

# ISO INVESTIGATIONS & STANDARDS OFFICE

(Bureau des enquêtes et des normes)

**Le Bureau des enquêtes et des normes (le « Bureau ») a été créé en 2010 pour exercer une surveillance indépendante des activités de la Direction des services correctionnels du ministère de la Justice.**

**À cette fin, le Bureau :**

- examine les contestations des mesures disciplinaires imposées aux détenus;
- fait enquête relativement aux plaintes déposées par les détenus;
- inspecte les pratiques correctionnelles.

**Le Bureau a les pouvoirs suivants :**

- accéder sans restriction au Centre correctionnel de Whitehorse (CCW);
- interroger les détenus et le personnel;
- examiner les documents et les politiques.

Le Bureau est sans lien de dépendance avec le CCW et la Direction des services correctionnels. Il fait rapport à la Direction des permis et des inspections.

Le Bureau est membre du Forum canadien des ombudsmans et souscrit aux principes d'excellence, d'impartialité et d'équité pour tout ce qui a trait aux enquêtes.

Notre travail peut être revu par le Bureau de l'ombudsman du Yukon et, à l'occasion, par les tribunaux.

## Plaintes

### Délai de traitement des plaintes

Selon la nature de la plainte, le Bureau pourrait suggérer de recourir au processus de résolution rapide. L'enquête menée relativement à une plainte peut être rapide ou prendre plus de temps selon la complexité du dossier.

### Par téléphone

Nous donnons suite aux appels téléphoniques dans un délai d'un jour ouvrable.

### Par courrier

Nous donnons suite aux plaintes qui nous sont envoyées par écrit dans les sept jours qui suivent.

### Contestation des mesures disciplinaires

Le Bureau accorde une place prioritaire aux contestations des décisions rendues aux audiences disciplinaires. Nous traitons ces dossiers dans un délai de 2 à 4 jours ouvrables.



**Pour toute question ou préoccupation, n'hésitez pas à communiquer avec le Bureau**

C.P. 2703 J-10 B

Whitehorse (Yukon) Y1A 2H3

**Téléphone :** 867-456-6597

**Sans frais :** 1-800-661-0408, poste 6597

**ISO@yukon.ca**



**SELON VOUS,**  
la réponse du CCW à votre plainte  
**ou**  
votre audience disciplinaire était  
injuste?

**Le Bureau des enquêtes et des normes pourrait vous aider.**

**ISO**  
INVESTIGATIONS  
& STANDARDS OFFICE

## Plainte de nature générale

### Tout d'abord :

1. Expliquez la situation à l'agent correctionnel responsable de votre unité ou à un gestionnaire. La plupart des plaintes peuvent être résolues en en parlant.
2. Si la plainte n'est pas résolue, demandez un **formulaire de dépôt de plainte du CCW** à l'agent responsable de votre unité.
3. Remplissez le formulaire en donnant tous les détails possibles concernant votre plainte.
4. Remettez ce dernier à un agent responsable de votre unité.
5. Attendez la réponse.
6. Si vous ne recevez aucune réponse ou que celle-ci ne vous satisfait pas, téléphonez au **Bureau des enquêtes et des normes**, au **867-456-6597** ou écrivez-nous.

### Communiquer par écrit avec le Bureau

7. Demandez un **formulaire de plainte** et une **enveloppe fournis par le Bureau des enquêtes et des normes** à un agent responsable de votre unité.
8. Remplissez le formulaire (en vous faisant aider au besoin) : décrivez votre plainte, la réponse que vous avez reçue du CCW et la solution que vous proposez. Joignez tout document à l'appui, comme un formulaire de demande ou de plainte que vous auriez soumis.
9. Scellez l'enveloppe et inscrivez votre nom au recto.
10. Remettez-la à un agent responsable de votre unité. Le CCW la fera parvenir au Bureau des enquêtes et des normes.

### Le Bureau des enquêtes et des normes :

11. vous fera parvenir un accusé de réception de votre plainte;
12. déterminera l'admissibilité de la plainte et le processus d'enquête ou de révision approprié;
13. évaluera si vous avez été traité équitablement ou non;
14. confirmera la décision du CCW, demandera à ce dernier de reconsidérer sa décision ou rendra une décision qui l'emporte sur celle du CCW;
15. vous communiquera le résultat de votre démarche par la poste.

Une personne sous garde ou un détenu peut déposer une plainte auprès du directeur des Services correctionnels dans les 10 jours suivant sa remise en liberté. Si la réponse du directeur n'est pas satisfaisante, le plaignant peut demander une révision au Bureau des enquêtes et des normes. Pour toute question, communiquez avec le Bureau.

## Audiences disciplinaires

### Tout d'abord :

Si vous souhaitez faire réviser la décision rendue au terme d'une audience disciplinaire, vous devez présenter votre demande au Bureau des enquêtes et des normes au plus tard 7 jours après avoir été informé de la décision.

### Communiquer par écrit avec le Bureau

1. Demandez un **formulaire de demande de révision d'une audience disciplinaire** à un agent responsable de votre unité.
2. Remplissez le formulaire (en vous faisant aider au besoin) : expliquez pourquoi vous souhaitez faire réviser la décision par le Bureau et la solution que vous envisagez.
3. Remettez le formulaire à un agent responsable de votre unité. Le CCW se chargera de le faire parvenir au Bureau des enquêtes et des normes.

### Le Bureau des enquêtes et des normes :

4. déterminera si l'audience a été menée de façon équitable et si la décision rendue est juste;
5. prendra l'UNE des mesures suivantes :
  - a. confirmera la décision prise par l'arbitre et la mesure disciplinaire imposée;
  - b. confirmera la décision rendue, mais imposera une mesure disciplinaire différente;
  - c. cassera la décision rendue et annulera la mesure disciplinaire imposée;
  - d. ordonnera la tenue d'une nouvelle audience.
6. Vous communiquera le résultat de votre démarche par la poste.

« Décision de l'arbitre » s'entend d'un verdict de culpabilité ou de non culpabilité. « Mesure disciplinaire » signifie sanction ou conséquence. Les plaintes au Bureau des enquêtes et des normes doivent être déposées par écrit. Ces documents constituent des communications confidentielles.

## Foire aux questions

### Quel est le mandat du Bureau des enquêtes et des normes?

Le Bureau des enquêtes et des normes a été créé en 2010 afin d'exercer une surveillance indépendante des activités du Centre correctionnel de Whitehorse (CCW). Il fait enquête relativement aux plaintes déposées par les détenus à leur demande, examine les décisions rendues aux audiences disciplinaires qui sont contestées par les détenus à la demande de ces derniers et procède à toute enquête ou inspection jugée nécessaire.

### Qui peut adresser une plainte au Bureau?

Tout client du CCW qui juge non équitable la réponse donnée par ce dernier à sa plainte.

### Faut-il payer pour les services du Bureau?

Non, les services sont gratuits, y compris les appels au Bureau en provenance du CCW.

### Sur quel genre de plaintes le Bureau peut-il enquêter?

- Plaintes auxquelles le CCW n'a pas donné suite.
- Décisions d'un tribunal.
- Décisions relatives à l'approbation d'une absence temporaire ou l'octroi d'une réduction de peine.
- Décisions d'un infirmier, d'un médecin ou d'un autre professionnel de la santé concernant les soins de santé (le Bureau peut revoir les décisions relatives à l'accès aux soins de santé).
- Plaintes portant sur une affaire criminelle.
- Plainte portant sur la conduite des policiers.

### Que se passe-t-il suivant le dépôt d'une plainte?

Le Bureau des enquêtes et des normes :

- demandera votre point de vue sur ce qui s'est passé;
- vous demandera ce que vous avez fait pour résoudre le problème;
- demandera le point de vue du personnel et de la direction;
- examinera les documents et rapports pertinents.

### Le Bureau prendra-t-il parti pour moi?

Le Bureau est un organisme indépendant et impartial, ce qui veut dire qu'il ne prend parti ni pour un camp ni pour l'autre, mais examine une situation sous tous ses angles.

### Ma plainte fera-t-elle l'objet d'une enquête?

Tout dépend de la nature de la plainte. Chaque plainte sera examinée; certaines feront l'objet d'une enquête, pour d'autres, on pourrait appliquer le processus de résolution rapide.

### À quel résultat puis-je m'attendre?

Cela dépend. Chaque cas est unique. Mais voici certaines issues possibles :

- Les Services correctionnels pourraient décider d'eux-mêmes d'effectuer certains changements pour résoudre le problème.
- Le Bureau pourrait déterminer que les Services correctionnels ont agi de façon équitable et que l'affaire est close.
- Au contraire, il pourrait déterminer que les Services correctionnels n'ont pas été équitables et qu'ils auraient pu mieux faire. En pareil cas, il pourrait leur recommander certaines mesures à prendre.
- Le Bureau pourrait vous demander d'expliquer plus clairement ce qui s'est passé.

### Que faire si j'estime ne pas avoir été traité équitablement par le Bureau?

Le travail du Bureau peut être revu par le Bureau de l'ombudsman du Yukon, et dans certains cas, par les tribunaux.

### À qui le Bureau doit-il rendre compte de ses activités?

Le Bureau travaille avec les clients et le personnel des Services correctionnels de façon constructive et équitable. Il n'a aucun lien de dépendance avec le CCW et les Services correctionnels.

Le Bureau fait rapport à la Direction des permis et des inspections. En tant que membre du Forum canadien des ombudsmans, il a à cœur d'agir de manière indépendante, équitable, impartiale et crédible et de veiller à la confidentialité des informations qu'il reçoit.