



RAPPORT DU SERVICE  
TÉLÉPHONIQUE

2016-17

# À propos d'Alter Justice

Alter Justice est un organisme à but non lucratif qui offre divers programmes d'intervention, d'information et de soutien à l'intention des personnes touchées par la judiciarisation et la détention dans un établissement correctionnel du Québec (sentence maximale de deux ans moins un jour et détention préventive).

L'organisme intervient principalement auprès des personnes judiciarisées et de leurs proches afin de leur offrir de l'information vulgarisée sur le fonctionnement du système correctionnel québécois, sur les droits et obligations en milieu carcéral, le casier judiciaire et la demande de pardon. L'organisme vise également à favoriser la réinsertion sociale des personnes judiciarisées en les soutenant dans leurs démarches entourant la demande de suspension du casier judiciaire (pardon).

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

Aux fins statistiques, l'année de référence s'étend du 1er avril au 31 mars.



Merci à nos partenaires !



**Centraide**  
Québec et  
Chaudière-Appalaches  
Nous tous, ici

*Secrétariat à l'action  
communautaire  
autonome  
et aux initiatives  
sociales*

**Québec** 

**\*SOQUIJ** | Intelligence juridique



## Service d'information téléphonique

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 répercussions du casier judiciaire et les recours disponibles en cas de discrimination ainsi que 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 judiciairisée dans ses démarches visant à faire valoir ses droits.

---

372

dossiers traités au service téléphonique

---

42 %

des dossiers concernaient la détention

---

21 %

des dossiers concernant la détention avaient pour sujet les programmes de remise en liberté

---

---

**Heures d'accès au service  
d'information téléphonique**

lundi au vendredi

(à l'exception du mardi pm.)

10h00 à 12h00 / 13h30 à 16h00

---

## 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, règlements et politiques concernant le système correctionnel. 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 cette région.

## DOSSIERS TRAITÉS EN 2016-2017

Après une baisse observée l'an dernier, le nombre de dossiers traités au service d'information téléphonique est revenu à un niveau similaire aux années précédentes cette année, avec 372 dossiers ouverts. Ceci représente une augmentation de 28 % par rapport à l'an dernier.

Il est à noter que le nombre de dossiers ne correspond pas exactement au nombre d'appels reçus ni au nombre de personnes concernées puisqu'un même dossier peut toucher plus d'une personne (impact collectif) et certains dossiers nécessitent plusieurs communications (suivis) avec la personne qui nous contacte.

### Provenance des appels

On comptait cette année 103 demandes provenant d'un établissement de détention, un nombre similaire à l'année précédente (108). Cela dit, l'augmentation observée cette année est liée à la hausse du

nombre de demandes provenant de l'extérieur d'un établissement carcéral, avec 269 dossiers ouverts (72 %).

Parmi les appels en provenance d'un établissement carcéral, la majorité (82,5 %) provenait de l'Établissement de détention de Québec.

### Statut de l'appelant

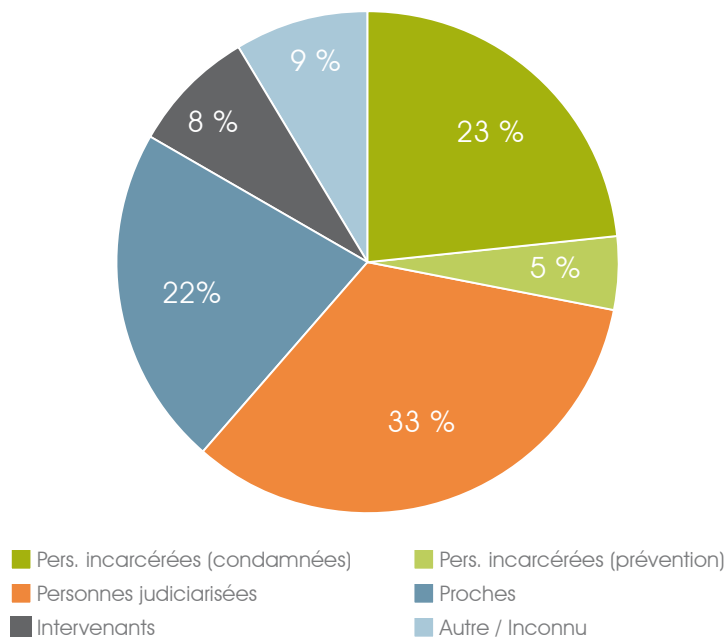
L'augmentation du nombre d'appels en provenance de l'extérieur d'un établissement de détention concernant le casier judiciaire se reflète dans la proportion du nombre de personnes judiciairisées ayant fait appel à Alter Justice cette année, qui est passée de 23 % à 33 % en 2016-17. 28 % des demandes ont été faites par des personnes incarcérées (condamnées ou en détention provisoire) et 22 % par des proches. Aussi, près de 8 % des personnes qui ont fait appel à Alter Justice étaient des intervenants d'autres organismes (communautaires ou gouvernementaux) qui souhaitaient obtenir de l'information pour leurs clients.

### Établissements visés

La répartition par établissements visés permet de constater que la majorité des dossiers traités concernait l'Établissement de détention de Québec. Les demandes relatives à cet établissement (hommes et femmes) représentent 65 % des dossiers pour lesquels un centre de détention était visé, une proportion similaire aux dernières années.

Puisque l'organisme dessert principalement la région de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches, et considérant qu'Alter Justice rencontre les personnes incarcérées de l'Établissement de détention de Québec, il est normal que le nombre d'appels soit beaucoup plus élevé pour cet établissement. Cette année, l'établissement de détention de Montréal (Bordeaux) arrive au deuxième rang des établissements visés, suivi de l'établissement de détention de Sherbrooke.

RÉPARTITION PAR STATUT DE L'APPELANT (2016-2017)



## Nature des dossiers

Les dossiers ouverts se classent sous dix-huit (18) motifs (voir la description en annexe).

On observe cette année encore une hausse du nombre de demandes concernant le casier judiciaire et la suspension du casier, alors que le nombre de dossiers concernant la détention est stable. La proportion des dossiers ayant pour sujet la détention est donc passée de 56 % à 42 % cette année, alors que la proportion des dossiers concernant le casier judiciaire est passée de 26 % à 38 %.

Pour éviter un dédoublement des données sur la clientèle rejointe par l'organisme, les personnes qui contactent Alter Justice dans le but d'obtenir de l'information sur la suspension du casier judiciaire et pour lesquels un dossier est ouvert au programme d'aide et d'accompagnement à la demande de suspension du casier judiciaire ne sont pas comptabilisées dans les statistiques des dossiers d'interventions téléphoniques, mais plutôt dans les statistiques du programme d'accompagnement à la demande de suspension du casier.

### Détention

La majorité des demandes d'information ayant été reçues cette année qui concernaient le système carcéral avaient trait aux programmes de remise en liberté (permission de sortir et libération conditionnelle), soit 21 % des dossiers concernant la détention et 9 % de l'ensemble des dossiers traités au service téléphonique.

S'en suit les demandes en lien avec les transferts, le lieu d'incarcération et le classement (15 %), les soins de santé (14 %), les contacts avec l'extérieur (14 %) et les demandes d'informations liées au fonctionnement général du système de justice (10 %).

### Programmes de remise en liberté / Libération

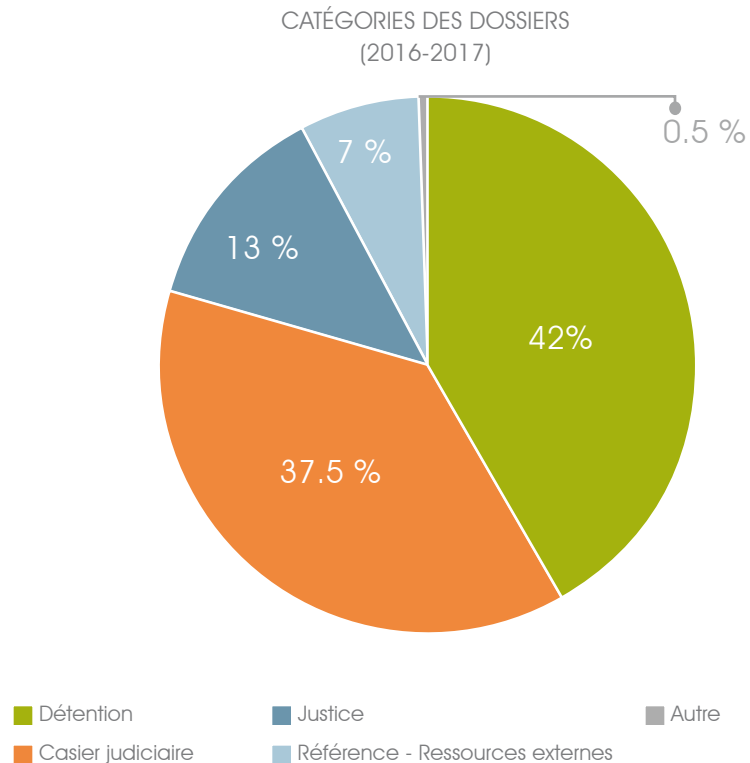
Les demandes d'information en regard des programmes de remise en liberté (permission de sortir / libération conditionnelle) et de la libération au terme de la sentence occupent cette année le premier rang des demandes concernant la détention. Les questions portent majoritairement sur les critères d'admissibilité ainsi que sur les principaux droits et obligations entourant les divers programmes de remise en liberté.

Dix (10) ans après l'entrée en vigueur de la Loi sur le système correctionnel du Québec, il est étonnant de constater que certaines personnes incarcérées reçoivent encore des informations erronées de la part d'agents des services correctionnels à l'égard des différents programmes de remise en liberté.

### Transferts / Lieu d'incarcération / Classement

Les questions que l'organisme reçoit le plus fréquemment sous ce motif portent sur les droits en matière de lieu d'incarcération. Alter Justice reçoit cette année encore le nombre élevé de transferts entre établissements, ce qui n'est pas sans causer de nombreux problèmes, tant pour les personnes incarcérées que pour leurs proches.

Les transferts ayant souvent pour conséquence l'interruption des programmes de réinsertion sociale des personnes judiciairisées, Alter Justice croit qu'il serait dans l'intérêt de tous que les Services correctionnels prennent les mesures nécessaires afin de résoudre le problème de surpopulation carcérale qui sévit dans les centres de détention depuis beaucoup trop d'années déjà.



Le problème de surpopulation carcérale a d'ailleurs été l'un des premiers dossiers sur lequel l'organisme s'est penché lors de sa fondation. À l'aube du quarantième anniversaire de fondation d'Alter Justice, il est désolant de constater que le problème demeure entier et de devoir répéter que l'accroissement de la capacité carcérale n'a jamais réussi à enrayer le problème. Le développement et l'utilisation de sanctions alternatives qui respectent à la fois les principes de réinsertion sociale et de sécurité de la population doivent être privilégiés.

#### Contacts avec l'extérieur

Les questions ayant trait aux contacts avec l'extérieur portent principalement sur les communications téléphoniques ou écrites ainsi que sur les visites en détention.

Malgré les changements apportés au système téléphonique des établissements de détention il y a quelque temps, plusieurs personnes incarcérées ont fait part à l'organisme des difficultés qu'elles éprouvent pour contacter leur avocat sur un téléphone mobile. Dans les cas où une personne incarcérée ne dispose pas des ressources financières lui permettant d'acheter une carte d'appel, elle doit alors se tourner vers le bon vouloir des agents des services correctionnels afin qu'elle puisse effectuer un « appel privilège ». Dans le cas où sa requête est refusée, la personne incarcérée se trouve dépourvue. À quelques occasions au cours de l'année, les intervenants ont dû contacter les avocats des personnes incarcérées afin de les informer que leurs clients tentaient de les contacter.

#### Soins de santé

Bien que ce motif soit en baisse cette année au service téléphonique, les demandes reçues en lien avec les soins de santé en milieu carcéral ont toujours majoritairement trait aux modifications ou interruptions de la médication prise par les personnes

incarcérées ainsi qu'aux longs délais pour rencontrer le personnel médical de l'établissement de détention.

Il presse que les Services correctionnels accordent une attention particulière à la problématique des soins de santé en détention. Il est essentiel de rendre les soins de santé indépendants du système carcéral et de corriger le manque de recours des personnes incarcérées en cette matière. La modification d'une médication ne devrait en aucun cas servir de sanction disciplinaire comme il semble que ce soit le cas actuellement, selon les nombreux témoignages reçus depuis plusieurs années.

#### Régime de vie / Fonctionnement général

Ce motif avait été ajouté l'an dernier aux statistiques afin de mieux refléter les demandes de plus en plus nombreuses reçues des personnes qui désirent obtenir de l'information sur plusieurs sujets en lien avec le système

correctionnel. Il s'agit majoritairement des proches des personnes incarcérées et des justiciables qui se dirigent vers la détention qui contactent l'organisme afin de poser plusieurs questions touchant le milieu carcéral. Comme ces demandes concernent plusieurs sujets, il s'avère impossible de les classer sous un seul motif.

#### Casier judiciaire

Les demandes en lien avec la suspension du casier judiciaire (communément appelée « demande de pardon ») représentent la majorité des appels reçus au service d'information téléphonique cette année, dans une proportion de 25 % de l'ensemble des dossiers ouverts.

Il est question principalement des personnes qui contactent l'organisme pour elles-mêmes ou pour autrui, afin d'obtenir de l'information générale sur le processus entourant la demande de suspension du casier judiciaire. Le nombre d'appels reçus

Un usager des services de l'organisme appelle afin d'informer l'intervenant qu'on a refusé de le servir lorsqu'il s'est présenté à un poste de la Sûreté du Québec pour une étape nécessaire à sa demande de suspension du casier judiciaire. Plus précisément, l'usager souhaitait faire remplir son formulaire de vérification du dossier de police locale (VDPL), mais s'est fait dire qu'il ne pourrait pas le faire remplir avant un (1) an, puisque pas assez de temps ne s'était passé depuis sa condamnation pour un 810 C.cr. (mandat de maintenir la paix).

Après un appel porté au poste de la Sûreté du Québec concerné, la policière informe l'intervenant qu'il n'y a pas de procédure claire à ce sujet. L'intervenant prend le temps d'expliquer la situation concernant les mandats de maintenir la paix et la demande de suspension de casier judiciaire. Considérant que l'application d'un article 810 au C.cr. n'est pas comptée dans le calcul de demande de suspension de casier judiciaire, il semble incohérent de demander à la personne d'attendre un an avant de pouvoir compléter sa demande, une information validée par la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC), responsable du programme de suspension du casier judiciaire. Alter Justice a fait parvenir l'information de la CLCC au poste de la GRC et l'usager a pu poursuivre ses démarches.

à ce sujet est plus élevé que celui indiqué ici, puisque les personnes pour lesquelles une vérification de leur admissibilité est effectuée et celles qui entreprennent les démarches de suspension du casier sont comptabilisées dans les statistiques du service d'accompagnement à la demande de suspension du casier judiciaire.

Les autres questions reçues en lien avec le casier judiciaire portent principalement sur ses répercussions en matière de déplacements transfrontaliers, plus particulièrement vers les États-Unis, ainsi que les difficultés à obtenir ou à conserver un emploi en raison des antécédents judiciaires.

#### Justice

Bien qu'il nous soit possible d'informer les personnes qui nous contactent au sujet des principales étapes du processus judiciaire, nous ne traitons pas les dossiers d'ordre judiciaire et n'offrons pas de conseil juridique.

Dans les cas où l'information demandée dépasse le fonctionnement général du système judiciaire ou la détermination de la peine, nous dirigeons les personnes à un Centre de justice de proximité, au Barreau du Québec ou encore à leur avocat, selon le dossier.



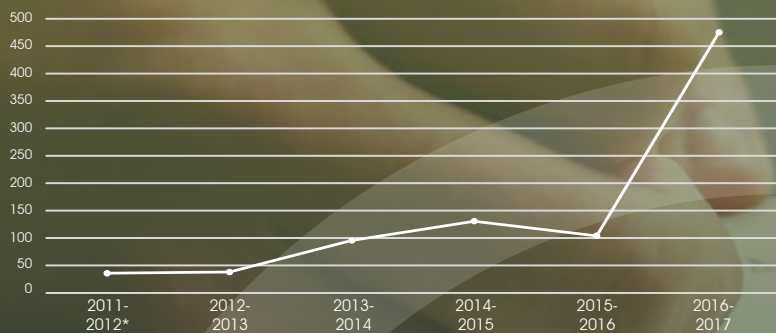
## Aide et accompagnement à la demande de suspension du casier judiciaire (en bref)

Notre programme d'aide et d'accompagnement à la demande de suspension du casier judiciaire permet à toute personne qui le désire d'être accompagnée dans ses démarches de demande de suspension du casier judiciaire (pardon) ou de demande de waiver pour les États-Unis. Nos intervenants accueillent les personnes judiciairisées afin de répondre à leurs questions, de vérifier leur admissibilité, de les guider dans les démarches à entreprendre, de les aider à remplir leur formulaire et de les accompagner durant le processus.

Les interventions auprès des usagers effectuées dans le cadre de ce programme, qu'elles soient sous la forme de rencontres individuelle ou par téléphone, ne sont pas comptabilisées dans les statistiques du service d'information afin d'éviter un doublement des usagers dans les statistiques.

Cette année encore, on note une très forte augmentation du nombre de personnes faisant appel à ce service.

### Évolution du nombre d'interventions au programme d'accompagnement à la demande de suspension du casier judiciaire depuis son lancement



\*4 mois d'opération

---

# 254

dossiers ouverts en 2016-2017

---

# 475

interventions réalisées

---

## Statistiques du service d'information téléphonique

1 avril 2016 au 31 mars 2017

RÉPARTITION DES DOSSIERS OUVERTS	Nombre	%
Demandes en provenance d'un établissement carcéral	103	27.7 %
<i>Répartition selon le sexe</i>		
Femmes	14	13.6 %
Hommes	89	86.4 %
<i>Répartition selon la provenance</i>		
Établissement de Québec (Hommes/Femmes)	85	82.5 %
Autres établissements de détention provinciaux	16	15.5 %
Pénitenciers (fédéral)	2	1.9 %
Demandes en provenance de l'extérieur d'un établissement carcéral	269	72.3 %
<b>TOTAL DES DOSSIERS OUVERTS</b>	<b>372</b>	<b>100,0 %</b>

RÉPARTITION PAR STATUT DE L'APPELANT		%
Personnes incarcérées (condamnées)	87	23.4 %
Personnes incarcérées (prévention)	18	4.8 %
Personnes judiciairisées	124	33.3 %
Proches	81	21.8 %
Autre sanction pénale (ex: suris, probation)	0	0.0 %
Intervenant(e)s	30	8.1 %
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100,0 %</b>



RÉPARTITION PAR ÉTABLISSEMENTS VISÉS	Nombre	% (détention)	%
Amos	0	0.0 %	0.0 %
Baie-Comeau	2	1.4 %	0.5 %
Bordeau (Montréal)	11	3.0 %	3.0 %
Chicoutimi	0	0.0 %	0.0 %
Hull (Gatineau)	1	0.3 %	0.3 %
Leclerc	4	2.7 %	1.1 %
New Carlisle	0	0.0 %	0.0 %
Percé	1	0.7 %	0.3 %
Québec - Hommes	77	52.4 %	20.7 %
Québec - Femmes	18	12.2 %	4.8 %
Rimouski	0	0.0 %	0.0 %
Rivière-des-Prairies	0	0.0 %	0.0 %
Roberval	2	1.4 %	0.5 %
Saint-Jérôme	3	2.0 %	0.8 %
Sept-Îles	4	2.7 %	1.1 %
Sherbrooke	8	5.4 %	2.2 %
Sorel	1	0.7 %	0.3 %
Tanguay / Leclerc - Femmes	0	0.0 %	0.0 %
Trois-Rivières	4	2.7 %	1.1 %
Établissement fédéral	11	7.5 %	3.0 %
Établissement provincial - Autre province	0	0.0 %	0.0 %
S.Total - Établissements de détention	147	100,0 %	39.5 %
Aucun établissement visé	225		60.5 %
TOTAL	372		100,0 %

RÉPARTITION PAR CATÉGORIE DES DOSSIERS	Nombre	% catégorie	% total
<b>DÉTENTION</b>			
Soins de santé	22	14.1 %	5.9 %
Transfert / Lieu d'incarcération / Classement	23	14.7 %	6.2 %
Programmes de remise en liberté / Libération	33	21.2 %	8.9 %
Discipline / Mesure de sécurité	8	5.1 %	2.2 %
Régime de vie / Fonctionnement général	16	10.3 %	4.3 %
Gestion de sentence / Dossier correctionnel	1	0.6 %	0.3 %
Conditions d'hébergement / Services	8	5.1 %	2.2 %
Effets personnels / Cantine	7	4.5 %	1.9 %
Contacts avec l'extérieur	22	14.1 %	5.9 %
Programmes d'activités et de réinsertion sociale	1	0.6 %	0.3 %
Attitude / Sévices de la part du personnel	4	2.6 %	1.1 %
Système de traitement des plaintes	1	0.6 %	0.3 %
Autre - Détention	10	6.4 %	2.7 %
<b>S.Total   Détention</b>	<b>156</b>	<b>100,0 %</b>	<b>41.9 %</b>
<b>CASIER JUDICIAIRE</b>			
Répercussions et informations générales	46	40,0 %	12.4 %
Suspension du casier judiciaire	94	60,0 %	25.3 %
<b>S.Total   Casier judiciaire</b>	<b>140</b>	<b>100,0 %</b>	<b>37.6 %</b>
JUSTICE	48		12.9 %
RÉFÉRENCE RESSOURCES EXTERNES	26		7.0 %
AUTRE	2		0.5 %
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>		<b>100,0 %</b>

# ANNEXE 1

## Description des motifs des dossiers traités au service d'information téléphonique

### 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 permissions de sortir, 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 d'un établissement, les procédures encadrant le processus disciplinaire tel 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. Comprends les visites, le courrier et le téléphone.

### 10- Programmes d'activités & de réinsertion sociale

Tous les dossiers relatifs au Fonds de soutien à la réinsertion sociale des établissements et aux programmes d'activités dispensés par ce Fonds, notamment le travail, la formation, les activités socioculturelles, les loisirs (incluant la bibliothèque) et autres programmes de réinsertion sociale.

### 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 dirigées vers 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 (répercussions et infos gén.)

Y sont inclus tout dossier en lien avec le casier judiciaire, la discrimination en raison des antécédents judiciaires et les recours disponibles en la matière.

### 15- Casier judiciaire (Suspension)

Cette catégorie englobe les demandes d'information portant spécifiquement sur la suspension du casier judiciaire (pardon).

### 16- Référence ressources externes

Y sont inclus les demandes de référence à une ressource extérieure telle qu'une maison de transition, de thérapie, un centre d'aide, un autre organisme, etc.

### 16- Autre

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



275, rue du Parvis, bureau 203  
Québec (Québec) G1K 6G7  
418 522-4343  
info@alterjustice.org  
www.alterjustice.org



la réinsertion sociale  
la voie gagnante