

# Service téléphonique

## Rapport 2011-2012

# INTRODUCTION

---

Le présent rapport permet de constater quels sont les principaux problèmes et questionnements soulevés à notre service d'information téléphonique durant l'année.

Aux fins statistiques, l'année du service d'information téléphonique s'étend du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars.

## DESCRIPTION DU PROGRAMME

Le service d'information téléphonique permet à toute personne d'obtenir de l'information vulgarisée sur le fonctionnement du système correctionnel québécois, les droits, responsabilités et obligations en milieu carcéral, les impacts du casier judiciaire et les recours disponibles en cas de discrimination et la demande de suspension du casier judiciaire (pardon). En outre, l'organisme peut être appelé à intervenir dans certains cas afin d'aider la personne judiciarisée dans ses démarches visant à faire valoir ses droits.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

### Objectifs généraux :

- Offrir de l'information concernant les droits, obligations et recours des personnes incarcérées ou judiciarisées afin d'en favoriser le respect.

### Sous-objectifs

- 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 au sujet du casier judiciaire ;
- Référer les personnes aux instances susceptibles de les aider dans leurs démarches et intervenir auprès des instances concernées, s'il y a lieu ;
- Favoriser la responsabilisation de la personne en la considérant apte à entreprendre d'elle-même les démarches visant la résolution des problèmes rencontrés en lui offrant du soutien, s'il y a lieu.

## TERRITOIRE DESSERVI PAR LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE

Alter Justice est le seul organisme au Québec offrant un service téléphonique s'adressant aux personnes 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, Alter Justice accepte les frais d'appels en provenance de l'ensemble des établissements correctionnels du Québec.

Bien que nous répondions à toutes les demandes d'information, nos services s'adressent principalement à la clientèle des régions de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches. C'est pourquoi nous limitons généralement nos interventions à la clientèle de l'Établissement de détention de Québec.

## POPULATION REJOINTE

La population rejointe par l'organisme est diversifiée en fonction des programmes. Principalement, nos services et actions s'adressent à tous ceux qui sont touchés par la judiciarisation et la détention dans un établissement correctionnel du Québec (sentence maximale de deux ans moins un jour) ou qui s'intéressent à ces sujets.

La clientèle faisant appel à nos services est composée principalement de personnes incarcérées dans un établissement provincial (sentence maximale de deux ans moins un jour), de personnes judiciarisées et de leurs proches.

L'expression « clientèle judiciarisée » englobe toute personne possédant un casier judiciaire, sans que celle-ci n'ait nécessairement été détenue. En effet, il est estimé que seul 35 % de la clientèle judiciarisée a été incarcérée à un moment ou un autre au sein d'un établissement de détention provincial ou fédéral.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> : Comité aviseur pour la clientèle judiciarisée adulte, site Internet.

# DOSSIERS TRAITÉS EN 2011-2012

Les intervenants ont traité 284 dossiers durant l'année 2011-2012 via le service d'information téléphonique. Il est à noter que le nombre de dossiers ne reflète pas le nombre d'appels reçus ni le nombre de personnes concernées puisqu'un même dossier peut toucher plus d'une personne (plainte collective) et certains dossiers nécessitent plusieurs communications (suivis) avec la personne incarcérée.

Le nombre de dossiers ouverts cette année représente une hausse de 25 % comparativement à 2010-2011.

## PROVENANCE DES APPELS

La majorité des appels reçus au service d'information proviennent du milieu carcéral. En effet, 56 % des demandes provenaient d'un établissement de détention, contre 44 % de l'extérieur.

## STATUT DE L'APPELANT

La moitié des demandes ont été faites par des personnes détenues (condamnées). On remarque cette année une hausse des demandes faites par les personnes judiciarisées (non incarcérées). Ces dernières représentent 13 % des demandes. Cette hausse s'explique sûrement par la mise en opération de notre nouveau volet.

### RÉPARTITION PAR STATUT DE L'APPELANT

Personnes incarcérées (condamnées)	145	(51.1 %)
Personnes incarcérées (prévention)	22	(7.7 %)
Personnes judiciarisées	38	(13.4 %)
Proches	57	(20.1 %)
Autre sanction pénale	3	(1.1 %)
Autre / Inconnu	19	(6.7 %)

## ÉTABLISSEMENTS VISÉS

La répartition par établissements visés permet de constater que la majorité des dossiers traités en 2011-2012 concernait l'Établissement de détention de Québec. Près de 40 % des dossiers concernaient cette prison (homme et femmes confondus). Cette proportion grimpe à 55 % si l'on exclut les dossiers qui ne concernaient pas un établissement de détention. Il importe de mentionner qu'avec la hausse du nombre de demandes reliées au casier judiciaire, la catégorie « *Aucun établissement* » est forcément à la hausse dans la répartition par établissements visés. C'est l'établissement de Bordeaux (Montréal) qui arrive au deuxième rang.

## NATURE DES DOSSIERS

Les dossiers ouverts se classent sous seize (16) motifs<sup>2</sup>.

La catégorie *Programmes de remise en liberté / Libération* occupe cette année encore le premier rang, suivi des catégories *Soins de santé* et *Casier judiciaire / Pardon*.

### CATÉGORIE DES DOSSIERS (TOP 5)

Prog. de remise en liberté / Libération	50	(17.6 %)
Soins de santé	39	(13.7 %)
Casier judiciaire / Pardon	34	(12.0 %)
Contact avec l'extérieur	20	(7.0 %)
Effets personnels / Cantine	19	(6.7 %)
Justice	19	(6.7 %)

La mise en opération de notre nouveau volet d'intervention se reflète encore une fois à ce niveau : on remarque une hausse importante des demandes en lien avec le casier judiciaire et la demande de pardon, la proportion de ces dossiers ayant augmenté de 1.8 % à 12 %.

Outre le motif *Casier judiciaire / pardon*, on remarque une hausse des dossiers relatifs aux *Effets personnels / cantine*, ceux en lien avec *l'Attitude / sévices de la part du personnel* de même que les demandes de références vers une ressource externe.

À l'inverse, on observe une diminution des demandes des natures suivantes : *Transfert / Lieu d'incarcération, Discipline / Mesures de sécurité, Justice* ainsi que *Conditions d'hébergement / Services*.

### Programmes de remise en liberté / Libération

La majorité des demandes reçues sous ce motif concernent des questions d'ordre général sur les divers programmes de remise en liberté (permission de sortir et libération conditionnelle). On remarque encore cette année que les personnes incarcérées sont peu ou mal informées du fonctionnement de ces programmes.

De nombreuses questions sont en lien avec les retards dans l'évaluation des personnes condamnées. Plusieurs personnes n'ont toujours pas été évaluées à l'aube du sixième de leur sentence, voire même du tiers, ce qui retarde inutilement leur admissibilité aux divers programmes de réinsertion sociale offerts dans la communauté. Il en est ainsi puisqu'elles ne peuvent être évaluées pour l'obtention d'une permission de sortie ou encore d'une libération conditionnelle sans avoir préalablement obtenu leur plan d'intervention correctionnel.

### Soins de santé

Les soins de santé demeurent un sujet de plainte important en milieu carcéral. La majorité des demandes concernaient une coupure ou une modification d'une médication.

Alter Justice déplore encore une fois les coupures de médication à des fins disciplinaires, lesquelles demeurent présentes dans le système correctionnel.

### Casier judiciaire et demande de pardon

Alter Justice a reçu depuis le lancement de son nouveau programme de nombreuses questions concernant le casier judiciaire et la demande de pardon. La majorité des questions concernait la discrimination relative à l'emploi ou à l'assurance, les déplacements transfrontaliers et l'admissibilité au pardon.

<sup>2</sup> : Voir la description des motifs à l'annexe 1

Concernant ce dernier point, de nombreuses personnes avaient des questionnements en regard des récentes modifications législatives au régime du pardon, désormais appelé suspension de casier judiciaire. Ces modifications font suite à l'adoption du projet de loi C-10 et aux modifications des tarifs décrétées par le gouvernement fédéral.

## **Effets personnels / Cantine**

Alter Justice a reçu cette année un grand nombre de questions en lien avec les effets personnels des personnes incarcérées.

Une nouvelle directive locale à l'effet que seules les personnes inscrites sur la liste des visiteurs approuvés sont autorisées à apporter des vêtements ou de l'argent à une personne incarcérée semble s'avérer problématique pour certaines personnes, plus particulièrement dans les cas de celles qui purgent leur sentence loin de leur milieu d'origine.

# STATISTIQUES

## SERVICE D'INFORMATION TÉLÉPHONIQUE : RÉPARTITION DES DOSSIERS OUVERTS (2011-2012)

<b>[du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars]</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
<b>Total des demandes provenant d'un établissement carcéral</b>	<b>160</b>	<b>56.3 %</b>
<b>Répartition selon le sexe :</b>		
Femmes	12	7.5 %
Hommes	148	92.5 %
<b>Répartition selon la provenance :</b>		
Établissement de détention de Québec (Hommes/Femmes)	94	58.8 %
Autres centres de détention (provinciaux)	60	37.5 %
Pénitenciers (fédéral)	6	3.8 %
<b>Total des demandes provenant de l'extérieur</b>	<b>124</b>	<b>43.7 %</b>
<b>Total des dossiers ouverts</b>	<b>284</b>	<b>100.0 %</b>

<b>RÉPARTITION PAR TYPE D'INTERVENTION</b>		
Information	275	96.8 %
Intervention	9	3.2 %
<b>Total</b>	<b>284</b>	<b>100.0 %</b>

<b>RÉPARTITION PAR CATÉGORIE DES DOSSIERS</b>		
Soins de santé	39	13.7 %
Transferts / Lieu d'incarcération	14	4.9 %
Programmes de remises en liberté / Libération	50	17.6 %
Discipline / Mesures de sécurité	6	2.1 %
Régime de vie / Classement	10	3.5 %
Gestion de sentence	8	2.8 %
Conditions d'hébergement	18	6.3 %
Effets personnels / Cantine	19	6.7 %
Contacts avec l'extérieur	20	7.0 %
Programmes d'activités et de réinsertion sociale	6	2.1 %
Attitude / Sévices de la part du personnel	11	3.9 %
Système de traitement des plaintes	3	1.1 %
Justice	19	6.7 %
Casier judiciaire / Pardon	34	12.0 %
Référence ressources externes	14	4.9 %
Autre	13	4.6 %
<b>Total</b>	<b>284</b>	<b>100.0 %</b>

	Nombre	%
<b>RÉPARTITION PAR ÉTABLISSEMENTS VISÉS</b>		
Amos	1	0.4 %
Baie-Comeau	4	1.4 %
Bordeaux	23	8.1 %
Chicoutimi	3	1.1 %
Hull	1	0.4 %
New Carlisle	1	0.4 %
Percé	2	0.7 %
Québec (Hommes)	95	33.5 %
Québec (Femmes)	17	6.0 %
Rimouski	5	1.8 %
Rivière-des-Prairies	3	1.1 %
Roberval	0	0.0 %
Saint-Jérôme	7	2.5 %
Sept-Îles	5	1.8 %
Sherbrooke	9	3.2 %
Sorel	1	0.4 %
Tanguay	5	1.8 %
Trois-Rivières	7	2.5 %
Fédéral	15	5.3 %
Autre Province	0	0.0 %
Aucun établissement / Inconnu	80	28.2 %
<b>Total</b>	<b>284</b>	<b>100.0 %</b>

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 à l'extérieur d'un établissement correctionnel.

<b>RÉPARTITION PAR STATUT DE L'APPELANT</b>		
Personnes incarcérées (condamnées)	145	51.1 %
Personnes incarcérées (prévention)	22	7.7 %
Ex-détenuEs	38	13.4 %
Proches	57	20.1 %
Autre sanction pénale	3	1.1 %
Autre / Inconnu	19	6.7 %
<b>Total</b>	<b>284</b>	<b>100.0 %</b>



# ANNEXE 1

---

## SERVICE D'INFORMATION TÉLÉPHONIQUE : DESCRIPTION DES MOTIFS DES DOSSIERS

### 1- Soins de santé

Les dossiers en matière de soins de 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 telles que 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 / Dossier correctionnel

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

Y sont 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 que 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 dispensés par ce Fonds, notamment, le travail, la formation, les activités socioculturelles 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 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, 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 / Pardon

Y sont 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.

### 15- Référence ressources externes

Y sont inclus tout dossier de référence à une ressource extérieure telle qu'une maison de transition, de thérapie, un centre d'aide, etc.

### 16- Autre

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