ISO
INVESTIGATIONS
& STANDARDS OFFICE

(Bureau des enquêtes et des normes)

Rapport annuel 2018

MANDAT ET MISSION DU BUREAU DES ENQUÊTES ET DES NORMES

Le Bureau des enquêtes et des normes (le « Bureau ») a été créé en 2010 afin d'assurer la supervision des activités du Centre correctionnel de Whitehorse (CCW) au moyen d'enquêtes indépendantes sur les plaintes déposées par les détenus, sur les contestations de mesures disciplinaires imposées aux détenus et sur l'inspection de certains aspects des pratiques correctionnelles.

Le Bureau a un accès sans restriction au Centre correctionnel de Whitehorse. Il a tous les pouvoirs pour interroger les détenus et le personnel, pour examiner les documents et pour vérifier les politiques.

Notre équipe s'engage à faire preuve d'excellence et à mener ses enquêtes avec impartialité et équité.

C.P. 2703 (J-10), Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6
Téléphone : 867-456-6597 ou 1-800-661-0408, poste 6597
Télécopieur : 867-393-6393 | Courriel : ISO@gov.yk.ca

RESPONSABILITÉS

Le Bureau relève directement du sous-ministre de la Justice. Comme le prévoit la *Loi de 2009 sur les services correctionnels* et le *Règlement sur les services correctionnels*, le Bureau s'acquitte de son mandat de façon indépendante. Il fait rapport sur des questions administratives, financières et relatives aux ressources humaines. Le Bureau peut faire des recommandations écrites au sous-ministre sur certains problèmes ou certaines propositions liés au mandat qui lui a été confié.

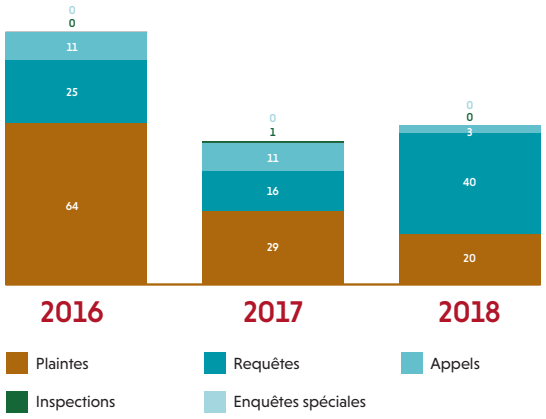
Le travail du Bureau des enquêtes et des normes peut faire l'objet d'une révision par le Bureau de l'ombudsman du Yukon (« l'ombudsman »). En 2018, l'appelant d'une audience disciplinaire a demandé à l'ombudsman de faire enquête sur la réponse qu'il avait reçue du Bureau des enquêtes et des normes. Le Bureau a fourni toute la documentation (numérique et papier) concernant l'appel. Depuis, l'ombudsman a informé le Bureau des résultats de son enquête, lui confirmant qu'il avait agi conformément à ses obligations et que la révision de l'appel de l'audience disciplinaire ne révélait aucune iniquité. Le Bureau renvoie à l'ombudsman tout appelant ou plaignant qui affirme se sentir lésé par une de ses décisions.

Dans le cadre des enquêtes qu'elle mène en vertu de la *Loi sur les droits de la personne*, la Commission des droits de la personne du Yukon peut également demander à consulter les dossiers du Bureau. La Commission n'a demandé aucun dossier d'enquête au Bureau en 2018.

En tant que membre du Forum canadien des ombudsmans (FCO), le Bureau des enquêtes et des normes s'efforce de respecter les principes éthiques du FCO, c'est-à-dire l'indépendance, l'impartialité, la justice et l'équité, la confidentialité et la crédibilité.

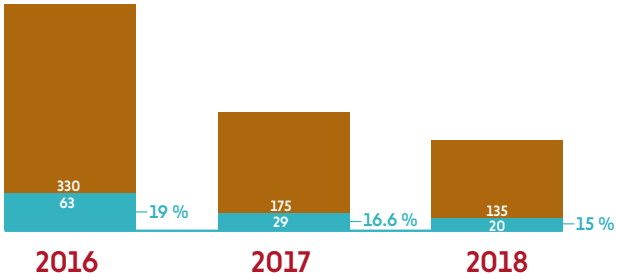
Nombre de dossiers

En 2018, le Bureau des enquêtes et des normes a reçu 20 plaintes et 40 requêtes. Il a aussi entendu trois appels d'audiences disciplinaires.



PLAINTES

Le CCW a reçu 135 plaintes et 20 d'entre elles (soit 15 %) ont été transmises au Bureau.



Processus de résolution rapide

Le Bureau a établi un processus de résolution rapide des plaintes. L'objectif de ce processus est de permettre un règlement rapide des problèmes soulevés par la clientèle du CCW. Le Bureau a toujours eu recours au principe de résolution rapide, mais c'est en juin 2018 qu'un processus bien défini a été utilisé pour la première fois. Les premiers commentaires de la clientèle et de la direction du CCW sur le processus sont positifs.

Résolution rapide des plaintes en 2018	2018
Nombre de plaintes soumises depuis juin 2018	4
Nombre de résolutions rapides acceptées par le CCW et les détenus depuis juin 2018	3
Nombre de résolutions rapides refusées par un détenu	1
Nombre de résolutions rapides refusées par le CCW	0

Catégories de plaintes ou de requêtes

Dès sa réception, chaque plainte ou requête est évaluée et catégorisée. Parmi les catégories les plus courantes, notons : le classement et le placement en détention, l'accès aux soins médicaux, le personnel, le processus de plaintes du CCW, les audiences disciplinaires et les services alimentaires.

Enquêtes reportées à 2019

Quatre enquêtes commencées en 2018 devront être conclues en 2019.

Recommandations formulées à la suite d'enquêtes sur des plaintes

Onze recommandations ont été faites au CCW à partir de conclusions tirées des enquêtes sur des plaintes effectuées en 2018.

Lorsqu'il reçoit des recommandations du Bureau, le CCW doit prendre une décision parmi les choix indiqués dans le tableau ci-dessous. Le tableau présente également les décisions prises à la suite des recommandations formulées en 2018.

En désaccord avec la recommandation	0
Recommandations acceptées avec modifications	2
Recommandations acceptées	1

2018

Le Bureau attend les réponses du CCW à propos de huit recommandations qui font suite à une enquête qui s'est terminée à la fin de 2018.

Mise en œuvre des recommandations

Le Bureau s'interroge sur la mise en œuvre de certaines recommandations (correctifs à apporter) par le CCW. Cette question est encore à régler et le Bureau s'est engagé à travailler étroitement avec les services correctionnels pour y parvenir.

REQUÊTES

Le Bureau peut recourir à un processus informel – des requêtes téléphoniques – pour aider la clientèle du CCW à résoudre les problèmes, comme en font foi les 40 requêtes traitées par le Bureau en 2018. Ce nombre de requêtes est le plus élevé depuis 2015 et représente plus du double de celui enregistré en 2017. Selon le point de vue du Bureau, régler les problèmes dès leur apparition donne de meilleurs résultats pour la clientèle, améliore le développement des capacités de gestion des conflits des clients et constitue une bonne utilisation des ressources allouées aux enquêtes.

APPELS

Audiences disciplinaires (CCW) et appels (Bureau des enquêtes et des normes)	2016	2017	2018
Audiences disciplinaires (CCW)	128	88	133
Appels (Bureau des enquêtes et des normes)	11	11	3
Pourcentage du total des audiences disciplinaires ayant fait l'objet d'un appel devant le Bureau des enquêtes et des normes	8,6 %	12,5 %	2,3 %

Décisions prises en réponse aux résultats des appels présentés devant le Bureau de 2016 à 2018	2016	2017	2018
Confirmation de la décision rendue et de la peine ou mesure corrective	7	5	1
Confirmation de la décision rendue et remplacement de la peine ou mesure corrective	3	3	0
Annulation de la décision rendue et de la peine ou mesure corrective	0	1	1
Ordre de tenir une nouvelle audience	1	2	1

INSPECTIONS

Le Bureau des enquêtes et des normes et l'inspection indépendante

Dans son rapport final sur l'inspection indépendante du Centre correctionnel de Whitehorse (CCW), M. David Loukidelis a fait deux recommandations directement liées au Bureau, qui a déjà pris des mesures pour suivre les recommandations du rapport. Ces points à améliorer avaient déjà été repérés par le Bureau et, dans certains cas, des correctifs avaient été apportés avant l'inspection réalisée par M. Loukidelis.

Les mesures prises sont les suivantes :

- Le 20 juin 2018, le ministère de la Justice a publié sur la page Web du Bureau des enquêtes et des normes tous les rapports d'inspection antérieurs.
- En novembre 2018, le ministère de la Justice a remplacé le poste d'enquêteur correctionnel adjoint par un tout nouveau poste d'enquêteur correctionnel du Yukon. Cette mesure a été prise afin d'assurer plus de transparence et de garantir l'indépendance et l'intégrité de la structure hiérarchique du Bureau. Le titulaire du poste relève directement du sous-ministre et agit à titre de directeur du Bureau des enquêtes et des normes conformément à la *Loi de 2009 sur les services correctionnels*.
- Le Bureau a commencé la création de nouvelles versions améliorées des documents portant sur les programmes et services offerts aux détenus. Ces documents pourront être consultés sur la page Web du Bureau.
- Pour répondre aux besoins des plaignants et procéder rapidement aux réexamens, le Bureau a commencé à appliquer le processus de résolution rapide.
- Le Bureau cherche à informer le public de son travail de manière transparente et exhaustive. À partir de maintenant, ses rapports annuels contiendront plus d'information pertinente et détaillée.

Le Bureau et le groupe de travail chargé de la mise en œuvre des recommandations formulées à la suite de l'inspection indépendante

Le Bureau a eu de nombreuses conversations avec M. David Loukidelis au cours de la période où ce dernier effectuait son inspection. L'objectif de ces conversations était de l'informer du point de vue du Bureau en tant que responsable de la surveillance indépendante du CCW depuis 2010.

Il est important de noter que les recommandations formulées par le Bureau à la suite des inspections effectuées en 2014 et en 2016 rejoignent celles de M. Loukidelis.

Depuis la publication du rapport d'inspection de M. Loukidelis, le Bureau a pu se joindre au groupe de travail chargé de la mise en œuvre des recommandations. Ce groupe est formé de hauts fonctionnaires des ministères de la Justice et de la Santé et des Affaires sociales, de représentants du Bureau des enquêtes et des normes, du Conseil des Premières nations du Yukon et de la Première nation des Kwanlin Dün. Le rôle du groupe de travail est de conseiller le ministère sur la manière de traduire en actions et en résultats les recommandations formulées dans le rapport. Le Bureau continuera de participer à ce processus. Si l'on en juge par sa participation aux travaux du groupe, il est évident que le ministère a adopté une approche progressive, orientée sur l'avenir. Il faut cependant garder en tête que les changements souhaités nécessiteront des ressources et du temps avant de pouvoir se concrétiser.

ENQUÊTES SPÉCIALES

La tenue d'une enquête spéciale peut être exigée par le sous-ministre responsable des services correctionnels ou être une initiative du directeur du Bureau des enquêtes et des normes.

FORMATIONS ET AFFILIATIONS

En 2018, le personnel du Bureau a participé à plusieurs formations et ateliers de perfectionnement professionnel.

- **Essentials for Ombuds Certification –** Osgoode Hall Law School Professional Development – 5 jours
- **Yukon First Nations History, Culture, Agreements and Self Government** – Commission de la fonction publique (CFP) – 4 jours
- **Practice and Procedures for Decision Makers (Administrative Law)** – Collège du Yukon – 3 jours
- **Advanced Decision Writing** – Collège du Yukon – 2 jours
- **Use of Force Theory and Practice** – Entrepreneur privé – 1 journée (en anglais)
- **Evaluation Essential Skills** – CFP – 4 jours

En 2018, le Bureau a été invité à rejoindre le réseau External Prison Oversight and Human Rights Network de l'International Prisons and Corrections Association (ICPA). Le Bureau est actuellement un membre institutionnel du Forum canadien des ombudsmans (FCO).

L'équipe du Bureau des enquêtes et des normes

Le Bureau est dirigé par Eric Stevenson, l'enquêteur correctionnel, et partage les locaux de la Direction de la sécurité publique et des enquêtes du ministère de la Justice. Au besoin, la Direction fournit un soutien administratif (pour la réception des plaintes, etc.). Sur demande, elle envoie du personnel pour aider le Bureau dans ses enquêtes. Le Bureau évaluera ses moyens d'action et demandera des mesures de soutien supplémentaires au cours de l'année à venir.

EXEMPLES DU TRAVAIL EFFECTUÉ PAR LE BUREAU

Résolution rapide de cas – L'accès au système de plaintes doit être libre et facile.

Le Bureau a été mis au fait de problèmes concernant l'accès au processus de plaintes du CCW. C'est successivement et dans un court laps de temps qu'il a été informé de ces problèmes par des requêtes téléphoniques et une plainte écrite. Il semblerait que quelques employés restreignaient l'accès aux formulaires de plainte. Cette pratique ne figure pas dans les politiques du CCW, ni dans le *Règlement sur les services correctionnels* ni dans les meilleures pratiques des services correctionnels.

Afin de remédier à cette situation – qu'il considérait comme une tendance –, le Bureau a contacté le directeur par intérim des services correctionnels pour l'informer du problème et l'aider à trouver des solutions. Après avoir pris connaissance de la position du Bureau, les services correctionnels ont ordonné au CCW de faire parvenir au personnel des directives écrites selon lesquelles on ne peut refuser aux détenus la possibilité de déposer une plainte. Ces directives décrivaient de façon détaillée l'approche appropriée relativement au processus de plainte. Le problème a été réglé rapidement, dans les cinq jours suivant le dépôt des plaintes. Le Bureau n'a reçu aucune autre plainte à ce sujet par la suite.

La requête, une solution simple

Un détenu du CCW a téléphoné au Bureau pour faire part de ses réserves quant à l'utilisation du système téléphonique pour préparer sa libération et son retour au sein de la collectivité. Le détenu avait rencontré des difficultés techniques avec le système téléphonique qu'il ne connaissait pas bien. Il aurait pu déposer une plainte officielle auprès du CCW, puis auprès du Bureau. Avec l'accord du détenu, le Bureau a transmis ses réserves à un cadre supérieur du CCW qui s'est engagé à faire en sorte que le détenu puisse faire les appels nécessaires. Le cadre supérieur a ensuite demandé à des membres du personnel de faire un suivi auprès du détenu et de lui offrir des appels gratuits supervisés sur une ligne téléphonique du CCW. Lorsque le Bureau a contacté le détenu pour vérifier ce qui avait été fait, celui-ci a confirmé avoir été accommodé et être satisfait du travail accompli par le CCW et le Bureau.

Enquête concernant une plainte – La décision est importante, mais le processus l'est tout autant.

Après avoir reçu une demande de réexamen de décisions de la part d'un plaignant, le Bureau a enquêté sur quatre plaintes portant sur un même incident. Des quatre plaintes déposées, trois visaient des décisions ou des actions que le Bureau a jugé raisonnables et légales. Quant à la quatrième plainte, le Bureau a conclu que le CCW n'avait initialement pas pris la bonne décision et n'avait pas répondu adéquatement aux objections du plaignant. Malgré la reconnaissance de cette erreur, les conséquences de la situation ayant mené à la quatrième plainte ont été jugées mineures en comparaison de celles des autres plaintes.

Le Bureau a découvert certaines lacunes dans le processus interne du CCW pour le réexamen des placements en détention séparée et dans les dossiers servant à évaluer les détenus en détention séparée. Après avoir comparé les méthodes utilisées dans les cas mentionnés ci-dessus aux politiques du CCW et aux exigences convenues pour les réexamens, il s'est avéré évident que des correctifs devaient être apportés au processus. Le Bureau note également que le CCW a pris des mesures raisonnables pour s'assurer que les conditions de détention ne soient pas plus restrictives que nécessaire.

L'enquête a permis au Bureau de formuler huit recommandations. Celles-ci visaient surtout à rendre plus équitable la procédure des placements restrictifs, conformément aux principes énoncés par la *Loi de 2009 sur les services correctionnels* selon lesquels les services correctionnels font appel aux mesures les moins restrictives possible compte tenu de la sécurité et les détenus ont accès à une procédure de réexamen efficace.

NOUVEAU CADRE D'INSPECTION

Le Bureau des enquêtes et des normes a jeté les premières bases d'un nouveau cadre pour les normes d'inspection. Les normes du Bureau s'inspireront de plusieurs politiques, textes de loi et documents juridiques territoriaux, nationaux et internationaux en matière de services correctionnels et de droits de la personne.

Ces normes seront adaptées aux besoins du Yukon et, pour s'en assurer, les gouvernements des Premières nations du Yukon, la Commission des droits de la personne du Yukon, les détenus du CCW et tout autre intervenant seront consultés à ce sujet. Ce nouveau cadre d'inspection sera axé sur la prévention et s'étendra à un large éventail de pratiques et de politiques en vigueur dans le milieu correctionnel. Les constats seront comparés à des normes et à des indicateurs établis. Ce cadre d'inspection n'existe pas encore au Canada; il s'inspire principalement des meilleures pratiques des inspectorats correctionnels britanniques et australiens.