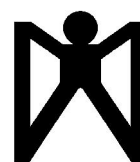

Le Groupe de défense des droits des détenuEs de Québec

Service d'information téléphonique

Rapport 2010/2011

20 juin 2011



DESCRIPTION DU PROGRAMME

Le service téléphonique s'adresse à toute personne touchée par la détention ou la judiciarisation qui désire obtenir de l'information en regard du fonctionnement du milieu carcéral, des droits, responsabilités et obligations des personnes incarcérées dans un établissement de détention au Québec. Il permet également d'obtenir de l'information au sujet de l'impact du casier judiciaire, des droits et recours disponibles en cas de discrimination et des étapes entourant la demande de réhabilitation. L'organisme peut être appelé à intervenir dans certains cas afin d'aider la personne judiciarisée dans ses démarches visant à faire valoir ces droits.

OBJECTIFS DU PROGRAMME

- **Offrir de l'information concernant les droits, obligations et recours des personnes incarcérées ou judiciarisées afin de favoriser le respect de leurs droits.**
 - Offrir de l'information vulgarisée concernant les droits, obligations et recours prévus par les lois et politiques concernant le système correctionnel du Québec ;
 - Offrir de l'information vulgarisée en regard du casier judiciaire ;
 - Référer les personnes aux instances susceptibles de les aider dans leurs démarches ou intervenir auprès des instances concernées, s'il y a lieu ;
 - Favoriser la responsabilisation de la personne en la considérant apte à entreprendre les démarches visant la résolution des problèmes rencontrés et en lui offrant du soutien, s'il y a lieu.

TERRITOIRE DESSERVI PAR LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE

Le GDDDQ est le seul organisme au Québec offrant un service téléphonique s'adressant aux citoyens incarcérés ou non qui désirent obtenir de l'information sur les lois et règlements concernant le système carcéral. Tous les appels effectués par les personnes incarcérées sont obligatoirement à frais virés. Par conséquent, le GDDDQ accepte les frais d'appels en provenance de l'ensemble des 19 établissements correctionnels du Québec.

Bien que nous répondions aux demandes d'information de l'ensemble des personnes incarcérées au Québec, nos services s'adressent principalement à la clientèle des régions de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches. C'est pourquoi nous limitons nos interventions en fonction des critères suivants :

- a) La personne qui reçoit l'appel intervient si la personne est incarcérée à l'Établissement de détention de Québec (ÉDQ).
- b) Lorsqu'une personne est incarcérée dans un autre centre de détention, l'intervenant accepte d'intervenir dans le dossier s'il remplit l'une des deux conditions suivantes :
 - 1- le dossier a été ouvert alors que la personne était incarcérée à l'ÉDQ;
 - 2- la personne incarcérée désire être transférée à l'ÉDQ;
- c) En d'autres circonstances, si une intervention est nécessaire, la personne incarcérée est dirigée vers tout organisme susceptible de répondre à ses besoins.
- d) En tout temps, l'intervenant évalue l'**urgence** de la situation et adapte son intervention en fonction de celle-ci.

POPULATION REJOINTE PAR LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE

La population générale

Notre service téléphonique s'adresse à toute personne qui désire obtenir de l'information en regard du fonctionnement du système correctionnel québécois ainsi que des droits et obligations en

milieu carcéral. En conséquence, la clientèle faisant appel à notre service est composée principalement de personnes incarcérées dans un établissement provincial (sentence de deux ans moins un jour), de personnes judiciairisées ou encore de leurs proches.

La population correctionnelle

Les caractéristiques sociales, selon le ministère de la Sécurité publique

En raison de la confidentialité de notre service téléphonique, nous ne disposons pas de statistiques sur les caractéristiques sociales propres à notre clientèle. Toutefois, en fonction des données fournies par le ministère de la Sécurité publique du Québec, nous sommes en mesure de dresser un portrait de la clientèle carcérale.

- La majorité des personnes incarcérées sont des hommes, dans une proportion d'environ 90 % et sont célibataires dans un peu plus de la moitié des cas.
- Une grande proportion de celles-ci vivait dans une situation de pauvreté avant leur incarcération. Le tiers des personnes incarcérées bénéficiaient de l'aide sociale au moment de leur prise en charge par les services correctionnels. Bien qu'une majorité des personnes avait comme principale source de revenus un travail rémunéré, pour près de 90 % d'entre eux, leurs revenus sont largement inférieurs au salaire net du Canadien moyen. Le manque de formation des personnes contrevenantes constitue un facteur limitant considérablement leur insertion socioprofessionnelle. Plus précisément, 64 % des personnes incarcérées n'ont aucun diplôme.
- Les troubles de santé mentale sont très fréquents en milieu carcéral. Selon l'étude du Protecteur du citoyen rendu public en mai 2011, 61 % des personnes incarcérées dans les centres de détention du Québec avaient à leur dossier, au cours des cinq années précédentes, au moins un diagnostic évoquant un problème de santé mentale et/ou une consommation problématique d'alcool ou de drogues. Les troubles plus graves touchent 25% des citoyens détenus. En comparaison, 20 % de la population dans son ensemble développera un problème de santé mentale au cours de sa vie. Les troubles graves et persistants affectent quant à eux de 1 % à 3 % de la population.¹
- Les problèmes de toxicomanie sont également fréquents chez les personnes incarcérées. 54 % de la clientèle correctionnelle consommait fréquemment de la drogue et pour plusieurs d'entre eux, de façon quotidienne.
- Un bon nombre des personnes contrevenantes ont vécu des situations familiales difficiles. 37 % ont été victime de violence parentale, 18 % ont été agressées sexuellement et la moitié ont déjà été placées en famille ou centre d'accueil.

¹ Protecteur du citoyen, *Rapport du Protecteur du citoyen pour des services mieux adaptés aux personnes incarcérées qui éprouvent un problème de santé mentale*, Québec, Protecteur du citoyen, 2011. p. 15-16.

Les caractéristiques criminelles, selon le ministère de la Sécurité publique²

Un regard sur les statistiques correctionnelles et sur la criminalité nous donne un bon portrait des caractéristiques criminelles de notre clientèle.

Ce sont les crimes contre la propriété qui constituent la très grande majorité des infractions au *Code criminel* enregistrées, alors que les crimes contre la personne comptent pour 22 % du total des infractions criminelles compilées. Mentionnons que le taux de criminalité, au Québec et au Canada, poursuit une tendance à la baisse depuis le début des années 1990. Ce taux s'établissait à 4 918 / 100 000 hab. en 2009 au Québec.

Ce sont les vols de moins de 5 000\$ (26.5%), les introductions par effractions (15%), les méfaits (12.3%), les voies de faits (11.7%) et les vols de véhicules à moteur (7.1%) qui formaient les cinq principaux délits commis en 2009 au Québec, soit la grande majorité (73%) des infractions criminelles.

La population correctionnelle incarcérée dans l'attente d'un procès (prévenus) représente près de la moitié des personnes actuellement incarcérées dans les prisons du Québec.

DOSSIERS TRAITÉS EN 2010-2011

Les intervenants ont traité 227 dossiers durant l'année 2010-2011 via le service téléphonique. Il est à noter que le nombre de dossiers ne reflète pas le nombre d'appels reçus ni le nombre de personnes puisqu'un même dossier peut concerner plus d'une personne (plainte collective) et certains dossiers nécessitent plusieurs communications (suivis) avec la personne incarcérée.

Catégories de dossiers

Les dossiers traités au service téléphonique se divisent en deux catégories :

1— Les dossiers d'information : Tout dossier qui consiste en une demande de renseignements et pour lequel l'intervenant qui reçoit l'appel ne fournit que des informations sans qu'aucune démarche ne soit entreprise par la suite. Dans la majorité des cas, il s'agit de demandes de renseignements sur les lois et règlements de même que sur les régies internes des divers établissements de détention.

2— Les dossiers d'intervention : Tout dossier pour lequel l'intervenant qui reçoit l'appel effectue diverses démarches. De manière générale, l'intervenant n'agit que lorsque les recours prévus par les lois ont été utilisés et que la situation demeure inchangée.

Cette année, 30 dossiers (13 %) ont nécessité une intervention de la part des intervenants de l'organisme.

² : Données tirées de : Ministère de la Sécurité publique. *Statistiques 2009 de la criminalité au Québec*. Québec, Gouvernement du Québec, 2011, 89 pages.

Répartition des dossiers selon la catégorie de dossier

	Dossiers ouverts				
	2010-2011		2009-2010	2008-2009	2007-2008
	Nbre	%	%	%	%
Information	197	87%	82%	88%	91%
Intervention	30	13%	18%	12%	9%
Total	227	100%	100%	100%	100%

Provenance des appels

La majorité des appels reçus au service d'information proviennent du milieu carcéral. Le nombre d'appel en provenance de l'extérieur d'un établissement de détention est relativement stable depuis quelques années.

Répartition des dossiers selon la provenance des appels

	Dossiers ouverts				
	2010-2011		2009-2010	2008-2009	2007-2008
	Nombre	%	%	%	%
Milieu carcéral	134	59%	57	60%	58%
Extérieur	93	41%	43%	40%	42%
Total	227	100%	100%	100%	100%

Clientèle

Principalement, ce sont les personnes incarcérées qui font appel au service d'information téléphonique, dans une proportion de près de 60%. Les demandes faites par les proches des personnes judiciairisées est à la hausse cette année encore.

Répartition des dossiers selon le statut de l'appelant

	Dossiers ouverts			
	2010-2011		2009-2010	2008-2009
	Nbr	%	%	%
Personnes incarcérées (condamnées)	118	52%	46%	58%
Personnes incarcérées (prévention)	14	6%	15%	5%
Ex-détenuEs	11	5%	8%	6%
Proches	72	32%	25%	26%
Autre sanction pénale	8	4%	3%	--
Autre / Inconnu	4	2%	4%	5%
Total	227	100%	100%	100%

La clientèle correctionnelle

Parmi la clientèle correctionnelle, ce sont des hommes qui, majoritairement, font appel à notre ressource, dans une proportion de 91% en 2010-2011. Ceci reflète la réalité du milieu carcéral puisque la proportion d'hommes incarcérés se situe autour de 90%.

Répartition des dossiers - hommes et femmes incarcérées

Population carcérale seulement

	Dossiers ouverts				
	2010-2011		2009-2010	2008-2009	2007-2008
	Nbre	%	%	%	%
Hommes	122	91%	93%	94%	90%
Femmes	12	9%	7%	6%	10%
Total	134	100%	100%	100%	100%

Les services du GDDDQ s'adressent en premier lieu aux gens des régions de Québec et Chaudière-Appalaches et notre expertise touche le niveau provincial (sentences de deux ans moins un jour). Nous recevons tout de même un bon nombre d'appel en provenance de l'ensemble des établissements correctionnels du Québec et, à l'occasion, de certains pénitenciers.

La proportion des dossiers en provenance de l'Établissement de détention de Québec s'est maintenue à 68% encore cette année.

Répartition des dossiers selon la provenance de l'appel (hommes et femmes incarcérées)

Population carcérale seulement

	Dossiers ouverts				
	2010-2011		2009-2010	2008-2009	2007-2008
	Nbre	%	%	%	%
Établissement de détention de Québec	91	68%	68%	62%	59%
Autres centres de détention (provinciaux)	38	28%	32%	37%	40%
Pénitenciers (fédéral)	5	4%	0%	2%	1%
Total	134	100%	100%	100%	100%

Établissements visés

La répartition par établissements visés permet de refléter quels étaient les établissements concernés parmi l'ensemble des dossiers ouverts, que ceux-ci proviennent d'une personne incarcérée ou d'une personne de l'extérieur (proche, ex-détenus ou autre).

Environ 44 % de l'ensemble des dossiers ouverts cette année concernaient l'établissement de détention de Québec, homme et femmes.

Répartition des dossiers par établissements visés

	Dossiers ouverts	
	2010-2011	
	Nbr	%
Amos	2	0,9%
Baie-Comeau	12	5,3%
Bordeaux (Mtl)	10	4,4%
Chicoutimi	2	0,9%
Hull	3	1,3%
New-Carlisle	6	2,6%
Percé	2	0,9%
Québec (Hommes)	88	38,8%
Québec (Femmes)	12	5,3%
Rimouski	2	0,9%
Rivière-des-Prairies	6	2,6%
Roberval	2	0,9%
Saint-Jérôme	7	3,1%
Sept-Îles	1	0,4%
Sherbrooke	2	0,9%
Sorel	2	0,9%
Tanguay	2	0,9%
Trois-Rivières	8	3,5%
Valleyfield	1	0,4%
Fédéral	14	6,2%
Autre Province	0	0,0%
Aucun établissement / Inconnu	43	18,9%
Total	227	100,0%

Nature des dossiers

Les dossiers ouverts se classent sous 16 motifs³. En vue du développement du nouveau service, un nouveau motif a été créé pour inclure les demandes en lien avec le casier judiciaire et la demande de pardon. Ces demandes étaient auparavant classés sous le motif *Processus judiciaire / Justice*.

Ce sont les demandes en lien avec les programmes de remises en liberté et la libération qui occupent cette année le premier rang (18%), suivi des informations en regard des transferts et du lieu d'incarcération (15%) ainsi que des soins de santé en milieu carcéral (14%).

Les programmes de remises en liberté

Un grand nombre de personnes demande de l'information sur les divers programmes de réinsertion sociale et de remise en liberté. Nous constatons que bien que la nouvelle loi soit en vigueur depuis quatre ans, les personnes incarcérées ont toujours de la difficulté à obtenir une information juste à ce sujet. Certains reçoivent même des informations contradictoires de la part du personnel.

³ : Voir la description des motifs en annexe 1

Dans plusieurs cas, les personnes incarcérées se plaignent du retard dans leur évaluation. Plusieurs personnes n'ont toujours pas été évaluées et ne disposent d'aucun plan d'intervention correctionnel malgré qu'ils soient à l'aube du sixième de leur sentence. Ceci à pour conséquence, entre autre, de retarder la possibilité de déposer une demande de permission de sortir de type réinsertion sociale.

Les transferts demeurent fréquents

Malgré l'accroissement de la capacité correctionnel, les établissements de détention demeurent surpeuplés et de nombreux citoyens sont par conséquent déplacés dans un établissement correctionnel éloigné de leur milieu d'origine. Bien que légaux, les transferts ont de nombreuses conséquences, notamment l'interruption des programmes de réhabilitation, la coupure des liens familiaux et la difficulté d'entreprendre des démarches de réinsertion sociale, tels la recherche d'un emploi ou d'un logement en vue d'une libération. Les problèmes de transferts représentent 15% des dossiers ouverts à notre service téléphonique cette année.

Soins de santé : accessibilité difficile et médication coupée.

Bien que l'on constate une légère baisse de la proportion des dossiers relatifs aux soins de santé, qui passent à 14% des dossiers ouverts, bon nombre de personnes incarcérées se plaignent de la difficulté d'accès au service de santé en milieu carcéral et de l'interruption de la médication. Dans ce dernier cas, bon nombre de gens nous font part qu'elles se voient privées de leur médication sans qu'elles n'aient rencontrée le médecin, ou encore à des fins « disciplinaires ».

Conditions d'hébergement

De plus en plus de personnes dénoncent les conditions de vies dans lesquels elles évoluent. Il va s'en dire que les dossiers de cette catégorie sont variés et certains découlent du problème de surpopulation carcérale, comme le manque de lit obligeant la personne incarcérées à dormir sur un petit matelas sur le sol et le nombre de personnes par cellule. De surcroît, on remarque que de plus en plus de personnes incarcérées se plaignent de la quantité de nourriture.

Perte de confiance envers le système de traitement des plaintes

Nos intervenants constatent malheureusement que de plus en plus de personnes incarcérées perdent confiance quant à l'efficacité du système de traitement des plaintes. L'inaction du ministère de la Sécurité publique à corriger des lacunes dénoncées au système de plaintes ou celles constatées par le Protecteur du citoyen a pour effet que de plus en plus de gens nous disent que le système de plainte est inefficace.

D'autre part, il semble que la menace de transfert soit toujours employée par certains agents lorsqu'une personne incarcérée désire porter plainte. Ces propos nous sont souvent rapportés tant lors de nos interventions téléphoniques que durant nos ateliers en détention.

Nous osons croire la direction de l'Établissement de détention de Québec lorsqu'elle affirme que les personnes incarcérées qui portent plainte ne sont pas transférées. Cependant, il semble que l'utilisation de la menace du transfert soit ancrée dans la culture carcérale, du moins chez certains agents. Année après année et dans des établissements correctionnels différents, des personnes détenues affirment recevoir de telles menaces lorsqu'elles demandent accès au formulaire de plainte.

Répartition des dossiers selon la nature

	Dossiers ouverts			
	2010-2011		2009-2010	
	Nbr	%	Nbr	%
Soins de santé	31	13,7%	39	17,8%
Transferts / Lieu d'incarcération	34	15,0%	17	7,8%
Programmes de remises en liberté / libération	40	17,6%	22	10,0%
Discipline / Mesures de sécurité	9	4,0%	13	5,9%
Régime de vie / classement	11	4,8%	7	3,2%
Gestion de sentence / Dossier correctionnel	3	1,3%	5	2,3%
Conditions d'hébergement	21	9,3%	12	5,5%
Effets personnels / Cantine	5	2,2%	18	8,2%
Contacts avec l'extérieur	16	7,0%	24	11,0%
Programmes d'activités et de réinsertion sociale	4	1,8%	4	1,8%
Attitude / Sévices de la part du personnel	4	1,8%	3	1,4%
Système de traitement des plaintes	2	0,9%	2	0,9%
Processus judiciaire	23	10,1%	36	16,4%
Casier judiciaire	4	1,8%	n.d	n.d
Référence ressources externes	3	1,3%	4	1,8%
Autre	17	7,5%	13	5,9%
Total	227	100,0%	219	100,0%

ANNEXE 1

Description des motifs des dossiers.

1- Soins de santé

Les dossiers en matière de soins santé touchent à la fois l'accessibilité et la qualité des soins (physiques et psychologiques) offerts en milieu correctionnel, la médication, les rendez-vous médicaux à l'extérieur de l'établissement ainsi que les soins dentaires.

2- Transfert / Lieu d'incarcération

Dossiers reliés au transfert d'une personne dans un autre établissement correctionnel, les motifs du transfert, le transport et le lieu d'incarcération de la personne.

3- Programmes de remise en liberté / Libération

Dossiers qui sont reliés aux absences temporaires, à la libération conditionnelle et la remise en liberté à la fin de la sentence.

4- Discipline / Mesures de sécurité

Ce type de dossier peut concerner les mesures disciplinaires imposées par le comité de discipline, les procédures encadrant le processus disciplinaire tel le rapport de manquement, le compte rendu du comité et la représentation par avocat, les fouilles, l'utilisation d'instruments de contraintes et les mesures d'urgence.

5- Régime de vie / Classement

Tout dossier relatif aux divers régimes de vie des personnes incarcérées, au classement et au statut de protection.

6- Gestion de sentence

Sujet référant au calcul de la sentence, au plan d'intervention correctionnel ou au plan de séjour, à la période d'évaluation et au profil assigné à la personne incarcérée ainsi qu'au dossier social de la personne.

7- Conditions d'hébergement

Les dossiers touchant le chauffage, le mobilier, le bruit, la fumée, l'eau chaude, l'hygiène, la nourriture, etc.

8- Effets personnels / Cantine

Inclus les dossiers reliés à la perte, la détérioration, les dommages, la saisie et le vol d'effets personnels, les effets autorisés, les vêtements, l'avoir des personnes incarcérées, l'accès aux produits d'indigents et la cantine.

9- Contacts avec l'extérieur

Regroupe les dossiers relatifs au contact de la personne incarcérée avec les personnes de l'extérieur de l'établissement, telles ses proches et son avocat. Comprend les visites, le courrier et le téléphone.

10- Programmes d'activités & de réinsertion sociale

Tout dossier relatif au Fonds pour le bénéfice des personnes incarcérées et aux programmes d'activités pour les personnes incarcérées qui sont dispensées par ce Fonds, notamment, le travail, la formation, les activités socio-culturelles et de loisir de même que la bibliothèque.

11- Attitude / Sévices de la part du personnel

Ce type de dossier réfère à des attitudes, comportements, paroles ou gestes commis par des membres du personnel et jugés inadéquats.

12- Système de traitement des plaintes

Tout dossier concernant l'accessibilité, le fonctionnement et la qualité du système de traitement des plaintes. Bien que les personnes incarcérées soient fréquemment référées à ce système lors d'une intervention, cette catégorie n'est utilisée que lorsqu'une demande précise concernant le système de plainte nous est acheminée.

13- Processus judiciaire / Justice

Les dossiers reliés au processus judiciaire, au casier judiciaire, demandes de pardon, les références à des ressources d'aide juridique et aux avocats (référence et plainte), les services policiers (déontologie) se regroupent dans cette catégorie.

14- Casier judiciaire

Inclus tout dossier en lien avec le casier judiciaire, la demande de pardon, la discrimination en raison des antécédents judiciaires et les recours disponibles en la matière.

14- Référence ressources externes

Inclus tout dossier de référence à une ressource extérieure tel une maison de transition, de thérapie, un centre d'aide, etc.

15- Autre

Tous les dossiers qui n'entrent pas dans l'une des catégories énumérées.

ANNEXE 2

Répartition des dossiers ouverts (2010-2011)

[du 1^{er} avril au 31 mars]

	Nombre	%
Total des demandes provenant d'un établissement carcéral	134	59.0 %
Répartition selon le sexe :		
Femmes	12	9.0 %
Hommes	122	91.0 %
Répartition selon la provenance :		
Établissement de détention de Québec (Hommes/Femmes)	91	67.9 %
Autres centres de détention (provinciaux)	38	28.4 %
Pénitenciers (fédéral)		
Total des demandes provenant de l'extérieur	93	41.0 %
Total des dossiers ouverts	227	100.0 %
RÉPARTITION PAR TYPE D'INTERVENTION		
Information	197	86.3 %
Intervention	30	13.2 %
Total	227	100.0 %
RÉPARTITION PAR CATÉGORIE DES DOSSIERS		
Soins de santé	31	13.7 %
Transferts / Lieu d'incarcération	34	15.0 %
Programmes de remises en liberté / Libération	40	17.6 %
Discipline / Mesures de sécurité	9	4.0 %
Régime de vie / Classement	11	4.8 %
Gestion de sentence	3	1.3 %
Conditions d'hébergement	21	9.3 %
Effets personnels / Cantine	5	2.2 %
Contacts avec l'extérieur	16	7.0 %
Programmes d'activités et de réinsertion sociale	4	1.8 %
Attitude / Sévices de la part du personnel	4	1.8 %
Système de traitement des plaintes	2	0.9 %
Justice	23	10.1 %
Casier judiciaire	4	1.8 %
Référence ressources externes	3	1.3 %
Autre	17	7.5 %
Total	227	100.0 %

	Nombre	%
RÉPARTITION PAR ÉTABLISSEMENT VISÉS		
Amos	2	0.9 %
Baie-Comeau	12	5.3 %
Bordeaux	10	4.4 %
Chicoutimi	2	0.9 %
Hull	3	1.3 %
New-Carlisle	6	2.6 %
Percé	2	0.9 %
Québec (Hommes)	88	38.8 %
Québec (Femmes)	12	5.3 %
Rimouski	2	0.9 %
Rivière-des-Prairies	6	2.6 %
Roberval	2	0.9 %
Saint-Jérôme	7	3.1 %
Sept-Îles	1	0.4 %
Sherbrooke	2	0.9 %
Sorel	2	0.9 %
Tanguay	2	0.9 %
Trois-Rivières	8	3.5 %
Valleyfield	1	0.4 %
Fédéral	14	6.2 %
Autre Province	0	0.0 %
Aucun établissement / Inconnu	43	18.9 %
Total	227	100.0%

Note : La répartition par établissements visés fait référence à l'établissement correctionnel concerné par la demande, que l'appelant soit incarcéré dans un autre établissement ou l'extérieur d'un établissement correctionnel.

RÉPARTITION PAR STATUT DE L'APPELANT		
Personnes incarcérées (condamnées)	118	52.0 %
Personnes incarcérées (prévention)	14	6.2 %
Ex-détenuEs	11	4.8 %
Proches	72	31.7 %
Autre sanction pénale	8	3.5 %
Autre / Inconnu	4	1.8 %
Total	227	100.0 %