la dernière année, les travaux de ce comité ont porté sur le suivi et l'état d'avancement des travaux en cours. Ce comité a également entériné la programmation des travaux du cadre de prévention pour 2007-2008 et démarré les travaux d'élaboration de la stratégie intégrée de communication.

Au cours de l'année 2007, le Comité interministériel a également mis en place un Comité directeur de prévention, au sein duquel siègent des directeurs provenant de chacun des ministères partenaires.

Enfin, trois Comités d'expertise scientifique relevant du Comité directeur ont été créés afin d'analyser les problématiques spécifiques aux trois principaux risques naturels soit l'érosion, les inondations et les mouvements de sol. Encore là, les ministères partenaires sont mis à contribution. Le Comité d'expertise scientifique « Érosion » est par ailleurs appuyé par un comité d'expertise scientifique formé de spécialistes provenant des milieux scientifique, universitaire et privé, comme le Consortium Ouranos, l'INRS-ETE, l'UQUAR.

## Harmonisation des façons de faire

Par cette recommandation, le Protecteur du citoyen a voulu sensibiliser les intervenants gouvernementaux aux situations difficiles vécues par les citoyens touchés par l'érosion des berges. Il a aussi souhaité simplifier les démarches des citoyens. La participation active des ministères partenaires à la recherche de solutions concrètes et au soutien des citoyens touchés au moment opportun et de façon harmonisée est de nature à répondre à cette préoccupation.

## Mise en place d'un plan d'action

Chaque comité s'est doté d'un plan de travail. L'ordonnancement des priorités d'intervention a été mis en place par les différents intervenants en fonction des enjeux, des problématiques ou d'événements particuliers.

Un projet de programmation des travaux, allant de novembre 2007 à octobre 2008, a été entériné par le Comité interministériel de prévention à l'automne 2007. Cette planification cible les municipalités régionales de comté (MRC) et les municipalités locales pour lesquelles des activités et des biens livrables sont envisagés. Elle identifie également les ministères et organismes concernés et indique les échéances visées.

## **Le droit des citoyens à une information complète en temps opportun**

Les quatre recommandations émises l'an dernier avaient pour fondement la préoccupation que les citoyens aient rapidement l'information nécessaire pour assurer la sécurité de leurs familles et de leurs biens et que le délai de deux ans, observé lors de la gestion du dossier sur la Côte-Nord, ne se reproduise plus.

À cet égard, les recommandations relatives à la mise en œuvre du cadre gouvernemental de prévention des risques naturels ont été suivies, à la satisfaction du Protecteur du citoyen. Un bémol doit toutefois être appliqué à ce constat quant à la stratégie gouvernementale de communication.

En effet, les informations recueillies par le Protecteur du citoyen auprès du ministère de la Sécurité publique ne permettent pas de conclure que l'ensemble des difficultés dont nous avons fait état dans le rapport 2006-2007 ont été surmontées et que l'information est désormais complète et accessible en temps utile.

Le Protecteur du citoyen citait, dans son rapport annuel 2006-2007, une affirmation du Ministère concernant l'importance que revêt cet aspect dans la gestion du cadre de prévention :

*«La communication du risque, à laquelle est associé Services Québec, représente une étape déterminante dans la gestion du cadre de prévention. Ainsi, la responsabilité de cette communication du risque a été confiée à des sous-comités des organisations régionales de la sécurité civile en vue de bien informer le milieu municipal et la population.»*

Pourtant, ce n'est qu'en 2007 que le Comité interministériel a démarré ses travaux d'élaboration de la stratégie globale de communication. Au moment d'écrire ces lignes, la stratégie n'est toujours pas en place.

Le Protecteur du citoyen réaffirme que la mise en place de la structure de gouvernance ainsi que la recherche de solutions au phénomène de l'érosion du littoral marin doivent avoir pour trame de fond le soutien aux citoyens. Il est aussi d'avis que ce soutien n'est possible que dans la mesure où les citoyens sont informés des risques en temps opportun et qu'ils connaissent les mesures qui sont mises en place pour leur venir en aide.

## **La consolidation des acquis**

À plus ou moins brève échéance, le gouvernement et ses partenaires seront appelés à intervenir dans d'autres régions du Québec. Il est donc impératif que les lacunes observées dans la gestion du dossier de l'érosion du littoral marin sur la Côte-Nord ne se répètent pas.

Au cours de la prochaine année, la vigilance du Protecteur du citoyen s'exercera à deux niveaux. D'une part, il suivra de près l'évolution systémique du dossier, et plus particulièrement ce qui touche l'adoption et la mise en place de la stratégie de communication pour l'ensemble des régions touchées par le phénomène de l'érosion des berges. D'autre part, le Protecteur du citoyen sera attentif, lors du traitement des dossiers individuels qui seront portés à son attention, à ce que les mécanismes de gestion harmonisée et les programmes ou services spécifiques qui ont été portés à son attention cette année se traduisent par des résultats concrets sur le terrain.

## Recommandations 2007-2008

Considérant l'importance du cadre gouvernemental de prévention des risques naturels ;

Considérant que la mise en place de la structure de gouvernance de ce cadre et la recherche de solutions doivent viser en premier lieu le soutien aux citoyens ;

Considérant que ce soutien n'est réellement possible que dans la mesure où les citoyens sont adéquatement informés des risques en temps opportun ainsi que des mesures pour leur venir en aide, le cas échéant ;

### LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le ministère de la Sécurité publique, en sa qualité de coordonnateur du cadre gouvernemental de prévention des risques naturels, mette en place dans les plus brefs délais une stratégie de communication globale, bien encadrée et arrimée aux objectifs de gestion des risques pour la population.

## Commentaires du Ministère

Voici les commentaires du ministère de la Sécurité publique transmis par son sous-ministre :

« Le Protecteur du citoyen recommande que le Ministère «...mette en place dans les plus brefs délais une stratégie de communication globale, bien encadrée et arrimée aux objectifs de gestion pour la population. »

Le but des commentaires suivants est d'éviter que les attentes, face à la stratégie de communication gouvernementale du Cadre de prévention des principaux risques naturels, dépassent le contexte et les objectifs du Cadre.

- Le projet actuel du Cadre de prévention, qui a débuté en novembre 2006, s'échelonne sur une période de cinq ans.
- Les objectifs du Cadre de prévention sont :
  - d'établir un portrait pour les secteurs bâtis, les infrastructures et les équipements essentiels aux collectivités;
  - de permettre aux municipalités, aux prises avec des problèmes liés aux risques naturels, de mieux régler l'utilisation du sol, et d'examiner l'ensemble des solutions possibles pour la prévention et l'atténuation des risques;
  - de mettre en œuvre la meilleure solution applicable pour chaque milieu.
- Les travaux se déroulent par étapes, et l'acquisition de connaissances se fait au fil des travaux d'analyse de risque. La communication de l'information aux autorités municipales et régionales, puis aux citoyens, s'échelonne ainsi dans le temps.
- Il s'agit d'un travail de soutien financier, scientifique et technique effectué auprès des autorités municipales et régionales et réalisé en constante collaboration avec elles.
- Une grande part des décisions et de la mise en œuvre des solutions incombera aux municipalités et aux MRC. Elles auront ainsi une part de responsabilité dans la diffusion d'information, mais le Ministère entend les conseiller et les accompagner tout au long de ce processus de communication.

Il nous semble important de souligner que le Cadre de prévention est, d'abord et avant tout, un soutien aux municipalités et aux MRC afin d'établir conjointement des interventions globales et intégrées dans un but de développement durable. Le cadre ne couvre pas l'ensemble des risques ou des sinistres que peuvent vivre les citoyens du Québec, pour lesquels d'ailleurs, le Ministère offre de façon permanente un soutien financier aux citoyens sinistrés ou qui connaissent un risque imminent de sinistre prévu dans ses programmes réguliers. L'information sur ces programmes est accessible dans le site Web du Ministère, dans les directions régionales de la sécurité civile et à Services Québec (dépliants, fiches Web dans Portail Québec, etc.).

Une stratégie de communication gouvernementale pour le Cadre de prévention des risques naturels est en cours de préparation. Elle sera validée et adoptée par les différents ministères concernés. Elle s'appliquera plus spécifiquement aux objectifs et aux travaux du Cadre de prévention et, de ce fait elle visera plus particulièrement les instances municipales et régionales.

Cependant, le Ministère est loin d'avoir l'intention de se soustraire à ses responsabilités face aux citoyens. Même si la stratégie de communication du Cadre de prévention s'adressera en grande partie aux élus municipaux et régionaux selon le respect de leurs compétences et de leurs juridictions, le Ministère fera en sorte que cette stratégie soit axée, même si c'est indirectement, sur la diffusion d'information destinée au citoyen selon l'avancement d'acquisition des connaissances.

La première étape des travaux du Cadre de prévention, soit l'analyse et la communication du risque, est en cours dans plusieurs secteurs et un certain nombre de données sont prêtes ou en voie de l'être pour diffusion.

Déjà, le Ministère est très présent sur le territoire concerné et donne l'information disponible. Il a participé notamment à la Commission itinérante de la FQM, à deux colloques régionaux réunissant des élus municipaux et régionaux et à une rencontre de citoyens de la Côte Nord en soutien à la Ville de Sept-îles.

En conclusion, le Ministère est totalement d'accord avec la recommandation du Protecteur du citoyen, mais il rappelle que la stratégie de communication liée au Cadre de prévention sera circonscrite au contexte et aux objectifs du Cadre et que cette stratégie sera mise en œuvre progressivement, en concertation avec les autorités locales et régionales ainsi que les partenaires signataires du Cadre de prévention des principaux risques naturels.»

## Services correctionnels

### Nature des plaintes

#### Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Services correctionnels						
En examen au 1 <sup>er</sup> avril 2007	Reçues	Examinées*				En examen au 31 mars 2008
		Réorientées	Interrompues	Non fondées	Fondées	
152	3826	1162	1036	992	499	172

\* Sont exclues les demandes d'assistance et les demandes de services non complétées par le citoyen.

Encore cette année, le nombre de plaintes déposées par les personnes incarcérées auprès du Protecteur du citoyen est à la hausse. L'augmentation de la population carcérale et le manque de personnel dans les établissements de détention contribuent à cette augmentation.

La répartition des motifs de plainte est demeurée sensiblement la même qu'en 2006-2007. Nous remarquons toutefois que certains types de plaintes sont en diminution, alors que sur le terrain les problèmes perdurent. Il en est ainsi des plaintes concernant les conditions d'hébergement, dont la diminution n'est pas liée pour autant à une amélioration des conditions de détention. Il semble plutôt, à en juger par les situations particulièrement sérieuses constatées, que les personnes incarcérées attendent dorénavant que la situation soit devenue intolérable avant de communiquer avec le Protecteur du citoyen.

Les personnes incarcérées ne portent plus plainte à l'égard de l'occupation double, voire triple, des cellules, mais se plaignent plus régulièrement de n'avoir pas accès à des rechanges de vêtements ou à la douche. Il en est de même à l'égard de la coha-

bitation prolongée dans les gymnases qui génère moins de plaintes, probablement en raison de la lassitude et du peu d'alternatives disponibles.

Les personnes incarcérées, comme les agents et les gestionnaires d'établissements, finissent en somme par s'habituer à des situations qui, il y a deux ans à peine, auraient été jugées inconcevables.

Motifs de plainte	2006-2007	2007-2008
Soins de santé :	25 %	24 %
Perte de droits ou de privilèges :	12 %	10 %
Conditions d'hébergement :	9 %	5 %
Transferts et transports entre les établissements :	9 %	9 %
Perte d'effets personnels :	8 %	10 %
Classement des personnes incarcérées :	8 %	7 %
Services et activités :	7 %	9 %
Comportement des agents et sévices :	5 %	5 %
Gestion et calcul de la sentence :	5 %	6 %
Mesures de sécurité :	3 %	3 %
Procédures de permission de sortie :	3 %	4 %
Discipline :	3 %	3 %
Système de traitement des plaintes :	3 %	5 %

## État de la situation

### Surpopulation et réforme des services correctionnels

Dans son rapport annuel 2006-2007, le Protecteur du citoyen faisait ressortir les nombreux défis auxquels les Services correctionnels du Québec devaient faire face. L'entrée en vigueur de la Loi sur le système correctionnel du Québec en février 2007, alors même que les établissements de détention connaissaient une situation de surpopulation particulièrement sérieuse, soulevait des inquiétudes légitimes.

Cette année, le Protecteur a évalué certains aspects de la mise en vigueur de la nouvelle loi. De même, plusieurs rencontres ont eu lieu avec les autorités du Ministère ayant notamment pour objet le suivi des recommandations formulées dans le rapport annuel 2006-2007.

Le Protecteur a par ailleurs intensifié sa présence sur le terrain en effectuant 15 visites et a complété celles-ci par de nombreux échanges avec les autorités de plusieurs établissements. Au cours de ces visites – effectuées alors que le réseau correctionnel est aux prises avec la surpopulation, une réforme importante du cadre normatif ainsi qu'un manque de personnel – le Protecteur du citoyen s'est tout particulièrement intéressé aux situations d'atteintes aux droits des personnes incarcérées et à l'état des mesures favorisant la réinsertion sociale. Enfin, dans la continuité des activités entreprises l'année précédente, la protectrice du citoyen a tenu elle-même des séances de travail avec les établissements de détention d'Amos, de New Carlisle et de Québec.

## Une augmentation constante de la population carcérale

Pour l'année 2006-2007, les statistiques du ministère de la Sécurité publique font état d'une population moyenne quotidienne de 4 192 personnes incarcérées. Bien que les données compilées pour l'année 2007-2008 ne soient pas encore disponibles, tout semble indiquer que la tendance à la hausse se maintient, avec les conséquences que cela implique sur les services, la salubrité, la dignité humaine et la sécurité des personnes incarcérées, comme celle des agents. Cette situation est très préoccupante dans la mesure où les établissements n'ont pas été conçus pour faire face à une telle situation.

Certaines journées, le réseau correctionnel déjà saturé déborde carrément. Par exemple, le 27 septembre 2007, la population présente dans les établissements de détention de l'ensemble du Québec s'élevait à 4 340 personnes. Le 25 octobre suivant, le réseau correctionnel québécois comptait 4 440 personnes et le 5 décembre 2007, 4 485. Pendant ces périodes, la moyenne du nombre de places disponibles était de 4 229 et la moyenne de la capacité opérationnelle<sup>9</sup> du réseau était de 3 721<sup>10</sup>. Dans certains établissements de construction récente, comme celui de Rivière-des-Prairies (542 places), il est arrivé à quelques reprises que la population atteigne 660 personnes.

## La surpopulation

Voici, selon certaines données obtenues du ministère de la Sécurité publique, l'état de la population carcérale dans les établissements de détention du Québec à trois dates où la population était particulièrement élevée :

	2007/11/10	2007/11/17	2007/11/19
Population	4 753	4 753	4 650
% Places disponibles <sup>11</sup>	112,5 %	112,5 %	110 %
% Capacité opérationnelle	127,8 %	127,8 %	125 %

Pour donner un aperçu plus concret de l'implication de ces données sur le plan local, le tableau ci-dessous présente, aux trois mêmes dates, le niveau de surpopulation pour trois établissements représentant à peu près 40 % des places disponibles dans les 18 établissements de la province. Les pourcentages représentent, dans l'ordre, le ratio sur les places disponibles en établissement et sur la capacité opérationnelle.

	2007/11/10		2007/11/17		2007/11/19	
Québec	738	(120,2%) (136,6%)	749	(122,0%) (138,7%)	703	(114,4%) (130,1%)
Rivière-des-Prairies	666	(122,9%) (139,6%)	644	(118,8%) (135,0%)	653	(120,4%) (136,8%)
Saint-Jérôme	446	(114,9%) (130,7%)	443	(114,1%) (129,9%)	447	(115,2%) (139,8%)

<sup>9</sup> Capacité opérationnelle: le nombre maximal de places pouvant être utilisées de façon régulière sans compromettre le cadre légal et sécuritaire.

<sup>10</sup> En excluant Havre-Aubert et tenant compte du fait que l'Établissement de Sept-îles est temporairement fermé.

<sup>11</sup> Idem.

Les visites effectuées par le Protecteur du citoyen dans les établissements de détention du Québec au cours de la dernière année ont permis de constater une détérioration des conditions de détention. Les échanges entre le Protecteur du citoyen, les personnes incarcérées et les membres des Services correctionnels ont permis d'apprendre que les rapports entre les agents et les personnes incarcérées ont tendance à se dégrader au point d'entraîner, directement ou indirectement, des atteintes aux droits des détenus, en raison de la tension générée par la promiscuité, des heures supplémentaires que doivent effectuer les agents ou de la vétusté des lieux.

## Une tendance de fond aux implications multiples

Pourtant, le taux de criminalité révélée est en baisse relativement constante depuis 2000 et n'est donc pas en cause dans la problématique récurrente de la surpopulation. Outre la proportion toujours plus importante de personnes en détention préventive atteignant 47% en 2006-2007, des changements de pratiques observables sur plusieurs années dans l'octroi des permissions de sortir sont, en partie, responsables de l'augmentation de la population carcérale. Les Services correctionnels du Québec avaient pour responsabilité, jusqu'en février 2007, le traitement de l'ensemble des demandes de permission de sortir. Ainsi, en 2001-2002, la moyenne quotidienne de personnes ayant obtenu une permission de s'absenter d'un établissement était de 870 personnes. Or, en 2006-2007, cette moyenne était de 269 personnes.

Par ailleurs, la loi en vigueur depuis février 2007 prévoit l'évaluation systématique de la personne contrevenante, condamnée à une peine de six mois et plus, mais inférieure à deux ans, au moyen d'un outil actuariel avant que ne puissent être étudiées, par la Commission québécoise des libérations conditionnelles, une permission de sortir préparatoire ou une libération conditionnelle. Or, il est encore tôt pour observer quelle influence pourra avoir l'outil actuariel implanté depuis quelques mois sur la prise de décision de la Commission.

Quant au taux de renonciation à la libération conditionnelle, il ne cesse de s'accroître, ayant augmenté de 50% au cours des cinq dernières années<sup>12</sup>. Un tel bond laisse perplexe. Parmi les raisons avancées par la Commission pour expliquer cette augmentation, l'absence ou l'insuffisance de ressources communautaires dans certaines régions est mentionnée année après année<sup>13</sup>. Puisque plusieurs régions ne disposent pas de ressources pouvant correspondre aux besoins de la clientèle carcérale, certaines personnes incarcérées préfèrent compléter leur sentence plutôt que de devoir s'exiler dans une autre région.

---

<sup>12</sup> 501 personnes renonçaient à leur libération conditionnelle en 2000-2001, alors que c'était le cas pour 1066 personnes en 2006-2007.

<sup>13</sup> Voir à ce sujet les rapports annuels de gestion de la Commission québécoise des libérations conditionnelles.

## Des annonces pour le renouvellement des infrastructures

Le 7 février 2008, le ministre de la Sécurité publique annonçait officiellement la construction de quatre nouveaux établissements en remplacement de six autres. À terme, c'est-à-dire d'ici 2012, ces constructions devraient créer approximativement 330 places supplémentaires dans le réseau. Le Protecteur du citoyen souligne la pertinence qu'enfin, après plusieurs années de discussions et d'études, la rénovation d'établissements devenus vétustes et inadaptés sera mise en œuvre. Le 12 février 2008, le Conseil du trésor donnait son approbation sur l'installation de bâtiments modulaires temporaires aux établissements de détention de Québec, Trois-Rivières, Sherbrooke et Amos. Ces installations totalisent l'ajout de 324 places. Les investissements consentis sont importants, mais il était grandement temps que des efforts réels soient déployés en ce domaine. Toutefois, la création de nouvelles places en détention ne doit pas occulter l'examen en profondeur des éléments à la source du problème de surpopulation.

Depuis 2004, le Ministère dispose d'outils permettant une analyse prospective de l'évolution de la population carcérale. Bien que les pires scénarios esquissés soient déjà dépassés, les places annoncées en février dernier ne permettront vraisemblablement pas de combler les besoins actuels. Il serait souhaitable, à cet égard, que les mesures temporaires qui seront prises sous peu ne fassent pas perdre de vue l'importance d'un travail coordonné sur les causes de l'allongement des durées d'incarcération.

Enfin, l'annonce de la réouverture de l'Établissement de détention de Percé à titre d'établissement ayant pour vocation le traitement des délinquants sexuels peut certainement apparaître constructive, compte tenu de la pauvreté des programmes offerts en détention à cet égard. Toutefois, la portée bénéfique d'une telle décision ne sera assurée que lorsque seront prévus et mis en place des mécanismes d'encadrement lors du retour dans la communauté des délinquants sexuels. À l'heure actuelle, plusieurs régions ne disposent d'aucune ressource spécialisée en délinquance sexuelle pouvant poursuivre le traitement amorcé en détention. C'est dans cette perspective que le Protecteur du citoyen entend suivre de près le projet mis de l'avant. À l'occasion du deuxième plan d'action, qui sera issu des orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle<sup>14</sup> attendu au cours des prochains mois, il est important que le ministère de la Sécurité publique et le ministère de la Santé et des Services sociaux s'engagent à assurer le financement nécessaire à la prestation de services en délinquance sexuelle dans la communauté, dans chaque région du Québec.

Commentaires du ministère de la Sécurité publique, transmis par son sous ministre :

« Des travaux sont en cours entre le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de la Sécurité publique afin d'établir les modalités permettant d'encadrer le retour des délinquants sexuels dans la communauté. Le ministère de la Santé et des Services sociaux est cependant sensibilisé à l'importance que des services, pour cette clientèle particulière, soient accessibles dans chaque région du Québec.

Le ministère de la Sécurité publique profitera des travaux de Modernisation des soins de santé dans les établissements de détention pour insister sur l'importance d'offrir une prestation de service dans chaque région pour la clientèle ayant une problématique de déviance sexuelle. »

14 Ministère de l'Éducation (MEQ) et al., *Orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle*, Sainte-Foy, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des communications, 2001, 90 p.

## L'interdiction de fumer

Le 5 février 2008 est entrée en vigueur une modification à la politique sur le tabagisme dans les établissements de détention. Il était dorénavant interdit de fumer à l'intérieur comme à l'extérieur des murs. L'expérience d'autres juridictions enseigne que le fait de permettre l'usage du tabac dans les cours extérieures peut compliquer l'application d'une interdiction du tabagisme à l'intérieur des murs.

Trois jours après l'entrée en vigueur de cette interdiction, l'usage du tabac dans les cours extérieures était à nouveau autorisé. Plusieurs problèmes ont découlé de cette annonce tardive, notamment en ce qui concerne la poursuite des traitements anti-tabagisme par prescription de timbres cutanés, qui avaient été amorcés à grande échelle et qui avaient nécessité des investissements de temps, d'argent et d'énergie à un grand nombre d'intervenants, mais aussi des efforts de la part des personnes détenues.

Compte tenu de la date à laquelle ces décisions ont été prises, il n'est pas possible de faire un bilan de l'application de cette politique. Le Protecteur du citoyen suit de près ce dossier et fera, le cas échéant, les commentaires et recommandations qui pourront s'imposer.

## Suivi et actions du Protecteur

Dans le cadre de son dernier rapport annuel, le Protecteur du citoyen énonçait onze recommandations formelles. Le ministère a donné suite formellement à sept d'entre elles, au cours de l'année 2006-2007.

Depuis 2002, les Services correctionnels attendaient l'entrée en vigueur de la Loi sur le système correctionnel du Québec. Les décisions quant au renouvellement des infrastructures carcérales se faisaient également attendre et de nombreuses études et consultations ont été élaborées.

L'année 2007-2008 a été l'occasion d'un renouvellement des instruments normatifs, d'une modification importante des règles entourant l'étude des permissions de sortie et de libérations conditionnelles, en même temps que l'aboutissement des études portant sur la construction et la rénovation des infrastructures correctionnelles. Ce fut aussi une nouvelle année record en termes de surpopulation carcérale.

C'est en tenant compte de ce contexte particulier que le Protecteur du citoyen examine le suivi accordé par les Services correctionnels aux recommandations formulées dans son rapport annuel 2006-2007. Nous constatons que quatre recommandations n'ont pas encore fait l'objet de travaux ou d'études approfondies.

Le Protecteur du citoyen constate, par ailleurs, que ses nombreuses recommandations formulées auprès des établissements eux-mêmes ont de façon générale été suivies intégralement ou que des solutions alternatives ont été proposées pour atteindre les objectifs visés par les recommandations. Il en est de même des commentaires formulés par le Protecteur du citoyen en ce qui concerne les projets de documents administratifs et normatifs, où ses commentaires sont toujours pris en compte et régulièrement suivis.

Il en est cependant autrement des recommandations globales touchant des chantiers plus structurants. Ainsi, les recommandations portant sur des orientations gouvernementales en matière de réinsertion sociale, sur le système de gestion des transferts ou sur des plans d'amélioration de la salubrité ont été bien accueillies mais n'ont pas donné lieu à des avancées encore suffisamment perceptibles.

## Recommandations portant sur le portrait de la clientèle des services correctionnels

Le Protecteur recommandait que le portrait de la clientèle des services correctionnels soit mieux documenté dès 2008-2009. À cet égard, la Direction générale des services correctionnels fait actuellement des efforts de préparation notables, et elle a mis en place un service de recherche dont l'un des mandats consiste à mettre à jour le portrait de la clientèle correctionnelle. Le Protecteur du citoyen s'attend à ce que les travaux mis de l'avant se poursuivent et que des résultats soient visibles dès 2008-2009. Le suivi de cette recommandation se poursuivra conséquemment au cours de l'année 2008-2009.

Commentaires du ministère de la Sécurité publique :

«Le texte reflète tout à fait l'état d'avancement des travaux de la division de la recherche à l'égard du profil continu de la clientèle des Services correctionnels du ministère de la Sécurité publique, dont la diffusion est prévue pour l'automne 2008. Par ailleurs, la division de la recherche prévoit diffuser des profils pour quatre clientèles particulières – les femmes, les autochtones, les membres des gangs de rue et les prévenus – d'ici janvier 2009, en collaboration avec des partenaires universitaires.»

## Recommandation portant sur des orientations gouvernementales en matière de réinsertion sociale

Le Protecteur du citoyen recommandait également que des orientations gouvernementales pour la réinsertion sociale soient adoptées. Le ministère de la Sécurité publique annonçait à la suite de cette recommandation qu'un document de réflexion et d'orientations était en préparation. Au 31 mars 2008, ce document n'était toujours pas disponible.

Le Protecteur du citoyen constate l'écart important entre la réalité sur le terrain et le discours tenu par les responsables du Ministère à l'égard de la réinsertion sociale, notamment dans sa documentation institutionnelle. De même, il observe l'existence de problèmes systémiques, que ce soit à l'égard de :

- L'évaluation des besoins et la prise en charge tardive des personnes incarcérées dans les établissements québécois ;
- La disparité des services offerts dans les établissements de détention québécois permettant de répondre à des besoins liés notamment à la toxicomanie, à la délinquance sexuelle, à la violence ;

- La fragilité des programmes existants eu égard au financement, au manque de locaux et au personnel assurant l'aspect sécuritaire ;
- L'interruption ou la discontinuité des services, compte tenu des transferts massifs de personnes incarcérées ;
- L'insuffisance de ressources spécialisées, particulièrement marquée dans certaines régions du Québec, pouvant assurer l'encadrement sur le plan clinique de personnes incarcérées lors de leur retour dans la communauté.

Considérant que la réinsertion sociale est au cœur de la Loi sur le système correctionnel<sup>15</sup> et, de ce fait, est inhérente aux mandats et responsabilités des Services correctionnels ;

Considérant que la réinsertion sociale des personnes délinquantes est un objectif étroitement lié à la mission d'autres organismes et ministères ;

Considérant qu'il n'apparaît pas que les efforts visant la création de programmes en ce domaine soient actuellement coordonnés et déterminés suivant des objectifs et des priorités identifiés à partir d'un plan d'ensemble ;

Le Protecteur du citoyen réaffirme vigoureusement l'importance d'une coordination entre tous les ministères et organismes qui ont des responsabilités face à la réinsertion sociale des personnes incarcérées. Conséquemment, le Protecteur du citoyen réitère sa recommandation, cette fois au gouvernement du Québec, afin qu'un plan d'action pour la création et la gestion des services en réinsertion sociale soit élaboré d'ici décembre 2008.

Sans un coup de barre majeur, la société québécoise connaîtra une population carcérale en augmentation, sans qu'en même temps soient recherchées et favorisées des solutions adaptées aux problèmes sociaux. Cette attitude compromet l'avenir de plusieurs jeunes et perpétue la misère qu'engendre la criminalisation.

Commentaires du ministère de la Sécurité publique :

«Un plan d'action gouvernemental visant la création et la gestion des services en réinsertion sociale pourrait favoriser chez les différentes instances gouvernementales concernées, une réelle appropriation des problèmes sociaux vécus par cette catégorie de la population ainsi qu'une recherche active de solutions.

Par ailleurs, des ententes interministérielles sont déjà en place et donnent de bons résultats : avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, quant aux activités reliées à la formation académique et à l'insertion socioprofessionnelle et avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale quant aux activités reliées au développement de l'employabilité des personnes contrevenantes.

De plus, les Services correctionnels ont mis en place le programme Parcours qui vise la conscientisation et la mobilisation de la personne contrevenante dans sa démarche de réinsertion sociale.

<sup>15</sup> Les articles 3, 21, 22 et 23 de la Loi sur le système correctionnel énoncent les obligations des services correctionnels à cet égard.

Les travaux de Modernisation des soins de santé dans les établissements de détention actuellement en cours avec le ministère de la Santé et des Services sociaux prendront en compte l'accessibilité aux personnes incarcérées à des services sociaux traitant notamment des problématiques de toxicomanie, violence conjugale et déviance sexuelle. De plus, les Services correctionnels participent déjà aux travaux liés à l'application du Plan d'action interministériel en toxicomanie 2006-2011 qui vise à prévenir, à réduire et à traiter la toxicomanie au sein de la société québécoise. À cet égard, les ministères (ministère de la Sécurité publique, ministère de l'Éducation, des Loisirs et du Sport, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ministère de la Justice du Québec, ministère de la Famille et des Aînés, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, et ministère des Transport) et organismes partenaires du plan s'engagent à mobiliser leur réseau respectif notamment par des activités de prévention, d'intervention et de traitement. Les actions du ministère de la Sécurité publique visent à faire valoir les besoins des personnes contrevenantes ainsi qu'à mieux outiller le personnel en vue de bonifier les interventions auprès de la clientèle toxicomane, par une approche concertée avec les partenaires.»

## Recommandation portant sur la salubrité dans les établissements de détention

Le Protecteur recommandait l'an dernier que le ministère de la Sécurité publique s'associe au ministère de la Santé et des Services sociaux pour établir et mettre en œuvre, sans délai, un plan d'amélioration de la salubrité des établissements de détention, en particulier dans la perspective de prévention des maladies et de la gestion des risques de contamination. La Direction générale des services correctionnels élaborait toujours, au 31 mars 2008, un projet de politique relative aux maladies infectieuses. La recommandation du Protecteur visait toutefois des objectifs plus larges que la seule adoption de règles administratives.

La surpopulation dans les établissements de détention et la promiscuité qu'elle implique, les nombreux transferts, le manque de ressources et l'absence de normes particulières pour le nettoyage des secteurs d'hébergement, comme des secteurs de transit ou d'isolement, font des établissements de détention québécois des lieux propices à la transmission d'infections et de parasites. Il importe que ces lieux ne soient pas seulement envisagés du point de vue de la sécurité, mais aussi du point de vue de la santé publique.

À la demande du Protecteur du citoyen, la Direction générale des services correctionnels a accepté d'examiner, au cours de l'année 2008-2009, la possibilité d'instaurer un programme d'inspection de la salubrité des établissements de détention. La forme de ces inspections et l'organisme qui en sera responsable feront conséquemment l'objet d'une analyse que le Protecteur entend suivre et commenter.

Dans l'intervalle, le Protecteur du citoyen en appelle à la collaboration de la Société immobilière du Québec et des Services correctionnels afin de répondre adéquatement et dans les meilleurs délais aux demandes relatives aux conditions d'hébergement des personnes incarcérées. Cette situation ne doit plus perdurer.

Commentaires du ministère de la Sécurité publique :

«En 2008-2009, le ministère de la Sécurité publique s'associera à la Société immobilière de Québec pour procéder à une analyse, en vue de l'instauration d'un programme d'inspection de la salubrité des établissements de détention.»

### **Recommandation portant sur l'aménagement des locaux**

Le Protecteur du citoyen a discuté avec les responsables du Ministère à l'égard des projets d'infrastructure annoncés en février 2008. Ces projets étant toujours à l'étude, un suivi sera effectué plus concrètement lorsque les détails seront connus. Le Protecteur veillera au suivi de cette recommandation non seulement à l'égard des établissements qui seront construits ou rénovés, mais également à l'égard des structures temporaires dont la construction a également été annoncée.

### **Recommandation portant sur un système de gestion de l'information facilitant la transmission des renseignements à la suite d'un transfert**

À l'égard de cette recommandation, les responsables du Ministère soutiennent qu'un nouveau système, dont la mise en place est prévue au cours des prochaines années, devrait permettre de régler plusieurs problèmes liés à la gestion de l'information lors des transferts.

Le Protecteur souhaite que ce système soit mis en place le plus rapidement possible et qu'il soit en mesure de combler les lacunes du système actuel. En effet, année après année, de très nombreuses plaintes font état d'une interruption de traitement médical en raison d'une information mal ou tardivement transmise, de la perte d'effets personnels, ou encore du transfert de personnes la veille d'une audition devant la Commission québécoise des libérations conditionnelles ou d'un rendez-vous médical.

Dans l'attente d'un système de gestion permettant de traiter les transferts de façon intégrée, il apparaît essentiel que les Services correctionnels revoient en profondeur leurs pratiques de coordination. Cela s'avère urgent en ce qui concerne la transmission d'information médicale, puisque les interruptions de traitement peuvent avoir des conséquences graves.

Commentaires du ministère de la Sécurité publique :

« Le système de gestion intégrée de l'information présentement utilisé est le système DACOR dans lequel tous les mouvements de la population carcérale sont saisis.

Les pratiques en matière de transfert s'appuient sur une évaluation du dossier des personnes incarcérées et les décisions prennent en compte un ensemble de facteurs tels les dates et lieux de comparution, le classement, etc.

Les pratiques existantes ont été revues et corrigées. Toutefois, les Services correctionnels feront un rappel aux établissements de détention pour leur réitérer l'importance de transmettre rapidement l'information médicale lors de transfert inter établissement.

La 1<sup>re</sup> phase de l'implantation du Système intégré d'information de justice et plus particulièrement du volet correctionnel (CORNET) s'échelonna approximativement du début de l'année 2010 à la fin de l'année 2011. Ce nouveau système facilitera notamment la prise en compte de plusieurs données d'intérêt pour une meilleure gestion des transferts. »

## **Recommandation quant au niveau de services attendus pour permettre l'atteinte des objectifs de la Loi sur le système correctionnel du Québec**

Plusieurs recommandations de notre rapport annuel 2006-2007 traitaient du manque de ressources dans les établissements de détention du Québec. Le Protecteur du citoyen a pu constater que les Services correctionnels sont conscients du manque de ressources et qu'ils tentent par diverses actions d'élaborer des solutions. Des mesures ont été prises pour évaluer les besoins actuels et futurs. Le Protecteur continuera de suivre l'évolution de la situation.

## **Recommandation portant sur le suivi et le respect des délais d'évaluation des personnes incarcérées**

Les délais d'évaluation des personnes incarcérées peuvent avoir une influence sur la durée des séjours en établissement de détention de personnes qui pourraient, dans certains cas, bénéficier d'un élargissement.

L'importance du nombre d'évaluations à effectuer en établissement de détention est considérable. L'ajout d'agents de probation pour l'implantation de la Loi associée à la contribution de 27 nouveaux conseillers en milieu carcéral est certes appréciable. Bien que l'objectif d'évaluer les personnes dont la sentence est de six mois et plus avant le sixième de leur sentence n'a pas été atteint au cours de la première année de mise en œuvre, une nette progression a toutefois été remarquée depuis quelques mois. Toutefois, entre avril 2007 et janvier 2008, seuls 54,9 % de la population était évaluée avant le sixième de leur peine. Notons que les données à cet égard sont très variables d'un établissement à l'autre et selon la période donnée.

Commentaires du ministère de la Sécurité publique :

« Au 54,9 % de la population évaluée avant le 1/6 de leur peine s'ajoute 36,1 % de production d'évaluation supplémentaires entre le 1/6 et le 1/3 de la peine, pour une proportion totale de 91 % d'évaluation produite avant le 1/3 de la peine.

Certains développements à l'égard du processus d'évaluation se réaliseront au cours de l'année 2008 et auront une influence positive sur le temps de production et les délais d'évaluation : l'information de l'outil actuariel, l'accès à un extrait spécifique pour obtenir les antécédents judiciaires, ainsi qu'une formation spécialisée sur la rédaction du plan d'intervention. »

## Les visites des établissements de détention : quelques constats

Dans le cadre des visites qu'il effectue dans les établissements de détention, le Protecteur s'attarde en premier lieu à constater *de visu* les conditions de détention dans lesquelles sont placées les personnes incarcérées. L'état de vétusté de plusieurs établissements, la surpopulation récurrente dans presque chacun d'eux et le manque évident de ressources entraînent des situations inacceptables. Voici quelques-uns des constats résultant de nos visites de la dernière année :

- Dans plusieurs établissements, les secteurs de réclusion étaient particulièrement sales et mal entretenus. Au moment de notre passage dans l'un de ces secteurs, le personnel reconnaissait le bien-fondé des griefs des personnes incarcérées, selon lesquels les toilettes de l'une des cellules étaient brisées depuis plus d'un mois. Or, le chef d'unité responsable du secteur nous informait que la Société immobilière du Québec avait été mise au fait de ce problème, mais que l'établissement, à titre de locataire, attendait toujours que des actions soient prises. Soulignons que, la plupart du temps, les personnes séjournant en réclusion sont consignées à leur cellule 23 heures par jour.
- Des personnes incarcérées admises depuis une semaine affirmaient ne pas avoir de serviettes pour se sécher. En vérifiant auprès du directeur des services administratifs, ce dernier nous informait que l'établissement tenait en réserve ces articles de literie, mais le personnel avait omis d'en faire la distribution dans les secteurs d'hébergement.
- Les secteurs d'admission de plusieurs établissements sont régulièrement transformés en dortoirs improvisés pour permettre à des détenus de dormir. Ces secteurs, il faut le noter, sont généralement des cellules de faible dimension et il arrive que quatre détenus, parfois plus, doivent y dormir par terre.
- Dans un même ordre d'idées, la visite en soirée d'un établissement où la surpopulation était importante nous permettait de constater à quels palliatifs en étaient réduits les autorités pour tenter de répondre au besoin de locaux dans des périodes critiques de surpopulation. Les constats sont frappants :

- Les personnes incarcérées nouvellement admises dans l'établissement étaient placées dans des salles sans qu'on leur accorde la possibilité d'avoir accès à leurs effets personnels. Par conséquent, plusieurs d'entre elles portaient les mêmes vêtements pendant plusieurs jours, voire deux semaines, dans certains cas.
  - L'accès à une seule douche pour 16 personnes avait pour effet d'augmenter considérablement l'humidité ambiante.
  - Faute de guérite pour assurer la surveillance constante dans ces salles, l'établissement y avait placé des caméras. Par conséquent, les personnes incarcérées devaient dormir sous les néons ou les lampes au lithium afin de permettre de maintenir une surveillance par ce système.
  - Dans l'une de ces salles, nous avons constaté l'absence de moyen de communication permettant d'aviser le personnel si un incident ou une urgence se produisait.
- Certaines visites ponctuelles ont porté sur des éléments précis de l'organisation des établissements. Ce fut notamment le cas cette année avec la visite de quelques secteurs d'infirmerie. Voici un abrégé des constats faits pendant ces visites :
    - Aucune procédure de classement des personnes incarcérées n'est établie en fonction de leur état de santé : des personnes traitées aux antibiotiques sont en contact étroit avec une personne incarcérée infectée par la bactérie C. difficile.
    - Malgré une épidémie de gastro-entérite, certaines personnes incarcérées du secteur continuaient de laver les vêtements de tous les détenus.
    - L'organisation physique des lieux du secteur de l'infirmerie d'un établissement ne permet pas de garder de façon sécuritaire un détenu suicidaire autrement qu'en le gardant en isolement et en jaquette anti-suicide pendant plus de trois semaines.

## Difficultés et divergences dans l'application des procédures et instructions provinciales

Depuis février 2007, plusieurs instructions et directives administratives ont été modifiées et d'autres sont venues s'ajouter à celles existantes. Or, le Protecteur du citoyen constate régulièrement une méconnaissance de la part de certains membres du personnel à l'égard des nouvelles instructions, mais aussi des instructions plus anciennes toujours en application. Il arrive aussi fréquemment que le Protecteur constate des divergences dans l'interprétation des normes suivant les établissements où elles sont appliquées.

## **Instruction sur les permissions de sortir**

Depuis son entrée en vigueur, le 5 février 2007, plusieurs problèmes ont été remarqués dans l'application de l'instruction sur les permissions de sortir. Le Protecteur du citoyen a constaté que des demandes de permission de sortir – notamment pour des fins humanitaires – ne sont pas traitées conformément à l'instruction provinciale par les établissements de détention.

Dans certains cas, les demandes de permission étaient refusées sur le seul avis d'un agent titulaire ou d'un membre du personnel, sans même être traitées par le comité d'étude tel que le prévoit l'instruction. Enfin, l'étude d'une permission de sortir de nature humanitaire était retardée faute d'évaluation au moyen de l'outil actuariel. Or, les directives du Ministère ne prévoient pas une telle exigence, compte tenu du caractère humanitaire des situations visées et de l'urgence avec laquelle elles doivent être examinées.

Nous avons saisi le Ministère, de même que certains établissements plus particulièrement concernés, des problèmes d'application observés afin que les ajustements nécessaires soient mis en place. Des correctifs ont été apportés depuis.

## **Procédure sur la transmission de renseignements aux organismes communautaires**

Une procédure administrative portant sur la transmission des renseignements sur les personnes contrevenantes aux organismes communautaires reconnus est en vigueur depuis le 15 janvier 2007. Cette procédure prévoit que les documents nécessaires pour évaluer l'admissibilité d'une personne à un programme de thérapie ou à un hébergement offert par un tel organisme doivent être consultés sur place à l'établissement de détention.

La procédure indique que, lorsque cela n'est pas possible, une étude de cas peut se faire par téléphone. Cette nouvelle pratique vise à limiter la diffusion de documents contenant des renseignements personnels. Cela entraîne des difficultés lorsque la personne incarcérée a été transférée dans une autre région et que l'organisme communautaire approché pour une transition doit dépêcher un représentant qui se trouve à plusieurs heures de route. En effet, certains organismes considèrent qu'une simple discussion par téléphone n'est pas suffisante. Dès lors, le citoyen concerné doit attendre un transfert d'établissement ou, le plus souvent, se voit pénalisé, car l'organisme approché refuse sa demande.

À la suite d'échanges avec le Protecteur du citoyen, une note de service a été émise par les Services correctionnels à l'intention du réseau correctionnel. Celle-ci modifie l'interprétation restrictive qui était faite de cette procédure administrative. Il est dorénavant prévu de demander l'autorisation écrite à la personne incarcérée afin que soient transmis par courrier ou télécopieur les documents la concernant à l'organisme communautaire. Cette nouvelle pratique facilite l'étude du dossier d'une personne incarcérée par l'organisme communautaire.

## Instruction portant sur les droits de visite : l'interprétation de la notion de conjoint

Le Protecteur du citoyen a été saisi de plusieurs plaintes concernant l'interprétation donnée par les établissements aux nouvelles règles entourant les droits de visite. Le règlement d'application de la loi est venu modifier certaines règles en formalisant le pouvoir des établissements de refuser l'entrée de certaines personnes. Ces modifications réglementaires ont été interprétées de façon variable par certains établissements, parfois de façon très restrictive.

Ainsi, la possibilité prévue par règlement d'admettre comme visiteur une personne qui n'est pas membre de la famille immédiate de la personne incarcérée a été ignorée et des visites ont été refusées au motif que la personne incarcérée avait déjà des membres de sa famille inscrits sur sa liste de visiteurs. Dans d'autres cas, on refusait d'étudier l'inscription de l'amie d'un citoyen sur la liste des visiteurs, au seul motif que ce citoyen avait préalablement échoué à démontrer que celle-ci était sa conjointe au sens légal du terme.

Enfin, des agents refusaient d'inscrire le visiteur qu'une citoyenne souhaitait inscrire comme conjoint parce qu'elle n'avait pu démontrer, preuve à l'appui, une cohabitation de plus d'un an avec celui-ci. Le fait qu'ils soient père et mère de deux enfants aurait dû permettre un examen de la demande sous un autre angle et, n'eût été de l'intervention du Protecteur du citoyen, ces visites auraient été refusées.

## Problèmes notés dans l'application d'anciennes instructions toujours en vigueur

L'instruction provinciale sur les réclamations, bien qu'en vigueur depuis 1989, a fait encore une fois l'objet de nombreuses interventions au cours des derniers mois afin que les dispositions soient respectées. Le défaut d'acheminer les demandes aux personnes responsables d'en faire l'étude, des délais à répondre aux demandes de réclamations des citoyens dépassant les 21 jours prévus, l'absence d'information concernant le recours possible en réexamen administratif sont parmi les lacunes les plus fréquemment observées.

Il en est de même à l'égard de l'instruction provinciale sur les soins de santé qui prévoit la visite quotidienne du personnel des soins de santé aux personnes placées en réclusion.

Même s'il s'agit d'une norme prévue par l'Ensemble des règles minima pour le traitement des détenus des Nations Unies<sup>16</sup>, le Protecteur doit régulièrement rappeler aux établissements et au personnel concerné son existence et l'importance des objectifs qui la sous-tendent, notamment l'examen de l'état mental des personnes placées en isolement.

<sup>16</sup> Règles adoptées par le premier Congrès des Nations Unies pour la prévention du crime et le traitement des délinquants, tenu à Genève en 1955, et approuvées par le Conseil économique et social dans ses résolutions 663 C (XXIV) du 31 juillet 1957 et 2076 (LXII) du 13 mai 1977.

## Lacunes sur le plan de la communication

Le rapport annuel 2006-2007 du Protecteur du citoyen faisait état de lacunes sur le plan de la communication entre les différents intervenants œuvrant au sein des établissements de détention. Ce problème demeure à la source de nombreuses plaintes pour lesquelles le Protecteur du citoyen est intervenu au cours de l'année. Le dossier suivant illustre combien une information transmise inadéquatement peut porter à confusion et nécessairement créer une attente injustifiée pour une personne incarcérée et pour ses proches.

### Une rature ne suffit pas

*Lors de son incarcération au mois d'avril, un citoyen n'avait pour se vêtir qu'une paire de jeans, une paire de bas, une paire de souliers de course et un chandail. Fin mai, il fait une demande afin qu'une dame l'ayant beaucoup aidé dans son adolescence puisse venir lui porter d'autres vêtements. En fait, cette personne est la seule dans son entourage pouvant lui rendre ce service. Le citoyen dit qu'on lui a remis une copie de sa demande d'autorisation sur laquelle étaient détaillés les effets qu'il souhaitait obtenir. Toutefois, à la mi-juin, il n'a toujours reçu aucune réponse. Compte tenu de la situation, le Protecteur vérifie ce qu'il en est auprès de l'établissement.*

*Les responsables affirment alors que la demande du citoyen a été traitée et que l'établissement accordait au citoyen la possibilité de recevoir des vêtements par l'entremise de cette dame. La pratique veut qu'une copie de la demande n'est remise à la personne incarcérée que si des effets demandés sont refusés en partie ou en totalité. Si le citoyen ne reçoit pas de copie raturée, il doit tenir pour acquis que sa demande a été acceptée. En l'espèce, la copie avait été remise au citoyen puisqu'un élément avait été refusé. Compte tenu de l'insuffisance de l'information transmise, le citoyen n'était pas en mesure de connaître la position de l'établissement et d'en aviser ses proches.*

*Une intervention effectuée auprès de la direction a mené à une modification de la pratique. Désormais, une copie du formulaire avec une réponse claire (acceptée ou refusée) est remise aux détenus, afin qu'ils puissent aviser leurs familles que des vêtements peuvent être apportés. Dans le cas présent, le citoyen a reçu la journée même de l'intervention du Protecteur l'autorisation de faire entrer les vêtements demandés.*

## Le respect des droits

### Le non-respect de « l'heure de marche »

L'article 10 du Règlement d'application de la Loi sur le système correctionnel du Québec prévoit ceci :

*« Une personne incarcérée qui n'est pas occupée à un travail en plein air ou qui ne travaille pas à l'extérieur de l'établissement a droit de prendre au moins une heure par jour de promenade ou d'exercice physique en plein air, sauf si elle fait l'objet d'une mesure d'isolement préventif. »*

Plusieurs plaintes ont été reçues cette année, notamment à l'Établissement de détention de Montréal, selon lesquelles « l'heure de marche » avait été coupée. Ces plaintes ont donné lieu à des interventions auprès des gestionnaires des établissements visés. Dans un premier temps, il appert que diverses situations d'ordre sécuritaire étaient survenues et auraient rendu nécessaire la suspension temporaire des sorties extérieures. Dans d'autres cas, certaines suspensions de sorties en plein air étaient aussi dues à un manque de personnel.

À titre d'exemple, soulignons le cas de personnes placées sous protection mais classées temporairement en confinement dans un secteur régulier faute de place. Le Protecteur du citoyen a dû intervenir à quelques reprises auprès de la direction d'un établissement afin que soient prises les dispositions pour respecter le droit de sortie extérieure des détenus placés en protection dans des secteurs réguliers et qui, de ce fait, étaient gardés en confinement 22 heures par jour.

Dans un autre cas, ce sont tous les détenus d'un secteur qui étaient régulièrement privés de l'heure de marche, faute de personnel. S'il est exact que le manque d'agents rend difficile l'organisation des services et que ce manque est d'autant plus important pendant les mois d'été, il n'en reste pas moins que les établissements de détention doivent, sauf mesure d'urgence sécuritaire, permettre aux personnes incarcérées d'accéder à l'air libre au moins une heure par jour.

### Gestion de la réclusion et de l'isolement des personnes incarcérées sous surveillance

L'isolement préventif, la réclusion disciplinaire ou administrative et le confinement constituent une atteinte particulièrement sérieuse à la liberté résiduelle des personnes incarcérées. De même, le maintien d'une personne dans un classement restrictif doit être motivé adéquatement par le personnel qui le recommande et le comité de classement ou le gestionnaire qui en prend la décision. Les mesures de réclusion ou d'isolement doivent être basées sur des notes complètes et des informations significatives de la part du personnel et fondées sur des critères précis.

L'impact d'une telle mesure peut être important sur la santé physique et mentale des personnes qui y sont soumises. C'est en raison des effets potentiels de telles mesures que l'instruction sur les soins de santé prévoit la visite quotidienne des personnes placées en réclusion par le personnel infirmier présent dans les établissements. Or, le Protecteur a constaté que cette règle n'était pas toujours respectée.

De plus, les informations consignées aux dossiers pour motiver les mesures d'isolement ou de réclusion prises ne sont pas toujours complètes et les critères qui conduisent à ces décisions varient grandement d'un établissement à l'autre.

Il est opportun de surveiller l'usage fait par les établissements de détention du Québec des mesures d'isolement et de réclusion, que ce soit pour mesurer le recours à l'isolement aux fins de prévention du risque suicidaire, pour mesurer le recours aux décisions administratives qui ne relèvent pas d'une sanction disciplinaire ou encore pour évaluer l'usage qui est fait des cellules de réclusion dans les périodes de surpopulation.

Nous avons recommandé aux dirigeants de certains établissements de mettre en place un registre consignait les données pertinentes sur les recours aux cellules d'isolement et comprenant des informations sur l'identité du détenu, les dates et heures d'admission et de sortie de la cellule, le motif de la mesure ainsi que toute note d'intérêt, y compris la date et l'heure de la visite quotidienne du personnel responsable des soins de santé. Le Protecteur du citoyen estime que cette mesure devrait trouver application dans tous les établissements.

---

## Détention n'est pas synonyme de réclusion

*Un citoyen se voit imposer une sanction de sept jours de réclusion. À la fin de cette période, il est avisé par les agents du secteur qu'il devra purger le reste de sa peine en réclusion, soit un mois. Les responsables de l'établissement devaient reclasser le citoyen dans un secteur sécuritaire avec un régime de vie restrictif en raison de son comportement, mais puisqu'il n'y avait plus de place disponible dans ce secteur, le citoyen fut simplement maintenu en réclusion.*

*Le citoyen est donc placé seul en cellule 23 heures sur 24, même si une évaluation faite par le personnel de l'établissement signale que cette mesure pourrait amener le citoyen à poser des gestes d'automutilation, voire suicidaires. Un transfert vers un autre établissement a finalement été organisé pour permettre au citoyen d'être placé dans un secteur de résidence. Il aura été gardé en réclusion pendant 16 jours.*

---

À cet égard, le Protecteur du citoyen s'est assuré que le personnel infirmier visite quotidiennement, tel que l'instruction sur les soins de santé le prévoit, les détenus placés en isolement ou en réclusion. Il a aussi insisté auprès de l'établissement pour que soient consignés par écrit dans un registre l'utilisation de ces cellules et les motifs de leur utilisation.

## Les interventions physiques et la formation

C'est principalement dans le cadre de l'analyse d'allégations de sévices ou de problèmes de comportement que le Protecteur du citoyen s'est interrogé sur la suffisance de l'information donnée aux agents des Services correctionnels.

C'est le cas notamment en ce qui a trait à la formation sur les pratiques en intervention physique et en ce qui concerne les problématiques liées à la santé mentale.

Les autorités des établissements nous ont informés que les séances de formation en intervention physique sont souvent annulées ou encore reportées, pour des questions de coûts ou parfois par manque de personnel disponible. Il nous apparaît essentiel que des mesures soient prises à cet égard puisque le report des formations en certains domaines mine à la fois la capacité d'intervention des agents et entraîne des atteintes sérieuses aux droits fondamentaux des personnes incarcérées.

Les agents sont en contact étroit et constant avec une clientèle aux problématiques très diversifiées. Le délicat rapport entre la relation d'autorité, la surveillance et la relation d'aide nécessite un savoir-faire et des connaissances importantes et variées dont les pratiques d'intervention physiques ne sont qu'un volet.

De l'avis du Protecteur du citoyen, il est essentiel que les Services correctionnels investissent les ressources suffisantes non seulement dans la formation de base de leur personnel, mais également dans la formation continue, en matière d'intervention physique, d'intervention en situation de crise, en gestion de clientèle difficile ou ayant des problèmes de santé mentale. De l'aveu même des responsables, il arrive que des agents perdent leur calme lors d'interventions avec certaines clientèles. Compte tenu du haut niveau de stress lié à l'emploi ainsi que des contraintes liées au manque de ressources, la formation continue dans le domaine de l'intervention physique ne devrait pas faire l'objet de reports répétés. Les exemples suivants illustrent bien la nécessité de cette formation :

---

### Une intervention inutile aux conséquences prévisibles

*Une citoyenne incarcérée porte plainte pour mauvais traitement après qu'un agent fut entré dans sa cellule pour une intervention physique. La citoyenne contestait le dosage de sa médication alors qu'elle était enfermée dans sa cellule. Au lieu de se contenter d'informer la personne qu'une vérification serait faite et de laisser à la citoyenne le temps nécessaire pour reprendre son calme, l'agent des Services correctionnels a continué à argumenter avec celle-ci et est entré dans la cellule, malgré les conséquences prévisibles.*

*L'entrée dans la cellule n'était pas utile dans les circonstances et ne pouvait qu'exacerber la tension, d'autant plus que la citoyenne avait raison au sujet du dosage inadéquat de sa médication. À notre demande, l'agent a été rencontré par ses supérieurs à ce sujet pour éviter que la situation ne se reproduise.*

---

## Le respect est un droit non suspendu

*Un citoyen communique avec le Protecteur du citoyen pour porter une plainte alléguant des sévices par suite d'une intervention physique survenue dans le cadre d'une fouille à nu. Lors de son enquête, le Protecteur apprend que l'homme en question était fouillé en raison d'un transfert d'établissement.*

*Le citoyen avait collaboré lors de la fouille à nu, mais l'agent responsable de la fouille en avait demandé la reprise, estimant n'avoir pu faire un examen visuel adéquat. Devant l'insistance de l'agent, le citoyen avait refusé de collaborer à la deuxième fouille.*

*Encore une fois, au lieu de retarder la fouille et de laisser au citoyen le temps de réfléchir aux conséquences de son refus, les agents présents ont procédé de façon immédiate à une intervention physique non planifiée, laquelle fut d'ailleurs jugée contraire aux règles de l'art par les responsables de l'établissement eux-mêmes.*

La fouille à nu est une procédure qui, bien que nécessaire, rend les personnes incarcérées très mal à l'aise. Le respect de l'intégrité physique est un droit fondamental qui, en prison, revêt une importance particulière. Si les fouilles sont essentielles, elles doivent être sérieusement encadrées par des normes qui doivent, elles, être bien connues et bien appliquées par les agents.

Commentaires du ministère de la Sécurité publique :

«Les Services correctionnels ont mis à jour, à la fin de l'année 2007, leur programme de formation de base de vingt jours à l'intention du nouveau personnel agent des services correctionnels (ASC).

En ce qui a trait à la formation en intervention physique, elle comprend notamment le cadre de l'emploi de la force et l'intervention physique auprès des personnes délinquantes en crise, ainsi qu'un volet santé mentale et prévention du suicide.

Il est à noter que le plan de développement des ressources humaines des Services correctionnels sera dorénavant élaboré pour une période de deux ans.

De plus, depuis quelques années déjà, les Services correctionnels travaillent à l'amélioration de leurs pratiques sécuritaires. Dans ce contexte, ils ont adopté une philosophie et un énoncé de principes en matière de sécurité qui guident leurs pratiques. Un cadre d'emploi de la force a été diffusé et du personnel a été formé dans tous les établissements de détention sur l'utilisation de l'agent inflammatoire (poivre de Cayenne). »

## Les services de santé

### Interruption de traitement d'entretien à la méthadone

Année après année, le Protecteur doit déplorer les interruptions de traitement par suite d'un transfert d'établissement, parce que les informations médicales ne sont pas transmises en temps utile et qu'en conséquence les détenus sont privés des médicaments, ainsi que des traitements requis. Les interruptions de traitement d'entretien à la méthadone à la suite de transferts ou de l'admission d'une personne dans un établissement sont, entre autres, fréquentes. Un tel sevrage implique des souffrances physiques et psychologiques réelles et souvent intenses.

Les solutions à ces problèmes ne sont ni simples ni immédiatement applicables, notamment en ce que les professionnels de la santé doivent suivre les lignes directrices prescrites par le Collège des médecins et l'Ordre des pharmaciens pour l'administration des programmes de méthadone.

Considérant ce qui précède, le Protecteur recommande aux Services correctionnels : qu'ils procèdent à l'examen du dossier de l'interruption de la méthadone et qu'ils consultent le Collège des médecins et l'Ordre des pharmaciens, afin de développer des pratiques facilitant l'application des normes, ou encore pour l'adaptation de celles-ci au contexte particulier de l'incarcération. Le Protecteur suivra l'évolution de ce dossier au cours de l'année à venir.

Commentaires du ministère de la Sécurité publique :

« La question du traitement à la méthadone sera traitée dans le cadre des travaux de Modernisation des soins de santé dans les établissements de détention.

Il est donc prévu de sensibiliser prochainement nos partenaires du ministère de la Santé et des Services sociaux, pour que des solutions au problème soient trouvées et appliquées, et ce, en collaboration avec le Collège des médecins et l'Ordre des pharmaciens. »

### Les réponses aux demandes de renseignements et de services adressées au service de santé de l'établissement de Québec

Généralement, les personnes incarcérées ne peuvent requérir, sans l'intermédiaire des agents des Services correctionnels, les services de santé de l'établissement de détention; ils doivent procéder par demandes écrites. C'est donc sur la foi de « mémos » rédigés par les personnes incarcérées que les services de santé doivent évaluer l'urgence d'accorder ou non une entrevue médicale, un rendez-vous avec le personnel infirmier ou plus simplement répondre à une demande d'information.

Lorsque les ressources humaines manquent ou que le nombre de demandes augmente, il devient difficile pour les services de santé de répondre par écrit à ces demandes. Sans réponse, les personnes incarcérées réitèrent ces demandes à répétition, utilisent le système de traitement des plaintes interne et, en dernier recours,

font appel au Protecteur du citoyen. Les personnes incarcérées qui ne reçoivent pas de réponse peuvent à juste titre croire que leur mémo n'a pas été reçu ou traité par le service approprié.

Or, dans quelques établissements, le nombre de demandes écrites a fortement augmenté par rapport aux ressources disponibles et les services de santé ne peuvent plus y répondre par écrit et concentrent – à juste titre – leurs efforts sur les soins essentiels et urgents à dispenser.

Le Protecteur du citoyen est intervenu auprès de ces établissements afin que, pendant les périodes de crise où il s'avère essentiel de prioriser les soins eux-mêmes plutôt que les réponses écrites, un accusé de réception automatique soit envoyé aux personnes incarcérées et qu'une note de service explicative soit affichée dans les secteurs.

De cette façon, les personnes incarcérées auraient à tout le moins la certitude que leur demande a bien été reçue par les services de santé. Il importe d'insister sur le fait que cette pratique ne peut s'appliquer qu'aux demandes de service et non aux demandes d'information, qui elles doivent recevoir une réponse écrite à défaut d'une rencontre.

Il importe enfin de souligner que cette suggestion n'est qu'un pis-aller, en raison du manque de ressources, et que le Protecteur suivra de près le dossier pour éviter que ces pratiques ne deviennent permanentes.

## **Le travail en détention et la mission des Fonds locaux de soutien à la réinsertion sociale**

Outre le fait qu'il puisse être réducteur de tensions et pallier l'oisiveté, le travail en détention comporte des aspects positifs à plus long terme, à savoir : la responsabilisation de la personne quant aux attentes d'un employeur, la confiance en soi et la croyance en sa valeur, le développement d'intérêts et d'une capacité par rapport au marché du travail. Dans cette perspective, il peut être un élément déclencheur permettant l'amorce de démarches liées à l'employabilité. En ce sens, l'occupation d'un travail sur une base volontaire peut avoir des implications beaucoup plus saines sur le développement individuel que le maintien pur et simple d'une personne dans un lieu restreint 23 heures par jour.

À ce propos, l'accès au travail et plus largement à des activités culturelles et récréatives fut reconnu dans l'*Ensemble de règles minima pour le traitement des détenus*. Suivant ces règles, la prison en tant que lieu d'enfermement doit prévoir des mécanismes afin de préserver la santé physique et mentale des personnes incarcérées et préparer leur retour dans la communauté. Transposées à l'intérieur du réseau correctionnel québécois, ces deux dimensions de l'incarcération s'actualisent par la contribution importante des Fonds de soutien à la réinsertion sociale.

## **Une mission complémentaire à celle des Services correctionnels**

Créés par la loi et institués dans chaque établissement de détention au Québec, les Fonds locaux agissent à titre de personne morale. Ils sont encadrés par un conseil d'administration et disposent d'un patrimoine qui leur est propre. Leur mission

complémentaire à celle des Services correctionnels du Québec, est de favoriser la réinsertion sociale des personnes détenues. Les Fonds fournissent des activités de travail ainsi que des services récréatifs voire, dans certains cas, de nature thérapeutique à l'ensemble des personnes incarcérées. Comme c'est le cas des organismes à but non lucratif, la recherche de profit ou son accroissement n'est pas inhérent au rôle premier des Fonds. Les revenus engendrés par le travail des personnes incarcérées permettent l'attribution de salaires dont un pourcentage ne sera remis à l'individu qu'au moment de sa libération.

Par ailleurs, à même leurs revenus, les Fonds locaux pouvoient aux achats nécessaires à leurs activités de production. De telles dépenses ne sont donc, en aucun temps, assumées par le ministère de la Sécurité publique. Ainsi, chaque Fonds assume les coûts associés au déroulement d'activités et autres services prévus à sa programmation annuelle. À cette seule fin, un investissement de l'ordre de 1,7M\$ était observé à travers le réseau correctionnel québécois en 2006.

## Un acteur économique dans sa communauté

À titre d'exemple, le Fonds au soutien de l'établissement de Québec engage, à lui seul, les services d'une cinquantaine d'employés supportant le travail des personnes incarcérées. Sa participation à la création d'emplois au sein de sa communauté est en ce sens non négligeable.

Afin d'assurer la fabrication d'un bien, un Fonds peut faire appel aux services de petites entreprises du milieu. Cette forme de sous-traitance a, à sa mesure, un apport positif dans l'activité économique de la région.

## Les clients « publics » des Fonds de soutien

Pour réaliser leur mandat, les Fonds sont autorisés, au sens de la Loi sur le système correctionnel (L.R.Q., chapitre S-40.1) à « conclure [...] tout contrat afin qu'une personne contrevenante puisse bénéficier d'activités à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement de détention » (article 87). Les Fonds locaux cherchent à offrir à un plus grand nombre de personnes possible une opportunité de travail par l'obtention de contrats réalisables en détention dans le respect de certaines contraintes sécuritaires, et ce, dans différents créneaux de l'activité économique.

Le Règlement sur les contrats d'approvisionnement, de construction et de services des ministères et organismes publics prévoit la possibilité pour les ministères et organismes du gouvernement de contracter sans appel d'offre et sans autorisation du Conseil du trésor avec un Fonds, de la même façon que pour les organismes à but non lucratif. De telles mesures d'assouplissement semblent démontrer une volonté d'encourager les rapports contractuels avec les Fonds de soutien à la réinsertion sociale.

À l'heure actuelle, un grand nombre d'organismes et de ministères du gouvernement du Québec sont clients des Fonds de soutien à la réinsertion sociale. En fait, les contrats provenant du gouvernement du Québec peuvent représenter, dans certains cas, 75% des revenus d'un Fonds. Le maintien et l'encouragement de ces liens contractuels paraissent fondamentaux pour la poursuite de leur mission en détention.

## L'établissement de balises socialement et économiquement acceptables

Quant aux contrats offerts dans le domaine privé, et auxquels les Fonds locaux seraient désireux de répondre, il ne semble guère exister de paramètres encadrant ce type d'activités. De telles balises pourraient certes éviter toute situation jugée inéquitable par des entreprises évoluant dans les mêmes créneaux que ceux exploités par les Fonds locaux, et ce, tout en préservant l'autonomie de ceux-ci dans le cadre de leur recherche de contrats.

## Recommandations 2007-2008

### Recommandation 1 :

Considérant que la réinsertion sociale est au cœur de la Loi sur le système correctionnel et, de ce fait, est inhérente aux mandats et responsabilités des Services correctionnels;

Considérant que la réinsertion sociale des personnes délinquantes est un objectif étroitement lié à la mission d'autres organismes et ministères;

Considérant qu'il n'apparaît pas que les efforts visant la création de programmes en ce domaine soient actuellement coordonnés et déterminés suivant des objectifs et des priorités identifiés à partir d'un plan d'ensemble;

Considérant l'importance d'une coordination entre tous les ministères et organismes qui ont des responsabilités face à la réinsertion sociale des personnes incarcérées;

### LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le gouvernement du Québec voie à ce qu'un plan d'action pour la création et la gestion des services en réinsertion sociale soit élaboré d'ici décembre 2008.

### Recommandation 2

Considérant que l'isolement préventif, la réclusion disciplinaire ou administrative ou le confinement disciplinaire constitue une atteinte sérieuse à la liberté résiduelle des personnes incarcérées;

Considérant que les informations consignées aux dossiers pour motiver ces mesures ne sont pas toujours complètes et varient grandement d'un établissement de détention à un autre;

#### LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le ministère de la Sécurité publique instaure un registre d'utilisation des cellules d'isolement ou de réclusion dont l'usage est obligatoire pour tous les établissements de détention.

#### Recommandation 3 :

Considérant que les demandes de soins et de services de santé ne peuvent être considérés comme de simples demandes de services administratifs ;

Considérant la nature souvent confidentielle des informations qui peuvent être transmises par le biais de requêtes aux services de santé ;

#### LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le ministère de la Sécurité publique examine à brève échéance la possibilité de modifier les modalités relatives aux requêtes écrites pour l'obtention de services de santé.

Qu'il informe le Protecteur du citoyen du résultat de cet examen.

#### Recommandation 4 :

Considérant que le travail en détention comporte de nombreux aspects positifs pour les personnes détenues et qu'il contribue ainsi à leur réinsertion sociale ;

Considérant que la mission des Fonds locaux de soutien à la réinsertion sociale, créés par la loi et institués dans chaque établissement de détention au Québec, est complémentaire à celle des services correctionnels ;

Considérant que ces fonds locaux constituent des acteurs économiques dans leur communauté et qu'ils sont autorisés à conclure des contrats, notamment avec les ministères et organismes du gouvernement du Québec ;

Considérant que le maintien et l'encouragement de ces liens contractuels paraissent fondamentaux pour la poursuite de leur mission ;

#### LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le ministère de la Sécurité publique établisse en partenariat avec le Fonds central de soutien à la réinsertion sociale ainsi que d'autres acteurs concernés, dont des représentants de l'entreprise privée, des règles visant à encadrer et à encourager les activités relatives à la conclusion de contrats par les Fonds locaux, tout en tenant compte de considérations associées aux réalités du marché privé.

Qu'il informe le Protecteur du citoyen de l'échéancier fixé pour établir ces règles et du contenu de celles-ci.

## Commentaires du Ministère

Voici les commentaires du ministère de la Sécurité publique, transmis par son sous-ministre :

Quant à la recommandation sur la tenue d'un registre d'utilisation des cellules d'isolement et de réclusion :

« Les Services correctionnels souscrivent à cette recommandation et développeront un mécanisme pour l'installation d'un registre dans tous les établissements de détention d'ici le 31 mars 2009. »

Quant à la recommandation sur les modalités relatives aux requêtes écrites :

« D'ici l'automne 2008, les Services correctionnels s'engagent à mettre en place des modalités relatives aux requêtes écrites pour l'obtention de services de santé et à trouver une façon de faire qui puisse convenir aux besoins des personnes incarcérées tout en tenant compte de la situation qui prévaut actuellement dans les établissements de détention. »

Quant à la recommandation sur l'élaboration de règles relatives à la conclusion de contrats par les Fonds locaux de soutien à la réinsertion sociale :

« Le Ministère mettra sur pied un comité de travail conforme aux recommandations du Protecteur du citoyen, et ayant pour mandat, avec la collaboration du Fonds central de soutien à la réinsertion sociale, d'élaborer de telles règles. Il est entendu que le Ministère informera le Protecteur du citoyen des travaux du comité et de l'échéancier d'implantation. »

## Veille parlementaire

Depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur le système correctionnel du Québec, le ministère de la Sécurité publique a adopté un certain nombre d'instructions et de directives administratives. Le Protecteur du citoyen a formulé des recommandations relativement à plusieurs projets de directives, présentés par la Direction générale des services correctionnels.

Voici quelques exemples de nos recommandations ayant donné lieu à des modifications des projets initiaux :

### Instruction sur la discipline

Dans le cadre de la révision des normes administratives en matière disciplinaire, les commentaires du Protecteur ont été sollicités par les Services correctionnels. Voici certains des éléments ayant donné lieu à des modifications :

- Empêcher la correction, sur les rapports disciplinaires, des vices de formes ou de fond lorsque cette correction risque de porter atteinte à l'équité du processus disciplinaire.
- Permettre en certaines circonstances aux Comités de discipline de reporter l'audition d'un dossier afin que la personne incarcérée puisse préparer adéquatement sa défense.
- Indiquer de façon spécifique qu'une fois la culpabilité d'une personne incarcérée est établie par le Comité de discipline, la personne incarcérée ait l'occasion de faire des représentations quant à la sanction qui pourrait être imposée.
- Déterminer une limite maximale au nombre total de jours de sanctions de réclusion ou de confinement lorsque le comité décide d'appliquer une sanction suspendue en plus d'une deuxième sanction.

### Système de traitement des plaintes

Par suite des commentaires du Protecteur, l'instruction sur le système de traitement des plaintes a été modifiée afin qu'il y soit spécifié qu'un formulaire de plainte doit être remis aux personnes incarcérées qui le désirent, même lorsque l'objet de la plainte concerne un motif jugé irrecevable a priori par les gestionnaires de l'établissement.

De même, en ce qui a trait à la fermeture des dossiers de plainte par suite d'un transfert, le ministère de la Sécurité publique a retenu la recommandation du Protecteur d'informer par écrit, mais sur demande, les personnes incarcérées du fait que leur dossier de plainte a été fermé en raison de leur départ.

Le Ministère a également retenu une recommandation du Protecteur ayant pour effet de clarifier les suites que l'établissement doit donner aux plaintes faites collectivement par des personnes incarcérées.

## Droits de visite

Le Règlement d'application de la Loi sur le système correctionnel a modifié plusieurs règles relatives aux visites faites aux personnes incarcérées. Les Services correctionnels ont retenu plusieurs des commentaires formulés par le Protecteur du citoyen à l'égard de cette directive, notamment :

- Autoriser d'emblée une personne incarcérée à recevoir plus d'un visiteur si elle en fait la demande et que les ressources de l'établissement le permettent.
- Reconnaître aux personnes incarcérées la possibilité d'ajouter le nom d'un conjoint en cours d'incarcération à la liste des visiteurs, afin de permettre aux personnes incarcérées ne désirant pas voir leurs conjoints au moment de leur incarcération de changer d'idée après un certain temps.
- Clarifier la notion de « tenue vestimentaire inadéquate » comme motif de refus d'un visiteur.

## Régime de vie

Pour faire suite aux recommandations du Protecteur, le projet de Guide de rédaction des régimes de vie a été modifié par la Direction générale des Services correctionnels pour, notamment sur les points suivants :

- Décrire à l'attention des personnes incarcérées les modalités particulières de communication par écrit avec le Protecteur ;
- Préciser les types de personnes autorisées à rendre visite à une personne incarcérée et les modalités d'autorisation ;
- Informer les personnes incarcérées de la possibilité d'être représentées par avocat dans certains cas lors d'audiences disciplinaires ;
- Ajouter plusieurs informations sur les modalités d'accès aux soins de santé ;
- Ajouter plusieurs informations sur le système de traitement des plaintes ;
- Énumérer les articles d'hygiène personnelle qui sont fournis par l'établissement à l'admission.