

Établissements correctionnels pour adultes

1.0 Résumé

Le but d'un système correctionnel est de protéger le public de la criminalité, mais aussi d'offrir des soutiens aux individus pris en charge par le système pour qu'ils acquièrent des compétences et des connaissances afin de faciliter leur réinsertion sociale et d'éviter la récidive.

Le présent audit visait à déterminer si le ministère du Solliciteur général (le Ministère) gère les 25 établissements correctionnels pour adultes, qui sont sous la direction de chefs, de sorte à offrir les soutiens nécessaires aux détenus afin de faciliter leur réinsertion sociale et de réduire la récidive. Nous avons constaté qu'au cours des cinq dernières années, de nombreux examens avaient été menés pour améliorer le système correctionnel, mais bien que les problèmes ont été étudiés en profondeur, ils n'ont pas été résolus.

En moyenne, en 2018-2019, plus de 7 400 adultes âgés de 18 ans et plus étaient en détention dans les établissements correctionnels pour adultes de la province. Le Ministère a engagé 817 millions de dollars au cours de l'exercice pour exploiter les établissements. Dans le présent rapport, le terme « établissement correctionnel » désigne à la fois les prisons, les centres de détention, les centres correctionnels et les centres de traitement.

En 2018-2019, près de 51 000 personnes ont été admises dans deux catégories principales :

- elles ont été condamnées à une peine d'emprisonnement de moins de deux ans à purger dans un établissement correctionnel provincial;
- elles ont été accusées d'un crime, sans toutefois avoir été condamnées à une peine. Ces personnes, ou accusés en détention provisoire, attendent leur mise en liberté sous caution ou leur procès, car elles font face à des accusations et si elles sont reconnues coupables, elles pourraient être incarcérées dans un établissement fédéral ou provincial.

En moyenne, les accusés en détention provisoire, qui comptent pour 71 % de la population carcérale quotidienne, sont en détention pendant 43 jours, tandis que les détenus purgeant une peine sont en détention pour 59 jours. Bien qu'en général, le nombre de personnes admises dans un établissement correctionnel a diminué au cours des 10 dernières années, la proportion d'accusés en détention provisoire a augmenté. En 2018-2019, 56 % des établissements de l'Ontario étaient toujours exploités au-delà du taux d'occupation optimal du Ministère, qui est fixé à 85 %.

Au cours des 10 dernières années, le taux de récidive en Ontario a diminué, passant de 45 % en 2007-2008 à 37 % en 2017-2018. La définition de la récidive varie dans l'ensemble des administrations canadiennes. En Ontario, la récidive se définit comme le pourcentage de détenus qui sont condamnés de nouveau deux ans après avoir purgé une peine de six mois ou plus. Cependant, la définition

ne tient pas compte du taux de récidive chez les accusés en détention provisoire. En moyenne, les trois quarts des accusés en détention provisoire qui ont été incarcérés en 2018-2019 avaient 13 accusations antérieures, et la moitié avait 6 accusations antérieures.

Un système correctionnel où la priorité est accordée à la réduction de la récidive doit intégrer de nombreuses composantes (voir la **figure 1**), en plus de tenir compte des fonds disponibles. Les composantes comprennent les conditions de travail et la formation du personnel; la détection des problèmes de comportement et de santé mentale des détenus et leur traitement efficace; les programmes éducatifs et de perfectionnement des détenus; et leurs conditions de détention.

Concernant les conditions de travail du personnel, nous avons constaté que les chefs d'établissement n'évaluaient pas régulièrement les risques de violence pour leur personnel de première ligne ou n'analysaient pas les causes profondes des incidents afin de réduire leur récurrence. Nous avons aussi observé que les agents des services correctionnels avaient besoin de formation supplémentaire pour traiter de façon plus efficace les détenus ayant des problèmes de comportement ou de santé mentale et gérer le stress lié au travail. Le personnel n'a pas toujours accès à des commodités telles que des salles de repos et une cafétéria. Le moral du personnel qui travaille dans des conditions stressantes est miné en raison d'une formation et de commodités inadéquates. Le moral affaibli s'accompagne d'un

Figure 1 : Composantes ayant une incidence sur l'exploitation des établissements correctionnels de la province

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario



taux d'absentéisme élevé, en moyenne 31 congés de maladie en 2018, et d'un taux de roulement pouvant atteindre 7 % dans les 8 établissements visités, à l'exclusion des départs à la retraite.

Notre audit a souligné la proportion croissante de détenus ayant un problème potentiel de santé mentale. En raison de l'insuffisance de la formation du personnel et de locaux appropriés où loger les détenus, ces derniers sont souvent placés en isolement par suite de leur comportement. Nous avons constaté que le personnel avait recours à l'isolement, où des détenus sont isolés jusqu'à 24 heures sur 24, pour confiner des détenus ayant des problèmes de santé mentale, faute de lits de soins spécialisés.

Nous avons aussi observé le peu d'importance accordée à l'offre de programmes aux accusés en détention provisoire, qui comptent pour la majorité de la population carcérale. Les agents de programme laissent le soin aux détenus de choisir les programmes auxquels assister et font peu d'efforts pour solliciter et encourager les détenus pour qu'ils participent aux programmes. Cette situation a contribué au faible taux de participation des accusés en détention provisoire aux programmes à leur intention, qui visent à les renseigner sur les facteurs contributifs au comportement criminel. Notre analyse des renseignements sur la participation a révélé, par exemple, que 7 % seulement des détenus ayant des antécédents en toxicomanie au Centre de détention du Sud de Toronto avaient assisté à la séance sur la consommation de substances intoxicantes en 2018-2019. Même si près de 40 % des accusés en détention provisoire le sont pour une semaine seulement, de nombreuses occasions leur sont offertes de participer à un programme puisqu'ils sont placés en détention à répétition. Afin de réduire la récidive, il est important de mettre l'accent sur le ciblage et la prestation efficace des programmes destinés aux détenus pour des périodes variées, qu'il s'agisse d'inculpés ou de condamnés ou encore de délinquants primaires ou de récidivistes. Nous avons aussi observé que le personnel dans les établissements visités n'avait

pas adopté de stratégie pour aider les détenus à contacter des organismes qui peuvent faciliter leur réinsertion sociale.

Le pourcentage élevé d'accusés en détention provisoire est en grande partie imputable au système de justice pénale, dont il est question au **chapitre 3** de ce volume. Nous étions préoccupés par l'efficacité de la planification des audiences dans les cours et tribunaux, à savoir si la progression des affaires du début jusqu'au prononcé de la décision était la plus opportune possible. Le traitement efficace des affaires judiciaires réduirait sensiblement le nombre de détenus qui attendent une mise en liberté sous caution ou un procès. Toutefois, la Cour de l'Ontario n'a pas permis à notre bureau de consulter les données sur l'inscription des causes aux rôles des tribunaux et nous n'avons donc pu les inclure dans cet audit.

Nous avons noté que le surpeuplement, surtout attribuable au nombre élevé d'accusés en détention provisoire dans certains établissements, exerce des pressions sur le système correctionnel. Nous avons observé sur place l'effet négatif du surpeuplement sur la qualité des conditions de détention, par exemple, lorsque quatre détenus occupent une cellule conçue pour deux. De plus, entre février et août 2019, 144 détenus dans 14 établissements ont été transférés à un établissement à l'extérieur de leur localité. Le fait d'éloigner un détenu du soutien de sa famille ou de ses amis peut comporter un effet négatif sur l'objectif de réinsertion sociale. Plus précisément, l'*Ensemble de règles minima des Nations Unies pour le traitement des détenus* (les Règles) stipule que les détenus doivent être affectés dans des établissements « proches de leur domicile ou de leur lieu de réinsertion sociale ». Les Règles ne sont pas juridiquement contraignantes au Canada, mais elles énoncent des pratiques exemplaires généralement reconnues en matière de gestion des établissements correctionnels.

Afin d'atténuer les pressions liées à l'occupation, le Ministère a augmenté de 81 % en moyenne la capacité d'accueil de 16 des 25 établissements, comparativement à leur capacité d'origine, en

ajoutant des lits dans les cellules. Par exemple, en 2018-2019, le Centre de détention d'Ottawa-Carleton comptait 518 lits, soit 178 % de plus que sa capacité d'accueil initiale de 186 lits. Dans 12 des 16 établissements, la capacité accrue ne s'expliquait pas par l'agrandissement des établissements, mais bien parce que plus de détenus étaient logés dans les cellules. Une telle situation soulève des préoccupations d'ordre général, en particulier dans le cas des accusés en détention provisoire. Comme noté dans les Règles, les détenus présumés innocents devraient être placés dans des cellules individuelles afin de réduire au minimum la différence entre la vie en détention et la vie en liberté, alors qu'ils n'ont pas encore été condamnés d'un crime.

Les observations particulières suivantes ont été formulées lors de l'audit :

- **Les établissements correctionnels n'ont pas été aménagés pour fournir de soins adéquats au pourcentage croissant de détenus pouvant avoir un problème de santé mentale.** En 2018-2019, les dossiers de 33 % des détenus admis dans la province comprenaient un avis d'alerte en santé mentale – signalant un problème possible en santé mentale – comparativement à 7 % en 1998-1999. Nous avons remarqué que les établissements correctionnels n'étaient pas aménagés pour gérer les détenus soulevant ces préoccupations, car la majorité n'a pas d'installations adéquates pour leur détention. En moyenne, chaque établissement comptait 59 lits de moins que ceux nécessaires pour les détenus visés par une alerte en santé mentale, et 6 établissements n'avaient aucun lit de soins spécialisés. En outre, plus de la moitié des établissements n'avait pas accès à un psychologue. Nous avons aussi constaté que le personnel de première ligne n'avait pas reçu la formation nécessaire, ni d'information pour reconnaître les déclencheurs, ni de techniques pour désamorcer des situations pour gérer efficacement ces détenus.
- **On sait que des objets interdits sont introduits dans les établissements correctionnels, mais le Ministère n'a pas analysé les résultats des fouilles pour déterminer les points d'entrée.** Le Ministère estime que le nombre de fouilles durant lesquelles des armes ont été détectées a augmenté de 414 % en 10 ans, passant de 56 en 2008 à 288 en 2018, tandis que le nombre de fouilles durant lesquelles des drogues ou de l'alcool ont été détectés a connu une hausse de 136 % durant la même période, passant de 239 en 2008 à 564 en 2018. Dans les huit établissements visités, le personnel n'analyse pas le nombre d'objets interdits détectés durant les fouilles ni les endroits où ils l'ont été. De plus, l'absence de contrôle de sécurité du personnel accroît le risque que des objets interdits soient introduits dans les établissements par des employés persuadés ou contraints par des détenus d'introduire des objets interdits dans l'établissement.
- **Les niveaux de dotation dans certains établissements correctionnels ne sont pas proportionnels aux facteurs qui alourdissent la charge de travail.** En 2018-2019 par exemple, les centres correctionnels du Centre-Est et du Centre-Nord, qui utilisent tous deux le modèle de surveillance indirecte, comptaient en moyenne 898 et 697 détenus par jour, respectivement. Le Centre-Nord a une population carcérale quotidienne de 22 % inférieure à celle du Centre-Est, mais il doit avoir 112 agents correctionnels en service durant la journée, soit un de plus que le Centre-Est. De plus, la prison de Sudbury logeait 124 détenus par jour en 2018-2019 et avait besoin de 22 agents correctionnels de service durant la journée. Par comparaison, en 2018-2019, la prison de Kenora, qui utilise le même modèle de surveillance indirecte que Sudbury, comptait 168 détenus, soit 35 % de plus par jour, mais devait avoir 21 agents de service durant la journée, soit un de

moins que Sudbury. Le Ministère explique les niveaux disproportionnés de personnel par la disposition physique des lieux, les types de détenus et le modèle de surveillance utilisé dans les établissements. Cependant, il n'a pas été en mesure de nous fournir d'analyse pour justifier cette disparité.

- **Le Ministère n'analyse pas les raisons des écarts dans les frais quotidiens par détenu afin de déterminer les secteurs potentiels où générer des économies.** En 2018-2019, les frais d'exploitation quotidiens par détenu dans la province s'élevaient à 302 \$, comparativement à 166 \$ au moment de notre dernier audit des services en établissement pour adultes de 2008. Nous avons observé que les frais quotidiens par détenu en 2018-2019 fluctuaient grandement dans la province, soit d'un maximum de 589 \$ à la prison de Fort Frances à un minimum de 186 \$ à la prison de Kenora. Les frais quotidiens par détenu dans les centres de détention variaient de 318 \$ à 210 \$, et de 464 \$ à 204 \$ dans les centres correctionnels.
- **L'absentéisme a engendré des coûts élevés au titre des heures supplémentaires.** En 2018, le nombre moyen de congés de maladie pour les agents des services correctionnels permanents était de 31, soit une hausse de 27 % par rapport à 2014. Dans trois des établissements visités, le coût annuel moyen des congés de maladie variait de 570 000 \$ à 5,1 millions de dollars, entre 2015 et 2018. En 2018-2019, la rémunération des heures supplémentaires versée aux agents des services correctionnels dans la province s'est chiffrée à près de 42 millions. Cela représente une augmentation de 280 % par rapport au montant de 11 millions déclaré dans le dernier audit en 2008, malgré le fait que le nombre d'agents des services correctionnels a haussé de 30 % seulement, soit de 3 400 à 4 400. Une rémunération des heures supplémentaires est versée lorsque des employés sont en congé de

maladie et que leurs quarts sont comblés par d'autres membres du personnel.

- **La majorité des renseignements sur les détenus est consignée manuellement et versée à des dossiers en raison des lacunes des systèmes d'information existants.**

La saisie manuelle des renseignements sur les soins et la garde des détenus est surtout attribuable au Système informatique de suivi des contrevenants qui est utilisé dans tous les établissements, car il ne comprend aucune fonction pour tenir ces renseignements. Il s'agit, par exemple, des notes sur les soins de santé et des travailleurs sociaux, des plaintes et des demandes déposées par les détenus, des documents sur les fouilles et des observations sur les détenus présentant un risque de suicide qui sont logés dans les unités d'isolement. Le Ministère et le personnel de direction des établissements n'analysent pas régulièrement les renseignements saisis électroniquement afin de mieux comprendre le fonctionnement des établissements et de prendre des décisions éclairées.

Conclusion globale

Notre audit a conclu que le Ministère ne disposait pas de systèmes et de procédures efficaces pour que les programmes et les services soient fournis dans les établissements de façon économique, efficiente et en conformité avec les exigences législatives et politiques.

Plus particulièrement, nous avons noté que les établissements correctionnels n'étaient pas équipés pour faire face aux difficultés résultant de la population croissante d'inculpés et de détenus pouvant éprouver un problème de santé mentale. Une telle situation nuit à la disponibilité des traitements et des programmes et au contenu de ces derniers, qui autrement faciliteraient la réinsertion sociale des détenus et réduiraient la récidive.

Nous avons aussi remarqué que l'exposition à la violence et les menaces de violence ainsi que la

formation insuffisante et les relations tendues entre la direction et le personnel n'avaient pas permis de mettre en place des conditions de travail favorables.

L'audit a aussi révélé que le Ministère n'avait pas établi d'objectifs, de cibles, ni de mesures pour analyser la prestation des services en établissement. Par conséquent, il lui est impossible d'évaluer l'efficacité du système correctionnel pour adultes de l'Ontario ou de rendre des comptes au public à ce sujet.

L'**annexe 1** résume les enjeux abordés dans le rapport. Le présent rapport renferme 26 recommandations préconisant 55 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit.

RÉPONSE GLOBALE DU MINISTÈRE

Le Ministère apprécie le travail de la vérificatrice générale et accueille favorablement ses recommandations sur la façon d'améliorer les établissements correctionnels pour adultes de l'Ontario. Nous souscrivons aux recommandations, et nous nous engageons à agir en conséquence en mettant en place un système durable qui habilite le personnel de première ligne.

Les recommandations du rapport confirment l'importance des initiatives de réforme correctionnelle, qui visent à assurer la sécurité et le bien-être de notre personnel et des personnes dont nous avons la charge et la garde, tout en veillant à ce que le système correctionnel soit efficace et responsable sur le plan financier.

À l'instar d'autres administrations, le Ministère s'emploie à moderniser son système correctionnel afin de répondre aux attentes contemporaines mondiales, qui reflètent un changement dans la perspective sociétale des conditions de détention (isolement), particulièrement pour les personnes vulnérables, y compris celles qui ont des problèmes de santé mentale. De plus, cet effort est influencé par les décisions des tribunaux, les changements dans les caractéristiques des détenus, les besoins en matière de services et de soins de santé et,

surtout, les répercussions sur les employés de première ligne.

Des efforts sont en cours afin de moderniser la prestation des services, d'améliorer les outils et le soutien du personnel de première ligne et d'offrir des solutions de rechange à la garde.

Nous voulons notamment :

- renforcer la capacité du personnel au moyen de stratégies de mieux-être qui intègrent le soutien par les pairs, le mieux-être personnel et la formation en résilience, et remanier les programmes de formation et de perfectionnement du personnel en mettant l'accent sur les services correctionnels en tant que carrière;
- envisager des méthodes pour mieux identifier les détenus et les classer au niveau de sécurité approprié;
- améliorer les services de soins de santé en établissement en mettant l'accent sur les soutiens en santé mentale;
- explorer la collecte de données et la gestion de l'information en format électronique;
- construire de nouveaux établissements correctionnels polyvalents;
- évaluer l'utilisation des nouvelles technologies, comme la surveillance électronique par GPS.

Le Ministère reconnaît l'importance de renforcer sa responsabilisation en mesurant son rendement afin de permettre une évaluation factuelle de ses activités et de ses initiatives de changement. Le Ministère continue d'investir des ressources pour soutenir une approche coordonnée de la transformation de l'organisation.

2.0 Contexte

2.1 Aperçu du système correctionnel

An Canada, les gouvernements fédéral et provinciaux exercent conjointement la responsabilité de l'administration des services correctionnels.

- Le gouvernement fédéral, par l'entremise de Service correctionnel Canada, est responsable de la garde des condamnés purgeant une peine de deux ans et plus.
- Les gouvernements provinciaux sont responsables de la garde et de la surveillance des inculpés, dont la détention provisoire a été ordonnée par les tribunaux, et des condamnés purgeant une peine de moins de deux ans.

En Ontario, le Ministère est responsable de la prestation des services correctionnels pour les adultes de 18 ans et plus. L'**annexe 2** présente le parcours général que suit un accusé dans le système correctionnel de l'Ontario, depuis son arrestation jusqu'au prononcé de la peine ou à sa libération.

2.1.1 Système correctionnel pour adultes de l'Ontario

Le Ministère exploite 25 établissements correctionnels dans la province répartis dans 4 catégories : les centres correctionnels, les centres de détention, les

prisons et les centres de traitement, selon que les détenus sont en détention provisoire, ont été condamnés ou présentent des problèmes de comportement ou de santé mentale (voir la **figure 2**). Le lieu de résidence d'une personne peut également déterminer le type d'établissement où elle est placée. Par exemple, les accusés en détention provisoire peuvent être placés dans un centre correctionnel plutôt que dans une prison ou un centre de détention s'ils résident plus près du centre correctionnel.

Les établissements peuvent aussi être à sécurité moyenne ou maximale. Le niveau de sécurité détermine les restrictions imposées aux mouvements des détenus et l'installation des accessoires fixes, comme les lits, les tables et les chaises. L'Ontario ne compte pas d'établissements à sécurité minimale. Au Canada, la Saskatchewan, le Manitoba, Terre-Neuve-et-Labrador, la Nouvelle-Écosse et le gouvernement fédéral exploitent les établissements à sécurité minimale.

L'**annexe 3** présente des renseignements clés sur chaque établissement.

En 2018-2019, près de 51 000 personnes ont été admises dans les 25 établissements correctionnels de l'Ontario. À n'importe quel jour durant l'exercice, plus de 7 400 détenus étaient en établissement dans la province.

Comme le montre la **figure 3**, le nombre d'adultes admis dans les établissements de l'Ontario et le nombre quotidien moyen d'adultes en détention ont généralement diminué depuis 2004-2005.

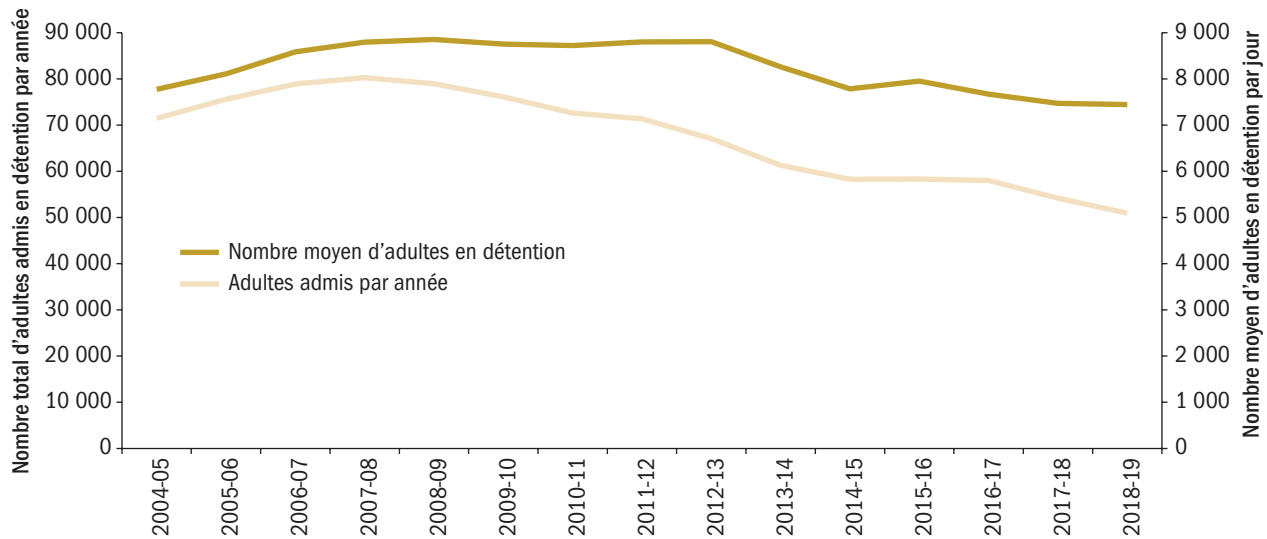
Figure 2 : Types d'établissements correctionnels en Ontario

Source des données : ministère du Solliciteur général

	Nombre d'établissements	Personnes en détention	Sécurité	Capacité
Centres correctionnels	6	Délinquants purgeant une peine	Moyenne et maximale	124 à 1 088
Centres de détention	8	Accusés en détention provisoire Délinquants purgeant une peine de courte durée (p. ex. 60 jours)	Maximale	226 à 1 244
Prisons	8	Accusés en détention provisoire	Maximale	22 à 169
Centres de traitement	3	Délinquants purgeant une peine ayant reçu un diagnostic de maladie mentale ou éprouvant des problèmes de comportement	Moyenne et maximale	100 à 176

Figure 3 : Nombre d'adultes admis en détention dans les établissements correctionnels de l'Ontario, 2004-2005 à 2018-2019

Source des données : ministère du Solliciteur général



Cela est conforme à la tendance générale dans les autres administrations canadiennes. Selon les données de Statistique Canada, il y avait 65 adultes en détention par tranche de 100 000 adultes dans la population ontarienne en 2017-2018 (l'année la plus récente pour laquelle des données sur l'ensemble des administrations canadiennes sont disponibles). Ce taux d'incarcération est inférieur au taux national de 83 adultes en détention dans des établissements provinciaux par tranche de 100 000 adultes dans la population. En incluant les jeunes et les détenus sous responsabilité fédérale, le taux national d'incarcération est de 108 personnes par tranche de 100 000 personnes dans la population.

La **figure 4** présente un profil des 51 000 adultes placés en détention en 2018-2019. Près de 80 % des quelque 51 000 personnes admises dans les établissements de l'Ontario en 2018-2019 étaient des inculpés qui attendaient leur mise en liberté sous caution ou leur procès. Sur une base quotidienne, les accusés en détention provisoire représentent environ 71 % des 7 400 détenus. La proportion de la population en détention provisoire dans les établissements de l'Ontario a augmenté de 18 % au

cours des 15 dernières années, passant de 60 % de la population carcérale quotidienne en 2004-2005 à 71 % en 2018-2019. Les données de Statistique Canada révèlent qu'en 2017-2018 (dernier exercice pour lequel des données sont disponibles sur l'ensemble des administrations canadiennes), l'Alberta, l'Ontario et le Manitoba affichaient les taux les plus élevés de détention provisoire au Canada (voir la **figure 5**).

La période de détention de chaque détenu est fonction du temps que prennent les tribunaux pour fixer la caution ou instruire le procès (des inculpés) ainsi que de la peine imposée par les tribunaux (aux condamnés). Comme le montre la **figure 6**, les inculpés libérés en 2018-2019 ont passé en moyenne 43 jours en détention, tandis que les condamnés libérés au cours de l'exercice étaient en détention 59 jours en moyenne.

2.1.2 Systèmes correctionnels internationaux

Les taux d'incarcération dans le monde fluctuent considérablement. Au Canada, le taux d'incarcération national de 108 personnes par

Figure 4 : Admission d'adultes en détention dans la province, 2018-2019

Source des données : ministère du Solliciteur général

Catégories	%	
Statut juridique	81	En détention provisoire
	15	Délinquants purgeant une peine
	4	Autre ¹
Infraction la plus grave	37	Infraction avec violence ²
	26	Dompage ou vol de biens
	16	Défaut de se conformer aux conditions d'une ordonnance de mise en liberté sous caution ou à une ordonnance de comparution
	9	Infraction en matière de drogue
	12	Autre ³
Sexe	87	Hommes
	13	Femmes
Origine ethnique	55	Blanc
	13	Noir
	12	Autochtone
	4	Asiatique
	10	Inconnue
Âge	6	Autre
	38	25 à 34 ans
	25	35 à 44 ans
	18	18 à 24 ans
	16	45 à 59 ans
	3	60 ans ou plus

1. Comprend les personnes qui purgent une peine de façon discontinue (habituellement les fins de semaine) ou qui attendent un transfèrement dans un établissement fédéral et les détenus de l'immigration (personnes en attente d'examen ou d'expulsion en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*). En 1985, le ministère du Solliciteur général a conclu une entente avec l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) qui autorise l'ASFC à transférer les détenus de l'immigration des centres de surveillance aux établissements correctionnels de la province. Le Ministère facture des frais quotidiens à l'ASFC pour chaque détenu. Près de 100 détenus de l'immigration se trouvaient dans les établissements correctionnels de la province au moment de notre audit.

2. Comprend l'homicide, les voies de fait, l'agression sexuelle et les infractions relatives aux armes.

3. Comprend la fraude, les actes sexuels sans violence, les infractions au code de la route, l'entrave à la justice et d'autres infractions provinciales et fédérales.

tranche de 100 000 personnes dans la population est inférieur à celui de nombreux autres pays industrialisés, notamment les États-Unis (655), la Russie (402), l'Australie (172), le Royaume-Uni (140) et la Chine (118). Les pays dont le taux d'incarcération est inférieur à celui du Canada comprennent la France (100), l'Italie (98), l'Allemagne (75), la Norvège (63), les Pays-Bas (61), la Suède (59) et le Japon (41).

L'*Ensemble de règles minima pour le traitement des détenus* a été adopté par les Nations Unies en décembre 2015. Bien que des représentants canadiens aient participé à l'élaboration des Règles, ils ne sont pas juridiquement contraignants dans les systèmes correctionnels fédéral et provinciaux du Canada. Néanmoins, les Règles énoncent les bonnes pratiques et les principes généralement reconnus en matière de traitement des détenus et de gestion des établissements correctionnels (voir l'**annexe 4**).

2.1.3 Examen indépendant des services correctionnels de l'Ontario

En 2017, le Ministère a nommé Howard Sapers à titre de conseiller indépendant pour la réforme des services correctionnels pour qu'il donne des conseils au gouvernement sur le recours à l'isolement et les moyens d'améliorer le système correctionnel pour adultes de la province. M. Sapers a exercé auparavant les fonctions d'enquêteur correctionnel du Canada et d'ombudsman auprès des délinquants purgeant une peine dans les établissements fédéraux.

De janvier 2017 à décembre 2018, M. Sapers a déposé trois rapports sur le recours à l'isolement, l'incidence des pratiques correctionnelles sur les droits des détenus et la violence dans les établissements. Le rôle de conseiller spécial de M. Sapers a pris fin en décembre 2018.

Figure 5 : Pourcentage d'accusés en détention provisoire dans les administrations canadiennes, 2017-2018

Source des données : Statistique Canada

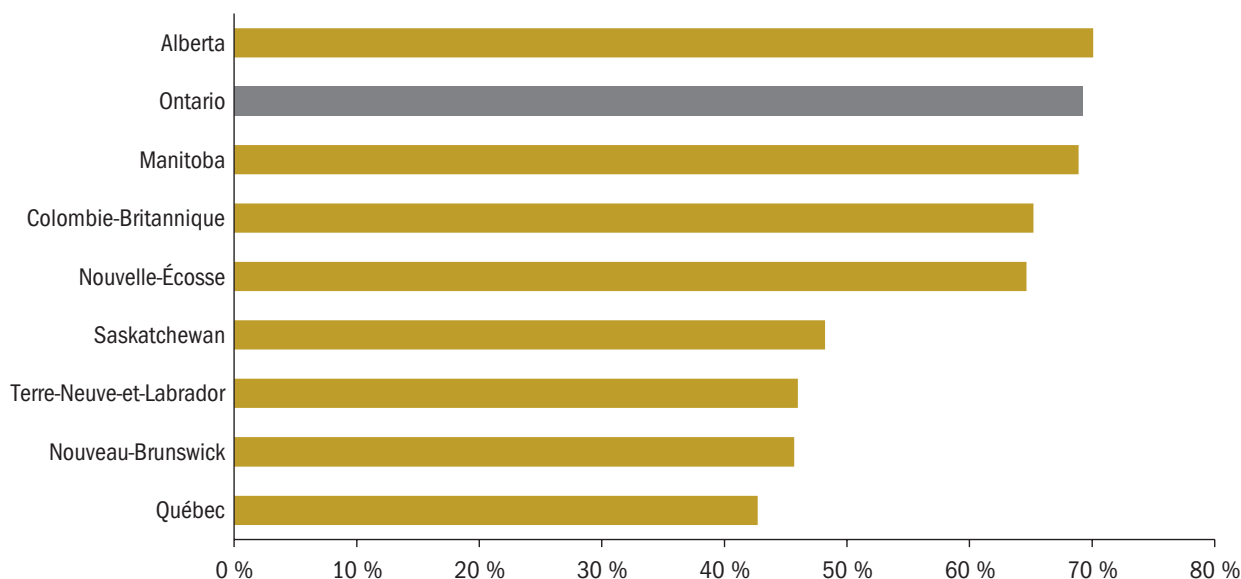


Figure 6 : Durée de la période de détention, 2018-2019

Source des données : ministère du Solliciteur général

	En détention provisoire		Délinquants purgeant une peine		Tous les détenus	
	Nombre de détenus	% du total	Nombre de détenus	% du total	Nombre de détenus	% du total
1 à 7 jours	17 211	41	3 590	25	20 801	37
8 à 14 jours	5 523	13	1 786	13	7 309	13
15 à 31 jours	6 431	16	2 657	19	9 088	16
1 à 3 mois	7 659	18	3 279	23	10 938	20
3 à 6 mois	2 905	7	1 567	11	4 472	8
6 à 12 mois	1 273	3	963	7	2 236	4
Plus d'un an	638	2	286	2	924	2
Nombre total de détenus mis en liberté	41 640	100	14 128	100	55 768	100
Durée moyenne de l'incarcération		43 jours		59 jours		
Durée médiane de l'incarcération		12 jours		23 jours		

2.2 Exploitation des établissements correctionnels de l'Ontario

De 2014-2015 à 2018-2019, le Ministère a engagé en moyenne 726 millions de dollars par année (817 millions en 2018-2019) pour offrir des services dans les établissements pour adultes. Les frais

d'exploitation ont augmenté en moyenne de 5 % par année pendant cette période.

2.2.1 Dotation

Le Ministère emploie actuellement près de 7 200 employés pour fournir des services dans les établissements, dont environ 7 100 travaillent dans

les 25 établissements correctionnels de la province. Les employés restants travaillent dans le bureau central du Ministère et dans quatre bureaux régionaux (Est, Centre, Ouest et Nord) et supervisent le fonctionnement des établissements (voir la **figure 7**).

Les chefs d'établissement – appuyés par un ou plusieurs chefs adjoints – sont chargés de l'exploitation au jour le jour des établissements. Le personnel de première ligne – les agents des services correctionnels et les sergents qui les supervisent – représente plus des deux tiers du personnel correctionnel et est responsable de la surveillance quotidienne des détenus. D'autres membres du personnel fournissent des soins de santé, des programmes, des services administratifs et autres.

2.2.2 Services et programmes à l'intention des détenus

La *Loi sur le ministère des Services correctionnels* (la Loi) régit l'exploitation des établissements correctionnels par le Ministère et exige qu'il fournisse des programmes et des installations visant à faciliter la réinsertion sociale des détenus.

L'**annexe 5** présente le parcours général que suivent les détenus durant leur incarcération. En plus des droits exposés dans le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, la Loi énonce les privilèges fondamentaux qui sont accordés aux détenus, tels que les visites de la famille et des amis, l'envoi et la réception de courrier et le dépôt de plaintes touchant les services qu'ils reçoivent en détention. Les détenus peuvent aussi participer aux programmes suivants pour les aider à préparer leur retour dans la collectivité :

- Des **programmes éducatifs** sont offerts par des enseignants, des formateurs en alphabétisation et des bénévoles, qui enseignent des habiletés en lecture et écriture de base et préparent les détenus au diplôme de formation générale ou au test d'équivalence d'études secondaires. Dans certains établissements, les détenus peuvent participer à des programmes autodidactes pour

obtenir des crédits de niveau secondaire ou postsecondaire.

- Les **programmes de réinsertion sociale** mettent l'accent sur les facteurs qui peuvent engendrer un comportement criminel. Ces programmes portent sur la gestion de la colère, la toxicomanie, la violence familiale, la façon de penser des criminels et la délinquance sexuelle (voir l'**annexe 6**). Ces programmes ciblent principalement les délinquants condamnés.
- Les **programmes d'emploi** offrent la possibilité aux condamnés et aux inculpés à faible risque d'exercer un rôle d'aide-cuisinier, de concierge ou de préposé à l'entretien ou encore de travailler chez les Industries Trilcor – un programme du Ministère qui a recours à la main-d'œuvre carcérale, par exemple pour fabriquer des plaques d'immatriculation. Les détenus ne sont pas rémunérés pour participer aux programmes d'emploi.
- D'**autres programmes** enseignent l'autonomie fonctionnelle, comme la budgétisation, la recherche d'emploi et les compétences parentales; offrent des activités récréatives, notamment l'entraînement physique, les activités sociales et culturelles; ou sont spécialement conçus pour les délinquants autochtones.

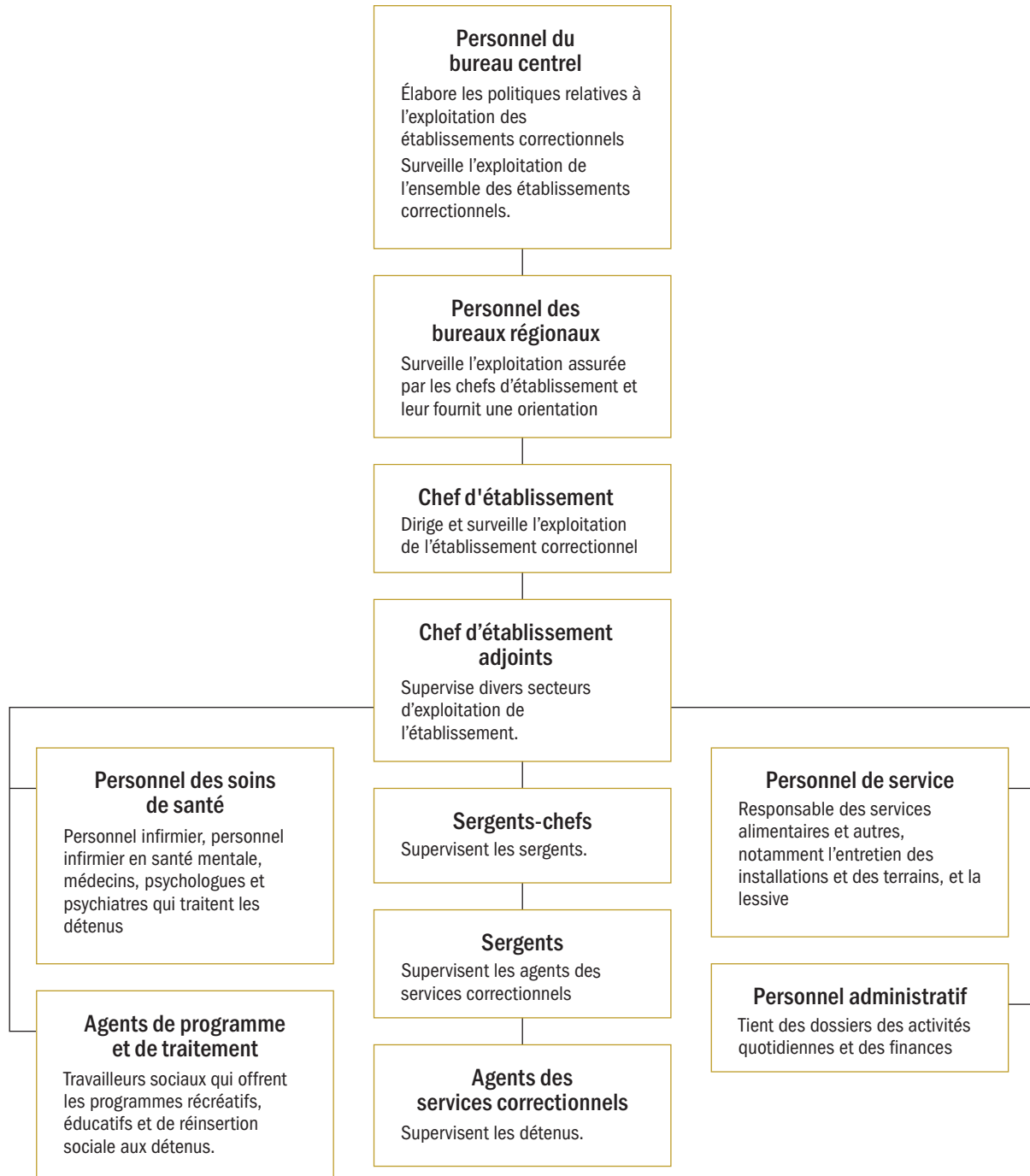
2.2.3 Contrôle et surveillance des détenus

Les établissements correctionnels de l'Ontario sont exploités selon les modèles de surveillance suivants :

- **Surveillance indirecte** : Ce modèle est utilisé par 17 des 25 établissements. Les agents des services correctionnels surveillent les activités des détenus à l'extérieur de leur unité résidentielle (un espace clos qui contient les aires de sommeil pouvant accueillir de 10 à 40 détenus et une salle commune où les détenus passent leur temps à l'extérieur de leur cellule). Les agents peuvent seulement entrer dans les unités pour effectuer des patrouilles

Figure 7 : Organigramme de l'exploitation des établissements correctionnels de la province

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario



de sécurité, servir les repas ou pratiquer une intervention au besoin, comme mettre fin à une bagarre entre détenus.

- **Surveillance directe officielle** : Ce modèle est utilisé dans les centres de détention du Sud de Toronto et du Sud-Ouest. Les agents surveillent les activités des détenus dans les unités, et ils sont censés interagir constamment avec ces derniers. Le type de surveillance directe est fondé sur un modèle élaboré et appliqué aux États-Unis, qui est régi par les neuf principes énoncés à l'**annexe 7**.
- **Surveillance directe officieuse** : Ce modèle est utilisé dans 6 des 25 établissements. Les agents surveillent les activités des détenus dans les unités. Toutefois, ce type n'est pas fondé sur les neuf principes du modèle de surveillance directe.

Plusieurs autres mécanismes sont utilisés pour surveiller et gérer les détenus, comme les fouilles régulières et ciblées des détenus, des aires de sommeil, des unités résidentielles et d'autres secteurs des établissements, ainsi que le processus en cas d'inconduite qui impose des sanctions aux détenus qui ont violé les règles de l'établissement. Ces mécanismes sont intégrés à tous les modèles de surveillance.

3.0 Objectif et portée de l'audit

Notre audit visait à déterminer si le ministre du Solliciteur général (le Ministère) avait mis en place des procédures et des systèmes efficaces pour :

- fournir des programmes et des services en établissement en conformité avec les lois, les règlements, les ententes et les politiques applicables, de façon que la formation, les traitements et les services améliorent la sécurité publique, réduisent le risque de récidive chez les condamnés et offrent aux détenus des occasions de réinsertion sociale;

- gérer les ressources des établissements de façon économique et efficace;
- mesurer l'efficacité des principaux services et programmes offerts et en faire rapport au public.

Lors de la planification de nos travaux, nous avons déterminé les critères d'audit (voir l'**annexe 8**) à utiliser pour atteindre notre objectif d'audit. Ces critères sont fondés notamment sur un examen des lois, des politiques et des procédures applicables, des études internes et externes, et des pratiques exemplaires. La haute direction a examiné et accepté la pertinence de nos objectifs et des critères connexes.

Nous avons réalisé notre audit entre janvier et septembre 2019. Nous avons obtenu une déclaration écrite de la direction du Ministère selon laquelle, au 8 novembre 2019, elle nous avait fourni toute l'information dont elle disposait et qui pourrait avoir une incidence importante sur les constatations ou la conclusion de ce rapport.

Les travaux d'audit ont initialement été effectués dans le bureau central du Ministère à Toronto, puis principalement dans 8 des 25 établissements correctionnels : 2 prisons (Brockville et Thunder Bay), 2 centres de détention (Sud de Toronto et Sud-Ouest), 3 centres correctionnels (Centre-Est, Thunder Bay et Centre Vanier pour femmes) et 1 centre de traitement (Établissement de traitement et Centre correctionnel de la vallée du Saint-Laurent).

Collectivement en 2018-2019, les 8 établissements visités représentaient plus de 311 millions de dollars (38 % des dépenses globales) et hébergeaient 2 841 détenus (38 % du total dans la province). Voir l'**annexe 9** pour d'autres détails sur les travaux d'audit.

Nous avons aussi examiné des rapports d'audit pertinents rédigés par la Division de la vérification interne de l'Ontario de janvier 2014 à janvier 2019, et nous avons tenu compte des constatations présentées dans ces rapports pour déterminer l'étendue de notre mission.

4.0 Constatations détaillées de l'audit Des changements sont nécessaires pour augmenter les possibilités d'influencer l'attitude des détenus

Comme le précise l'*Ensemble de règles minima des Nations Unies pour le traitement des détenus*, il est seulement possible d'atteindre les objectifs de l'incarcération, à savoir protéger la société contre le crime et réduire la récidive, si la « période de privation de liberté est mise à profit pour obtenir [...] la réinsertion de ces individus dans la société après leur libération, afin qu'ils puissent vivre dans le respect de la loi et subvenir à leurs besoins. » Dans le prolongement de ces objectifs et conformément à la *Loi sur le ministère des Services correctionnels* (la Loi), le ministère du Solliciteur général (le Ministère) a pour mission de mettre en place un environnement qui incite les détenus à modifier leur attitude en leur offrant de la formation, des traitements et des services conçus pour favoriser leur réinsertion sociale.

Chaque année, 53 000 détenus en moyenne sont libérés d'un établissement correctionnel, soit parce qu'ils ont purgé leur peine ou qu'un tribunal a ordonné leur libération. Nous avons conclu que les traitements et les programmes de réinsertion sociale, la planification de la mise en liberté et les conditions de détention dans les établissements laissent à désirer, car ils ne favorisent pas la réinsertion sociale des détenus.

4.1 Les soutiens disponibles pour favoriser la réinsertion sociale des accusés en détention provisoire sont limités

L'audit a révélé que les établissements correctionnels n'offraient pas les programmes et les soutiens

appropriés aux accusés en détention provisoire, qui représentent la majorité (71 %) de la population carcérale, et que la planification de leur mise en liberté laissait à désirer. Dans six des huit établissements visités, le nombre d'inculpés était supérieur au nombre de condamnés, les taux variant de 63 % à 84 % de la population carcérale.

4.1.1 Les efforts déployés pour fournir des programmes aux accusés en détention provisoire sont insuffisants

Au cours des cinq dernières années, le Ministère a dépensé en moyenne 34 millions de dollars par année (5 % des dépenses de fonctionnement totales annuelles) pour offrir des traitements et des programmes de réinsertion sociale. Près de la moitié de ce montant (17 millions) a été engagée dans les trois centres de traitement (voir l'**annexe 10**) qui offrent des traitements intensifs et des programmes de réinsertion sociale aux condamnés qui éprouvent des problèmes de santé mentale, de toxicomanie et de comportement. Il n'existe pas de traitements ni de soutiens en réinsertion similaires pour les inculpés.

Le personnel du Ministère a fait savoir qu'il était difficile d'offrir des programmes de réinsertion sociale aux inculpés, car leur détention est souvent de courte durée. Parmi les plus de 41 000 inculpés libérés en 2018-2019, 70 % (29 100) ont passé un mois ou moins en détention et la période de détention de 41 % (17 200) d'entre eux était de moins d'une semaine (voir la **figure 6**). Au cours de cette période, les détenus consacrent leur temps à des rendez-vous avec leur avocat et à des comparutions. Au moment de notre audit, les inculpés avaient eu en moyenne 9 comparutions en personne et 10 par vidéo.

Il peut être difficile d'offrir des programmes intensifs en réinsertion sociale aux inculpés, mais les agents de programme peuvent leur fournir de l'information utile dans le cadre du programme d'autonomie fonctionnelle du Ministère (voir l'**annexe 11**). Les séances sur l'autonomie fonctionnelle fournissent des renseignements généraux sur

divers sujets liés aux facteurs qui contribuent au comportement criminel (p. ex. gestion de la colère, toxicomanie et jeu compulsif) et qui améliorent le style de vie (résolution de problèmes, gestion du stress et modification des habitudes). Parce qu'il s'agit de séances autonomes d'une durée d'une heure, les détenus n'ont pas besoin de leur consacrer beaucoup de temps.

De plus, notre analyse de l'historique des incarcérations antérieures a révélé que les trois quarts des inculpés qui ont été placés en détention en 2018-2019 avaient en moyenne 13 accusations antérieures (la médiane était de 7). Cela signifie que dans de nombreux cas, les agents de programme avaient des occasions multiples d'offrir des programmes aux inculpés et d'en savoir plus à leur sujet pour déterminer les programmes répondant à leurs besoins.

Malgré cette possibilité, trois des sept établissements visités (prisons de Brockville et de Thunder Bay et Centre correctionnel du Centre-Est), qui n'étaient pas des centres de traitement, n'offraient pas de programme d'autonomie fonctionnelle faute d'espace et de personnel formé.

Nous avons constaté ce qui suit dans les établissements qui offraient un programme d'autonomie fonctionnelle (centres de détention du Sud-Ouest et du Sud de Toronto, Centre correctionnel de Thunder Bay et Centre Vanier pour femmes) :

- Les agents de programme laissaient les détenus choisir les séances auxquelles y assisteraient ou non.
- Les séances étaient offertes en semaine seulement, lorsque les audiences en cour sont prévues, et les détenus avaient donc peu de possibilités d'y assister.
- Les efforts déployés par les agents de programme pour solliciter et informer les détenus des programmes disponibles se limitaient à se présenter dans leur unité résidentielle pour leur demander s'ils souhaitaient y participer.
- Le personnel ne consultait pas les renseignements disponibles sur les détenus (p. ex. les

raisons des incarcérations actuelles et antérieures, les avis d'alerte à leur dossier) pour déterminer ceux qui bénéficieraient d'une séance particulière.

La participation volontaire aux programmes, combinée à la sensibilisation insuffisante effectuée par les agents de programme, a engendré une faible assistance aux programmes d'autonomie fonctionnelle. Notre analyse des renseignements sur la participation dans les quatre établissements a révélé, par exemple, que 7 % seulement des détenus au Centre de détention du Sud de Toronto ayant un avis d'alerte de toxicomanie (existante ou antérieure) à leur dossier avaient assisté à une séance sur la toxicomanie en 2018-2019.

Nous avons aussi noté que les programmes d'autonomie fonctionnelle n'étaient pas offerts dans tous les établissements, malgré le fait que 22 établissements logeaient des inculpés. Par exemple, 15 établissements n'offraient pas de séance sur la gestion de la colère pour hommes ni sur la toxicomanie.

RECOMMANDATION 1

Pour que les accusés en détention provisoire aient plus d'occasions de participer aux programmes d'autonomie fonctionnelle, nous recommandons que les chefs de tous les établissements :

- exigent des agents de programme qu'ils rencontrent les détenus au moment de leur admission pour les informer des programmes pertinents en se fondant sur les renseignements personnels des détenus;
- examinent et mettent en oeuvre des mesures pour inciter les détenus à participer aux programmes;
- examinent et améliorent le mode de prestation des programmes d'autonomie fonctionnelle, y compris désigner les détenus qui bénéficieraient de séances particulières, accroître les efforts de sensibilisation et offrir des séances les fins de semaine.

RÉPONSE DES CHEFS D'ÉTABLISSEMENT ET DU MINISTÈRE

Les chefs d'établissement sont d'accord avec l'intention de cette recommandation et, en coordination avec le Ministère, reconnaissent l'importance de sensibiliser les accusés en détention provisoire aux programmes d'aptitudes à la vie quotidienne afin de favoriser leur réadaptation et leur réinsertion sociale. Les initiatives comprendront :

- l'amélioration des processus pour mieux harmoniser les accusés en détention provisoire avec les possibilités accrues de participer aux programmes d'aptitudes à la vie quotidienne, dans la mesure du possible, en tenant compte des ressources en dotation et de la disposition physique des établissements, y compris l'espace consacré aux programmes.
- l'évaluation de l'utilisation d'incitatifs pour participer aux programmes d'aptitudes à la vie quotidienne, s'il y a lieu;
- un examen de la faisabilité d'effectuer des évaluations des besoins individuels des accusés en détention provisoire et d'offrir des programmes d'aptitudes à la vie quotidienne les fins de semaine, en tenant compte des dispositions actuelles du contrat de travail et de la convention collective ainsi que des coûts connexes.

Les chefs d'établissement examineront et évalueront les stratégies et les possibilités par l'entremise des comités locaux trimestriels de coordination des programmes.

4.1.2 Les accusés en détention provisoire ne sont pas informés des soutiens communautaires auxquels ils peuvent accéder après leur mise en liberté

Les politiques du Ministère n'exigent pas que le personnel des établissements prépare un plan de libération pour les accusés en détention provisoire. Nous avons constaté que la planification de la

mise en liberté dans les huit établissements visités mettait surtout l'accent sur les détenus purgeant une peine. Le personnel chargé de la planification se souciait peu d'aider les accusés en détention provisoire à planifier leur mise en liberté, ce qui s'explique par la courte durée de leur détention et les incertitudes entourant la date de leur libération. En 2018-2019, 58 % des détenus mis en liberté ont obtenu leur mise en liberté de la cour, par exemple, parce que l'accusation portée contre eux a été rejetée ou que la décision n'incluait pas une peine d'emprisonnement.

Au moment de notre audit, les sept établissements visités qui abritaient des accusés en détention provisoire employaient entre un et sept employés qui étaient responsables d'aider les détenus à planifier leur mise en liberté. Nous avons noté que le personnel à ces établissements ne recourait pas à un processus uniforme pour identifier, informer ou contacter les accusés en détention provisoire qui pouvaient avoir besoin d'aide.

Seuls les agents d'admission à la prison de Thunder Bay et au Centre correctionnel de Thunder Bay demandaient aux détenus à leur admission s'ils avaient besoin d'aide pour planifier leur mise en liberté. Exception faite de cette intervention, les agents d'admission ne recueillaient pas de renseignements sur le logement, les moyens de transport, l'aide sociale, l'emploi et le réseau de soutien des détenus afin de déterminer dans quelle mesure ils avaient besoin d'aide pour préparer leur mise en liberté. Les agents recueillaient seulement ces renseignements lorsqu'un détenu leur demandait de l'aide. Nous avons examiné un échantillon de dossiers de détenus aux centres correctionnels du Centre-Est et de Thunder Bay et au Centre de détention du Sud de Toronto pour voir si les agents aidaient les détenus à préparer leur mise en liberté, mais seulement les trois quarts des dossiers renfermaient des renseignements à ce sujet.

Cinq établissements visités avaient établi des listes de contrôle qui servaient de guide au personnel pour la collecte de renseignements, mais le type de renseignements recueillis variait entre les

établissements. Les listes de contrôle utilisées par les centres de détention du Sud-Ouest et du Sud de Toronto recueillaient seulement des renseignements de base sur les moyens de transport, le logement et les besoins médicaux et en aide sociale des détenus. Par contre, les listes utilisées dans les centres correctionnels du Centre-Est et de Thunder Bay et le Centre Vanier pour femmes servaient à la collecte d'autres renseignements sur le réseau de soutien social des détenus ainsi que sur leur recherche d'emploi et leurs besoins culturels, spirituels et récréatifs.

Comme l'indique l'**annexe 11**, plusieurs séances sur l'autonomie fonctionnelle fournissent des renseignements généraux sur la façon de chercher un emploi, d'établir un budget et de planifier la mise en liberté. Pourtant, de 2014-2015 à 2018-2019, moins de 1 % à 3 % seulement des personnes en détention pendant plus d'un mois ont assisté à ces séances.

RECOMMANDATION 2

Pour augmenter les chances de réinsertion sociale des accusés en détention provisoire, nous recommandons que les chefs de tous les établissements donnent pour directive au personnel chargé de planifier la mise en liberté :

- de recueillir des renseignements sur les besoins en logement, transport, emploi et autres des détenus afin d'identifier et d'aider ceux qui ont besoin d'aide pour planifier leur mise en liberté;
- de planifier proactivement la mise en liberté des accusés en détention provisoire.

RÉPONSE DES CHEFS D'ÉTABLISSEMENT ET DU MINISTÈRE

Les chefs d'établissement et le Ministère sont d'accord avec cette recommandation et reconnaissent l'importance d'établir des processus officiels de planification de la réinsertion sociale pour les accusés en détention provisoire afin de favoriser un retour réussi dans leur collectivité d'origine.

Avec le soutien des chefs d'établissement, le Ministère élaborera une nouvelle politique sur la réinsertion sociale et la planification de la mise en congé, ainsi qu'une liste de contrôle du plan de réinsertion sociale, qui établira des lignes directrices et des processus pour aider les détenus, y compris ceux en détention provisoire. Les chefs d'établissement, avec l'appui du Ministère, veilleront à ce que cette nouvelle politique soit mise en œuvre dans leurs établissements respectifs.

De plus, les chefs d'établissement, par l'entremise des comités locaux de coordination des programmes, examineront les stratégies, s'il y a lieu, afin de maximiser la sensibilisation aux ressources de réinsertion sociale des accusés en détention provisoire et d'évaluer les possibilités de se concentrer sur la séance sur l'autonomie fonctionnelle intitulée « Planification du congé ».

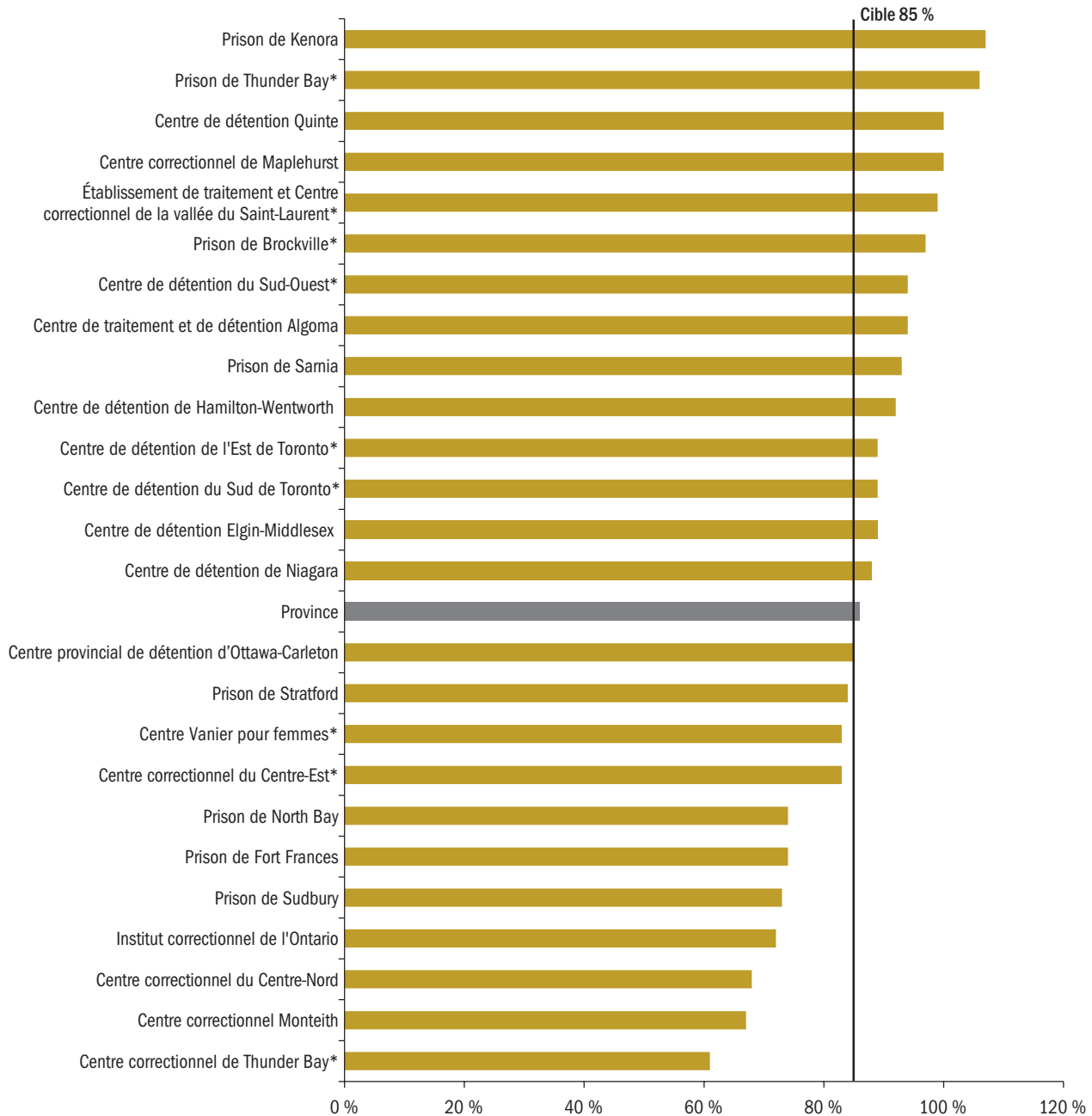
4.2 Les établissements correctionnels font face à des pressions liées à l'occupation en raison du surpeuplement

En général, le nombre de personnes admises dans les établissements correctionnels a diminué au cours des 10 dernières années, pourtant, en 2018-2019, 56 % des établissements provinciaux étaient toujours exploités à un taux d'occupation supérieur à 85 % (voir la **figure 8**).

Selon des employés du Ministère, le taux d'occupation optimal est de 85 %, ce qui donne une souplesse au personnel des établissements pour s'adapter à un afflux soudain de détenus, comme après les descentes de police dans les collectivités, et pour séparer les détenus incompatibles pour des raisons de sécurité, par exemple, les membres de bandes criminalisées rivales, les inculpés et les condamnés. Cependant, les pressions liées à l'occupation s'intensifient, car des personnes sont constamment prises en charge par le système correctionnel.

Figure 8 : Taux d'occupation des établissements correctionnels de l'Ontario, 2018-2019

Source des données : ministère du Solliciteur général



* Établissements visités par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario.

4.2.1 Les conditions de détention dans les établissements surpeuplés nuisent à la réinsertion des détenus

Le surpeuplement a un impact négatif direct sur les conditions de détention, comme nous l'avons observé durant notre travail sur place. Par exemple,

dans la prison de Thunder Bay, jusqu'à 4 détenus étaient logés dans une cellule de 40 pieds carrés conçue pour deux. Les troisième et quatrième détenus couchaient sur le plancher, dont l'un d'eux sous le lit superposé. Selon le personnel, la prison abritait jusqu'à 198 détenus de plus (139 %)

que sa capacité d'accueil entre avril et juin 2019. L'*Ensemble de règles minima des Nations Unies pour le traitement des détenus* précise que les cellules ou chambres individuelles « ne doivent être occupées la nuit que par un seul détenu » et « il n'est pas souhaitable que deux détenus occupent la même cellule ou chambre. » Selon les Règles, ce droit est particulièrement important pour les inculpés, qui représentent 84 % de la population de la prison de Thunder Bay.

Les deux tiers des établissements ont été construits il y a plus de 40 ans (voir l'**annexe 3**). Nous avons demandé au personnel du Ministère si la capacité d'accueil actuelle était identique à celle au moment de la construction des établissements. En raison de l'âge de nombreux établissements, le Ministère a seulement pu nous fournir des données sur la capacité d'accueil d'établissements à compter de 1979-1980 (voir la **figure 9**). Nous avons comparé ces données à la capacité existante et avons conclu qu'en moyenne, la capacité existante de 16 des 25 établissements était de 81 % supérieure à celle d'origine ou la plus ancienne connue. Dans 12 des 16 établissements, la capacité accrue n'était pas attribuable à l'agrandissement des établissements, mais à l'ajout de lits dans les cellules initialement conçues pour un détenu.

En nous fondant sur la capacité d'origine ou la plus ancienne connue, nous avons déterminé que la capacité de 68 % des établissements se situait à plus de 85 % en 2018-2019, donc deux détenus ou plus occupaient une cellule construite pour un seul. Le placement de plus de détenus dans les cellules conçues pour un nombre inférieur engendre des conditions de détention qui ne sont pas propices à la réinsertion sociale. Selon l'*Ensemble de règles minima des Nations Unies pour le traitement des détenus*, les locaux de détention « doivent répondre à toutes les normes d'hygiène, compte dûment tenu du climat, notamment en ce qui concerne [...] la surface minimale au sol, l'éclairage, le chauffage et la ventilation.

4.2.2 Des détenus sont transférés dans des établissements à l'extérieur de leur collectivité en raison du manque d'espace dans leur établissement d'attache

En raison du surpeuplement, au plus 144 détenus de 14 établissements ont fait l'objet de jusqu'à 8 différents transfèrements entre février et août 2019 à cause du manque de lits dans leur établissement d'attache.

Le fait de loger des détenus dans des établissements éloignés de leur collectivité suscite des difficultés pour leur famille et leur avocat, qui doivent voyager pour se rendre aux établissements pour visiter les détenus. Selon l'*Ensemble de règles minima des Nations Unies pour le traitement des détenus*, les détenus doivent être placés « dans des prisons situées près de leur domicile ou de leur lieu de réinsertion sociale.

Le transfèrement des détenus dans d'autres établissements engendre des difficultés et des coûts supplémentaires, car ils doivent être transportés pour leurs comparutions. Les détenus sont habituellement assignés à l'établissement le plus près de la cour où leur cas sera entendu. Il faut donc les transporter à la cour pour les comparutions en personne. Chaque mois en 2018-2019, 368 membres des services correctionnels en moyenne ont participé au transfèrement de 1 326 détenus dans le cadre de 185 déplacements. Le Ministère n'a pas fait de suivi des coûts associés aux transfèrements, mais les frais d'essence en 2018-2019 s'élevaient à plus de 300 000 \$.

RECOMMANDATION 3

Afin de mieux préparer les détenus pour leur réinsertion sociale au moment de leur mise en liberté, nous recommandons que le ministre du Solliciteur général collabore avec le ministre du Procureur général pour prendre des mesures visant à réduire le surpeuplement dans les établissements correctionnels.

Figure 9 : Comparaison de la capacité d'accueil en 2018-2019 avec la capacité d'accueil d'origine des établissements correctionnels de l'Ontario

Source des données : ministère du Solliciteur général

	Capacité d'accueil d'origine		2018-2019 Capacité	Écart par rapport à la capacité d'origine		Taux d'occupation d'après la capacité d'origine ¹ (%)
	Année	N ^{bre}		N ^{bre}	%	
Centre de détention d'Ottawa-Carleton ²	1979-1980	186	518	332	178	238
Centre correctionnel Maplehurst ²	1979-1980	400	911	511	128	228
Centre de détention de Quinte ²	1979-1980	102	228	126	124	224
Centre de détention d'Elgin-Middlesex ²	1979-1980	172	448	276	160	221
Prison de Brockville	1979-1980	24	48	24	100	193
Centre de détention de Hamilton-Wentworth	1979-1980	260	510	250	96	182
Prison de Kenora ²	1979-1980	99	159	60	61	170
Prison de Thunder Bay ²	1979-1980	103	142	39	38	144
Centre de détention de Niagara ²	1979-1980	139	260	121	87	143
Prison de Stratford ²	2003	30	53	23	77	140
Centre de traitement et de détention provisoire d'Algoma ²	1990	96	152	56	58	133
Prison de Sarnia ²	1979-1980	59	99	40	68	121
Prison de Sudbury	1979-1980	109	163	54	50	113
Prison de North Bay ²	1979-1980	73	110	37	51	101
Établissement de traitement et Centre correctionnel de la vallée du Saint-Laurent	1979-1980	100	100	–	–	99
Centre de détention de l'Est de Toronto ²	1979-1980	340	368	28	8	96
Centre Vanier pour femmes	2003	218	245	27	12	94
Centre de détention du Sud-Ouest	2014	315	315	–	–	84
Prison de Fort Frances	1979-1980	22	22	–	–	74
Centre correctionnel du Centre-Est	2003	1 245	1 245	–	–	72
Centre de détention du Sud de Toronto	2014	1 650	1 241	(409)	(25)	67
Institut correctionnel de l'Ontario	1979-1980	198	175	(23)	(12)	64
Centre correctionnel du Centre-Nord	2001	1 245	1 197	(48)	(4)	56
Centre correctionnel de Thunder Bay	1979-1980	140	124	(16)	(11)	54
Complexe correctionnel Monteith	1979-1980	242	222	(20)	(8)	45

1. Le taux d'occupation désigne le nombre quotidien moyen de détenus en 2018-2019 divisé par la capacité d'accueil d'origine.

2. Établissements correctionnels ayant accru leur capacité d'accueil en ajoutant des lits dans les unités existantes.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation. En mars 2019, le Ministère a commencé à travailler de façon préliminaire avec le ministère du Procureur général à l'élaboration et à la mise en œuvre d'initiatives qui aideront à réduire la surpopulation dans les établissements correctionnels de l'Ontario.

Dans le cadre de ce travail, le Ministère va :

- évaluer les stratégies visant à réduire la population en détention provisoire, à déjudiciariser les délinquants à faible risque et à réduire la récidive, tout en appuyant la prévention du crime et en protégeant la sécurité publique;
- explorer l'utilisation de la technologie, comme l'utilisation possible de la surveillance électronique par GPS en Ontario, pour appuyer des solutions de rechange à la garde pour les personnes à faible risque.

4.3 Les établissements correctionnels ne sont pas adaptés pour gérer les détenus ayant des problèmes de santé mentale ou des problèmes connexes

Au moment de notre audit, le dossier de plus de 2 600 détenus (35 %) comprenait une alerte en santé mentale. Cette alerte versée aux dossiers par le personnel soignant ne porte pas de diagnostic de maladie mentale. Le personnel du Ministère nous a informés qu'il s'agit d'un indicateur des préoccupations liées à la santé mentale. Au moment de notre audit, les cliniciens en santé mentale avaient vérifié 87 % des alertes. Le dossier de 2 500 autres détenus comprenait une alerte signalant qu'ils pouvaient avoir besoin de surveillance spécialisée en raison de problèmes comportementaux ou de tendances à la violence.

4.3.1 Des détenus ayant des problèmes de santé mentale ou des problèmes connexes sont logés dans des cellules d'isolement en raison du manque de lits de soins spécialisés

Les détenus ayant une maladie mentale et ceux nécessitant des soins spécialisés sont souvent placés en isolement, où ils sont confinés à leur cellule de 22 à 24 heures par jour. Par exemple, d'avril 2018 à avril 2019, le dossier de près des deux tiers des 664 détenus dans la province, qui étaient en isolement pendant plus de 60 jours, comportait une alerte en santé mentale. Ces détenus étaient en isolement pour un total de 146 jours en moyenne durant cette période.

Les détenus ayant une maladie mentale ou nécessitant des soins spécialisés en raison de problèmes comportementaux devraient être logés dans des unités appropriées, non seulement pour assurer la sécurité des autres détenus et du personnel, mais aussi pour éviter que leur santé mentale empire pendant leur détention. Comme l'indique *l'Ensemble de règles minima des Nations Unies pour le traitement des détenus*, le recours à l'isolement cellulaire devrait être interdit pour les détenus souffrant d'une incapacité mentale ou physique lorsqu'il pourrait aggraver leur état.

Les données dans les systèmes d'information du Ministère révèlent que le pourcentage de la population carcérale qui éprouverait un problème de santé mentale a haussé en moyenne de 6 % par année depuis 1998-1999, lorsque 7 % seulement des détenus admis avait une alerte en santé mentale. En juin 2018, le Comité consultatif d'experts pour le renouvellement des soins de santé dans les établissements correctionnels – établi par les ministres de la Santé et des Services correctionnels pour fournir des conseils sur les services de santé dans les établissements correctionnels – a souligné que la population carcérale de l'Ontario était de deux à trois fois plus susceptible d'avoir une maladie mentale comparée à la population générale.

La pénurie de lits de soins psychiatriques dans les collectivités (dont il a été question dans l'audit de 2016 sur les hôpitaux psychiatriques spécialisés) et la sous-utilisation possible des tribunaux de la santé mentale afin de favoriser la déjudiciarisation (examinée au **chapitre 3, volume 2**), peuvent avoir contribué à l'augmentation du nombre de détenus susceptibles d'être atteints d'une maladie mentale.

Pourtant, la province compte seulement trois centres de traitement spécialement conçus et gérés pour accueillir les détenus ayant reçu un diagnostic de maladie mentale ou nécessitant des soins spécialisés. Ces centres peuvent accueillir environ 400 détenus et, en moyenne, au cours des 5 dernières années, ils ont été exploités dans une fourchette de 78 % à 102 % de leur capacité d'accueil. De plus, les centres de traitement abritent seulement les condamnés et comportent des exigences d'admission précises (voir l'**annexe 10**).

Comme l'indique l'**annexe 12**, notre sondage auprès des 17 établissements non visités a révélé que la moitié seulement a déclaré que des détenus, dont le trouble mental était connu ou présumé, ont été placés dans une unité de soins spécialisés ayant un accès accru à des cliniciens. De plus, 94 % ont signalé que ces détenus étaient logés dans les unités de population carcérale générale, où ils peuvent poser un risque aux autres détenus et au personnel lorsque leur état devient instable.

Nous avons comparé le nombre de lits de soins spécialisés dans les 22 autres établissements avec le nombre de détenus ayant une alerte en santé mentale à leur dossier. En moyenne, chaque établissement comptait 59 lits de moins que le nombre de détenus dont le dossier contenait une alerte. Nous avons notamment noté ce qui suit :

- Seize établissements comptaient chacun entre 2 et 300 lits de soins spécialisés. En 2018-2019, de 66 à 2 931 détenus ayant une alerte en santé mentale à leur dossier ont été admis dans ces établissements.
- Six établissements correctionnels n'avaient aucun lit de soins spécialisés. En 2018-2019, de 214 à 2 091 détenus ayant une alerte en

santé mentale à leur dossier ont été admis dans ces établissements.

La pénurie de lits de soins spécialisés affecte particulièrement les femmes. La moitié des 7 285 femmes admises en détention en 2018-2019 avait une alerte en santé mentale à leur dossier – une hausse par rapport au taux de 22 % il y a 15 ans. Par contraste, moins d'un tiers des hommes admis en détention en 2018-2019 avait une alerte à leur dossier. Malgré la proportion supérieure de femmes dont la santé mentale est préoccupante, aucun des trois centres de traitement n'avait de lits de soins en santé mentale pour femmes. Dans les 15 établissements qui accueillent des détenues, 9 n'avaient pas de lits destinés aux femmes ayant besoin de soins spécialisés. En 2018-2019, 135 femmes ayant reçu des alertes en matière de santé mentale ont été admises en moyenne dans les 9 établissements. Les 6 autres établissements, dans lesquels 379 femmes ayant reçu des alertes en santé mentale ont été admises en moyenne en 2018-2019, ne comptent que 48 lits de soins spécialisés pour femmes.

En avril 2016, le Ministère a annoncé des plans pour transformer un ancien centre jeunesse en centre de traitement pour femmes d'ici 2024. Au moment de notre audit, le Ministère a cependant fait savoir que ces plans étaient en suspens.

Selon le Ministère, une alerte en matière de santé mentale ne signifie pas nécessairement qu'un détenu devra être placé dans un lit de soins spécialisés. Toutefois, notre examen du taux d'occupation des unités de soins spécialisés dans les 22 établissements correctionnels a révélé qu'il y avait une pénurie de lits de soins spécialisés en 2018-2019.

Plus précisément :

- Dans 6 des 13 établissements de soins spécialisés pour hommes, la capacité d'accueil était d'au moins 100 % pour une moyenne de 60 jours, allant de 4 jours à 5 mois.
- Les 6 établissements ayant des lits de soins spécialisés pour les femmes fonctionnaient à au moins 100 % de leur capacité pour une moyenne de 67 jours, allant de 11 jours à 6 mois et demi.

RECOMMANDATION 4

Pour assurer les meilleurs résultats possibles pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie qui ont des démêlés avec la justice et pour aider ceux qui entrent en contact avec elles, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général mette sur pied un groupe de travail comptant des représentants des ministères du Procureur général et de la Santé, du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario et d'autres intervenants (p. ex. des organismes sans but lucratif des domaines de la santé mentale et de la toxicomanie) pour examiner et atténuer les répercussions qu'ont ces personnes sur le système correctionnel, le système de santé et les cours criminelles.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation et, pour appuyer sa mise en œuvre, a commencé à élaborer une Stratégie de santé mentale et de lutte contre les dépendances (la Stratégie) en juillet 2019. La Stratégie mettra l'accent sur la collaboration interministérielle et les partenariats communautaires pour faciliter les chemins d'accès aux soins appropriés. L'Unité de la santé mentale et de la lutte contre les dépendances du Ministère travaillera à l'élaboration et à la mise en œuvre de la Stratégie en collaboration avec des partenaires gouvernementaux et communautaires.

RECOMMANDATION 5

Pour que les détenus ayant une maladie mentale et ceux nécessitant des soins spécialisés soient placés dans une unité résidentielle correspondant à leurs besoins, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général :

- détermine la proportion actuelle de la population carcérale dans chaque établissement

qui a une maladie mentale ou qui a besoin de soins spécialisés;

- examine les unités résidentielles dans tous les établissements et crée de nouvelles unités ou transforme les unités existantes pour accueillir les détenus ayant besoin de soins spécialisés.

Nous recommandons aussi que le Ministère finalise ses plans liés au centre de traitement pour femmes proposé.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation et continuera d'examiner les options pour s'assurer que les établissements de soins conviennent aux personnes ayant une maladie mentale. Plus précisément, le Ministère va :

- faire progresser la Stratégie de santé mentale et de lutte contre les dépendances (la Stratégie) mentionnée dans la **recommandation 4** afin d'assurer la détermination, l'évaluation et la prestation en temps opportun des services aux personnes ayant des besoins en santé mentale;
- collaborer avec Infrastructure Ontario à la réalisation de projets d'infrastructure qui répondent aux besoins des détenus nécessitant des soins spécialisés.

En ce qui concerne le centre de traitement proposé pour les femmes, le Ministère attend d'autres directives du gouvernement avant de finaliser son plan.

4.3.2 Le personnel en santé mentale dans les établissements correctionnels est insuffisant pour assurer la gestion efficace des détenus ayant des besoins spécialisés

Le personnel médical dans les établissements visités nous a dit que le nombre insuffisant d'intervenants en santé mentale représente l'une des principales difficultés liées à la gestion des détenus ayant une maladie mentale. Notre analyse

des renseignements sur les ressources en santé mentale dans les établissements correctionnels provinciaux a révélé ce qui suit :

- Plus de la moitié des établissements n'avait pas accès à un psychologue, c.-à-d. un clinicien qui a recours à des interventions comportementales pour traiter les troubles mentaux.
- Les 25 établissements comptaient au moins un psychiatre, c.-à-d. un médecin spécialisé qui peut prescrire des médicaments pour traiter les maladies mentales. Nous avons cependant noté que tous les psychiatres étaient retenus à forfait pour travailler un nombre d'heures précises par semaine. Leur disponibilité variait de 12 heures par semaine (dans un établissement où près de 300 détenus ayant une alerte en santé mentale avaient été admis en 2018-2019) à 24 heures par semaine (dans un établissement où 1 900 détenus ayant une alerte en santé mentale avaient été admis en 2018-2019);
- Le ratio de détenus et d'infirmières en santé mentale fluctuait grandement, soit de 45 détenus par infirmière (deux infirmières dans un établissement ayant admis 90 détenus ayant une alerte en santé mentale en 2018-2019) à 935 détenus par infirmière (deux infirmières dans un établissement ayant admis 1 870 détenus ayant une alerte en santé mentale en 2018-2019).

Nous avons examiné la rapidité des consultations en santé mentale dans un échantillon de dossiers médicaux de détenus, qui étaient en détention depuis au moins deux mois dans les centres correctionnels du Centre-Est et de Thunder Bay et le Centre de détention du Sud de Toronto. Nous avons constaté que les détenus avaient été examinés par un psychiatre en moyenne dans les 10 jours de leur transfèrement. Nous avons cependant remarqué des retards dans le contrôle initial en santé mentale, qui doit avoir lieu en premier afin de déterminer si le détenu doit être aiguillé vers un psychiatre. Dans près d'un tiers des dossiers examinés, le contrôle

en santé mentale n'avait pas été fait dans les quatre jours de l'admission, comme l'exigent les politiques du Ministère, ou il n'y avait aucune preuve qu'il avait été effectué.

RECOMMANDATION 6

Afin d'identifier les détenus ayant une maladie mentale et ceux nécessitant des soins spécialisés et de leur fournir en temps opportun les soins appropriés, nous recommandons que les chefs de tous les établissements :

- déterminent les ressources en santé mentale requises pour évaluer dans les délais prescrits l'état mental des détenus et leur prodiguer les soins appropriés;
- fournissent ces renseignements au groupe de travail prévu dans la **recommandation 4**.

RÉPONSE DES CHEFS D'ÉTABLISSEMENT ET DU MINISTÈRE

Les chefs d'établissement et le Ministère sont d'accord avec cette recommandation et reconnaissent la vulnérabilité des détenus ayant une maladie mentale et la nécessité de leur fournir des soins appropriés en temps opportun pour favoriser leur bien-être.

Les chefs d'établissement, avec l'appui du Ministère, continueront de travailler avec les équipes locales et ministérielles de soins de santé afin de caractériser et d'obtenir les ressources de traitement appropriées pour fournir les soins aux détenus dans les délais prescrits. Les chefs d'établissement appuieront activement le cadre de surveillance stratégique et de responsabilisation établi par le Ministère.

Les directeurs reconnaissent la nécessité de communiquer l'information aux membres du personnel qui font partie du cercle de soins afin de s'assurer que les services de surveillance et de soins sont fournis en temps opportun. Pour appuyer la mise en œuvre de cette recommandation, les membres du personnel opérationnel, comme les agents correctionnels et les

sergents, participeront aux réunions de l'équipe multidisciplinaire.

4.3.3 Le personnel n'a pas reçu de formation adéquate pour gérer les détenus ayant une maladie mentale

Durant le programme de formation initial de huit semaines, les nouveaux agents des services correctionnels reçoivent seulement trois heures de formation en santé mentale. La formation porte sur les troubles communs et les symptômes en santé mentale ainsi que les interventions appropriées. En comparaison, Service correctionnel Canada offre 14 heures de formation initiale en santé mentale aux nouveaux membres du personnel.

La formation initiale offerte aux agents des services correctionnels de l'Ontario semble fournir des connaissances de base sur les maladies mentales, mais, lors de consultations avec le Ministère en avril 2019, des agents ont laissé entendre que la formation initiale devrait porter sur les difficultés posées par les détenus ayant des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie.

Nous avons aussi constaté qu'aucun des sept établissements visités qui n'étaient pas des centres de traitement n'offrait de formation continue en santé mentale aux agents des services correctionnels, qui sont principalement responsables de la surveillance quotidienne des détenus. Les résultats du sondage auprès des 17 établissements non visités ont confirmé cette constatation, dont 12 ont déclaré qu'ils n'offraient pas de formation supplémentaire en santé mentale au personnel de première ligne.

Les constatations suivantes soulignent l'importance pour le personnel de recevoir la formation nécessaire pour traiter efficacement les détenus ayant une maladie mentale :

- Nous avons examiné les enquêtes internes menées par le personnel spécialisé dans les centres correctionnels du Centre-Est et de Thunder Bay et le Centre de détention

du Sud de Toronto en réponse à de graves incidents. Nous avons conclu que dans 57 % des incidents, au moins l'un des détenus en cause avait une alerte en santé mentale à son dossier. Dans ces incidents, les détenus avaient tenté de se blesser ou de blesser d'autres détenus ou le personnel.

- Notre examen des renseignements sur les cas d'inconduite en 2018 dans tous les établissements a révélé que 44 % des détenus ayant au moins trois constats d'inconduite avaient une alerte en santé mentale à leur dossier. Ces constats comprenaient, par exemple, des cas de détenus menaçant ou agressant physiquement le personnel ou d'autres détenus ou encore refusant de suivre les instructions du personnel. Parmi ces détenus, les trois quarts avaient été placés en isolement à titre de sanction imposée pour leur inconduite.

Un sondage réalisé en 2016 par le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) a aussi souligné le besoin d'offrir une formation supplémentaire en santé mentale. Le personnel du CAMH a sondé des agents des services correctionnels affectés à l'unité de santé mentale du Centre de détention du Sud de Toronto. Près de 80 % des agents ont indiqué qu'ils avaient des interactions au moins 10 fois par jour avec des détenus qui, à leur avis, manifestaient des comportements attribuables à un problème de santé mentale. Près de 60 % des agents estimaient qu'ils n'avaient pas reçu de formation adéquate en santé mentale ou gestion de la toxicomanie. Les répondants ont fait savoir qu'ils voulaient en apprendre davantage sur la schizophrénie, les troubles de la personnalité et de l'humeur, la toxicomanie, le risque de violence, le suicide et les interventions. En réponse aux résultats du sondage, des représentants du CAMH ont offert une formation ponctuelle au personnel en octobre 2018.

4.3.4 Des plans de soins pour les détenus n'ont pas été dressés ou ne sont pas accessibles au personnel de première ligne, ce qui nuit à la capacité de superviser efficacement les détenus

Les politiques du Ministère exigent que des plans de soins soient dressés pour les détenus ayant une maladie mentale et ceux logés dans les unités de soins spécialisés. Le but d'un plan de soins est de recommander et de consigner le placement en unité, les stratégies de gestion des problèmes de comportement – notamment définir les déclencheurs et les techniques de désamorçage –, les interventions et les options thérapeutiques ainsi que noter d'autres facteurs qui affectent les soins donnés aux détenus pendant leur incarcération.

Dans près de 60 % des dossiers échantillonnés dans les centres correctionnels du Centre-Est et de Thunder Bay et le Centre de détention du Sud de Toronto, le personnel n'avait pas élaboré de plans de soins pour les détenus ayant une maladie mentale ou logés dans une unité de soins spécialisés. Au moment de notre audit, les détenus étaient sous garde en moyenne pendant près de 17 mois.

Dans les cas où des plans de soins avaient été dressés, nous avons remarqué que leur qualité variait dans l'ensemble des établissements. Plus précisément, 90 % des plans examinés au Centre de détention du Sud de Toronto renfermaient peu de renseignements, sauf le diagnostic de maladie mentale du détenu. Par contraste, les plans de soins examinés aux centres correctionnels du Centre-Est et de Thunder Bay renfermaient des recommandations pour gérer le comportement des détenus ou définissaient les déclencheurs ou les techniques de désamorçage.

Nous avons aussi noté des incohérences concernant les personnes ayant accès aux plans de soins. Dans le Centre correctionnel du Centre-Est, la prison de Thunder Bay et le Centre Vanier pour femmes, les agents des services correctionnels – qui assurent la surveillance quotidienne des détenus – avaient accès aux plans de soins. Par contre, les agents dans

les quatre autres établissements visités n'avaient pas accès aux plans de soins (centres de détention du Sud-Ouest et du Sud de Toronto) ou n'y avaient accès que par l'entremise des sergents (prison de Brockville et Centre correctionnel de Thunder Bay). Cette pratique est incompatible avec l'objectif des plans de soins qui, comme le précisent les politiques du Ministère, consiste à favoriser une approche uniforme au sein des équipes interprofessionnelles pour répondre aux besoins des détenus.

Pour obtenir des résultats optimaux, les agents correctionnels doivent avoir accès à des plans de soins pour s'assurer que leur approche de gestion des détenus est conforme aux plans et les appuie. N'ayant pas accès aux plans de soins, les agents des services correctionnels peuvent s'en remettre à d'autres sources d'information, comme les alertes en santé mentale, pour identifier les détenus nécessitant des soins spécialisés et une surveillance. Nous avons cependant observé que les alertes peuvent ne pas toujours être consignées. Par exemple, près de la moitié des dossiers de détenus examinés qui renfermaient des renseignements sur la santé mentale, comme les ordonnances d'antidépresseurs ou d'antipsychotiques et les notes d'un psychologue ou psychiatre, ne contenait pas d'alertes en santé mentale. De plus, ces alertes ne fournissent pas de directives pour aider les agents à gérer efficacement les détenus.

RECOMMANDATION 7

Afin de mieux outiller le personnel de première ligne des établissements correctionnels pour superviser efficacement les détenus ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie, nous recommandons que le ministre du Solliciteur général :

- examine et mette à jour la formation initiale en santé mentale;
- élabore une formation continue en santé mentale, qui pourrait notamment être offerte par le Centre de toxicomanie et de santé mentale.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation et prend des mesures pour offrir au personnel de première ligne une formation qui les aidera à mieux relever les défis en matière de santé mentale et de toxicomanie. Le Ministère continuera de mettre à jour sa formation initiale et continue pour les agents correctionnels, y compris la refonte de son module sur la santé mentale, en consultation avec des experts en santé mentale comme le Centre de toxicomanie et de santé mentale. Le module reflétera les connaissances et les compétences nécessaires pour mieux soutenir les détenus ayant des besoins en matière de santé mentale et de lutte contre les dépendances. Le lancement officiel est prévu pour 2020.

RECOMMANDATION 8

Pour que les agents des services correctionnels de première ligne reçoivent la formation et les renseignements nécessaires pour superviser efficacement les détenus ayant une maladie mentale et ayant besoin de soins spécialisés, nous recommandons que les chefs de tous les établissements :

- fournissent une formation continue en santé mentale à tous les membres du personnel qui interagissent quotidiennement avec les détenus;
- offrent aux agents des services correctionnels l'accès aux plans de soins des détenus.

RÉPONSE DES CHEFS D'ÉTABLISSEMENT ET DU MINISTÈRE

Les chefs d'établissement et le Ministère reconnaissent les avantages d'offrir une formation au personnel, notamment une formation en santé mentale au personnel de première ligne.

Comme il est mentionné dans la réponse à la **recommandation 7**, le Ministère a commencé à travailler avec le Centre de toxicomanie et de

santé mentale en février 2019 pour élaborer une formation améliorée en santé mentale et en toxicomanie à l'intention du personnel, y compris des stratégies de désescalade. La formation améliorée sera mise en œuvre dans le cadre de la formation continue en 2020.

De plus, les chefs d'établissement et le Ministère reconnaissent l'importance d'une communication et d'un échange d'information significatifs pour que le personnel puisse s'acquitter efficacement de ses fonctions. Comme l'indique la réponse à la **recommandation 6**, le personnel opérationnel, comme les agents correctionnels et les sergents, fera désormais partie des équipes multidisciplinaires locales.

Les chefs d'établissement, avec l'appui du Ministère, feront appel aux équipes multidisciplinaires locales pour soutenir le personnel correctionnel de première ligne qui travaille avec les détenus atteints de maladies mentales en échangeant de l'information et en facilitant l'acquisition de connaissances et de compétences.

5.0 Constatations détaillées de l'audit Les conditions de travail dans les établissements correctionnels compliquent le recrutement et le maintien en poste du personnel

5.1 Le Ministère n'analyse pas les causes profondes des incidents violents, ce qui pourrait aider à prévenir les incidents futurs

5.1.1 L'exposition à la violence cause des blessures et du stress mental chez les agents des services correctionnels

De janvier 2014 à octobre 2018 (la période la plus récente pour laquelle des données sont disponibles),

le personnel des établissements correctionnels de l'Ontario a enregistré plus de 21 000 incidents ou menaces de violence. Il s'agit de cas où les détenus ont agressé physiquement le personnel ou ont menacé ou tenté de blesser le personnel, sans cependant qu'il y ait eu de contact physique. Sont aussi compris les incidents survenus entre les détenus, où le personnel n'était pas directement en cause.

Chaque membre du personnel qui est en cause dans un incident ou en est témoin rédige un rapport pour en consigner les détails. Les renseignements dans ces rapports donnent un aperçu du type de violence et de l'ampleur de la violence dans chaque établissement. Toutefois, aucun employé dans les établissements, les bureaux régionaux ou le bureau central du Ministère n'analyse les incidents déclarés pour déterminer leurs causes profondes, ce qui pourrait contribuer à prévenir les incidents futurs. Cinq des 8 établissements visités et 5 des 17 étab-

lissements non visités (voir l'**annexe 12**) n'évaluent les agressions du personnel et n'en font pas de suivi.

Nous avons examiné chaque incident déclaré de janvier 2014 à octobre 2018 – la dernière période pour laquelle des renseignements sur les incidents sont disponibles – dans les huit établissements visités. Au total, 6 464 incidents ont été déclarés dans ces établissements, représentant 31 % des quelque 21 000 incidents signalés dans la province pendant la période d'examen. Voir la **figure 10** pour les résultats de l'examen. Nous avons constaté ce qui suit :

- Soixante-cinq pour cent (65 %) des incidents dans les établissements visités étaient des agressions entre détenus. Le Ministère n'analyse pas ces incidents pour déterminer, par exemple, le nombre où sont en cause les bandes criminalisées, les incidents à caractère raciste ou impliquant des détenus dont les dossiers contiennent des alertes en santé mentale.

Figure 10 : Incidents déclarés dans les huit établissements visités, janvier 2014 à octobre 2018

Source des données : ministère du Solliciteur général

	Incident entre détenus et personnel						Incident entre détenus		Total des incidents déclarés	Nombre quotidien moyen de détenus
	Menace ou tentative d'agression		Agression du personnel		Total					
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%		
Prison de Brockville	53	28	13	7	66	35	121	65	187	46
Centre correctionnel du Centre-Est	366	16	241	11	607	27	1 669	73	2 276	898
Centre de détention du Sud-Ouest	136	18	93	12	229	30	547	70	776	264
Établissement de traitement et Centre correctionnel de la vallée du Saint-Laurent	27	12	20	8	47	20	188	80	235	100
Centre correctionnel de Thunder Bay	18	11	11	7	29	18	128	82	157	75
Prison de Thunder Bay	57	13	34	7	91	20	367	80	458	148
Centre de détention du Sud de Toronto	451	22	654	32	1 105	54	920	46	2 025	1 107
Centre Vanier pour femmes	50	14	71	20	121	34	229	66	350	204
Total	1 158	18	1 137	17	2 295	35	4 169	65	6 464	2 842

- Les incidents d'agression du personnel variaient des menaces proférées par les détenus ou des menaces à l'endroit du personnel sans contact physique (18 %) aux agressions du personnel (17 %), p. ex. jeter des substances, cracher ou frapper.
- Dans 226 (20 %) des 1 137 incidents où des membres du personnel ont été agressés, ceux-ci ont reçu des soins médicaux.

L'exposition à la violence a entraîné les résultats suivants :

- De 2014 à 2018, plus des trois quarts (1 859) des 2 347 demandes présentées par le personnel des 8 établissements visités à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail étaient associés à 10 757 journées de travail perdues en moyenne par année et à des frais d'indemnisation globaux de 19 millions de dollars (voir la **figure 11**). En vertu de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, les employés qui se blessent ou qui tombent malades en raison de leur travail ont droit à des prestations (p. ex. remplacement du salaire, indemnités pour blessures permanentes et protection santé) et à des services (aide au retour au travail). Plus de la moitié des demandes d'indemnisation était attribuable à des blessures infligées par des détenus, y compris les agressions (28 %) et l'exposition à des substances biologiques et chimiques ou les situations psychosociales (26 %). L'autre moitié était attribuable à des dangers en milieu de

travail, comme les glissades, les trébuchements et les chutes.

- De 2014 à 2018, les équipes ministérielles de gestion du stress en cas d'incident critique ont offert un soutien au personnel des services correctionnels à 693 reprises. Le personnel peut faire appel aux équipes pour l'aider à traiter les séquelles d'incidents critiques, c.-à-d. qui sont suffisamment graves pour affaiblir la capacité d'adaptation.

5.1.2 La direction ne réévalue pas régulièrement le risque de violence dans les établissements correctionnels, ce qui pourrait favoriser la prévention

Les employeurs sont tenus, en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, d'évaluer le risque de violence au travail, qui peut découler du type de milieu de travail ou de fonctions. Ils doivent procéder à une réévaluation autant qu'il est nécessaire. Toutefois, le personnel de direction dans six des huit établissements visités n'évaluait pas la violence en milieu de travail comme l'exige la Loi. Il ne peut donc connaître la nature et l'ampleur de la violence en établissement, les facteurs de risque qui contribuent à la violence ni savoir si les mesures existantes atténuent efficacement les risques.

Nous avons demandé de nous fournir les dernières évaluations de la violence en milieu de travail dans les huit établissements visités, et avons constaté que la prison de Thunder Bay n'en avait pas. Nous avons fait les constatations suivantes

Figure 11 : Demandes d'indemnisation à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail provenant des huit établissements visités, 2014-2018

Source des données : ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Nombre de demandes d'indemnisation déposées	239	464	406	508	730	2 347
Nombre de demandes d'indemnisation approuvées	179	358	332	411	579	1 859
Nombre de jours de travail perdus	4 429	11 089	15 989	13 498	8 784	53 789
Indemnisation (M\$)	1 614	4 205	5 437	4 763	3 110	19 129

concernant les sept établissements qui avaient effectué une évaluation :

- trois avaient été effectuées en 2010, une en 2012 et en 2014 et deux en 2018;
- les évaluations ont porté sur le risque de violence dans les secteurs administratifs, mais non dans les unités résidentielles des détenus où réside la plus importante menace de violence;
- deux évaluations seulement portaient sur le personnel de différents secteurs de l'établissement.

Notre sondage auprès des autres établissements dans la province a révélé que cinq d'entre eux n'avaient pas effectué d'évaluation du risque comme l'exige la Loi, et l'évaluation effectuée dans plus d'un tiers des établissements datait de deux ans.

Le ministère du Travail recommande que la direction réévalue le risque de violence au moins chaque année. De plus, aux termes du Programme de prévention de la violence en milieu de travail dans la fonction publique de l'Ontario, une réévaluation doit avoir lieu après un changement dans le milieu de travail qui peut susciter de nouveaux risques. Le fonctionnement de trois établissements avait été sensiblement modifié depuis les dernières évaluations du risque de violence. Par exemple :

- Le Centre correctionnel du Centre-Est avait mis en place dans une unité un modèle de surveillance semblable à la surveillance directe, selon lequel le personnel devait être présent dans l'unité avec les détenus; ce changement avait été apporté depuis la dernière évaluation du risque de violence en 2010.
- Le Centre correctionnel de Thunder Bay avait commencé à accueillir des inculpés masculins, qui présentent un risque plus élevé que les condamnés, depuis la dernière évaluation du risque de violence en 2014.
- Les détenus à l'ancienne Prison Don, au Centre correctionnel de Mimico et au Centre de détention de l'Ouest de Toronto avaient été transférés au Centre de détention du Sud

de Toronto depuis la dernière évaluation du risque de violence en 2014.

RECOMMANDATION 9

Afin de mieux gérer les risques et les causes profondes de la violence dans les établissements correctionnels, nous recommandons que les chefs de tous les établissements :

- analysent régulièrement les causes profondes des incidents violents déclarés par le personnel de l'établissement;
- réévaluent le risque de violence en milieu de travail, comme l'exigent la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et le Programme de prévention de la violence en milieu de travail dans la fonction publique de l'Ontario;
- veillent à ce que l'évaluation porte sur tous les secteurs de l'établissement;
- prennent des mesures pour atténuer les risques pour le personnel des services correctionnels et les détenus.

RÉPONSE DES CHEFS D'ÉTABLISSEMENT ET DU MINISTÈRE

Les chefs d'établissement et le Ministère sont d'accord avec cette recommandation et reconnaissent l'avantage d'examiner et d'analyser les incidents violents afin de cerner les tendances et les risques, pour que des stratégies et des processus puissent être mis en œuvre pour atténuer les événements futurs, en plus de procéder à des évaluations afin de réduire les risques en milieu de travail pour le personnel et les détenus.

Les chefs d'établissement s'engagent à se conformer à la Politique sur la violence en milieu de travail et à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. Les chefs d'établissement mobiliseront leurs comités mixtes de la santé et de la sécurité au travail (CMSST) pour appuyer les évaluations requises des risques en milieu de travail. De plus, dans le cadre de l'examen annuel, les chefs d'établissement détermineront les dangers et les risques potentiels et,

de concert avec le Ministère, élaboreront des stratégies pour répondre aux préoccupations et les communiqueront à leur CMSST local. De plus, le Ministère, de concert avec les chefs d'établissement, va :

- analyser et explorer des approches contre les incidents violents qui peuvent être partagées avec les CMSST locaux et provinciaux;
- analyser les coûts et les avantages de l'élargissement de la portée des évaluations des risques en milieu de travail afin d'inclure les aires de séjour des détenus.

5.2 Les relations entre la direction et le personnel sont tendues

5.2.1 Le taux de roulement élevé du personnel peut s'expliquer par une formation et un mentorat inadéquats

De 2014 à 2018, le taux de roulement des agents des services correctionnels dans les 8 établissements visités variait de 0 % (Établissement de traitement et Centre correctionnel de la vallée du Saint-Laurent) à 7 % (prison de Thunder Bay et Centre de détention du Sud de Toronto). Le Centre de détention du Sud de Toronto a connu la plus forte hausse du taux de roulement, qui est passé de 4 % en 2014 à 10 % en 2018. Les facteurs suivants peuvent avoir contribué à cette hausse :

- Processus inefficace de jumelage et de mentorat pour les nouveaux employés : Un quart des agents des services correctionnels dans la province comptent moins de deux ans d'expérience. Environ la moitié des sergents qui supervisent des agents correctionnels occupent leur poste depuis moins de deux ans. Pourtant, le processus de jumelage et de mentorat variait considérablement et était inefficace. Le Centre correctionnel de Thunder Bay n'avait pas de programme de mentorat, et les agents des services correctionnels à la prison de Thunder Bay et au Centre de détention du Sud de Toronto nous

ont informés qu'ils étaient souvent jumelés à des collègues possédant quelques semaines d'expérience seulement ou qu'ils étaient mentorés par eux. Par contre, les mentors au Centre correctionnel du Centre-Est semblaient être plus expérimentés.

- Formation continue insuffisante : La formation continue obligatoire pour les agents des services correctionnels comprend des cours d'appoint annuels de cinq heures sur l'intervention en cas d'incendie, une formation bisannuelle de quatre heures en sensibilisation au suicide, un cours de huit heures sur les premiers soins tous les trois ans, et jusqu'à trois jours de tactiques défensives tous les deux ans. Notre examen d'un échantillon d'enquêtes menées par le personnel de l'établissement à la suite d'incidents graves a révélé le besoin d'offrir une formation supplémentaire sur le traitement des détenus ayant une maladie mentale, les techniques de contrainte appropriées, le désamorçage des conflits et la rédaction de rapports. Bien que la formation continue sur les tactiques défensives traite de la contention des détenus et de la désescalade des conflits, les résultats des enquêtes sur les incidents indiquent la nécessité d'évaluer l'efficacité de cette formation. De plus, aucune formation continue sur les compétences telles que la rédaction de rapports et le traitement des détenus atteints de maladie mentale n'a été offerte. Comme l'indique l'*Ensemble de règles minima des Nations Unies pour le traitement des détenus*, à tout le moins, le personnel devrait recevoir une formation sur les politiques pertinentes, ses droits et obligations dans l'exercice de ses fonctions, les premiers soins, le recours à la force et au matériel de contrainte, la gestion des délinquants violents au moyen de techniques de prévention et de désamorçage ainsi que la détection hâtive des problèmes de santé mentale. Les Règles précisent également que le personnel qui travaille avec certaines

catégories de détenus devrait recevoir une formation correspondante.

- Commodités inadéquates pour le personnel : Nos entrevues auprès du personnel et nos propres observations sur place ont révélé que les installations pour le personnel étaient inadéquates. Par exemple, les représentants syndicaux au Centre correctionnel de Thunder Bay ont soulevé plusieurs problèmes de propreté et de fonctionnement dans la salle de repos pour le personnel qui, à leur avis, ont nui à son moral. Aucun des établissements visités n'avait de cafétéria pour le personnel. De plus, des agents des services correctionnels au Centre de détention du Sud de Toronto devaient souvent laisser leur sac-repas sur les tables parce qu'il n'y avait pas assez de réfrigérateurs. Le personnel nous a aussi dit qu'il n'y avait pas suffisamment de vestiaires où ranger ses effets personnels.

Les Règles portent que « l'administration pénitentiaire doit avoir le souci constant d'éveiller et de maintenir dans l'esprit du personnel [...] la conviction que la mission ainsi accomplie est un service social d'une grande importance. » Une façon de le faire dans un milieu de travail aussi difficile qu'un établissement correctionnel est de fournir au personnel la formation et les commodités nécessaires pour exercer efficacement ses fonctions.

RECOMMANDATION 10

Afin de mieux outiller le personnel des services correctionnels pour qu'il puisse s'acquitter de ses responsabilités, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général mette à jour la formation initiale et continue pour y inclure, par exemple, des cours sur le recours à la force et l'utilisation du matériel de contrainte, la gestion des délinquants violents au moyen de techniques de prévention et de désamorçage ainsi que le dépistage hâtif des problèmes de santé mentale, comme il est recommandé dans

l'Ensemble de règles minima des Nations Unies pour le traitement des détenus.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation et reconnaît la valeur de la formation du personnel. Le Ministère va :

- revoir sa formation continue obligatoire et ses modules de perfectionnement professionnel facultatifs pour les agents correctionnels;
- surveiller la prestation de la formation sur la rédaction de rapports et les tactiques défensives pour les agents correctionnels.

RECOMMANDATION 11

Afin d'améliorer les conditions de travail du personnel des services correctionnels, nous recommandons que les chefs de tous les établissements :

- veillent à ce que les agents des services correctionnels reçoivent la formation initiale et continue requise;
- améliorent les programmes de jumelage et de mentorat pour que les nouvelles recrues reçoivent les soutiens nécessaires;
- collaborent avec les représentants syndicaux pour prendre des dispositions pour offrir des commodités appropriées au personnel dans tous les établissements.

RÉPONSE DES CHEFS D'ÉTABLISSEMENT ET DU MINISTÈRE

Les chefs d'établissement et le Ministère sont d'accord avec la recommandation et avec l'importance et la valeur de la formation du personnel, du jumelage/mentorat, et de la collaboration avec les représentants syndicaux locaux pour renforcer et soutenir les capacités du personnel et le perfectionnement professionnel.

Le Ministère va :

- continuer de surveiller, et exiger des chefs d'établissement qu'ils surveillent, les progrès réalisés par le personnel dans l'achèvement de la formation permanente obligatoire;
- évaluer les programmes de mentorat, y compris leur incidence et les coûts connexes. De concert avec le Ministère, les chefs d'établissement vont :
 - continuer de collaborer avec les comités locaux des relations avec les employés et les représentants syndicaux locaux pour discuter des stratégies et des approches visant à aider le personnel;
 - collaborer avec le Comité des relations avec les employés du Ministère, où les chefs d'établissement et les représentants syndicaux locaux soulèvent des préoccupations lorsqu'il y a des répercussions provinciales ou lorsque des ressources additionnelles sont requises, pour répondre aux besoins locaux;
 - évaluer le travail entrepris par les comités locaux sur le mieux-être des employés et continuer d'examiner les stratégies et les ressources requises pour assurer le bien-être des employés.

5.2.2 Les employés expriment leur frustration en refusant certaines tâches et en déposant des griefs

Au cours des 5 dernières années, le personnel des 25 établissements provinciaux a déposé en moyenne 1 550 griefs par année. Ce nombre a fluctué chaque exercice, soit d'un minimum de 1 260 en 2016-2017 à un maximum de 1 914 en 2014-2015.

Nous avons noté qu'environ 80 % des quelque 4 200 griefs déposés par le personnel au cours des 5 dernières années dans les 8 établissements visités portaient sur les mesures disciplinaires, les modalités de travail, le calendrier des heures ordinaires et supplémentaires ainsi que des problèmes liés aux droits de la personne, comme le harcèlement et la discrimination. Nous avons cependant été plus préoccupés par le temps que consacrent la direction et le personnel à régler les griefs (voir la **figure 12**). Plus précisément :

- De 42 % à 69 % des griefs n'avaient pas été réglés au moment de notre audit, dont la majorité se trouvait à la première étape de la procédure officielle de règlement, puisque la direction et le personnel n'avaient pu s'entendre à l'interne.

Figure 12 : Griefs déposés par les employés syndiqués des établissements visités, 2014-2015 à 2018-2019

Source des données : ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

	Nombre de griefs déposés	Taux de grief moyen par employé syndiqué Employé(e)	Fermé		Ouvert	
			% des griefs	Nombre moyen de jours avant le règlement	% des griefs	Nombre moyen de jours de traitement
Brockville	40	0,22	58	335	42	1 400
Centre-Est	1 937	1,77	42	281	58	838
Sud-Ouest	120	0,21	33	428	67	544
Vallée du Saint-Laurent	24	0,24	58	487	42	1 181
Centre correctionnel de Thunder Bay	88	0,34	41	318	59	717
Prison de Thunder Bay	36	0,12	39	229	61	975
Sud de Toronto	1 530	0,71	31	401	69	867
Vanier	419	0,68	41	319	59	661
Total	4 194					
Moyenne		0.54	43	350	57	898

- Il avait fallu de 229 à 487 jours pour régler les griefs. De 33 % à 93 % des cas étaient parvenus à l'étape de la médiation ou de l'arbitrage avant que la direction et le personnel parviennent à une entente.

Nous avons aussi constaté que de 2012 à 2016 (l'année la plus récente pour laquelle des données sont disponibles), le personnel des 25 établissements correctionnels avait déposé 483 mesures de refus de travailler – c.-à-d. les agents des services correctionnels se présentent au travail, mais refusent de faire leur quart – invoquant des conditions de travail dangereuses. En cas de mesures de refus de travailler, les sergents peuvent avoir à assumer les fonctions de surveillance des détenus. Lorsque le personnel est insuffisant pour superviser les détenus en toute sécurité, ces derniers doivent demeurer dans leur cellule verrouillée. Notre analyse des renseignements sur les refus de travailler a révélé que les préoccupations et les refus mêmes visent de nombreux enjeux de santé et de sécurité, comme la présence d'objets interdits, le matériel, la pénurie de personnel et la formation.

Conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, la direction et le personnel doivent d'abord essayer de résoudre le problème avant qu'une mesure de refus de travailler soit prise. La direction et le personnel avaient réglé par eux-mêmes seulement 22 % des refus de travailler. Le ministère du Travail a été contacté aux fins d'intervention dans 338, ou près de 70 %, des cas de refus de travailler. Dans 265 cas, le ministère du Travail a déterminé que les circonstances ayant mené au refus de travailler n'étaient pas susceptibles de mettre quiconque en danger. Dans 30 cas, le ministère du Travail a ordonné aux chefs d'établissement de remédier aux problèmes de sécurité cernés.

RECOMMANDATION 12

Afin d'améliorer les relations entre la direction et le personnel, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général collabore avec les

représentants syndicaux locaux et de l'ensemble de la province pour éliminer les causes profondes des griefs et des refus de travailler.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère reconnaît les avantages d'une main-d'œuvre cohésive et souscrit à l'intention de cette recommandation. Le Ministère, de concert avec le Comité des relations avec les employés du Ministère et le Comité mixte provincial de la santé et de la sécurité au travail, examinera les stratégies visant à améliorer les relations de travail et à régler les causes des griefs et des refus de travailler.

6.0 Constatations détaillées de l'audit Une surveillance améliorée et uniforme des détenus s'impose pour renforcer la sécurité dans les établissements correctionnels

6.1 Le problème croissant lié aux objets interdits n'est pas pleinement compris ni atténué

De 2008 à 2018, le Ministère estime que le nombre de fois où des armes ont été détectées a augmenté de 414 % (de 56 à 288) et le nombre de fois où des drogues et de l'alcool ont été retrouvés dans les établissements s'est accru de 136 % (de 239 à 564).

Selon le personnel des établissements visités, la présence de fentanyl – un opioïde au moins 100 fois plus puissant que la morphine – pose un important risque pour la sécurité des détenus et des employés. En fait, le décès en détention de 18 des 117 détenus au cours des 5 dernières années est imputable à une surdose de fentanyl, dont 6 décès survenus en 2018. De juillet 2017 à août 2019, seule période pour laquelle le Ministère dispose d'information,

il y a eu 101 surdoses dans les 25 établissements correctionnels.

Selon les politiques du Ministère, des fouilles dans les aires de sommeil et les unités résidentielles des détenus et les autres secteurs des établissements pour détecter des objets interdits doivent avoir lieu au moins une fois par mois. Notre examen des renseignements sur l'inconduite des détenus en 2018 a révélé que 21 % de tous les cas concernaient la possession d'objets interdits par les détenus. Nous avons constaté ce qui suit :

- Le personnel de sécurité dans sept des huit établissements visités n'avait pas adopté de stratégie pour cibler les fouilles dans les secteurs à risque élevé de l'établissement. Dans le Centre de détention du Sud de Toronto, une équipe spécialisée procède à des fouilles ciblées selon les renseignements recueillis lors de l'examen de la correspondance et des entrevues auprès de détenus. Notre sondage auprès des 17 établissements non visités a démontré que les détenus récemment admis et les inculpés revenant de leur comparution représentaient les deux principales sources d'objets interdits (voir l'**annexe 12**);
- Le personnel des huit établissements visités n'analyse pas le nombre d'objets interdits détectés durant les fouilles, les types d'objets et les lieux où ils ont été retrouvés. Nous n'avons donc pu déterminer l'ampleur de la présence d'objets interdits dans les établissements. Dans notre sondage auprès des 17 établissements non visités, les deux tiers ont signalé que le personnel ne faisait pas de suivi des résultats des fouilles.
- Aucun des 25 établissements en Ontario n'inspecte ou ne vérifie le personnel afin de détecter des objets interdits lorsqu'il entre dans la zone sécurisée des établissements. D'après le Ministère, le personnel a déjà subi une vérification de sécurité et a participé à une séance d'orientation sur la sécurité; il n'est donc pas nécessaire qu'il fasse l'objet d'un autre contrôle de sécurité. De 2012 à

2016, le Ministère a mené 16 enquêtes sur du personnel soupçonné d'introduire des objets interdits dans les établissements. En 2018, six employés du Centre de détention du Sud de Toronto ont pris congé, ont démissionné ou ont été congédiés après qu'il a été découvert qu'ils avaient des relations inappropriées avec des détenus et introduisaient dans l'établissement des objets interdits, comme des drogues et des cellulaires. Au Canada, seuls les agents des services correctionnels dans les établissements sous responsabilité fédérale sont soumis à un contrôle à leur entrée dans les établissements.

RECOMMANDATION 13

Afin de mieux comprendre les sources des objets interdits et l'ampleur de leur présence dans les établissements correctionnels et d'en réduire le nombre, nous recommandons que les chefs de tous les établissements :

- effectuent un suivi électronique des fouilles et analysent leurs résultats;
- révisent les procédures de fouille afin de cibler les secteurs à risque élevé des établissements;
- améliorent les protocoles de sécurité afin d'atténuer le risque lié aux objets interdits en tenant compte de l'analyse des résultats des fouilles.

RÉPONSE DES CHEFS D'ÉTABLISSEMENT ET DU MINISTÈRE

Les chefs d'établissement et le Ministère souscrivent à cette recommandation. En juillet 2019, le Ministère a commencé à élaborer une stratégie pour régler le problème de la contrebande dans ses établissements. Cela comprend l'examen des processus existants et l'élaboration de nouvelles tactiques en consultation avec le personnel de l'établissement afin d'améliorer la détection de la contrebande et de réduire sa présence dans les établissements.

Le Ministère, de concert avec les chefs d'établissement, examinera l'affectation actuelle des ressources et, en se fondant sur une évaluation des besoins et en tenant compte des coûts, élaborera des stratégies et des priorités afin d'améliorer le travail effectué pour détecter la contrebande et réduire sa présence dans les établissements.

RECOMMANDATION 14

Afin d'éviter que du personnel des services correctionnels soit contraint par des détenus à introduire des objets interdits dans les établissements correctionnels, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général collabore avec le Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario pour prendre des dispositions pour soumettre le personnel à un contrôle avant d'entrer dans les établissements, comme cela se fait dans les établissements fédéraux.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère reconnaît l'importance du problème souligné par la vérificatrice générale.

Le processus de recrutement du Ministère comprend un rigoureux processus d'autorisation de sécurité pour les nouveaux employés. De plus, les nouveaux employés des services correctionnels doivent signer et reconnaître le Code de conduite et de professionnalisme des Services correctionnels, qui décrit la conduite appropriée en service et hors service. Les employés qui enfreignent cette politique, y compris ceux qui introduisent de la contrebande, sont tenus responsables.

Le règlement existant d'application de la *Loi sur le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels* ne confère pas au Ministère le pouvoir de fouiller les membres du personnel, à moins que ceux-ci ne soient soupçonnés d'introduire des objets interdits dans l'établissement. Le Ministère évaluera donc la nécessité de modifier ce règlement.

6.2 Les mesures prises en cas d'inconduite des détenus ne sont pas uniformes

Nous avons constaté un manque de cohérence dans le traitement des cas d'inconduite des détenus entre les établissements. Un règlement afférent à la *Loi sur le ministère des Services correctionnels* définit l'inconduite des détenus comme suit : ils désobéissent sciemment à un ordre; ils agressent ou menacent d'agresser un membre du personnel; ils endommagent des biens; ou ils ont un objet détenu illégalement en leur possession.

Les données sur l'inconduite des détenus dans le système d'information du Ministère révèlent que 29 % des détenus dans 3 des établissements visités avaient au moins un constat d'inconduite à leur dossier pendant leur détention (le maximum étant de 76). Nous avons analysé les plus de 21 000 constats d'inconduite saisis dans le système en 2018 et observé ce qui suit :

- Vingt pour cent (20 %) des cas d'inconduite n'avaient pas été réglés, par exemple, parce que la période de règlement de 10 jours était écoulée ou ils avaient été annulés. Dans le Centre correctionnel du Centre-Est, la moitié des 1 776 cas d'inconduite n'avaient pas été réglés, comparativement à de 1 à 30 % dans les 24 autres établissements. Selon *l'Ensemble de règles minima des Nations Unies pour le traitement des détenus*, les allégations d'inconduite doivent faire rapidement l'objet d'une enquête;
- Dans 89 % des cas d'inconduite réglés, le détenu avait été reconnu coupable. Nous avons cependant remarqué que les sanctions imposées n'étaient pas uniformes dans l'ensemble des établissements. Par exemple, le recours à l'isolement à titre de sanction imposée aux détenus reconnus coupables d'avoir agressé ou menacé d'agresser un autre détenu variait de 7 % des cas au Centre correctionnel du Centre-Est à 94 % au Centre de détention du Sud-Ouest.

Nous avons aussi examiné les dossiers des détenus dans les centres correctionnels du Centre-Est et de Thunder Bay et le Centre de détention du Sud de Toronto pour échantillonner les dossiers de détenus renfermant de nombreux constats d'inconduite durant leur incarcération, afin de déterminer si des mesures appropriées avaient été prises. Les détenus dans notre échantillon comptaient en moyenne six constats d'inconduite chacun, y compris quatre dont ils avaient été reconnus coupables. Nous avons constaté ce qui suit :

- Dans les trois quarts des dossiers examinés, la sanction imposée n'était pas conforme à la décision de l'arbitre. Par exemple, un arbitre avait reconnu un détenu coupable d'insulte grave à l'endroit d'un agent des services correctionnels et rendu une décision, selon laquelle le détenu serait placé dans une cellule d'isolement pour trois jours. Le détenu a plutôt passé 12 jours dans une cellule d'isolement. Le personnel n'a pas consigné la raison de cette incohérence.
- Dans plus de la moitié des dossiers examinés, les sanctions étaient incompatibles avec l'inconduite ou n'étaient pas progressives. Par exemple, un détenu en possession d'une lame n'a reçu aucune sanction en raison de ses problèmes de santé mentale. Par la suite, il a cependant écopé de deux jours d'isolement pour possession d'allumettes.
- Dans la moitié des dossiers examinés, la gravité des cas d'inconduite s'est intensifiée. Par exemple, l'inconduite d'un détenu a progressé : tabagisme, menaces de mort envers le personnel, projection de matières fécales par la trappe de sa cellule et, finalement, agression d'un autre détenu sans provocation.

RECOMMANDATION 15

Pour que les sanctions imposées aux détenus pour leur inconduite soient équitables, cohérentes et appropriées, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général élabore

des politiques claires et les communique au personnel de tous les établissements afin de traiter les cas d'inconduite et de prévoir des sanctions progressives lorsque les détenus se comportent mal à répétition.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation. En août 2019, le Ministère a commencé à élaborer un processus révisé de discipline en cas d'inconduite des détenus qui fournit une orientation claire pour la prise de décisions relatives à différentes inconduites, y compris des sanctions progressives. Les employés de première ligne ont été directement mobilisés pour fournir des commentaires en fonction de leur expérience directe de la façon dont le processus disciplinaire et d'inconduite des détenus peut être amélioré. La rétroaction reçue du personnel contribuera à éclairer la politique révisée.

RECOMMANDATION 16

Pour que les sanctions imposées aux détenus pour leur inconduite soient équitables, cohérentes et appropriées, nous recommandons que les chefs de tous les établissements examinent régulièrement les décisions prises dans les cas d'inconduite afin d'assurer leur conformité aux exigences des politiques élaborées.

RÉPONSE DES CHEFS D'ÉTABLISSEMENT ET DU MINISTÈRE

Les chefs d'établissement et le Ministère souscrivent à cette recommandation. Comme il est mentionné dans la **recommandation 15**, le Ministère évaluera et mettra à jour sa politique et ses processus actuels d'examen des inconduites et de prise des décisions connexes. Il s'agira notamment d'évaluer la faisabilité de produire un rapport électronique à partir du Système informatique de suivi des contrevenants – le système électronique utilisé par le Ministère pour

consigner les inconduites – par établissement, par région et à l'échelle de la province. Grâce à ces rapports, les chefs d'établissement surveilleront le processus d'inconduite selon le type, le nombre et les résultats, ainsi que les tendances. De plus, d'autres travaux d'automatisation des données liés au signalement des incidents, dont il est question dans la réponse à la **recommandation 22**, appuieront l'analyse des inconduites.

7.0 Constatations détaillées de l'audit L'efficacité du personnel est réduite par le taux d'absentéisme élevé et les pratiques de promotion inadéquates

7.1 L'augmentation des congés de maladie a donné lieu à des périodes de confinement et à une hausse du coût des heures supplémentaires

7.1.1 Le nombre de congés de maladie pris par les agents des services correctionnels a augmenté au cours de la dernière décennie

En 2018, les agents des services correctionnels permanents avaient pris en moyenne 31 congés de maladie (voir l'**annexe 13**), soit une hausse de 27 % par rapport à 2014.

En comparaison, en 2018, le personnel des services correctionnels dans d'autres administrations avait pris en moyenne : 14,6 congés de maladie en Colombie-Britannique, 21,9 en Alberta, 14 en Saskatchewan et 15,5 dans les établissements correctionnels fédéraux.

Dans notre audit de 2008, nous avons remarqué une grande fluctuation dans les congés de maladie entre les établissements correctionnels, soit de 8,7 à 34,9. Nous avons noté une divergence similaire dans le présent audit. Comme le montre l'**annexe 13**, le

nombre moyen de congés de maladie pris par les agents des services correctionnels variait de 9,1 dans un établissement à 40,6 dans un autre.

Nous avons examiné les données sur le personnel permanent des centres correctionnels du Centre-Est et de Thunder Bay et le Centre de détention du Sud de Toronto dans le Réseau d'information sur les ressources humaines de la province, et constaté qu'entre 4 % et 11 % des employés permanents n'avaient pas pris de congés de maladie en 2018 (voir la **figure 13**). Nous avons cependant noté que de 26 % à 40 % du personnel et de 37 à 48 % de tous les agents permanents des services correctionnels avaient pris plus de 30 congés de maladie au cours de cette période. Selon les données du Réseau, le coût annuel moyen du temps perdu attribuable aux congés de maladie entre 2015 et 2018 variait de 570 000 \$ (Centre correctionnel de Thunder Bay) à 5,1 millions (Centre de détention du Sud de Toronto).

En janvier 2017, aux termes de la convention collective intervenue entre le Ministère et le Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario, qui régit les congés de maladie des employés syndiqués des services correctionnels, ces derniers ont droit à six congés de maladie payés et à au plus 124 congés supplémentaires rémunérés à 75 % de leur salaire ordinaire par année. Cette disposition, combinée à la possibilité d'effectuer des heures supplémentaires rémunérées, peut inciter certains employés à prendre des congés de maladie au lieu de se présenter à leurs quarts d'horaire et à travailler des heures supplémentaires pour accumuler des congés compensatoires ou toucher un taux horaire équivalent à une fois et demie leur taux ordinaire.

Nous avons analysé les données sur l'assiduité dans le système d'information du Ministère pour la période de six mois précédant notre travail sur place, afin d'échantillonner des dossiers d'agents permanents dans les centres correctionnels du Centre-Est et de Thunder Bay et le Centre de détention du Sud de Toronto et de déterminer l'effet de la politique sur les congés de maladie sur l'absentéisme.

Figure 13 : Absentéisme dans trois établissements visités, 2018

Source des données : ministère du Solliciteur général

Congés de maladie	Centre correctionnel du Centre-Est		Centre correctionnel de Thunder Bay		Centre de détention du Sud de Toronto	
	Personnel permanent (%)	Agents permanents des services correctionnels (%)	Personnel permanent (%)	Agents permanents des services correctionnels (%)	Personnel permanent (%)	Agents permanents des services correctionnels (%)
0	6	5	11	11	4	4
1 à 6	20	8	24	6	11	6
7 à 10	11	8	14	11	13	13
11 à 20	19	17	14	20	18	17
20 à 30	11	14	11	15	14	15
31 à 65	20	30	15	24	25	27
Plus de 65	13	18	11	13	15	18
Total	100	100	100	100	100	100

Notre analyse a révélé que près de la moitié du personnel, pour lequel nous avons examiné l'horaire de travail, travaillait moins des deux tiers des quarts prévus. Il effectuait en moyenne 44 % des quarts d'horaire. De plus, plus du tiers du personnel a pris plus de 10 congés de maladie au cours de la période de six mois, en plus d'effectuer en moyenne 50 quarts en heures supplémentaires. Nous avons noté, par exemple, qu'un employé avait seulement travaillé 8 des 88 quarts prévus à son horaire, ayant pris 74 congés de maladie et s'absentant sans congé autorisé à 3 reprises. Pendant cette période, il a travaillé 43 quarts en heures supplémentaires qui n'étaient pas initialement prévus à son horaire et 8 de ces quarts ont été effectués le lendemain d'un congé de maladie. Cet employé a touché 19 000 \$ en rémunération des heures supplémentaires en 2018-2019, ce qui équivaut à un tiers de son salaire ordinaire.

Le personnel en établissement est chargé du suivi des congés de maladie des employés contractuels, qui comptent pour plus d'un tiers de l'effectif. Nous avons observé une tendance préoccupante dans les données sur les congés

de maladie, qui ont fait l'objet d'un suivi manuel par le personnel du Centre de détention du Sud de Toronto. Comme le montre la **figure 14**, plus d'employés contractuels se sont portés malades par jour en 2018 durant les fins de semaine, les jours fériés et la période estivale qu'à tout autre moment au cours de l'année. Nous n'avons pas pu réaliser d'analyse semblable pour les centres correctionnels du Centre-Est et de Thunder Bay parce que les renseignements suivis par le personnel aux fins d'analyse n'étaient pas suffisants.

7.1.2 Au moins la moitié des confinements dans les établissements est imputable aux congés de maladie

Le trop grand nombre d'employés qui se portent malades pour un quart donné cause une pénurie de personnel qui a un effet direct sur la sécurité des établissements, car il n'y a pas de personnel suffisant pour superviser les détenus en toute sécurité. Nous avons constaté ce qui suit :

- Au cours des 5 dernières années, 56 % des 1 828 cas de confinement dans le Centre

Figure 14 : Absentéisme des employés contractuels du Centre de détention du Sud de Toronto durant les fins de semaine, la période estivale et les jours fériés, 2018

Source des données : ministère du Solliciteur général

	Nombre moyen d'employés qui se portent malades par jour	Nombre moyen d'employés qui se portent malades au cours de l'année	Taux au-delà d'un jour moyen
Samedis et dimanches (fins de semaine)	10,2	6,6	1,5 fois
Juillet et août (période estivale)	12,5	6,7	1,9 fois
Du 23 au 25 novembre (fin de semaine du Vendredi fou*)	24,0	7,6	3,2 fois
Du 10 au 31 décembre (période des Fêtes)	20,9	7,6	2,8 fois

* Le Vendredi fou est le premier vendredi après l'Action de grâce aux États-Unis.

correctionnel du Centre-Est et 71 % des 880 confinements dans le Centre de détention du Sud de Toronto étaient imputables à une pénurie de personnel. Durant un confinement, les détenus ne peuvent consulter le personnel soignant, assister aux audiences en cour et aux programmes ou accueillir leurs visiteurs. Selon les répondants à notre sondage auprès des 17 établissements non visités, l'absentéisme était la raison principale des difficultés à établir l'horaire par quarts du personnel (voir l'**annexe 12**).

- En 2018-2019, plus des trois quarts des agents des services correctionnels ont touché une rémunération des heures supplémentaires totalisant 60 millions de dollars. Une rémunération des heures supplémentaires est versée lorsque des employés sont en congé de maladie et que leurs quarts sont comblés par d'autres membres du personnel. En moyenne, les paiements des heures supplémentaires comptent pour 16 % du salaire ordinaire des employés. Près de 42 millions (70 %) de ce montant ont été versés aux agents des services correctionnels. Il s'agit d'une augmentation de 280 % des paiements des heures supplémentaires depuis le dernier audit en 2008 (11 millions), malgré que le nombre d'agents des services correctionnels a augmenté de 30 % seulement, soit de 3 400 à 4 400.

RECOMMANDATION 17

Afin de gérer et d'atténuer les conséquences de l'absentéisme, nous recommandons que :

- les chefs de tous les établissements examinent régulièrement l'absentéisme et les paiements des heures supplémentaires dans leur propre établissement et prennent des mesures pour réduire la fréquence des confinements et le besoin de verser des paiements des heures supplémentaires;
- le ministère du Solliciteur général envisage de réaffecter les économies générées par la réduction des paiements des heures supplémentaires afin d'offrir une formation supplémentaire au personnel des services correctionnels.

RÉPONSE DES CHEFS D'ÉTABLISSEMENT ET DU MINISTÈRE

Les chefs d'établissement et le Ministère sont d'accord avec cette recommandation et s'emploient à atténuer les répercussions de l'absentéisme dans les établissements. Ils vont notamment :

- mettre au point un outil d'établissement des listes à l'échelle de la province pour améliorer les processus d'établissement des horaires dans tous les établissements;

- élaborer une stratégie en matière d'absentéisme qui sera mise en œuvre en 2020-2021;
- analyser les économies de coûts et les possibilités de réaffectation des fonds à l'appui des autres priorités du Ministère et des Services aux établissements.

Les chefs d'établissement appuieront la mise en œuvre des nouvelles stratégies et des nouveaux processus élaborés.

7.2 Les dossiers de recrutement ne justifient pas toujours les promotions

Nous avons examiné les dossiers de recrutement liés aux 16 concours pour les postes de sergent et de chef d'établissement adjoint, qui ont pris fin en 2018 dans trois établissements visités, afin de déterminer si le processus de sélection était équitable et que la décision était suffisamment étayée. Nous avons constaté ce qui suit :

- La connaissance des services correctionnels figurait dans les critères de sélection, mais non de l'expérience antérieure à titre d'agent des services correctionnels (poste de sergent) ou de sergent (poste de chef d'établissement adjoint). Dans un concours pour un poste de sergent, le postulant qui a obtenu la note la plus élevée n'avait pas d'expérience de première ligne. Il a tout de même obtenu une note de trois (sur un total possible de trois) pour le critère « expérience ». Sa note était supérieure à celle d'un autre postulant qui occupait à l'époque un poste de sergent par intérim. Dans un autre concours pour un poste de sergent, deux des cinq personnes qui ont été engagées n'avaient aucune expérience préalable des services correctionnels;
- Rien n'indiquait que le comité de sélection avait pris en compte ou demandé les évaluations du rendement antérieures des postulants participant au processus de sélection. Le personnel du ministère des Services gou-

vernementaux et des Services aux consommateurs, qui offre un soutien au recrutement au ministère du Solliciteur général, nous a dit que les comités de sélection s'appuient principalement sur les références des candidats.

- Un cinquième des dossiers de recrutement examinés dans les centres correctionnels du Centre-Est et de Thunder Bay et le Centre de détention du Sud de Toronto était incomplet ou ne renfermait aucun document sur la présélection des candidats convoqués à une entrevue. Nous n'avons donc pas pu déterminer si les candidats convoqués répondaient aux exigences.

Nous avons aussi soulevé des préoccupations concernant l'équité des décisions dans plus d'un tiers des concours examinés. Par exemple, dans l'un des concours pour un poste de chef d'établissement adjoint, un candidat a été convoqué à une entrevue, malgré le fait que 9 autres candidats avaient obtenu une note de 2 à 20 fois plus élevée à l'étape de la présélection. Dans trois autres concours, les agents des services correctionnels ayant moins d'un an d'expérience ont été embauchés dans des postes de sergent.

RECOMMANDATION 18

Pour que le processus de recrutement et de promotion du personnel de direction soit équitable et transparent et que les personnes les mieux qualifiées soient engagées ou promues, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général collabore avec la Direction générale de l'acquisition des talents du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs afin :

- d'examiner et de réviser le processus de recrutement du personnel de direction, de sorte à inclure des exigences claires et pertinentes relatives aux qualifications et aux notes minimales aux fins de la sélection pour une entrevue;

- d'assurer que les comités d'embauche con- signent les décisions prises et leur justifica- tion durant le processus de recrutement.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère reconnaît l'importance de pratiques de recrutement équitables et transparentes et souscrit à cette recommandation. Le Ministère travaille en étroite collaboration avec la Direc- tion générale de l'acquisition des talents à toutes les activités de recrutement. En avril 2019, la Direction générale de l'acquisition des talents a créé une unité pour soutenir exclusivement les gestionnaires d'embauche qui ont des postes de gestion vacants et élaborer de nouvelles méth- odes et stratégies pour moderniser le recrute- ment afin d'appuyer un processus d'embauche juste et transparent qui permet de repérer les candidats les plus qualifiés.

En octobre 2019, le Ministère a apporté les changements suivants pour simplifier et amé- liorer le recrutement inclusif :

- simplifier les formulaires d'approbation du recrutement;
- demander aux gestionnaires responsables de l'embauche d'utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour le recrutement dans la fonction publique de l'Ontario et la liste de vérification connexe à l'intention des gestionnaires;
- rappeler aux gestionnaires leur obligation de se conformer aux règles sur les conflits d'intérêts en matière de recrutement;
- remplir des attestations pour les recrute- ments concurrentiels et non concurrentiels.

Le Ministère analysera la nouvelle straté- gie pour s'assurer d'atteindre les objectifs en matière d'équité, de transparence et d'embauche ou de promotion des candidats les plus qualifiés.

7.3 L'évaluation du rendement du personnel n'est pas effectuée de façon systématique

Les évaluations du rendement ne sont pas effec- tuées de façon systématique dans les huit établis- sements visités. Dans quatre établissements, les évaluations n'étaient effectuées que pour les ges- tionnaires, tels que les sergents, les sergents-chefs et les chefs d'établissement adjoints, mais non pour les agents des services correctionnels qui représen- tent la majorité du personnel. Toutefois, dans les quatre autres établissements, les agents faisaient l'objet d'une évaluation.

Le suivi continu du rendement du personnel fait en sorte que ce dernier réponde aux attentes et que des mesures appropriées soient prises pour améliorer le rendement insatisfaisant. Pourtant, les politiques du Ministère ne donnent aucune préci- sion sur les évaluations du rendement. Le Ministère a fait savoir qu'il n'existe pas actuellement d'attente que tous les agents des services correctionnels par- ticipent au processus d'examen du rendement. Les efforts consentis par le Ministère de 2012 à 2014 pour mettre en oeuvre les examens du rendement pour les agents des services correctionnels n'ont pas abouti. Très peu d'agents ont terminé le processus d'examen, en partie parce qu'il ne donnait pas droit à une compensation financière ni à une possibilité d'avancement.

Notre examen des formulaires d'évaluation du rendement dans les centres correctionnels du Centre-Est et de Thunder Bay et le Centre de déten- tion du Sud de Toronto a souligné que dans 43 % des cas, l'adjoint n'avait pas terminé les évaluations ou que les commentaires inscrits étaient, somme toute, assez vagues. De plus, les commentaires sur les formulaires d'évaluation des agents des services correctionnels étaient de nature générale. Par exemple, une évaluation ne précisait pas si l'agent répondait aux attentes de rendement, tandis qu'une autre contenait des commentaires incomplets du gestionnaire.

RECOMMANDATION 19

Afin que le rendement de tous les employés soit évalué régulièrement, nous recommandons que le ministre du Solliciteur général :

- exige que les évaluations du rendement de l'ensemble du personnel soient effectuées au moins annuellement;
- améliore le cadre d'évaluation du rendement pour inclure des buts mesurables pour les employés.

Nous recommandons également que les chefs de tous les établissements s'assurent que les évaluations du rendement soient effectuées pour l'ensemble du personnel au moins une fois par année.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation et reconnaît l'importance d'évaluer régulièrement le rendement. Le Ministère commencera à s'efforcer d'assurer la conformité au cadre du secteur public de l'Ontario concernant les évaluations du rendement selon une approche progressive, en commençant par le personnel de première ligne. En octobre 2019, le Ministère a lancé un projet exigeant l'élaboration de plans d'apprentissage et d'amélioration du rendement pour tous les agents correctionnels employés pour une période déterminée de la province pour l'exercice 2020-2021. Les plans comprendront des objectifs mesurables pour les employés. Cette initiative sera évaluée afin de déterminer la meilleure façon de la mettre en œuvre pour tous les agents correctionnels. Une fois l'initiative pleinement mise en œuvre pour tous les agents correctionnels, les chefs d'établissement veilleront à ce que des évaluations du rendement soient effectuées pour tous les employés au moins une fois par année.

8.0 Constatations détaillées de l'audit Il faut améliorer le contrôle des dépenses afin de cerner les occasions de réduire les coûts

8.1 Les niveaux de dotation dans les établissements ne sont pas toujours proportionnels à la charge de travail

Nous avons remarqué que les niveaux de dotation dans certains établissements ne semblaient pas être fonction des facteurs principaux qui influencent la charge de travail. Comme le niveau de dotation varie tout au long de la journée, nous avons demandé des renseignements sur le nombre d'employés requis pour certains quarts ou certaines périodes de la journée (par exemple, de 7 h à 15 h, de 15 h à 23 h et de 23 h à 7 h). Notre analyse a révélé ce qui suit :

- Le nombre d'agents des services correctionnels n'était pas proportionnel au nombre de détenus. Les centres correctionnels du Centre-Est et du Centre-Nord, qui utilisent tous les deux le modèle de surveillance indirecte, logeaient en moyenne 898 et 697 détenus par jour en 2018-2019, respectivement. La population carcérale quotidienne du Centre-Nord est de 22 % plus petite que celle du Centre-Est, mais elle emploie 112 agents correctionnels, soit un de plus que le Centre-Est durant la journée. De plus, la prison de Sudbury logeait 124 détenus par jour en 2018-2019 et employait 22 agents correctionnels pendant la journée. Par comparaison, la prison de Kenora, qui utilise le même modèle de surveillance indirecte que la prison de Sudbury, comptait 168 détenus, soit 35 % de plus par jour en 2018-2019, mais employait 21 agents, soit un de moins que Sudbury.

- Le nombre de membres du personnel soignant n'était pas proportionnel au nombre de détenus. Les prisons de Sarnia et de North Bay, qui ont accueilli 72 et 74 détenus par jour en 2018-2019 respectivement, comptent toutes deux moins de détenus que la prison de Thunder Bay, qui en logeait 148 par jour. Toutefois, Thunder Bay n'avait qu'une infirmière de service durant la journée, comparativement aux prisons de Sarnia et de North Bay, qui avaient deux infirmières de service chacune. De plus, le Centre de détention d'Elgin-Middlesex comptait 379 détenus par jour en 2018-2019, soit 14 % de moins que le Centre de détention d'Ottawa-Carleton, mais Elgin-Middlesex comptait 13 infirmières en service durant la journée, comparativement à 8 à Ottawa-Carleton.
- Le nombre de membres du personnel d'entretien n'était pas proportionnel à l'âge et à la taille des établissements ni à l'importance de la population carcérale. La superficie du Centre correctionnel du Centre-Est compte 100 000 pieds carrés de plus et abrite 898 détenus, soit 28 %, de plus que le Centre correctionnel du Centre-Nord. Les deux établissements avaient 17 ans. Malgré ces facteurs, le Centre-Est compte moins d'employés d'entretien en service durant la journée : 12 comparativement à 19 au Centre-Nord. Le personnel d'entretien du Centre correctionnel du Centre-Est a indiqué qu'il fait part de ses préoccupations relatives à l'insuffisance de l'effectif à la haute direction depuis 2017. Un autre exemple est que la population carcérale du Centre correctionnel Monteith était de 110, soit 34 % de la population carcérale du Centre de détention de Toronto-Est. Monteith mesure aussi 29 000 pieds carrés de moins que Toronto-Est. Les deux établissements avaient six préposés à l'entretien en service durant la journée.

Le personnel du Ministère nous a dit que divers facteurs, comme la disposition physique de

l'établissement, la population carcérale et le modèle de surveillance utilisé, déterminent le nombre d'employés requis pour diriger l'établissement. Toutefois, il n'a pas pu nous fournir d'analyse pour montrer comment ces facteurs qualitatifs sont quantifiés afin d'en arriver à des niveaux de dotation réels.

RECOMMANDATION 20

Afin de mieux répartir les ressources humaines en fonction des besoins de chaque établissement correctionnel, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général :

- améliore son processus d'affectation du personnel en tenant compte des facteurs qui affectent la charge de travail;
- modifie les niveaux de dotation dans chaque établissement pour qu'ils correspondent à la réaffectation des ressources.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation et reconnaît l'importance d'évaluer et d'affecter les ressources en personnel en fonction des besoins des établissements correctionnels. En juillet 2018, le Ministère a commencé à mener des recherches sur les besoins en dotation dans les établissements et élabore un outil de dotation pour mieux éclairer l'affectation des effectifs. Le Ministère examinera les ressources affectées à la dotation, notamment en procédant à une analyse des coûts afin d'éclairer les stratégies de déploiement du personnel ou d'obtenir de nouvelles ressources de manière factuelle.

8.2 Les écarts dans les coûts quotidiens par détenu ne sont pas analysés et les économies potentielles demeurent inconnues

En 2018-2019, les frais d'exploitation quotidiens par détenu dans la province s'élevaient à 302 \$ (voir l'**annexe 3**), comparativement à 166 \$ au moment

du dernier audit des services en établissement pour adultes en 2008. Si l'on tient compte de l'inflation, les frais quotidiens par détenu en 2018-2019 correspondaient à 260 \$ en dollars de 2008, soit une hausse de 57 % par rapport à 2008. Les salaires et les avantages sociaux des 7 100 employés comptent pour 78 % des frais quotidiens par détenu – la même proportion qu'en 2008.

Nous avons constaté que les frais quotidiens par détenu fluctuaient considérablement dans la province, soit d'un sommet de 589 \$ à la prison de Fort Frances à un creux de 186 \$ à la prison de Kenora. Les frais des centres de détention variaient de 318 à 210 \$ et ceux des centres correctionnels, de 464 à 204 \$. Parmi les trois centres de traitement, les coûts de l'Institut correctionnel de l'Ontario et du Centre de traitement et de détention Algoma étaient presque identiques, soit 379 \$ et 375 \$ respectivement. Toutefois, ceux de l'Établissement de traitement et Centre correctionnel de la vallée du Saint-Laurent étaient beaucoup plus élevés, soit 545 \$. Le Ministère n'analyse pas les écarts, ce qui aiderait à déterminer les pratiques exemplaires et les économies potentielles.

RECOMMANDATION 21

Afin de gérer efficacement les frais d'exploitation, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général analyse régulièrement les raisons des écarts dans les frais quotidiens par détenu et prenne les mesures correctives nécessaires lorsque des inefficacités sur le plan des coûts sont relevées.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation.

Le Ministère analyse les écarts par rapport au budget des établissements dans le cadre des prévisions mensuelles, et il a mis en œuvre des processus pour produire des analyses et des rapports cohérents sur ces écarts dans l'ensemble des établissements. Par le passé, le Ministère ne s'est pas concentré sur le calcul des écarts entre

les établissements, car ceux-ci sont touchés par de nombreux facteurs comme la disposition physique de l'établissement, le modèle de dotation, les répercussions physiques sur l'emplacement, le nombre et le type de détenus, ainsi que la capacité. Le Ministère reconnaît qu'il est possible de tirer parti des comparateurs de coûts dans des établissements semblables et entreprendra cette analyse dans le cadre de ses rapports réguliers.

9.0 Constatations détaillées de l'audit Le manque d'information nuit à la prise des décisions

9.1 La direction manque d'information pour évaluer les programmes et les services en établissement

Notre audit a révélé que les gestionnaires des établissements et du Ministère ne disposent pas de l'information nécessaire pour comprendre les activités des établissements et prendre des décisions fondées sur des données probantes. Pourtant, presque tous les déplacements des détenus et du personnel à l'intérieur des établissements sont consignés régulièrement – aussi souvent que toutes les 10 minutes – dans de nombreux rapports sur papier et par de nombreuses personnes.

9.1.1 La majorité des renseignements sont consignés manuellement et versés à des dossiers en raison des lacunes dans les systèmes d'information existants

La majorité des renseignements sur la garde et la surveillance des détenus – p. ex. les soins de santé et les notes des travailleurs sociaux, les plaintes et les demandes des détenus, les documents sur les fouilles et les registres des activités des détenus présentant un risque de suicide et logés dans les

unités d'isolement – est consignée sur papier. Cela tient au fait que le Système informatique de suivi des contrevenants (SISC), le système d'information existant utilisé dans tous les établissements, ne comprend pas de fonction pour tenir ces renseignements.

Installé en 2001, le SISC renferme seulement les renseignements suivants des détenus :

- des données démographiques, telles que l'adresse, l'âge, le sexe, la race et la religion;
- des renseignements juridiques comme les infractions antérieures et courantes et les dates des comparutions;
- des informations de base relatives à l'incarcération, p. ex. les avis en matière de surveillance, les placements dans les unités, la participation aux programmes et les cas d'inconduite.

Le personnel du Ministère a précisé que les renseignements sur les soins de santé et les interventions en travail social ne peuvent être saisis dans le SISC, car alors le personnel non clinicien (p. ex. les agents des services correctionnels) aurait accès à des renseignements sensibles. Quoi qu'il en soit, il n'existe pas de système d'information informatisé dans lequel le personnel de santé et les travailleurs sociaux pourraient saisir ces renseignements.

La consignation manuelle des renseignements n'est pas seulement coûteuse, mais elle pose aussi un risque pour le Ministère lorsque les dossiers sont égarés ou transférés ailleurs aux fins d'archivage. Par exemple, plus d'un tiers des dossiers médicaux examinés présentaient des lacunes pour ce qui est des documents sur les soins de santé, à savoir les notes de médecin ou les diagnostics à la suite de consultations avec des cliniciens externes. Ces lacunes portaient sur des périodes variant de trois mois à de nombreuses années. Par conséquent, nous n'avons pu déterminer – et le personnel en établissement n'a pu confirmer – si les détenus avaient reçu les soins de santé requis durant ces périodes. Le personnel du Ministère a souligné le risque lié aux dossiers papier dans une analyse de rentabilisation provisoire de 2019 portant sur les

dossiers médicaux électroniques, mentionnant des retards dans les traitements, le dédoublement des efforts, l'impossibilité de trouver des renseignements et des dossiers incomplets ou inexacts pour les instances judiciaires. Au moment de notre audit, le Ministère était en train d'élaborer une analyse de rentabilisation pour la mise en oeuvre d'un tel système. Depuis janvier 2014, 15 enquêtes de coroners ont recommandé que le Ministère adopte les dossiers médicaux électroniques.

RECOMMANDATION 22

Afin de recueillir et de consigner électroniquement des renseignements pertinents, nous recommandons que le ministre du Solliciteur général :

- évalue les systèmes d'information existants pour déterminer s'ils répondent aux besoins opérationnels des établissements correctionnels;
- analyse les coûts et les avantages de différentes solutions et demande les approbations nécessaires afin de combler les lacunes relevées dans l'évaluation recommandée.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation et reconnaît la nécessité de plateformes et de systèmes numériques, centralisés et capables d'analyse. Il s'agit là d'un élément clé de la réforme du système correctionnel, qui fait l'objet de plusieurs initiatives, notamment :

- la mise en œuvre continue du système de réforme de la collecte, de l'analyse et de la gestion des données, qui regroupe l'information dans quatre domaines clés : la ségrégation, les confinements, la capacité et l'utilisation, et les mesures d'adaptation liées aux droits de la personne;
- la mise en œuvre future de systèmes qui seront utilisés pour gérer l'information sur les déplacements des détenus et les incidents dans les établissements;

- l'acquisition d'un système de dossiers médicaux électroniques qui permettra de numériser les dossiers médicaux.

Le Ministère poursuivra ces efforts de numérisation qui permettront de surveiller, d'analyser et de produire des rapports sur le rendement.

9.1.2 Le Ministère n'analyse pas les renseignements pertinents pour relever les problèmes systémiques

Le personnel de direction dans les établissements et au Ministère n'analyse pas les renseignements sur les programmes et services en établissement pour cerner les problèmes systémiques et les domaines nécessitant des améliorations. Cela tient au fait que lorsque le personnel ne consigne pas les renseignements électroniquement, les registres ne renferment pas toute l'information pertinente pour une analyse utile. Par exemple, le personnel de sécurité de deux établissements visités consignait les cas où des secteurs de l'établissement étaient confinés et inscrivait une courte note explicative. Cependant, il n'inscrivait pas d'information sur la durée des confinements ni sur les programmes et services affectés par les confinements.

Comme indiqué à l'**annexe 14**, de nombreux problèmes signalés dans l'audit avaient aussi été soulevés par diverses entités de surveillance internes et externes de 2013 à 2018. De plus, au moins six différentes unités du Ministère enregistrent ou gèrent la majorité des renseignements recueillis par le personnel des établissements dans différents rapports. Il s'agit, par exemple, de l'Unité de l'analyse statistique, dont le personnel peut produire divers types de rapports au moyen du SISC, et de l'Unité de la gestion de l'information, dont le personnel gère l'ensemble des renseignements sur les incidents, comme les agressions entre les détenus et les agressions du personnel par les détenus.

Ces unités, et les résultats d'examen internes et externes, peuvent fournir des renseignements sommaires et détaillés que le Ministère et le personnel

des établissements peuvent examiner et analyser afin de dégager des tendances et de mieux comprendre le fonctionnement des établissements. Pourtant, ni le Ministère ni le personnel de direction des établissements ne demandent de renseignements à ces unités sur une base régulière afin de surveiller le fonctionnement des établissements et de dégager les tendances émergentes et les risques associés.

9.1.3 Le Ministère n'a pas établi d'objectifs liés à l'exploitation des établissements correctionnels

À l'exception de son objectif de réduction du taux de récidive chez les condamnés, le Ministère n'a pas fixé d'autres objectifs, cibles ou mesures au moyen desquels évaluer le fonctionnement des établissements correctionnels.

Chaque année, le Ministère fait un suivi du taux de récidive, qui est exprimé en pourcentage des détenus qui sont condamnés à nouveau deux ans après avoir purgé une peine de six mois ou plus. Le taux de récidive chez les femmes et les hommes mis en liberté en 2015-2016 s'établissait à 37 % (l'exercice le plus récent pour lequel le taux de récidive a été calculé). Le taux avait diminué par rapport à celui de 2001-2002, soit de 56 % chez les hommes et de 50 % chez les femmes. Toutefois, le taux reflète seulement les résultats des détenus purgeant une peine et, d'ailleurs, seulement en ce qui concerne les peines de six mois et plus.

Notre examen des renseignements reçus d'autres administrations a révélé que la majorité d'entre elles déclarent aussi seulement des statistiques démographiques, qui ne renseignent pas nécessairement sur le rendement. La Colombie-Britannique fait cependant exception, car elle mesure le taux de récidive des participants à des programmes (pour en évaluer l'efficacité) et le nombre de fouilles par balayage corporel par rapport au nombre d'objets interdits détectés dans les établissements (afin d'évaluer l'efficacité du balayage corporel). De plus, Service correctionnel Canada analyse 28 indicateurs de rendement

et fait rapport à leur sujet, notamment les taux d'incident et d'inconduite, les taux de participation et d'achèvement des programmes, le nombre médian de jours dans les unités d'isolement et le pourcentage de détenus dont l'évaluation en santé mentale a fait l'objet d'un suivi. Service correctionnel Canada a fixé des cibles liées à chaque indicateur qui servent à évaluer le rendement annuel.

RECOMMANDATION 23

Pour que les chefs de tous les établissements et le ministre du Solliciteur général (le Ministère) disposent des renseignements nécessaires pour évaluer l'efficacité des programmes et services offerts en établissement, nous recommandons que le Ministère :

- établisse des objectifs liés à l'exploitation des établissements correctionnels;
- élabore des indicateurs mesurables au niveau des établissements et de la province pour évaluer le rendement;
- mesure et déclare publiquement, à intervalles réguliers, le rendement obtenu par rapport aux indicateurs, aux cibles et aux objectifs;
- prenne des mesures pour améliorer le rendement lorsque les cibles ne sont pas atteintes.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation et convient qu'une utilisation accrue des rapports disponibles, aujourd'hui et dans l'avenir, au niveau du Ministère et des établissements est essentielle pour améliorer les opérations. Le Ministère va :

- poursuivre les efforts de numérisation de l'information dont il est question à la **recommandation 22**;
- établir des objectifs et des indicateurs de rendement clés pour le cycle de planification pluriannuelle 2020-2021;

- suivre les progrès réalisés par rapport à ces objectifs et indicateurs à l'échelle des établissements et de la province, et prendre les mesures qui s'imposent au besoin;
- rendre compte publiquement de son rendement par rapport à ces indicateurs.

9.2 Le Ministère prévoit d'utiliser le modèle de surveillance directe dans les nouveaux établissements, sans cependant en avoir évalué l'efficacité pour contrôler le comportement des détenus

Les deux plus récents établissements ministériels : les centres de détention du Sud de Toronto et du Sud-Ouest qui ont ouvert leurs portes en 2014, utilisent le modèle de surveillance directe pour surveiller les détenus. Le Ministère compte utiliser ce modèle dans les nouveaux établissements qui seront construits d'ici 2023 en remplacement des deux établissements de Thunder Bay. Il n'a cependant pas évalué l'application du modèle pour déterminer s'il a procuré les avantages escomptés, comme la réduction de la violence, et pour relever les domaines à améliorer.

Notre examen de la vidéosurveillance dans les centres de détention du Sud de Toronto et du Sud-Ouest a révélé que le modèle de surveillance directe était appliqué différemment dans les deux établissements. Nous avons visionné une heure de vidéosurveillance dans chacune des 30 unités de surveillance directe dans les centres de détention du Sud de Toronto et du Sud-Ouest pour vérifier si les règles y étaient appliquées. Nous avons choisi des jours au hasard, comme en semaine, les fins de semaine et les jours fériés, ainsi qu'en matinée, en après-midi et en soirée lorsque les détenus étaient à l'extérieur de leur cellule et libres de se déplacer dans les unités. Nous avons constaté ce qui suit :

- Dans les trois-quarts de la vidéosurveillance examinés au Centre de détention du Sud de Toronto, les détenus ne respectaient pas plus d'une règle. Par exemple, nous avons observé,

dans une unité, que sept règles avaient été enfreintes, notamment plusieurs détenus se trouvaient dans une cellule autre que la leur, les détenus couvraient la fenêtre de leur cellule, et ils portaient des bandanas sur la tête. Nous n'avons relevé aucune preuve que les agents faisaient respecter les règles. Comme le montre l'**annexe 7**, le contrôle et la surveillance efficaces dépendent du respect des règles par les détenus et de la gestion de leur comportement par les agents. Ces infractions sont aussi préoccupantes parce qu'elles ont des conséquences directes sur la sécurité des agents et des détenus. Par exemple, un détenu dans le Centre de détention du Sud de Toronto a été grièvement blessé par un autre détenu qui est entré dans sa cellule. Par contraste, nous n'avons relevé aucun cas où les règles dans les unités n'avaient pas été respectées au Centre de détention du Sud-Ouest;

- Selon les politiques en vigueur dans les deux établissements, les agents doivent effectuer des patrouilles de sécurité dans les unités au moins deux fois par heure et à intervalles d'au moins 30 minutes. Dans 40 % de la vidéosurveillance échantillonnée au Centre de détention du Sud de Toronto que nous avons examinée, les agents ont fait des patrouilles de sécurité dans les unités soit une fois seulement (30 %) ou pas du tout (10 %) durant une période d'une heure. Dans les cas où les agents ont patrouillé les unités, ils ont seulement fait une inspection visuelle rapide des cellules pendant qu'ils étaient à l'extérieur. En moyenne, les patrouilles duraient environ deux minutes. Par contre, les agents ont effectué des patrouilles de sécurité en conformité avec les politiques dans la vidéosurveillance examinée au Centre de détention du Sud-Ouest.

Nous avons aussi remarqué que, contrairement à l'un des principes principaux de la surveillance directe, les agents ne se déplaçaient pas dans les unités résidentielles pour interagir avec les détenus

dans les deux tiers des échantillons de vidéosurveillance que nous avons analysés dans les deux établissements.

D'après le National Institute of Corrections des États-Unis, la surveillance efficace repose sur une interaction étroite entre le personnel et les détenus. En reconnaissance de cette constatation, les politiques régissant les unités de surveillance directe dans les deux établissements exigent que les agents se déplacent constamment lors de leurs interactions avec les détenus. Nous avons plutôt observé que les agents demeuraient essentiellement à leur poste et interagissaient peu avec les détenus. Dans ces cas, toutes les interactions étaient à l'initiative des détenus lorsqu'ils se présentaient au poste des agents.

RECOMMANDATION 24

Pour que l'application actuelle et future du modèle de surveillance directe procure les avantages escomptés, nous recommandons que le ministre du Solliciteur général :

- examine la mise en oeuvre du modèle dans les centres de détention du Sud de Toronto et du Sud-Ouest pour relever les domaines à améliorer afin de respecter les principes du modèle;
- tienne compte des leçons dégagées de l'examen dans la mise en oeuvre du modèle à l'avenir;
- élabore des indicateurs (p. ex. réduction des incidents violents) et des cibles mesurables pour évaluer l'efficacité du modèle;
- évalue régulièrement le rendement par rapport aux cibles et prenne des mesures pour améliorer le rendement lorsque les cibles ne sont pas atteintes.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère est d'accord avec cette recommandation et avec l'importance d'examiner le modèle de surveillance directe dans les centres de détention du Sud-Ouest et du Sud de Toronto

pour que des stratégies puissent être envisagées pour les établissements actuels et les mises en œuvre futures.

Le Ministère analysera le modèle de surveillance directe dans les centres de détention du Sud-Ouest et du Sud de Toronto afin de cerner les lacunes et d'élaborer une approche pour optimiser le modèle dans les établissements actuels et futurs.

Le Ministère examinera des options pour l'élaboration d'indicateurs mesurables fondés sur des données probantes pour le modèle de surveillance directe, et suivra les progrès réalisés par rapport à ces indicateurs.

9.3 La conception et l'entretien des établissements selon le modèle de diversification des modes de financement et d'approvisionnement ne sont pas suffisamment surveillés

Les centres de détention du Sud de Toronto et du Sud-Ouest ont été conçus et construits et sont entretenus en conformité avec le modèle de la diversification des modes de financement et d'approvisionnement (DMFA). Aux termes du modèle, le Ministère a octroyé des marchés à des entreprises du secteur privé pour concevoir, construire, financer et entretenir les installations. Le Ministère prévoit de recourir au modèle de DMFA pour les nouveaux établissements qui remplaceront les deux à Thunder Bay ainsi que le Centre de détention d'Ottawa-Carleton. Les sous-sections suivantes résument les problèmes liés au modèle de DMFA que nous avons constatés au Centre de détention du Sud de Toronto.

9.3.1 Les défauts de conception peuvent avoir donné lieu à des écarts se chiffrant à 11 millions de dollars

Le Ministère a engagé au total 25 millions de dollars dans plus de 200 projets non visés par les marchés de

conception et de construction aux termes du modèle de DMFA depuis que leur conception a été finalisée en février 2011. Nous avons déterminé que plusieurs de ces projets totalisant près de 11 millions de dollars (44 % des paiements totaux) seraient raisonnablement imputables à des défauts de conception (c.-à-d. que les modifications auraient pu être intégrées à la conception initiale). Par exemple, le Ministère a engagé les montants suivants :

- 7,9 millions pour installer des garde-fous aux étages supérieurs de chaque unité de surveillance directe pour prévenir les chutes;
- 3,1 millions pour appliquer un vitrage de sécurité aux fenêtres des unités résidentielles des détenus. D'après le personnel du Centre de détention du Sud de Toronto, cette mesure a été prise pour éviter que les détenus dans les unités opposées communiquent entre eux.

Nous avons noté qu'une entreprise tierce a confirmé, lorsque l'établissement était presque terminé, que celui-ci avait été construit conformément aux spécifications de conception. Donc, les modifications apportées ne résultaient pas de défauts de construction.

RECOMMANDATION 25

Afin d'éviter les frais supplémentaires liés aux modifications structurelles apportées aux établissements correctionnels construits selon le modèle de diversification des modes de financement et d'approvisionnement, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général collabore avec Infrastructure Ontario afin de consulter le personnel responsable de tous les aspects du fonctionnement des établissements correctionnels et les représentants syndicaux pendant la phase de conception et de construction pour relever et corriger les défauts de conception aux premières étapes du processus.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère est d'accord avec l'intention de cette recommandation et collaborera avec

Infrastructure Ontario pour mobiliser le personnel compétent durant la phase de conception et de construction afin de cerner et de corriger les lacunes de conception plus tôt dans le processus. Le Ministère a tenu plusieurs séances sur les leçons apprises en invitant ces groupes à comprendre leurs expériences et à en tirer des leçons.

9.3.2 Le rendement du fournisseur de services d'entretien n'est pas surveillé

Aux termes du modèle de DMFA, Infrastructure Ontario (l'organisme responsable de superviser les ententes au titre de la DMFA au sein du gouvernement), le bureau central du Ministère et la direction du Centre de détention du Sud de Toronto participent conjointement à la surveillance des travaux d'entretien. Nous avons cependant noté que la surveillance des activités d'entretien exercée par le personnel du Ministère et du Centre de détention du Sud de Toronto était inadéquate, car elle n'assurait pas l'exécution des travaux d'entretien courants ni la réponse rapide par l'entrepreneur privé aux demandes de service.

Le Ministère verse en moyenne à l'entrepreneur privé 31,7 millions en paiements de services annuels pour couvrir les frais de remboursement du principal et d'intérêts, de modernisation des immobilisations, d'entretien des installations et les honoraires de gestion d'Infrastructure Ontario.

Le marché d'entretien comporte 78 indicateurs servant à évaluer le rendement de l'entrepreneur privé. Le marché précise également que des déductions peuvent être faites dans les paiements mensuels en fonction des indicateurs de rendement. La Division de la vérification interne de l'Ontario a noté, dans son examen en 2019 du marché d'entretien du Centre de détention du Sud de Toronto, que de nombreux indicateurs n'étaient pas en fait des mesures du rendement, mais plutôt des exigences générales. Par conséquent, il peut être difficile, sinon impossible, d'évaluer le rendement de l'entrepreneur privé au moyen des indicateurs.

Nous avons demandé au personnel d'Infrastructure Ontario si l'entrepreneur privé respectait certains indicateurs de rendement mesurables (voir la **figure 15**). Le personnel n'a pu nous fournir d'information. Il est donc impossible de déterminer si Infrastructure Ontario ou le personnel du Ministère surveille le rendement de l'entrepreneur privé par rapport à ces indicateurs.

9.3.3 Peu d'incitation pour les fournisseurs de services d'entretien de remplir les obligations en matière de service

Nous avons noté qu'un fournisseur de services d'entretien en établissement était peu incité à satisfaire les exigences en matière de service énoncées dans le marché au titre de la DMFA. En 2018, les rapports mensuels soumis par l'entrepreneur privé faisaient état de 57 carences de service (le temps qu'a pris l'entrepreneur privé pour répondre aux demandes de service et à corriger le problème excédait le délai fixé) survenues au cours de l'année. Ces carences ont donné lieu à des défalcatations totalisant seulement 16 500 \$ ou moins de 1 % des frais de service annuels de 24 millions de dollars. Nous avons passé en revue le marché d'entretien et avons fait les constatations suivantes :

- Le marché accorde au fournisseur de services d'entretien du temps supplémentaire « équivalent au délai de réponse ou de rectification d'origine » pour répondre à une demande ou pour corriger un problème, dans le cas des demandes de réparations temporaires. Les paiements mensuels ne sont pas défalqués si le fournisseur de services d'entretien corrige le problème avant la fin de l'extension.
- Les défalcatations étaient minimales compte tenu du fait que les retards dans l'achèvement des réparations ont d'importantes conséquences sur la sécurité et le fonctionnement de l'établissement. Par exemple, il a fallu 15 jours au fournisseur de services d'entretien pour réparer la fenêtre d'une cellule. Tous les détenus dans l'unité ont été confinés pen-

Figure 15 : Exemples d'indicateurs de rendement figurant dans le marché d'entretien du Centre de détention du Sud de Toronto

Source des données : ministère du Solliciteur général

Présentation de rapports périodiques

Chaque semestre, le partenaire du secteur privé présente au représentant du ministère du Solliciteur général ou à son délégué un rapport pour détailler les cas de non-conformité cernés.

Le partenaire du secteur privé rédige un rapport de suivi du rendement et le présente au ministère du Solliciteur général dans les cinq jours ouvrables de la fin de chaque mois.

Le partenaire du secteur privé présente un plan d'entretien quinquennal et un calendrier détaillé des travaux d'entretien au besoin.

Prestation de services d'entretien

Au moins 85 % des travaux d'entretien prévus sont terminés au cours du mois et tous les travaux d'entretien différés sont effectués le mois suivant, et les dossiers connexes sont présentés au ministère du Solliciteur général.

Le partenaire répond à toutes les demandes urgentes de travaux d'entretien correctifs dans un délai de 15 minutes et les effectue dans un délai de 2 heures.

Le partenaire répond à toutes les demandes critiques de travaux d'entretien correctifs dans un délai de 30 minutes et les effectue dans un délai de 4 heures.

Le partenaire répond à toutes les demandes courantes de travaux d'entretien correctifs dans un délai de 2 heures et les effectue dans un délai de 24 heures à 4 jours.

Le partenaire du secteur privé fournit des services de remplacement lié au cycle de vie pour tous les types d'équipements visés, conformément au plan de remplacement lié au cycle de vie.

dant toute cette période, ce qui signifie que leur accès aux programmes et services était limité. Un autre exemple est survenu à deux reprises en juin 2018, lorsque le fournisseur de services en établissement a pris quatre jours pour réparer les caméras de sécurité. Les déductions pour les deux défaillances du service totalisaient environ 6 000 \$ (moins de 1 % des paiements de service mensuels de 2 millions).

- Les déductions totales qui peuvent être effectuées dans les paiements de service mensuels pour des carences de service mineures et moyennes correspondent à 0,5 % seulement des paiements de service mensuels ou environ 10 000 \$ par mois.
- L'omission de l'entrepreneur privé de surveiller une carence de service ou de la signaler correctement est considérée comme mineure et donne lieu à une déduction de 10 \$ seulement par carence.

RECOMMANDATION 26

Pour que les établissements correctionnels construits selon le modèle de diversification des modes de financement et d'approvisionnement soient entretenus, le cas échéant, en conformité avec les ententes de services d'entretien, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général collabore avec Infrastructure Ontario afin :

- d'inclure des indicateurs de rendement clairs et mesurables dans les ententes;
- de surveiller régulièrement le rendement de l'entrepreneur privé par rapport aux indicateurs;
- de prévoir des sanctions claires et progressives et d'effectuer des déductions dans les paiements si le partenaire de l'entrepreneur privé omet constamment de respecter les exigences en matière de service.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation et collaborera avec Infrastructure Ontario afin d'établir des mesures et des indicateurs de rendement clairs, de structurer la surveillance régulière du rendement de l'entrepreneur et d'examiner le calendrier des pénalités en cas de défaillance du service.

Annexe 1 : Principaux enjeux dans les huit établissements visités

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Enjeu	Prison de Brockville ¹	Centre correctionnel du Centre-Est ²	Centre de détention du Sud-Ouest ¹	Centre de traitement de la vallée du Saint-Laurent ¹	Centre correctionnel de Thunder Bay ²	Prison de Thunder Bay ¹	Centre de détention du Sud de Toronto ²	Centre Vanier pour femmes ¹
L'absentéisme a engendré des coûts élevés au titre des heures supplémentaires	✓	✓	✓				✓	✓
L'évaluation du rendement du personnel n'est pas effectuée de façon systématique	✓	✓	✓				✓	✓
Le personnel de première ligne n'a pas la formation ni l'information nécessaires pour assurer la gestion efficace des détenus ayant des besoins spécialisés	✓	✓	✓	n/a ⁴	✓	✓	✓	✓
Les mesures prises en cas d'inconduite des détenus ne sont pas uniformes ³	✓	✓			✓		✓	
Les détenus ne reçoivent pas toujours les renseignements nécessaires sur les soutiens communautaires	✓	✓	✓	n/a ⁴	✓	✓	✓	✓
Les détenus ayant des problèmes de santé mentale ou connexes sont souvent placés dans les unités d'isolement	✓	✓	✓			✓	✓	✓
Les efforts déployés pour fournir les programmes aux accusés en détention provisoire sont insuffisants	✓	✓	✓	n/a ⁴	✓	✓	✓	✓

Enjeu	Prison de Brockville ¹	Centre correctionnel du Centre-Est ²	Centre de détention du Sud-Ouest ¹	Centre de traitement de la vallée du Saint-Laurent ¹	Centre correctionnel de Thunder Bay ²	Prison de Thunder Bay ¹	Centre de détention du Sud de Toronto ²	Centre Vanier pour femmes ¹
Les vérifications de sécurité du personnel et des effets du personnel laissent à désirer	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
La direction n'évalue pas régulièrement les risques de violence	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Le nombre de détenus éprouvant un problème de santé mentale possible a augmenté depuis 2000	✓	✓	✓	n/a ⁴	✓	✓	✓	✓
Il y a plus d'accusés en détention provisoire que de délinquants purgeant une peine	✓	✓	✓	n/a ⁴	✓	✓	✓	✓
La majorité des renseignements est consignée manuellement et versée à des dossiers	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Renseignements limités sur les sources d'objets interdits et l'ampleur du problème	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Des établissements correctionnels surpeuplés, dont le taux d'occupation dépasse 85 %	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Les dossiers de recrutement ne justifient pas toujours les promotions ³	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Le personnel n'analyse pas les renseignements pertinents pour cerner les problèmes systémiques	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Le personnel ne reçoit pas de formation ni de mentorat adéquats	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Enjeu	Prison de Brockville ¹	Centre correctionnel du Centre-Est ²	Centre de détention du Sud-Ouest ¹	Centre de traitement de la vallée du Saint-Laurent ¹	Centre correctionnel de Thunder Bay ²	Prison de Thunder Bay ¹	Centre de détention du Sud de Toronto ²	Centre Vanier pour femmes ¹
Les niveaux de dotation dans les établissements ne sont pas toujours proportionnels à la charge de travail	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Les incidents violents ont augmenté depuis 2014	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

1. Les travaux d'audit dans ces établissements comprenaient une visite des installations, des entrevues auprès du personnel de différents secteurs d'exploitation, des entrevues auprès des détenus et l'analyse des renseignements disponibles sur les finances, le personnel, les incidents et d'autres renseignements sur l'exploitation.

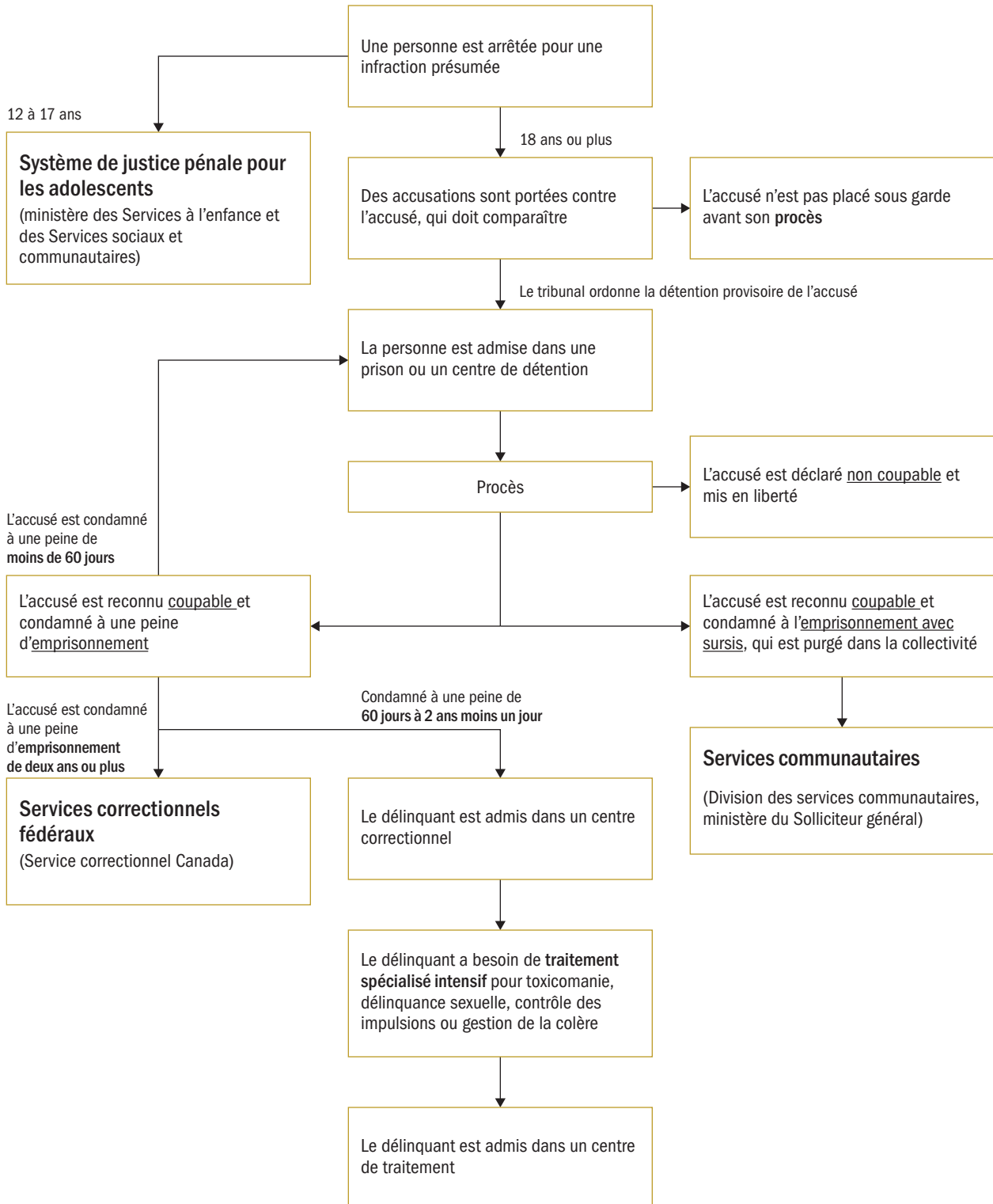
2. Les travaux d'audit dans ces établissements comprenaient l'examen d'un échantillon de dossiers de détenus et de leurs dossiers médicaux, de dossiers du personnel (y compris ceux de recrutement, d'ententes d'adaptation et de mesures disciplinaires) et des enquêtes sur les incidents, en plus des autres travaux indiqués dans la **note 1**.

3. Ces enjeux sont fondés sur un examen détaillé d'un échantillon de dossiers décrits dans la **note 2**.

4. Ces enjeux ne s'appliquent pas à l'Établissement de traitement et Centre correctionnel de la vallée du Saint-Laurent, car seuls les détenus atteints d'une maladie mentale grave y sont admis, et son personnel de première ligne se compose d'infirmières et d'infirmiers plutôt que d'agents correctionnels.

Annexe 2 : Parcours général d'un accusé dans le système correctionnel

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario



Annexe 3 : Renseignements clés sur les établissements correctionnels de l'Ontario

Source des données : ministère du Solliciteur général

	Hommes/femmes/ Les deux sexes	Âge de l'installation ¹	Pourcentage quotidien moyen de lits libres ^{2,3}	Pourcentage quotidien moyen de détenus ^{2,4}	Taux d'occupation quotidien moyen ^{2,5} (%)	Pourcentage d'agents des services correctionnels ¹	Coût quotidien par détenu ² (\$)
Prisons (8)							
Fort Frances	Les deux sexes	110	22	16	74	16	589
Brockville	Hommes	176	48	46	97	54	548
North Bay	Les deux sexes	89	100	74	74	57	318
Sudbury	Les deux sexes	90	169	124	73	90	315
Sarnia	Les deux sexes	57	77	72	93	54	308
Stratford	Hommes	117	50	42	84	30	264
Thunder Bay	Hommes	90	140	148	106	60	220
Kenora	Les deux sexes	89	157	168	107	60	186
Centres de détention (8)							
Sud-Ouest	Les deux sexes	5	282	264	94	208	318
Elgin-Middlesex	Les deux sexes	41	426	379	89	270	287
Est de Toronto	Hommes	41	369	327	89	206	281
Sud de Toronto	Hommes	6	1 244	1 107	89	817	277
Ottawa-Carleton	Les deux sexes	46	519	443	85	281	267
Niagara	Hommes	45	226	198	88	117	253
Quinte	Les deux sexes	48	229	228	100	131	230
Conseil de Hamilton-Wentworth	Les deux sexes	40	511	473	92	235	210
Centres correctionnels (6)							
Thunder Bay ⁶	Les deux sexes	53	124	75	61	72	464
Centre Vanier pour femmes ⁷	Femmes	17	246	204	83	217	424
Monteith ⁸	Les deux sexes	58	164	110	67	80	397
Centre-Nord ⁸	Les deux sexes	17	1 020	697	68	319	226
Maplehurst ⁷	Hommes	42	914	913	100	440	213
Centre-Est ⁸	Les deux sexes	17	1 088	898	83	378	204

Hommes/femmes/ Les deux sexes		Âge de l'installation ¹	Pourcentage quotidien moyen de lits libres ^{2,3}	Pourcentage quotidien moyen de détenus ^{4,4}	Taux d'occupation quotidien moyen ^{5,5} (%)	Pourcentage d'agents des services correctionnels ¹	Coût quotidien par détenant ² (\$)
Centres de traitement (3)							
Établissement de traitement de la vallée du Saint-Laurent ⁸		15	100	99	99	31	545
Institut correctionnel de l'Ontario ⁶		45	176	126	72	101	379
Centre de traitement et de détention provisoire d'Algoma ⁷		28	135	128	94	104	375
Province			8 7059	7 4459	86	4 428	302

1. Les chiffres remontent au 31 mai 2019.

2. Les chiffres sont pour l'exercice 2018-2019.

3. Calculé en tant que nombre total de lits libres au cours de l'année, divisé par 365.

4. Calculé en tant que nombre total de jours de détention de tous les détenus au cours de l'année, divisé par 365.

5. Calculé en tant que nombre de la note 4, divisé par le nombre de la note 3.

6. Établissements à sécurité moyenne.

7. Établissements à sécurité moyenne et maximale.

8. Établissements à sécurité maximale.

9. Comprend ceux qui purgent des peines de façon discontinue (habituellement la fin de semaine).

Annexe 4 : Règles sélectionnées de l'Ensemble de règles minima des Nations Unies pour le traitement des détenus (Règles de Nelson Mandela), décembre 2015

Source des données : Ensemble de règles minima des Nations Unies pour le traitement des détenus

L'Ensemble compte 122 règles qui sont fondées sur des normes internationales régissant le traitement des détenues, qui ont été établies depuis 1955. Les Règles énoncent les principes et les pratiques exemplaires généralement reconnus se rapportant au traitement des détenus et à la gestion des établissements carcéraux. Elles sont fondées sur les principes fondamentaux des droits de la personne et font une distinction entre les droits des accusés en détention provisoire, des délinquants purgeant une peine et des détenus ayant une maladie mentale.

Règles s'appliquant à toutes les catégories de détenus

Principes fondamentaux

- La sûreté et la sécurité des détenus, du personnel, des prestataires de services et des visiteurs doivent être assurées à tout moment.
- Aucun détenu ne doit être soumis à la torture ni à d'autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants.
- L'administration pénitentiaire doit prendre en compte les besoins de chaque détenu, en particulier ceux des catégories les plus vulnérables en milieu carcéral. Les mesures requises pour protéger et promouvoir les droits des détenus ayant des besoins particuliers doivent être prises.
- Les objectifs des peines d'emprisonnement sont principalement de protéger la société contre le crime et d'éviter les récidives. Ces objectifs ne sauraient être atteints que si la période de privation de liberté est mise à profit pour obtenir la réinsertion de ces individus dans la société après leur libération, afin qu'ils puissent vivre dans le respect de la loi et subvenir à leurs besoins. À cette fin, il faut donner aux détenus la possibilité de recevoir une instruction et une formation professionnelle et de travailler, et leur offrir toutes les autres formes d'assistance adaptées et disponibles.

Gestion des dossiers

- Un système uniformisé de gestion des dossiers doit être mis en place pour la tenue à jour de renseignements sur chaque détenu, notamment les motifs de détention, les audiences judiciaires, les membres de la famille et les coordonnées de la personne à contacter en cas d'urgence, ainsi que les demandes et les plaintes des détenus, les renseignements sur leur comportement et les sanctions disciplinaires imposées.
- Les systèmes de gestion des dossiers des détenus sont également utilisés pour recueillir des données fiables sur les tendances et les caractéristiques de la population carcérale, notamment les taux d'occupation, afin de servir à la prise de décisions fondées sur des données factuelles.

Séparation des catégories

- Les différentes catégories de détenus doivent être placées dans des établissements ou quartiers distincts, en tenant compte de leur sexe, de leur âge, de leur casier judiciaire, des motifs de leur détention et des exigences de leur traitement.

Locaux de détention

- Lorsque les détenus dorment dans des cellules ou chambres individuelles, celles-ci ne doivent être occupées la nuit que par un seul détenu. Il n'est pas souhaitable que deux détenus occupent la même cellule ou chambre.
- Lorsqu'on recourt à des dortoirs, ceux-ci doivent être occupés par des détenus soigneusement sélectionnés et reconnus aptes à être logés dans ces conditions.
- Tous les locaux de détention, et en particulier ceux où dorment les détenus, doivent répondre à toutes les normes d'hygiène, compte dûment tenu du climat, notamment en ce qui concerne la surface minimale au sol, l'éclairage, le chauffage et la ventilation.
- Dans tout local où les détenus doivent vivre ou travailler, les fenêtres doivent être suffisamment grandes pour qu'ils puissent lire et travailler à la lumière naturelle et être agencées de façon à permettre l'entrée d'air frais, avec ou sans ventilation artificielle.
- Tous les locaux fréquentés régulièrement par les détenus doivent être correctement entretenus et être maintenus en parfait état de propreté à tout moment.

Activité physique et sportive

- Chaque détenu qui n'est pas occupé à un travail en plein air doit avoir, si le temps le permet, une heure au moins par jour d'exercice physique approprié en plein air.

Services de santé

- Les détenus doivent recevoir des soins de même qualité que ceux disponibles dans la société.
- Chaque prison doit disposer d'une équipe médicale interdisciplinaire chargée d'évaluer, de promouvoir, de protéger et d'améliorer la santé physique et mentale des détenus, une attention particulière étant accordée à ceux qui ont des besoins spéciaux ou des problèmes de santé qui constituent un obstacle à leur réinsertion. L'équipe doit disposer de compétences suffisantes en psychologie et en psychiatrie.
- L'équipe médicale doit établir et tenir des dossiers médicaux individuels exacts, à jour et confidentiels pour tous les détenus.
- Un médecin ou un autre professionnel de la santé ayant les qualifications requises, tenu ou non de faire rapport au médecin, doit voir chaque détenu, lui parler et l'examiner aussitôt que possible après son admission et ensuite aussi souvent que nécessaire. Un soin particulier sera pris pour cerner les besoins en soins de santé et prendre toutes les mesures de traitement nécessaires, ainsi que pour détecter toute manifestation de tension psychologique ou autre, notamment le risque de suicide ou les symptômes de manque liés à la consommation de stupéfiants ou d'alcool.
- Le médecin ou l'organisme de santé publique compétent doit faire des inspections régulières et conseiller le directeur de la prison en ce qui concerne : 1) la quantité et la qualité des aliments; 2) l'hygiène et la propreté de l'établissement et des détenus; et 3) les installations sanitaires, la température, l'éclairage et la ventilation de l'établissement.

Restrictions, discipline et sanctions

- Les administrations pénitentiaires sont encouragées à avoir recours, dans la mesure du possible, à la prévention des conflits, à la médiation ou à tout autre mécanisme de résolution des différends afin de prévenir les infractions disciplinaires et de résoudre les conflits.
- L'administration pénitentiaire doit prendre les mesures nécessaires pour atténuer les effets néfastes que peut avoir l'isolement sur les détenus mis à l'écart ou qui l'ont été et sur leur communauté après leur libération.
- Les administrations pénitentiaires doivent veiller à la proportionnalité de la sanction disciplinaire avec l'infraction correspondante.
- Avant d'imposer des sanctions disciplinaires, les administrations pénitentiaires doivent déterminer si une maladie mentale ou des troubles du développement peuvent avoir contribué à la conduite et à la commission de l'infraction ou de l'acte sous-jacent à l'accusation d'infraction disciplinaire. Elles ne doivent pas sanctionner un comportement qui est jugé directement lié à la maladie mentale ou à une déficience intellectuelle du détenu.
- Les conditions de vie en général prévues dans les présentes règles, notamment pour ce qui est de l'éclairage, l'aération, la température, les installations sanitaires, la nourriture, l'eau potable, l'accès à l'air libre et l'exercice physique, l'hygiène personnelle, les soins de santé et la disponibilité d'un espace personnel suffisant, doivent s'appliquer à tous les détenus sans exception.
- En aucun cas les restrictions ou sanctions disciplinaires ne peuvent constituer des actes de torture ou autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants. L'isolement cellulaire pour une période indéterminée ou prolongée est interdit.
- L'isolement cellulaire ne doit être utilisé qu'en dernier ressort dans des cas exceptionnels, pour une durée aussi brève que possible. Le recours à l'isolement cellulaire devrait être interdit pour les détenus souffrant d'une incapacité mentale ou physique lorsqu'il pourrait aggraver leur état.

Fouilles des détenus et des cellules

- Les fouilles doivent être menées dans le respect de la dignité humaine et de l'intimité de la personne fouillée, ainsi que des principes de la proportionnalité, de la légalité et de la nécessité.
- À des fins de responsabilisation, l'administration pénitentiaire doit conserver des registres appropriés sur les fouilles, en particulier sur les fouilles intégrales, les investigations corporelles internes et les fouilles de cellules, ainsi que sur les motifs de ces fouilles, l'identité des personnes qui les ont effectuées et les éventuels résultats obtenus.

Information et droit de plainte des détenus

- Lors de son admission, chaque détenu doit rapidement être informé de la réglementation pénitentiaire applicable et de ses droits et obligations.
- Tout détenu doit avoir la possibilité de présenter des requêtes ou des plaintes au personnel et au directeur de l'établissement ou au fonctionnaire pénitentiaire autorisé. Des mesures de protection doivent être en place pour que les détenus puissent présenter des demandes ou des plaintes en toute sécurité et confidentialité.
- Toute requête ou plainte doit être examinée avec diligence et recevoir une réponse sans tarder.

Contact avec le monde extérieur

- Les détenus doivent être autorisés, sous la surveillance nécessaire, à communiquer avec leur famille et leurs amis à intervalles réguliers par correspondance écrite et en recevant des visites.
- Les détenus doivent être placés, dans la mesure du possible, dans des prisons situées près de leur domicile ou de leur lieu de réinsertion sociale.

Personnel pénitentiaire

- L'administration pénitentiaire doit choisir avec soin le personnel de tout grade. Les membres du personnel pénitentiaire doivent être employés à plein temps. Pour que soient recrutés et maintenus en service des hommes et des femmes capables, la rémunération proposée doit être suffisante et les prestations offertes et les conditions de service doivent tenir compte de la pénibilité du travail.
- Tous les membres du personnel pénitentiaire doivent avoir un niveau d'instruction suffisant et se voir donner la possibilité et les moyens de s'acquitter de leurs fonctions de manière professionnelle.
- Tous les membres du personnel pénitentiaire doivent suivre, avant d'entrer en service, une formation générale et adoptée à leurs fonctions générales et particulières. L'administration pénitentiaire doit continuer d'offrir à son personnel une formation en cours d'emploi. La formation doit inclure, au minimum, des enseignements concernant :
 - les lois et politiques pertinentes;
 - les droits et devoirs qui s'appliquent aux membres du personnel pénitentiaire;
 - la sécurité et la sûreté, notamment l'usage de la force et de moyens de contrainte, ainsi que la prise en charge des délinquants violents, en tenant dûment compte des techniques de prévention et de désamorçage;
 - les premiers soins, les besoins psychosociaux des détenus, notamment le dépistage précoce des problèmes de santé mentale.
- Les membres du personnel pénitentiaire qui s'occupent de certaines catégories de détenus, ou qui ont d'autres fonctions spécifiques, reçoivent une formation spécialisée correspondante.
- Le personnel pénitentiaire doit comprendre un nombre suffisant de spécialistes tels que psychiatres, psychologues, assistants sociaux, enseignants et instructeurs techniques, dont les services sont retenus en permanence.
- Le directeur de la prison doit avoir la personnalité, les capacités administratives, la formation spécialisée et l'expérience voulues pour s'acquitter correctement de sa tâche.
- Les membres du personnel des prisons ne doivent utiliser la force qu'en cas de légitime défense, de tentative d'évasion ou de résistance par la force ou par l'inertie physique à un ordre fondé sur la loi ou les règlements.
- Les membres du personnel pénitentiaire doivent subir un entraînement physique spécial qui leur permet de maîtriser les détenus violents.

Inspections internes et externes

- Des inspections doivent être menées par l'administration pénitentiaire centrale et des inspections externes menées par un organisme indépendant afin de veiller à ce que les établissements pénitentiaires soient administrés conformément aux lois, règlements, politiques et procédures en vigueur.
- Chaque inspection doit donner lieu à un rapport écrit. L'administration pénitentiaire doit indiquer, dans un laps de temps raisonnable, si elle entend appliquer les recommandations issues de l'inspection.

Règles applicables à des catégories spéciales

Détenus condamnés

- Il est souhaitable que, dans les prisons fermées, le trop grand nombre de détenus ne nuise pas à l'individualisation du traitement. En revanche, il n'est pas souhaitable d'avoir des établissements trop petits pour que les services nécessaires puissent être assurés.

Détenus souffrant d'un handicap mental ou d'autres affections

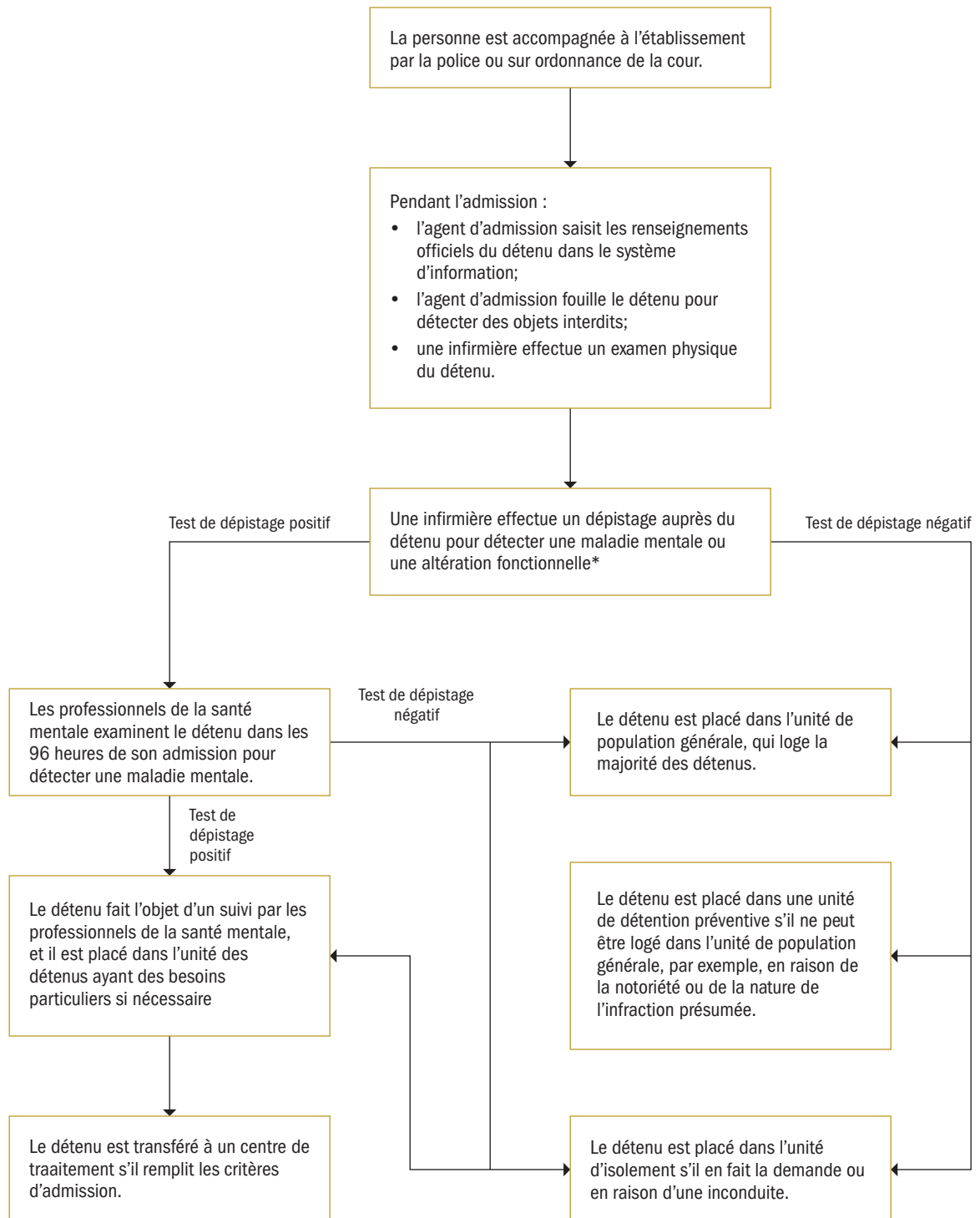
- Les personnes chez lesquelles un handicap mental ou une autre affection grave est détecté, et dont l'état serait aggravé par le séjour en prison, ne doivent pas être détenues dans une prison, et des dispositions doivent être prises pour les transférer aussitôt que possible dans un service de santé mentale.
- Si nécessaire, d'autres détenus souffrant d'un handicap mental ou d'une autre affection peuvent être mis en observation et traités dans un service spécialisé, sous la surveillance de professionnels de la santé ayant les qualifications requises.

Personnes arrêtées ou attendant leur procès (accusés en détention provisoire)

- Le prévenu est présumé innocent et doit être traité comme tel.
- Les prévenus doivent être séparés des condamnés et doivent dormir seuls dans des chambres individuelles.
- Le prévenu doit toujours avoir la possibilité de travailler, mais ne peut y être obligé. S'il travaille, il doit être rémunéré.

Annexe 5 : Parcours général suivi par les détenus pendant leur détention

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario



* L'altération fonctionnelle comprend, par exemple, l'incohérence du langage, un comportement inhabituel et bizarre, la confusion à propos d'une personne, d'un lieu ou de la date et l'incapacité d'exprimer des émotions durant la vérification de sécurité.

Annexe 6 : Programmes de réinsertion sociale qui ciblent les facteurs pouvant contribuer au comportement criminel

Source des données : ministère du Solliciteur général

	Introduction ¹	Intensif ²	Traitement ³
Gestion de la colère	<ul style="list-style-type: none"> Durée du programme : Cinq séances de 1,5 heure Contenu : Pendant qu'ils explorent le cycle de la colère et l'impact sur autrui, les détenus apprennent les compétences en communication, les effets des substances intoxicantes et à maîtriser la colère afin d'acquérir des compétences en résolution de problèmes et d'affirmation de soi en mettant l'accent sur la prévention des rechutes. 	<ul style="list-style-type: none"> Durée du programme : De 20 à 40 séances de 1,5 heure Détenus cibles : Dans un groupe ouvert et de soutien, les détenus discutent de leur colère pendant qu'ils explorent la résolution de problèmes, la toxicomanie ainsi que la pensée et les relations négatives. De plus, ils dressent un plan de prévention des rechutes. 	Offert au Centre de traitement et de détention provisoire d'Algoma
Réflexion anticriminelle	<ul style="list-style-type: none"> Durée du programme : Cinq séances de 1,5 heure Contenu : Examen du cycle de la délinquance afin de mieux comprendre le comportement en mettant l'accent sur l'établissement d'objectifs et la résolution de problèmes. Les détenus s'initient au rôle de la perception dans la création des idées et aux compétences d'adaptation efficaces. 	Non offert	Non offert
Violence familiale	<ul style="list-style-type: none"> Durée du programme : Six séances de 1,5 heure Contenu : Les détenus sont sensibilisés à des outils pour apprendre à modifier les comportements abusifs en s'attardant aux relations malsaines et saines. Ils examinent les stratégies d'adaptation efficaces et les facteurs de risque ainsi que le rôle de la colère et de la toxicomanie. 	<ul style="list-style-type: none"> Durée du programme : Séances bimensuelles ou mensuelles de 2 à 2,5 heures Contenu : Fait fond sur les progrès réalisés dans le programme d'introduction et d'autres programmes de lutte contre la violence familiale. 	Offert uniquement au Centre de traitement et de détention provisoire d'Algoma
Délinquance sexuelle	<ul style="list-style-type: none"> Durée du programme : De 10 à 20 séances de 1 à 1,5 heure chacune Contenu : Aide à mieux comprendre la délinquance sexuelle au moyen d'une étude de cas et de vidéos en examinant la façon dont une infraction sexuelle est commise, les comportements de recharge et les stratégies d'adaptation efficaces. 	<ul style="list-style-type: none"> Durée du programme : De 8 à 16 séances de 2 à 2,5 heures chacune Contenu : Fait fond sur le programme d'introduction; les détenus discutent les choix de vie saine, l'autogestion et les stratégies d'adaptation efficaces et donnent une dimension personnelle au cycle de la délinquance. 	Offert uniquement à l'Institut correctionnel de l'Ontario
Toxicomanie	<ul style="list-style-type: none"> Durée du programme : Cinq séances de 1,5 heure Contenu : Explore les déclencheurs et les tendances de la toxicomanie ainsi que les pensées qui tendent à la justifier. Les détenus sont initiés aux compétences en résolution de problèmes et en affirmation de soi ainsi qu'aux stratégies d'adaptation, et dressent un plan de prévention des rechutes. 	<ul style="list-style-type: none"> Durée du programme : De 20 à 40 séances de 2 heures chacune Contenu : Dans un groupe ouvert et de soutien, les détenus examinent leur problème de toxicomanie pour élaborer un plan de prévention des rechutes. Les discussions abordent d'autres thèmes comme la résolution de problèmes, la gestion de la colère et les relations négatives. 	Offert au Centre de traitement et de détention provisoire d'Algoma

1. Les programmes d'introduction visent à instruire et à motiver. Ils peuvent être offerts dans les prisons, les centres de détention et les centres correctionnels.

2. Les programmes intensifs mettent davantage l'accent sur l'autoréflexion. Ils peuvent être offerts dans les prisons et les centres de détention et correctionnels.

3. Les programmes de traitement sont offerts uniquement aux trois centres de traitement (Centre de traitement et de détention provisoire d'Algoma, Institut correctionnel de l'Ontario, Établissement de traitement et Centre correctionnel de la vallée du Saint-Laurent).

Annexe 7 : Les neuf principes du modèle de surveillance directe

Source des données : ministère du Solliciteur général

1. Contrôle efficace

- L'agent d'unité établit fermement son autorité sur les unités des détenus.
- Le détenu qui ne respecte pas les règles est placé en isolement ou dans une unité de surveillance indirecte.
- La population carcérale est répartie en groupes de taille acceptable.
- Les détenus sont traités comme des personnes et avec respect, et il est attendu qu'ils se comportent de même.
- Le niveau de sécurité maximale de l'établissement est maintenu et comporte un périmètre sécurisé.

2. Surveillance efficace

- Le gestionnaire de l'unité gère le comportement des détenus en utilisant des techniques de gestion du comportement généralement reconnues.
- L'agent d'unité exerce en tout temps un rôle de leadership et une autorité suffisante de manière proportionnelle à ses responsabilités.

3. Personnel compétent

- Recruter du personnel compétent qui peut entretenir une relation efficace avec autrui, acquérir les compétences requises et qui montre un potentiel en leadership.
- Chaque agent doit suivre une formation sur l'historique, la doctrine et les principes de la surveillance directe ainsi que sur la surveillance, le leadership et la communication interpersonnelle efficaces.
- La direction doit aussi exercer un leadership efficace.

4. Sécurité du personnel et des détenus

- Les établissements à surveillance directe affichent un taux de violence entre détenus, d'agression du personnel, d'incendie et de perturbation qui est inférieur à celui des établissements qui ne sont pas à surveillance directe.

5. Exploitation raisonnable et rentable

- L'utilisation de mobilier et d'accessoires à l'épreuve du vandalisme contribue grandement à réduire les coûts de construction.
- La réduction du vandalisme et des graffiti permet de diminuer les frais d'entretien.

6. Communication efficace

- La communication entre le personnel et les détenus doit avoir lieu fréquemment.
- La communication entre les membres du personnel est aussi nécessaire, et tout le personnel doit suivre une formation approfondie sur la communication interpersonnelle.

7. Classification et orientation

- Les détenus sont informés à leur admission des attentes auxquelles ils doivent répondre.
- Un système de classification objective à l'admission est impératif afin de placer les détenus dans une unité correcte puisque la surveillance directe peut ne pas convenir à tous les détenus.

8. Justice et équité

- Les actes de la direction et du personnel ne doivent pas seulement être équitables, fermes et cohérents, mais ils doivent aussi être perçus comme tels par les détenus.

9. Exploitation responsable

- La haute direction et les superviseurs de première ligne doivent être résolus à appliquer le concept et à le démontrer.
- La participation du personnel à la planification du processus de surveillance directe, accompagnée d'orientation et de formation, contribue au succès d'un établissement à surveillance directe.

Annexe 8 : Critères d'audit

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

1. Les services et les programmes pertinents sont offerts de manière uniforme dans les établissements similaires en conformité avec les exigences législatives et les pratiques exemplaires, de sorte que les détenus puissent y avoir accès en fonction de leurs besoins et pour faciliter leur réinsertion sociale.
2. Le ministère du Solliciteur général recueille rapidement des renseignements exacts et complets sur les détenus, le personnel et les programmes et services offerts dans les établissements afin d'orienter efficacement la conception et la prestation des programmes et services. Les systèmes d'information de gestion sont efficaces pour tenir ces renseignements à jour aux fins de la prise de décisions.
3. Les établissements comptent suffisamment de ressources et de personnel qualifié pour superviser de manière sécuritaire et efficace la détention et la mise en liberté des détenus.
4. Des processus sont en place pour assurer l'acquisition et la gestion économique et efficiente d'installations et de ressources, y compris financières et humaines, afin de remplir le mandat du Ministère.
5. Des processus de surveillance efficaces sont en place pour assurer la prestation des services en établissement en conformité avec les exigences énoncées dans les lois et les politiques, pour cerner les problèmes systémiques et pour faciliter les mesures correctives.
6. Des mesures et des cibles de rendement utiles sont fixées et font l'objet d'un suivi et de comparaisons aux résultats obtenus ainsi que de rapports au public. Des mesures correctives sont prises rapidement lorsque des problèmes sont cernés dans le but d'obtenir les résultats escomptés.

Annexe 9 : Autres travaux exécutés aux fins de l'audit

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Durant l'audit, nous avons mené les travaux suivants, en plus des activités décrites à la **section 3.0** :

- Nous avons effectué les travaux détaillés suivants dans trois établissements (Centre de détention du Sud de Toronto, Centre correctionnel du Centre-Est et Centre correctionnel de Thunder Bay) :
 - une visite des installations;
 - des entrevues auprès du personnel et des détenus;
 - une analyse des renseignements sur les finances, le personnel, les incidents et d'autres renseignements opérationnels;
 - un examen d'un échantillon de dossiers de détenus et de dossiers médicaux et du personnel (y compris ceux liés au recrutement, aux ententes d'adaptation et aux mesures disciplinaires) et d'enquêtes sur les incidents.
- Nous avons visité cinq autres établissements (prison de Brockville, Centre de détention du Sud-Ouest, Établissement de traitement et Centre correctionnel de la vallée du Saint-Laurent, prison du district de Thunder Bay et Centre Vanier pour femmes), où nous avons fait une tournée des installations, rencontré en entrevue du personnel de première ligne de divers secteurs opérationnels et des détenus, en plus d'analyser des renseignements sur les finances, le personnel, les incidents et d'autres renseignements opérationnels.
- Nous avons sondé les 17 établissements correctionnels que nous n'avons pas visités et examiné leurs réponses sur divers aspects de leur fonctionnement (les résultats sont présentés à l'**annexe 12**).
- Nous avons rencontré du personnel ou obtenu des renseignements de celui-ci dans le bureau central du Ministère et les bureaux régionaux afin de comprendre ses rôles et responsabilités.
- Nous avons visité le Centre de formation et de recrutement pour les services correctionnels à Hamilton pour observer la gestion des tests cognitifs, de comportement et de personnalité pour les candidats au poste d'agents des services correctionnels et la prestation de la formation initiale.
- Nous avons examiné les rapports pertinents de parties externes, comme l'ombudsman de l'Ontario, le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et le Bureau du coroner en chef de l'Ontario.
- Nous avons analysé des renseignements d'autres ministères, comme le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et Infrastructure Ontario.
- Nous avons obtenu des renseignements de ministères d'autres administrations au Canada.
- Nous avons aussi interviewé des intervenants de l'extérieur, comme des représentants de l'Association canadienne des sociétés Elizabeth Fry, de la Société John Howard, du Centre de toxicomanie et de santé mentale, et des Services de santé Royal Ottawa.
- Nous avons passé en revue *l'Ensemble de règles minima des Nations Unies pour le traitement des détenus*, aussi appelé les Règles de Nelson Mandela, pour relever des pratiques exemplaires concernant la gestion des établissements correctionnels.

Annexe 10 : Description des conditions d'admission et des programmes de traitement offerts aux trois centres de traitement de l'Ontario

Source des données : ministère du Solliciteur général

	Types de détenus	Conditions d'admission	Programmes de traitement
Centre de traitement et de détention provisoire d'Algoma	Détenus des deux sexes	<ul style="list-style-type: none"> • Peine minimale de neuf mois pour les hommes et de cinq mois pour les femmes • Infractions courantes ou avec violence • Preuve de violence à l'endroit du conjoint • Preuve de problèmes de toxicomanie • Évaluation pour détecter le risque élevé de récidive • Catégorie de détenus présentant un risque de sécurité moyen • Consentement à différer la libération conditionnelle jusqu'à l'achèvement du traitement 	<p>Programme de lutte à la violence familiale (programme en groupe pour hommes de 20 semaines)</p> <p>La vie sans violence (programme en groupe pour hommes de 20 semaines)</p> <p>Nouvelles orientations (programme continu en groupe pour femmes)</p>
Institut correctionnel de l'Ontario	Condamnés masculins	<ul style="list-style-type: none"> • Délinquants sexuels • Évaluation établissant au moins un risque moyen de récidive chez les délinquants autres que sexuels • Au moins neuf mois à purger dans la peine courante • Aucun appel de la condamnation au moment de la demande • Aucune inconduite grave au moment de la demande • Fonctionnement intellectuel sensiblement altéré • Traitement spécialisé nécessaire pour stabiliser une maladie mentale aiguë ou d'autres affections. En cas de problèmes psychiatriques ou mentaux graves, l'état du détenu doit être stable au moment de la demande • Ne figure pas sur la liste de surveillance de prévention du suicide • Accepte de participer aux programmes de traitement en groupe 	<p>Programmes de base – 12 séances</p> <p>Pensée prosociale – 12 séances (antécédents de récidive chronique)</p> <p>Maîtrise des émotions – 12 séances (stratégies d'adaptation malsaines)</p> <p>Vaincre la toxicomanie – 12 séances</p> <p>Thérapie individuelle et consultations</p> <p>Prévention des rechutes chez les délinquants sexuels – 10 séances</p> <p>Mettre fin à la délinquance sexuelle (nombre inconnu de séances)</p> <p>Traumatisme et toxicomanie – 12 séances</p>

	Types de détenus	Conditions d'admission	Programmes de traitement
Établissement de traitement de la vallée du Saint-Laurent	Condamnés masculins	<ul style="list-style-type: none"> • Soupçonné d'avoir une maladie mentale grave et doit faire l'objet d'une évaluation et recevoir un traitement • Historique de problèmes psychiatriques, d'idées suicidaires et de tentatives de suicide • Remplir les critères de diagnostic du Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux, et doit faire l'objet d'une évaluation et recevoir un traitement • Infractions courantes et antérieures de nature sexuelle, et coexistence de maladie mentale grave diagnostiquée ou soupçonnée 	<p>Maîtrise et gestion de la colère – 24 séances</p> <p>Thérapie comportementale dialectique pour le syndrome de stress post-traumatique – 26 séances</p> <p>Raisonnement et réinsertion sociale – 14 séances</p> <p>Autocontrôle de la délinquance sexuelle – au plus 32 séances</p> <p>Programme de lutte contre la toxicomanie : Thérapie par étapes – 24 séances</p> <p>Mettre fin à la violence familiale – 7 ou 8 séances</p>

Annexe 11 : Programmes d'autonomie fonctionnelle ciblant les accusés en détention provisoire

Source des données : ministère du Solliciteur général

Séance	Groupe cible	Description
Gestion de la colère	Hommes et femmes	Définition de la colère, ce qui porte une personne à se mettre en colère et ce qu'elle peut faire pour mieux la gérer
Être un père efficace	Hommes	Qualités d'un parent efficace et facteurs affectant les compétences parentales
Modifier les habitudes	Hommes et femmes	Comment reconnaître les habitudes, déterminer si elles sont utiles ou nuisibles et comment les modifier?
Adaptation aux effets d'un traumatisme	Femmes	Mieux comprendre l'impact du traumatisme et acquérir des compétences en autogestion pour renforcer le sentiment de contrôle
Communication efficace	Femmes	Conscientiser les femmes à leur façon de communiquer pour qu'elles puissent répondre à leurs besoins, améliorer leurs relations et tirer le maximum de leur vie
Établissement d'objectifs	Hommes et femmes	Accent sur la façon d'établir des objectifs réalistes et atteignables
Image corporelle saine	Femmes	L'importance d'avoir une image corporelle saine
Traite des personnes	Femmes	Sensibiliser, renseigner et aiguiller les participantes pour qu'elles obtiennent de l'aide et du soutien auprès de partenaires et d'organismes communautaires
Le jeu compulsif	Hommes et femmes	Enjeux liés au jeu compulsif, y compris la « chance » et les interventions possibles
S'extirper du commerce du sexe	Femmes	Sensibiliser, renseigner et aiguiller les participantes pour qu'elles obtiennent de l'aide et du soutien auprès de partenaires et d'organismes communautaires
Recherche d'emploi	Hommes et femmes	Éléments de la recherche d'emploi, incluant un aide-mémoire sur la présentation d'une demande d'emploi, les lettres de présentation, les curriculums vitae et les attentes des employeurs
Conserver un emploi	Hommes et femmes	Compétences et aspects nécessaires pour conserver un emploi
Gestion du stress	Hommes	Effets du stress et outils pour le gérer plus efficacement
Compétences parentales	Femmes	Présentation de techniques parentales efficaces
Planification de la mise en liberté	Hommes et femmes	Éléments d'un plan efficace de mise en liberté
Résolution de problèmes	Hommes et femmes	Aider les participants à acquérir des compétences pour résoudre un problème avec efficacité afin qu'ils puissent évaluer objectivement toutes les solutions, reconnaître leurs sentiments et leurs erreurs de pensée pour parvenir à la solution la plus prosociale possible.
Reconnaissance des relations abusives et saines	Hommes et femmes	Ce qui constitue de la maltraitance dans une relation, les différents types de maltraitance, ses impacts sur les partenaires et les enfants et la différence entre les relations saines et malsaines.
Prendre soin de soi-même	Femmes	Exploration de la différence entre prendre soin d'une autre personne et prendre soin de soi, pourquoi il est important d'assurer son bien-être et certaines compétences en autosoins.
Établissement d'un budget	Hommes et femmes	Éléments d'un budget efficace et conseils sur la gestion des finances personnelles.
Utilisation de substances	Hommes et femmes	Différences entre la consommation saine et abusive de drogues et d'alcool et la façon de déterminer si une personne a un problème.

Séance	Groupe cible	Description
Relations de soutien	Hommes et femmes	Avantages des relations de soutien (famille, amis, relations professionnelles) Différence entre les relations qui, bien qu'elles peuvent répondre à certains besoins, ne sont pas toujours saines et les relations qui offrent réellement du soutien
De la pensée à l'action	Hommes et femmes	L'incidence du processus de réflexion sur la façon de faire des choix
Comprendre les sentiments	Hommes et femmes	What Définition des sentiments, l'influence des pensées et des croyances sur les sentiments et l'importance de la reconnaissance et de la gestion des sentiments.
Comprendre l'automutilation	Femmes	Connaissance des déclencheurs de l'automutilation, les quatre étapes de l'automutilation, les différentes formes d'intervention correspondant à chaque étape et les stratégies d'adaptation.
Utilisation du temps libre	Hommes	Utilisation productive du temps libre ou des moments de loisir.

Annexe 12 : Résultats du sondage auprès des 17 établissements correctionnels non visités

Prepared by the Office of the Auditor General of Ontario

Afin de dégager des pratiques exemplaires, nous avons sondé les 17 établissements correctionnels de l'Ontario que nous n'avions pas visités et avons obtenu des réponses de chacun d'eux. Le sondage contenait des questions sur les soins des détenus, les programmes à l'intention des détenus, la sécurité en milieu de travail, la formation, le personnel, la sécurité et des questions générales pour la direction. Voici un résumé des résultats du sondage.

Soins des détenus

Détenus pour lesquels le personnel de l'établissement a dressé un plan de soins	(%)
Tous les détenus qui ont reçu un diagnostic en santé mentale	29
Tous les détenus qui passent une partie de leur temps en confinement de sorte à constituer de l'isolement	24
Tous les détenus ayant des problèmes reconnus en santé mentale qui passent une partie de leur temps en confinement de sorte à constituer de l'isolement	29
Autre : Détenus dont l'état est instable ou qui sont en situation de crise	24
Autre : Détenus ayant des besoins complexes	18

Personnel qui a accès aux plans de soins des détenus	(%)
Équipe des soins de santé	100
Travailleurs sociaux	100
Personnel des services correctionnels (gestionnaires et échelons supérieurs seulement)	71
Personnel des services correctionnels (tout)	88
Autre : Aumônier	12

Types d'unités où sont logés les détenus pour lesquels une maladie mentale est soupçonnée ou connue	(%)
Unité de population générale	94
Unité de détention préventive	94
Unité de soins spécialisés à cellules individuelles et salle de séjour	76
Unité de soins spécialisés à cellules individuelles, sans salle de séjour	76
Unité médicale avec accès accru aux cliniciens	53
Autre : Unité avec dortoir intégré	12

Types d'unités où sont logés les détenus ayant besoin d'être séparés de la population générale ou de détention préventive en raison de problèmes de comportement graves (p. ex. agressivité, violence, comportement hautement perturbateur, intimidation, etc.)	(%)
Unité de population générale	24
Unité de détention préventive	24
Unité de soins spécialisés à cellules individuelles et salle de séjour	59
Unité de soins spécialisés à cellules individuelles, sans salle de séjour	82
Unité médicale avec accès accru aux cliniciens	29
Autre : Unité de soins comportementaux	18

Difficultés à fournir les services de santé dans l'établissement	Classement
Difficulté à pourvoir les postes	1
Nombre insuffisant de membres du personnel	2
Locaux insuffisants pour effectuer les examens ou les traitements médicaux	3
Accès limité aux détenus en raison de questions opérationnelles	4
Absence de dossiers médicaux électroniques	5
Difficulté à gérer les congés de maladie des employés	6
Population de patients difficile à gérer	7
Manque de ressources externes pour les détenus ayant une maladie mentale	8
Manque d'appareils médicaux ou appareils désuets	9

Sécurité en milieu de travail

	Oui (%)	Non (%)	N'ont pas répondu (%)
Le personnel de l'établissement évalue-t-il les agressions des employés et en fait-il un suivi?	71	29	0
Le personnel de l'établissement procède-t-il à une analyse à la suite d'agressions des employés (p. ex. conditions ayant donné lieu à l'agression)?	76	18	6
Le taux d'agression (entre détenus ou entre détenus et personnel) ou le taux de recours à la force par le personnel contre les détenus sont-ils plus élevés dans certaines unités de l'établissement?	65	35	0
Le personnel de l'établissement a-t-il effectué une évaluation du risque de violence en milieu de travail, comme prévu dans la Loi sur la santé et la sécurité au travail?	71	29	0
Une évaluation du risque de violence en milieu de travail a-t-elle été effectuée depuis 2018?	24	76	0

Difficultés à établir l'horaire de travail par quart du personnel	Classement
Pénurie de personnel en raison de blessures de longue durée ou d'autres absences	1
Difficulté à trouver des remplaçants pour le personnel en congé	2
Adaptations pour les employés	3
L'établissement manque de personnel (en situation de sous-effectif)	4
Le système informatisé HPRO ne répond pas aux besoins ou n'est pas convivial	5

Sécurité

	Oui (%)	Non (%)	N'ont pas répondu (%)
Les résultats des fouilles font-ils l'objet d'un suivi électronique, y compris les détails sur les objets interdits détectés, le lieu, le détenu impliqué, etc.?	29	65	6

Type d'objets interdits le plus souvent détecté durant les fouilles	Classement
Cannabis	1
Stupéfiants	2
Armes	3
Opioides	4
Autre	5

Principales sources d'objets interdits	Classement
Détenus récemment admis	1
Accusés en détention provisoire revenant d'une comparution	2
Détenus purgeant une peine de façon discontinue	3
Visiteurs des détenus	4
Courrier des détenus	5

Mesures de sécurité, en plus de celles exigées par les politiques, qui aideraient à réduire les objets interdits	Oui (%)	Non (%)
Formation supplémentaire sur le matériel de sécurité pour le personnel	71	29
Recours accru à l'unité canine	88	12
Recours accru aux comparutions par vidéo	82	18
Augmentation des fouilles des détenus	82	18
Augmentation des fouilles des visiteurs ou des bénévoles	76	24
Amélioration du filtrage de sécurité du personnel	82	18

Autre

	Yes (%)	Non (%)
Les membres de la direction (chef d'établissement et adjoint) demandent-ils des renseignements ou des rapports au Ministère (bureau central ou bureau régional) pour faciliter le fonctionnement de l'établissement?	41	59
Les systèmes d'information existants (p. ex. SISC, HPRO) sont-ils suffisants pour assurer le fonctionnement de l'établissement?	41	59

Difficultés à mettre en oeuvre les nouvelles politiques	Classement
Restrictions liées aux installations, comme l'espace ou la capacité	1
Manque de clarté dans la nouvelle politique	2
Absence d'orientation venant du Ministère ou de la région	3
Collaboration du personnel	4
Autre : Manque de ressources humaines pour mettre en oeuvre les changements	5

Difficultés principales auxquelles font face les établissements correctionnels	Classement
Pénurie de personnel et congés de maladie	1
Infrastructure vieillissante ou nécessitant une mise à niveau	2
Manque d'espace pour les programmes	3
Nouvelles politiques ministérielles ou modifications des politiques en vigueur	4
Locaux pour le personnel	5
Conditions d'isolement	6
Capacité de fournir la formation obligatoire au personnel et capacité du personnel à l'achever	7

Annexe 13 : Nombre de congés de maladie pris par les agents des services correctionnels et le personnel dans les établissements correctionnels, 2014-2018

Source des données : ministère du Solliciteur général

	2014	2015	2016	2017	2018	Variation annuelle moyenne (%)
Agents des services correctionnels						
Nombre minimal	11,9	9,7	9,3	16,0	9,1	2
Maximale	30,2	38,5	37,0	34,9	40,6	9
Nombre médian	23,0	25,9	25,6	26,2	25,9	3
Total	24,4	28,0	27,0	28,3	31,0	6
Tout le personnel*						
Nombre minimal	8,7	5,8	8,0	13,8	9,6	12
Maximale	26,6	33,9	29,7	29,9	34,6	8
Nombre médian	20,0	22,2	21,6	20,7	22,8	4
Total	21,3	24,2	22,9	23,5	25,8	5

* Tout le personnel comprend les membres de la direction, les sergents-chefs, les sergents, les agents des services correctionnels, le personnel des soins de santé, les agents de programme, le personnel administratif et le personnel des services.

Annexe 14 : Sommaire des problèmes relevés par des entités de surveillance internes et externes, 2013-2018

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario d'après les données provenant de diverses sources

	Conseils consultatifs communautaires ¹	Coroner en chef de l'Ontario ²	Tribunal des droits de la personne de l'Ontario ³	Examen indépendant des services correctionnels de l'Ontario ⁴	Comité des relations employé-employeur pour le ministère ⁵	Division de la vérification interne de l'Ontario ⁷
Soins généraux prodigués aux détenus						
Surplement des établissements correctionnels ⁶	2014			2017	2013	2013
Programmes inadéquats pour les détenus, programmes non disponibles, manque de programmes ciblés ⁸	2014			2017		2016
Planification inadéquate de la mise en liberté				2017		
Soins prodigués aux détenus ayant un problème de santé mentale						
Les détenus ayant un problème de santé mentale ne sont pas identifiés, ou leurs soins sont inadéquats ⁸	2014	2016	2013	2017		2016
Les détenus ayant un problème de santé mentale sont logés dans une unité d'isolement ⁸	2014	2018	2013	2017		2017
Absence de formation en santé mentale pour le personnel	2014	2015	2013	2017	2016	2013
Les plans de soins des détenus ne sont pas accessibles ou sont adéquats				2017		2017
Outils de soins de santé inadéquats, p. ex. absence de dossier électronique	2016	2014	2013	2017		2014
Sécurité en milieu de travail et ressources humaines						
Les établissements sont en sous-effectif, à la fois les agents des services correctionnels et le personnel des soins de santé ⁸	2014	2016		2018	2013	2013
Accroissement de la violence envers le personnel ⁸				2018	2013	
Relations tendues entre la direction et le personnel, y compris un arriéré de griefs ⁸	2015			2018		2013

	Conseils consultatifs communautaires ¹	Coroner en chef de l'Ontario ²	Tribunal des droits de la personne de l'Ontario ³	Examen indépendant des services correctionnels de l'Ontario ⁴	Comité des relations employé-employeur pour le ministère ⁵	Ombudsman de l'Ontario ⁶	Division de la vérification interne de l'Ontario ⁷
Arrière dans les enquêtes locales sur les incidents				2018		2013	2015
Traitement inadéquat des cas d'inconduite, non réglés ou réglés de façon inéquitable		2018		2018		2013	2015
Nombre élevé d'objets interdits et aucun suivi des fouilles et des objets interdits saisis	2014	2018		2018			2017
L'absentéisme du personnel cause des difficultés opérationnelles, p. ex. coûts plus élevés et plus de confinements ⁸	2014			2018			2017
Le personnel ne fait pas l'objet d'évaluations régulières du rendement	2014			2018			2017
Surveillance							
Besoin de recueillir plus de données électroniques et de les analyser aux fins de la prise de décisions ⁸	2015		2013	2017	2017	2013	2014
Manque de surveillance par le personnel dans le bureau central et les bureaux régionaux afin d'assurer la conformité aux politiques et procédures	2015	2016		2017		2013	2015

1. En vertu de la *Loi sur le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels*, le ministre peut établir un conseil chargé de surveiller un établissement correctionnel et y nommer des membres. Il existe actuellement 10 conseils consultatifs communautaires composés de bénévoles locaux indépendants qui ont accès à des établissements correctionnels, qui se réunissent chaque mois avec les chefs d'établissement et qui publient des rapports annuels incluant des recommandations qui visent à corriger les problèmes cernés.

2. Le coroner en chef de l'Ontario examine tous les décès survenus dans des établissements correctionnels et procède à des enquêtes lorsque les décès ne sont pas dus à une cause naturelle.

3. Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario entend les demandes des personnes qui ont fait l'objet de discrimination ou de harcèlement.

4. L'examen indépendant des Services correctionnels de l'Ontario a été effectué par Howard Sapers, qui a produit trois rapports sur le recours au confinement et sur les façons d'améliorer le système correctionnel pour adultes de la province et de réduire la violence en milieu de travail (voir la **section 2.1.3**).

5. Le comité des relations employé-employeur pour le ministère est un forum trimestriel où les représentants des syndicats et du Ministère se rencontrent pour discuter des façons de résoudre les problèmes en milieu de travail.

6. L'ombudsman de l'Ontario est un officier indépendant de l'Assemblée législative qui enquête sur les plaintes du public à propos des organismes du secteur public de l'Ontario.

7. La Division de la vérification interne de l'Ontario est une division de la fonction publique de l'Ontario qui fournit des services d'audit opérationnel interne, d'évaluation des risques et d'examen de la conformité des organismes gouvernementaux.

8. Ces problèmes avaient été soulevés dans l'audit effectué par le Bureau en 2008 sur les services en établissement pour adultes (voir notre *Rapport annuel 2008*).