

# Chapitre 1

## Section 1.14

Ministère du Solliciteur général

# Établissements correctionnels pour adultes

Suivi des audits de l'optimisation des ressources,  
volume 3, chapitre 1 du *Rapport annuel 2019*

APERÇU DE L'ÉTAT DES MESURES RECOMMANDÉES						
	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en oeuvre	En voie de mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	3	1	1	1		
Recommandation 2	2		2			
Recommandation 3	1		1			
Recommandation 4	1		1			
Recommandation 5	3	1	1		1	
Recommandation 6	2	1	1			
Recommandation 7	2	2				
Recommandation 8	2	2				
Recommandation 9	4	2	2			
Recommandation 10	1		1			
Recommandation 11	3		2	1		
Recommandation 12	1			1		
Recommandation 13	3		3			
Recommandation 14	1		1			
Recommandation 15	1		1			
Recommandation 16	1			1		
Recommandation 17	2		2			
Recommandation 18	2	2				
Recommandation 19	3		2	1		
Recommandation 20	2			2		
Recommandation 21	1	1				
Recommandation 22	2		1	1		
Recommandation 23	4		2	2		
Recommandation 24	4	0,5		3,5		
Recommandation 25	1	1				
Recommandation 26	3	3				
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>16,5</b>	<b>24</b>	<b>13,5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>%</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>44</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

## Conclusion globale

Le ministère du Solliciteur général (le Ministère), en date du 29 octobre, 2021, avait pleinement mis en œuvre 30 % des mesures que nous avons recommandées dans notre Rapport annuel 2019. Le Ministère avait réalisé des progrès dans la mise en œuvre de 44 % des recommandations.

Le Ministère a pleinement mis en œuvre des recommandations comme la mise en place de mesures visant à inciter les détenus à participer aux programmes d'acquisition d'aptitudes à la vie quotidienne, à réviser et mettre à jour sa formation initiale sur la santé mentale et à élaborer et donner une formation continue pour que le personnel de première ligne dans les établissements correctionnels soit mieux outillé pour superviser efficacement les détenus ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie.

Le Ministère est également en train de mettre en œuvre des mesures, y compris l'élaboration de nouvelles politiques pour établir des lignes directrices et des processus visant à aider à identifier et à assister les détenus dans la planification de leur mise en liberté, et la mise en œuvre de mesures visant à réduire le surpeuplement dans les établissements correctionnels. De plus, le Ministère se consacre à parachever ses plans d'un centre de traitement pour les femmes.

Cependant, les ministères avaient réalisé peu de progrès en vue de la mise en œuvre de 24 % des recommandations. Par exemple, le Ministère a recueilli des documents qui fournissent des renseignements sur les refus de travailler et les griefs entre septembre 2020 et février 2021. En mars 2021, le Comité local des relations avec les employés du Ministère et le Comité mixte provincial de la santé et de la sécurité au travail se sont réunis et se sont engagés à établir des stratégies pour améliorer les relations de travail en examinant comment réduire les refus de travailler et les griefs. Les parties se sont rencontrées de nouveau en mai 2021, mais aucun progrès n'avait été réalisé au moment de notre suivi.

De plus, peu de progrès ont été réalisés dans la mise en œuvre d'initiatives visant à aider les accusées et les accusés en détention provisoire à réintégrer la collectivité. Cette question est soulevée dans notre audit de l'optimisation des ressources de 2021 sur les services et soutiens visant à prévenir et à réduire l'itinérance.

Finalement, le Ministère a indiqué qu'il ne mettra pas en œuvre notre recommandation d'examiner les unités résidentielles dans tous les établissements et de créer des unités ou de transformer les unités existantes pour accueillir les détenus qui ont besoin de soins spécialisés. Le Bureau continue d'appuyer la mise en œuvre de cette recommandation.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

## Contexte

Un système correctionnel a d'abord pour objectif de protéger le public contre la criminalité, puis de fournir les soutiens et les programmes nécessaires aux personnes qui ne cessent de récidiver pour qu'elles puissent réintégrer la collectivité avec succès et réduire l'incarcération et les coûts pour les contribuables.

L'audit de 2019 visait à déterminer si le ministère du Solliciteur général (le Ministère) gérait les 25 établissements correctionnels pour adultes de manière à offrir les soutiens nécessaires aux détenus afin de faciliter leur réinsertion sociale et de réduire la récidive.

En moyenne en 2020-2021, quelque 6 407 adultes de 18 ans et plus étaient en détention chaque jour dans les établissements correctionnels pour adultes de la province (ce nombre est inférieur aux plus de 7 400 en 2018-2019). En 2020-2021, le Ministère a dépensé 928 millions de dollars pour gérer les établissements (817 millions en 2018-2019). Dans le présent rapport, le terme « établissement correctionnel » désigne à la fois les prisons, les centres de détention, les centres correctionnels et les centres de traitement.

En 2020-2021, quelque 39 454 personnes (près de 51 000 personnes en 2018-2019) ont été admises dans deux catégories principales :

- elles ont été condamnées à une peine d'emprisonnement de moins de deux ans à purger dans un établissement correctionnel provincial;
- elles ont été accusées d'un crime, sans toutefois avoir été condamnées à une peine. Ces personnes, ou accusés en détention provisoire, attendent leur mise en liberté sous caution ou leur procès, car elles font face à des accusations et si elles sont reconnues coupables, elles pourraient être incarcérées dans un établissement fédéral ou provincial.

En moyenne, les accusés en détention provisoire, qui comptaient pour 77 % de la population carcérale quotidienne en 2020-2021 (71 % en 2019-2019), étaient en détention pendant 67 jours (43 jours en 2018-2019), tandis que les détenus purgeant une peine étaient en détention durant 73 jours (59 jours en 2018-2019). Bien qu'en général, le nombre de personnes admises dans un établissement correctionnel ait diminué au cours des 15 dernières années, la proportion d'accusés en détention provisoire a augmenté. Ce pourcentage élevé peut être attribué en grande partie aux retards dans le système de justice pénale (dont il est question dans le *Rapport annuel 2019 volume 3, chapitre 3 : Système de justice pénale*).

L'audit de 2019 sur les établissements correctionnels pour adultes a également souligné la proportion croissante de détenus ayant eu un problème possible de santé mentale. En raison de l'insuffisance de la formation du personnel et de locaux appropriés où loger les détenus, ces derniers étaient souvent placés en isolement par suite de leur comportement.

Nous avons notamment observé ce qui suit :

- En 2018-2019, les dossiers de 33 % des détenus admis dans la province comprenaient un avis d'alerte en santé mentale – signalant un problème possible en santé mentale – comparativement à 7 % en 1998-1999. Nous avons constaté que la plupart des établissements correctionnels ne

disposent pas des installations convenables pour gérer ces détenus. Nous avons aussi constaté que le personnel de première ligne n'avait pas reçu la formation nécessaire, ni d'information pour reconnaître les déclencheurs, ni de techniques pour désamorcer des situations pour gérer efficacement ces détenus.

- Par le passé, pour faire face à la surpopulation – causée en grande partie par les retards dans le système des tribunaux criminels –, le Ministère avait augmenté la capacité de 16 établissements dans une proportion moyenne de 81 % par rapport à leur capacité initiale au moment de leur construction. Dans la plupart des cas, le Ministère a ajouté des lits dans des cellules conçues pour avoir un seul lit.
- On sait que des objets interdits sont introduits dans les établissements correctionnels, mais le Ministère n'avait pas analysé les résultats des fouilles effectuées pour déterminer les points d'entrée. Le Ministère estimait que le nombre de fois où des armes ont été détectées au cours des 10 années qui ont précédé l'audit a augmenté de 414 %, et le nombre de fois où la présence de drogues et d'alcool a été détectée dans les établissements s'est accru de 136 %. Entre juillet 2017 et août 2019, on a dénombré 101 surdoses dans les 25 établissements correctionnels. L'absence d'enquête de sécurité auprès du personnel accroît le risque que des objets interdits soient introduits dans les établissements par des employés dont l'intégrité aurait été compromise, employés qui ont été persuadés ou contraints par des détenus à introduire des objets interdits dans les établissements.
- Le Ministère n'analysait pas les causes profondes des incidents violents dans les établissements correctionnels afin d'éviter qu'ils se reproduisent. De janvier 2014 à octobre 2018, environ 21 000 incidents ont été enregistrés à l'échelle de la province, y compris des altercations entre détenus et des menaces ou agressions directes de détenus à l'endroit du personnel.

- La majorité des renseignements sur les détenus était consignée manuellement et versée à des dossiers en raison des lacunes des systèmes d'information. Il s'agit, par exemple, des notes sur les soins de santé et des travailleurs sociaux, des plaintes et des demandes déposées par les détenus, des documents sur les fouilles et des observations sur les détenus présentant un risque de suicide qui sont logés dans les unités d'isolement. Le Ministère et le personnel de direction des établissements n'analysaient pas régulièrement les renseignements qui étaient saisis électroniquement afin de mieux comprendre le fonctionnement des établissements et de prendre des décisions éclairées.

Nous avons formulé 26 recommandations préconisant 55 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit. Le Ministère s'était engagé à prendre des mesures en réponse à nos recommandations.

## État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre mai 2021 et août 2021. Nous avons obtenu du ministère du Solliciteur général une déclaration écrite selon laquelle, au 25 novembre, 2021, il avait fourni à notre Bureau une mise à jour complète sur l'état des recommandations que nous avons formulées dans notre audit initial il y a deux ans.

### Soutiens limités disponibles pour favoriser la réinsertion sociale des accusés en détention provisoire

#### Recommandation 1

Pour que les accusés en détention provisoire aient plus d'occasions de participer aux programmes d'autonomie fonctionnelle, nous recommandons que les chefs de tous les établissements :

- exigent des agents de programme qu'ils rencontrent les détenus au moment de leur admission pour les informer des programmes pertinents en se fondant sur les renseignements personnels des détenus;
- État : Peu ou pas de progrès.

#### Détails

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté que le Ministère offrait des séances des programmes d'autonomie fonctionnelle du Ministère présentant des renseignements généraux sur des sujets liés aux facteurs qui contribuent au comportement criminel, comme la gestion de la colère, la toxicomanie et le jeu compulsif. Les programmes d'autonomie fonctionnelle comprenaient également des séances axées sur l'amélioration des modes de vie, comme la résolution de problèmes, la gestion du stress et la modification des habitudes. Toutefois, nous avons constaté que le personnel de programme ne consultait pas les renseignements disponibles sur les détenus (p. ex. les raisons des incarcérations actuelles et antérieures et les avis d'alerte à leur dossier) pour déterminer ceux qui pourraient bénéficier d'une séance particulière.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en janvier 2021, le Ministère avait demandé à tous les établissements de documenter dans un plan comment ils entendaient offrir des séances sur l'autonomie fonctionnelle aux accusés en détention provisoire. Au moment de notre suivi, 22 des 25 établissements avaient présenté des plans d'action. Les trois établissements qui n'avaient pas soumis de plan d'action étaient les centres de traitement qui accueillent uniquement les détenus condamnés. Selon le Ministère, les restrictions en matière de santé publique imposées en raison de la pandémie de la COVID-19 — par exemple, les restrictions sur les déplacements des détenus à l'intérieur de l'établissement et l'interdiction de rassemblements — ont empêché le personnel de l'établissement de mettre en oeuvre les plans. Le Ministère a indiqué qu'il réexaminerait la mise en oeuvre des plans lorsque les restrictions liées à la pandémie seront assouplies et

que le risque de transmission sera suffisamment faible pour permettre des rassemblements.

- *examinent et mettent en oeuvre des mesures pour inciter les détenus à participer aux programmes;*  
État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Dans l'audit de 2019, nous avons constaté que les agents de programme laissent les détenus choisir les séances auxquelles ils assisteraient, le cas échéant. La participation volontaire au programme a contribué à la faible participation aux programmes d'autonomie fonctionnelle.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en septembre 2020, le personnel du Ministère avait effectué un examen des éléments incitatifs que les autres provinces et territoires du Canada ont mis en oeuvre pour amener les détenus à prendre part au programme. À la lumière des résultats du sondage auprès des administrations, réalisé le 20 mai 2021, le Ministère a commencé à fournir aux détenus des certificats pour leur participation ou leur achèvement à chaque séance. Le certificat contient des détails sur le temps consacré au programme, les détails de la séance et le fait que le détenu y a assisté ou l'a terminé. Les 25 établissements ont convenu que fournir un certificat était un incitatif. Environ 4 000 hommes et femmes étaient inscrits en 2020 et des cours supplémentaires ont été ajoutés en raison de la forte demande.

- *examinent et améliorent le mode de prestation des programmes d'autonomie fonctionnelle, y compris désigner les détenus qui bénéficieraient de séances particulières, accroître les efforts de sensibilisation et offrir des séances les fins de semaine.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2022

### Détails

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté que les efforts déployés par les agents de programme pour solliciter et informer les détenus des programmes disponibles se limitaient à se présenter dans leur unité résidentielle pour leur demander s'ils souhaitent

y participer. Nous avons également constaté que les séances avaient lieu seulement pendant la semaine, lorsque les audiences devant les tribunaux étaient prévues et que les détenus avaient donc moins d'occasions d'y assister.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que 10 des 22 établissements (sans compter 3 centres de traitement) avaient commencé à offrir des programmes les fins de semaine. Les 12 autres établissements envisageaient toujours d'ajouter des programmes de soir et de fin de semaine. Le Ministère estime que les 12 autres établissements commenceront à offrir des programmes les soirs et les fins de semaine d'ici mars 2022. Le Ministère est également en train de déterminer s'il est possible d'effectuer des évaluations des besoins individuels des accusés en détention provisoire. Cette mesure a été retardée en raison du manque de personnel pendant la pandémie.

### Recommandation 2

*Pour augmenter les chances de réinsertion sociale des accusés en détention provisoire, nous recommandons que les chefs de tous les établissements donnent pour directive au personnel chargé de planifier la mise en liberté :*

- *de recueillir des renseignements sur les besoins en logement, transport, emploi et autres des détenus afin d'identifier et d'aider ceux qui ont besoin d'aide pour planifier leur mise en liberté;*
- *de planifier proactivement la mise en liberté des accusés en détention provisoire.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2022.

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que le personnel affecté aux admissions dans six des sept établissements que nous avons visités et qui étaient en détention provisoire ne recueillait pas de renseignements sur le logement, le transport, l'aide sociale, l'emploi et les systèmes de soutien des détenus afin de déterminer le montant de l'aide dont ils auraient besoin pour se préparer à leur

libération. Les agents recueillaient seulement ces renseignements lorsqu'un détenu leur demandait de l'aide.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère élaborait de nouvelles politiques, y compris une liste de vérification du plan de réinsertion sociale dans la collectivité afin d'établir des lignes directrices et des processus pour aider à identifier les détenus et à planifier leur mise en liberté. En mars 2021, le personnel du Ministère a demandé à la haute direction d'approuver le report de la mise en oeuvre de la liste de vérification pour coïncider avec l'achèvement des nouvelles politiques. Le travail exceptionnel comprend la mobilisation du personnel de première ligne pour cerner les lacunes et les pratiques exemplaires dans les processus actuels de planification des congés. Ces engagements avaient été mis en veilleuse en raison de la pandémie de COVID-19. Le Ministère prévoit mettre la dernière main à ses nouvelles politiques de planification des congés et à sa liste de contrôle d'ici mars 2022.

## Les établissements correctionnels font face à des pressions liées à l'occupation en raison du surpeuplement

### Recommandation 3

*Afin de mieux préparer les détenus pour leur réinsertion sociale au moment de leur mise en liberté, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général collabore avec le ministère du Procureur général pour prendre des mesures visant à réduire le surpeuplement dans les établissements correctionnels.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que, bien que le nombre de personnes admises dans des établissements correctionnels avait généralement diminué ces 10 dernières années, en 2018-2019, quelque 56 % des établissements de la province fonctionnaient toujours à un taux d'occupation plus qu'optimal de 85 %.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en décembre 2019, le Ministère a modifié le règlement 778 pris en application de la *Loi sur le ministère des Services correctionnels* pour permettre au personnel correctionnel d'accorder des autorisations de sortir au-delà du maximum actuel de 72 heures. Ainsi, les personnes qui purgent des peines intermittentes et qui ont obtenu une permission de sortir n'auraient pas à se présenter à un établissement correctionnel chaque fin de semaine.

De plus, la Table mixte de la justice – composée de membres de la direction et du personnel du ministère du Solliciteur général et du ministère du Procureur général – s'est réunie quatre fois tout au long de 2020 pour discuter de stratégies visant à réduire la surpopulation dans les établissements correctionnels. En 2020-2021, les ministères du Procureur général et du Solliciteur général ont reçu l'autorisation de commencer à mettre en oeuvre des initiatives de mise en liberté sous caution et de détention provisoire comme :

- Élargissement de l'« initiative des procureurs de la Couronne spécialisés chargés de filtrer les dossiers » à trois nouveaux sites, dont Windsor, Brantford et Thunder Bay (qui avaient réussi à réduire les délais de traitement des cas). Le procureur de la Couronne spécialisé chargé de filtrer les dossiers est un procureur de la Couronne chevronné qui aide le tribunal de cautionnement à rendre des décisions plus rapidement dans les cas appropriés. Au moment de notre suivi, l'initiative des procureurs de la Couronne spécialisés chargés de filtrer les dossiers était en place pour 10 systèmes judiciaires à volume élevé dans lesquels 13 autres juges ont été nommés à la Cour de justice de l'Ontario et 32 procureurs adjoints de la Couronne et 16 avocats de service ont été ajoutés.
- Utilisation des dispositifs du système de positionnement global et de surveillance comme outil supplémentaire pour aider les tribunaux à appuyer les libérations sous caution. Au moment de notre suivi, 130 personnes accusées étaient sous surveillance GPS.

- Mise en oeuvre d'un projet pilote de consultation préalable aux accusations, qui comprend la consultation de la police avec la Couronne avant le dépôt d'accusations criminelles. Au moment de notre suivi, le projet pilote a été lancé à London, Brantford, Peterborough, Kitchener, Ottawa, Brockville et Sudbury.
- La mise en place d'une équipe de gestion des cas en détention dans les endroits où la population en détention provisoire est élevée et où les délais de traitement des cas en détention sont plus longs pour accélérer la divulgation et réduire les délais généraux de traitement des cas dans les régions où les besoins sont criants à Kenora, Thunder Bay, Sarnia, Hamilton et Sault Ste. Marie
- D'après les résultats, le Ministère s'attend à ce que l'initiative des procureurs de la Couronne spécialisés chargés de filtrer les dossiers et le projet pilote sur la consultation préalable au dépôt d'accusations soient entièrement mis en oeuvre à compter de mars 2023.

## Les établissements correctionnels ne sont pas adaptés pour gérer les détenus ayant des problèmes de santé mentale ou des problèmes connexes

### Recommandation 4

*Pour assurer les meilleurs résultats possibles pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie qui ont des démêlés avec la justice et pour aider ceux qui entrent en contact avec elles, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général mette sur pied un groupe de travail comportant une représentation des ministères du Procureur général et de la Santé, du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario et d'autres intervenants (p. ex. des organismes sans but lucratif des domaines de la santé mentale et de la toxicomanie) pour examiner et atténuer les répercussions qu'ont ces personnes sur le système correctionnel, le système de santé et les cours criminelles.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2021.**

### Détails

Nous avons constaté en 2019 que le dossier de plus de 2 600 détenus (35 %) comprenait une alerte en santé mentale. Le dossier de 2 500 autres détenus comprenait une alerte signalant qu'ils pouvaient avoir besoin de surveillance spécialisée en raison de problèmes comportementaux ou de tendances à la violence. Pourtant, la province comptait seulement trois centres de traitement spécialement conçus et gérés pour accueillir les détenus ayant reçu un diagnostic de maladie mentale ou nécessitant des soins spécialisés. En moyenne, les 22 établissements restants comptaient 59 lits de soins spécialisés de moins que le nombre de détenus dont le dossier contenait une alerte.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait mis sur pied plusieurs comités et groupes de travail qui se penchent sur l'incidence et les résultats des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale et de toxicomanie sur le système correctionnel, les tribunaux criminels et les systèmes de soins de santé et y participe. En 2019, le Ministère a mis sur pied l'Unité de santé mentale et de toxicomanie, qui comprend des employés des ministères du Procureur général et du Solliciteur général, des syndicats et des professionnels de domaines connexes. L'Unité est responsable de la mise en oeuvre de la Stratégie correctionnelle en matière de santé mentale et de toxicomanie, y compris l'élargissement des partenariats avec les partenaires communautaires. La stratégie vise à :

- améliorer l'accès aux soins adaptés aux traumatismes, au genre et à la culture;
- établir des parcours de soins en santé mentale et en toxicomanie;
- établir des équipes interprofessionnelles en santé mentale et en toxicomanie;
- améliorer l'utilisation des données sur la santé mentale et la toxicomanie;
- améliorer la communication pour aider à fournir des services de santé mentale et de lutte contre les dépendances de grande qualité.

En 2020-2021, le Ministère a mis en oeuvre les initiatives prioritaires suivantes :

- augmenter le nombre de lits de stabilisation dédiés aux soins de courte durée dans les hôpitaux médico-légaux de santé mentale (quatre lits supplémentaires pour les hommes au St Joseph's Healthcare Hamilton ont été mis en place en septembre 2020 et cinq lits pour les femmes ont été mis en place à Ontario Shores en mars 2021);
- augmenter le nombre d'employés spécialisés en santé mentale dans les établissements (infirmières en santé mentale et conseillers en toxicomanie). Comme il est indiqué dans les détails de la **recommandation 6**, le Ministère a amorcé le recrutement en novembre 2020 et prévoit terminer sa dernière phase de recrutement d'ici décembre 2021;
- élargir les mesures de soutien en matière de santé mentale et de toxicomanie adaptées à la culture dans le Nord de l'Ontario en partenariat avec le Kenora Chiefs Advisory pour 13 collectivités des Premières Nations;
- établir des partenariats avec des organismes locaux et des organisations autochtones pour offrir des services communautaires en santé mentale et en toxicomanie par des pairs.

### Recommandation 5

*Pour que les détenus ayant une maladie mentale et ceux nécessitant des soins spécialisés soient placés dans une unité résidentielle correspondant à leurs besoins, nous recommandons que le ministre du Solliciteur général :*

- *détermine la proportion actuelle de la population carcérale dans chaque établissement qui a une maladie mentale ou qui a besoin de soins spécialisés;*

**État : Entièrement mise en oeuvre.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que les détenus ayant une maladie mentale et ceux nécessitant des soins spécialisés sont souvent placés en isolement, où ils sont confinés à

leur cellule de 22 à 24 heures par jour. Par exemple, d'avril 2018 à avril 2019, le dossier de près des deux tiers des 664 détenus dans la province, qui étaient en isolement pendant plus de 60 jours, comportait une alerte en santé mentale. Ces détenus étaient en isolement pour un total de 146 jours en moyenne durant cette période.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait mis en oeuvre un meilleur suivi des alertes de santé mentale vérifiées dans tous les établissements d'ici le 1<sup>er</sup> septembre 2021, conformément à sa politique ministérielle de novembre 2018. Le suivi donne lieu à un rapport qui indique le nombre de détenus ayant une maladie mentale ou ayant besoin de soins spécialisés dans chaque établissement à un moment donné. Le Ministère a également élaboré la politique sur le placement des détenus pris en charge (voir la deuxième mesure de suivi de la **recommandation 5** pour plus de détails).

- *examine les unités résidentielles dans tous les établissements et crée de nouvelles unités ou transforme les unités existantes pour accueillir les détenus ayant besoin de soins spécialisés.*

**État : Ne sera pas mise en oeuvre. Le Bureau de la vérificatrice générale continue d'appuyer la mise en oeuvre de cette recommandation.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que la pénurie de lits de soins psychiatriques dans les collectivités et la sous-utilisation possible des tribunaux de la santé mentale afin de favoriser la déjudiciarisation peuvent avoir contribué à l'augmentation du nombre de détenus susceptibles d'être atteints d'une maladie mentale. Pourtant, la province compte seulement trois centres de traitement spécialement conçus et gérés pour accueillir les détenus ayant reçu un diagnostic de maladie mentale ou nécessitant des soins spécialisés.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a mis en oeuvre la politique sur le placement des détenus pris en charge dans les 25 établissements. La politique établit des lignes

directrices pour le placement de détenus nécessitant des soins spécialisés et définit l'isolement ainsi que la prestation de placements en soins spécialisés aux détenus ayant besoin de tels soins. Bien que de nombreux établissements aient désigné des secteurs de soins spécialisés, le Ministère nous a indiqué qu'il n'attribue pas le placement d'un détenu à une unité résidentielle particulière comme déterminant les soins spécialisés qu'il recevra. Le Ministère a indiqué que les besoins en soins spécialisés d'une personne détenue sont très variables et peuvent changer tous les jours; la désignation d'une unité de soins spécialisés avec un nombre fixe de lits ne tient pas compte des besoins changeants et évolutifs de la personne détenue. Le Ministère a souligné que le fait de ne pas disposer d'unités de soins spécialisés distinctes empêche également d'avoir à transférer un détenu d'une unité à une autre.

Le Ministère a également noté que la recommandation de procéder à des évaluations ponctuelles des unités résidentielles en établissement et de déterminer combien de ces unités fournissent des soins spécialisés ne reflétera pas avec exactitude les besoins individuels en matière de soins spécialisés en raison de la nature changeante des soins spécialisés. Le Ministère a fait remarquer que la mise en oeuvre de la politique sur le placement des détenus placés sous garde spéciale a créé une approche adaptée et individuelle en matière de soins aux détenus.

*Nous recommandons aussi que le Ministère finalise ses plans liés au centre de traitement pour femmes proposé.*

**État : État : En voie de mise en oeuvre d'ici 2022.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que la pénurie de lits de soins spécialisés affecte particulièrement les femmes. Malgré la proportion supérieure de femmes dont la santé mentale est préoccupante, aucun des trois centres de traitement n'avait de lits de soins en santé mentale pour femmes. Dans les 15 établissements qui accueillent des détenues, 9 n'avaient pas de

lits destinés aux femmes ayant besoin de soins spécialisés. En 2018-2019, 135 femmes ayant reçu des alertes en matière de santé mentale ont été admises en moyenne dans les 9 établissements. Les 6 autres établissements, dans lesquels 379 femmes ayant reçu des alertes en santé mentale ont été admises en moyenne en 2018-2019, ne comptent que 48 lits de soins spécialisés pour femmes.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère s'est associé à l'Ontario Shores Centre en décembre 2019 pour créer la première unité spécialisée de la province pour aider les détenues du Centre Vanier pour femmes ayant des besoins aigus en matière de santé mentale.

Le Ministère a également amorcé la phase de planification avec Infrastructure Ontario pour agrandir de 25 lits le Centre de traitement correctionnel de la vallée du Saint-Laurent afin d'améliorer les services de santé mentale offerts aux femmes incarcérées. Le projet a été annoncé en août 2020. Le Ministère prévoit envoyer la demande de qualifications aux fournisseurs présélectionnés en 2022 et la demande de propositions en 2023. Les travaux de construction devraient commencer à l'hiver 2024.

### Recommandation 6

*Afin d'identifier les détenus ayant une maladie mentale et ceux nécessitant des soins spécialisés et de leur fournir en temps opportun les soins appropriés, nous recommandons que les chefs de tous les établissements :*

- *déterminent les ressources en santé mentale requises pour évaluer dans les délais prescrits l'état mental des détenus et leur prodiguer les soins appropriés;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2021.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que plus de la moitié des établissements n'avait pas accès à un psychologue, c.-à-d. un clinicien qui a recours à des interventions comportementales pour traiter les troubles mentaux. Les 25 établissements comptaient

au moins un psychiatre. Nous avons cependant noté que tous les psychiatres étaient retenus à forfait pour travailler un nombre d'heures précises par semaine. Leur disponibilité variait de 12 à 24 heures par semaine.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait effectué en juin 2020 une évaluation des postes requis dans les services correctionnels, plus particulièrement les agents correctionnels, les travailleurs de la santé et le personnel chargé des programmes et du soutien aux programmes. D'après l'évaluation, le Ministère a déterminé que 75 infirmiers praticiens et 53 travailleurs en santé mentale doivent évaluer l'état de santé mentale des détenus et fournir les soins appropriés. Le Ministère a amorcé le recrutement en novembre 2020 et prévoit terminer sa dernière phase de recrutement d'ici décembre 2021.

- *fournissent ces renseignements au groupe de travail prévu dans la **recommandation 4**.*  
État : Pleinement mise en oeuvre

### Détails

Le Ministère a informé les comités et les groupes de travail (mentionnés à la **recommandation 4**) des renseignements susmentionnés. De plus, il les a informés de la politique sur le placement des détenus pris en charge.

### Recommandation 7

*Afin de mieux outiller le personnel de première ligne des établissements correctionnels pour superviser efficacement les détenus ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général :*

- *examine et mette à jour la formation initiale en santé mentale;*
- *élabore une formation continue en santé mentale, qui pourrait notamment être offerte par le Centre de toxicomanie et de santé mentale.*

État : Entièrement mise en oeuvre.

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que durant le programme de formation initial de huit semaines, les nouveaux agents des services correctionnels reçoivent seulement trois heures de formation en santé mentale. La formation porte sur les troubles communs et les symptômes en santé mentale ainsi que les interventions appropriées. En comparaison, Service correctionnel Canada offre 14 heures de formation initiale en santé mentale aux nouveaux membres du personnel. Nous avons aussi constaté qu'aucun des sept établissements visités qui n'étaient pas des centres de traitement n'offrait de formation continue en santé mentale aux agents des services correctionnels, qui sont principalement responsables de la surveillance quotidienne des détenus. Les résultats du sondage auprès des 17 établissements non visités ont également confirmé cette constatation; 12 ont déclaré qu'ils n'offraient pas de formation supplémentaire en santé mentale au personnel de première ligne.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait examiné le matériel de formation existant et révisé le guide du participant en consultation avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH). Le programme a également été modifié en fonction des commentaires des animateurs et des participants. En mars 2019, le Ministère a conclu une entente avec le CAMH pour offrir une formation continue. Cinquante et une séances ont eu lieu du 26 octobre 2020 au 29 janvier 2021.

### Recommandation 8

*Pour que les agents des services correctionnels de première ligne reçoivent la formation et les renseignements nécessaires pour superviser efficacement les détenus ayant une maladie mentale et ayant besoin de soins spécialisés, nous recommandons que les chefs de tous les établissements :*

- *fournissent une formation continue en santé mentale à tous les membres du personnel qui interagissent quotidiennement avec les détenus;*

État : Entièrement mise en oeuvre.

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 qu'un sondage réalisé par le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) a souligné le besoin d'offrir une formation supplémentaire en santé mentale. Selon le sondage, environ 60 % des agents correctionnels affectés à l'unité de santé mentale du Centre de détention du Sud de Toronto ont indiqué qu'ils n'avaient pas reçu une formation adéquate en santé mentale et en toxicomanie. Les répondants ont fait savoir qu'ils voulaient en apprendre davantage sur la schizophrénie, les troubles de la personnalité et de l'humeur, la toxicomanie, le risque de violence, le suicide et les interventions.

Comme il est indiqué dans la **recommandation 7**, une nouvelle formation en santé mentale à l'intention des agents correctionnels a été créée et conçue avec l'apport important du CAMH. En mars 2021, environ 1 400 agents correctionnels avaient suivi un cours d'une journée complète de formation en santé mentale. Cette formation sera continue.

- *offrent aux agents des services correctionnels l'accès aux plans de soins des détenus.*

État : **Entièrement mise en oeuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2019, nous avons relevé des incohérences dans les personnes qui avaient accès aux plans de soins des détenus. Dans le Centre correctionnel du Centre-Est, la prison de Thunder Bay et le Centre Vanier pour femmes, les agents des services correctionnels – qui assurent la surveillance quotidienne des détenus – avaient accès aux plans de soins. Par contre, les agents dans les quatre autres établissements visités n'avaient pas accès aux plans de soins (centres de détention du Sud-Ouest et du Sud de Toronto) ou n'y avaient accès que par l'entremise des sergents (prison de Brockville et Centre correctionnel de Thunder Bay). Cette pratique est incompatible avec l'objectif des plans de soins qui, comme le précisent les politiques du Ministère, consiste à favoriser une approche uniforme au sein des équipes interprofessionnelles pour répondre aux besoins des détenus.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait élaboré la politique sur le placement des détenus pris en charge, qui décrit le placement et la gestion des détenus en fonction de leurs besoins personnalisés, comme les maladies mentales. La politique précise que les membres interprofessionnels, comme les soignants, les psychologues, les médecins et les agents correctionnels, ont accès aux plans de soins. La politique a été approuvée et publiée le 1<sup>er</sup> septembre 2021 dans une note envoyée à tous les établissements.

## Le Ministère n'analyse pas les causes profondes des incidents violents, ce qui pourrait aider à prévenir les incidents futurs

### Recommandation 9

*Afin de mieux gérer les risques et les causes profondes de la violence dans les établissements correctionnels, nous recommandons que les chefs de tous les établissements :*

- *analysent régulièrement les causes profondes des incidents violents déclarés par le personnel de l'établissement;*

État : **En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2022.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que chaque membre du personnel qui est en cause dans un incident ou en est témoin rédige un rapport pour en consigner les détails. Les renseignements dans ces rapports donnent un aperçu du type de violence et de l'ampleur de la violence dans chaque établissement. Toutefois, aucun employé dans les établissements, les bureaux régionaux ou le bureau central du Ministère n'analyse les incidents déclarés pour déterminer leurs causes profondes, ce qui pourrait contribuer à prévenir les incidents futurs.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en juin 2020, les établissements avaient été initiés à la stratégie d'évaluation de la violence en milieu

de travail du Ministère. La stratégie exige que tous les établissements effectuent leurs évaluations des risques de violence en milieu de travail en mars chaque année. Celles-ci évaluent le risque de violence en milieu de travail qui peut découler de la nature des lieux de travail et des types ou des conditions de travail afin de déterminer la nécessité de mettre en oeuvre ou d'améliorer des mesures de contrôle raisonnables pour protéger les travailleurs contre la violence en milieu de travail. Les 25 établissements ont terminé les évaluations de 2020 le 31 mars 2021 et les ont soumises au Bureau du directeur général, Services en établissement et Ressources humaines, où elles ont été analysées en avril 2021 pour déterminer les tendances provinciales et les moyens d'amélioration locale. Les évaluations de 2021 doivent être remises le 31 mars 2022.

- *réévaluent le risque de violence en milieu de travail, comme l'exigent la Loi sur la santé et la sécurité au travail et le Programme de prévention de la violence en milieu de travail dans la fonction publique de l'Ontario;*

État : Entièrement mise en oeuvre.

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que le personnel de direction dans six des huit établissements visités n'évaluait pas la violence en milieu de travail comme l'exige la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (la Loi). Les employeurs sont tenus, en vertu de la Loi, d'évaluer le risque de violence au travail, qui peut découler du type de milieu de travail ou de fonctions. Ils doivent procéder à une réévaluation aussi souvent que cela est nécessaire.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en juin 2020, le Ministère a établi la stratégie d'évaluation de la violence en milieu de travail, comme il est mentionné à la **recommandation 9, mesure 1**, dans laquelle le Bureau du directeur général, Services en établissement et Ressources humaines, examine et analyse les évaluations du risque de violence en milieu de travail. Le Bureau du

directeur général a examiné les évaluations de 2020 en avril 2021 et doit continuer de les examiner chaque année.

- *veillent à ce que l'évaluation porte sur tous les secteurs de l'établissement;*

État : Entièrement mise en oeuvre.

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que les évaluations du risque de violence en milieu de travail portaient sur le risque de violence dans les zones administratives, mais pas dans les unités résidentielles des détenus, qui représentent la plus grande menace de violence; et deux évaluations concernaient des employés de différents secteurs de l'établissement.

Notre suivi a révélé que le système de surveillance établi par le Bureau du directeur général (voir la **recommandation 9, mesure 1**) pour l'examen et l'analyse du risque de violence en milieu de travail comprendra tous les secteurs des établissements, y compris les aires de vie des détenus.

- *prennent des mesures pour atténuer les risques pour le personnel des services correctionnels et les détenus.*

État : En voie de mise en oeuvre d'après le 31 mars, 2024.

Le Ministère nous a dit qu'il analysera les approches en cas d'incidents violents et qu'il partagera ces analyses avec les comités mixtes locaux et provinciaux de santé et de sécurité au travail. Le Ministère a indiqué que les évaluations des risques de violence en milieu de travail jaugent les risques pour la sécurité des détenus, mais non les risques que présentent les détenus pour le personnel. Les évaluations du 31 mars 2021 serviront au ministère pour comprendre la portée des mesures à prendre. En outre, le Ministère met au point un outil technologique appelé Security Assessment for Evaluating Risk (SAFER). SAFER est un outil prédictif automatisé permettant d'évaluer les risques pour la sécurité d'un détenu. Cet outil aidera le personnel à mieux prévoir et atténuer les écarts de conduite et la

violence. La mise en œuvre de SAFER a commencé en 2021 et, selon le Ministère, sera disponible dans toutes les institutions d'après le 31 mars, 2024.

## Les relations entre la direction et le personnel sont tendues

### Recommandation 10

*Afin de mieux outiller le personnel des services correctionnels pour qu'il puisse s'acquitter de ses responsabilités, nous recommandons que le ministre du Solliciteur général mette à jour la formation initiale et continue pour y inclure, par exemple, des cours sur le recours à la force et l'utilisation du matériel de contrainte, la gestion des délinquants violents au moyen de techniques de prévention et de désamorçage ainsi que le dépistage hâtif des problèmes de santé mentale, comme il est recommandé dans l'Ensemble de règles minima des Nations Unies pour le traitement des détenus.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2021.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que bien que la formation continue sur les tactiques défensives traite de la contention des détenus et de la désescalade des conflits, les résultats des enquêtes sur les incidents indiquent la nécessité d'évaluer l'efficacité de cette formation. De plus, aucune formation continue sur les compétences telles que la rédaction de rapports et le traitement des détenus atteints de maladie mentale n'avait été offerte. Comme l'indique l'Ensemble de règles minima des Nations Unies pour le traitement des détenus, à tout le moins, le personnel devrait recevoir une formation sur les politiques pertinentes, ses droits et obligations dans l'exercice de ses fonctions, les premiers soins, le recours à la force et au matériel de contrainte, la gestion des délinquants violents au moyen de techniques de prévention et de désamorçage ainsi que la détection hâtive des problèmes de santé mentale. Les Règles précisent également que le personnel qui travaille avec

certaines catégories de détenus devrait recevoir une formation correspondante.

Dans notre suivi, nous avons constaté qu'en septembre 2019, le Ministère a revu sa formation continue obligatoire et ses modules de perfectionnement professionnel facultatifs pour les agents correctionnels. Le Ministère a également surveillé la prestation de la formation sur la rédaction de rapports et les tactiques défensives pour les agents correctionnels. Cela a donné lieu à la refonte de la formation sur les tactiques défensives, qui comprend le modèle de résolution de crise qui met davantage l'accent sur la désescalade, la communication, la conscience de soi et la sensibilisation aux préjugés.

Le nouveau modèle a été présenté aux sous-ministres adjoints de la Division du soutien opérationnel en février 2021 et aux directeurs de la Division des services en établissement en mars 2021. Le remaniement met en place de nouvelles formations sur la désescalade, la connaissance de soi et des situations soi ainsi que la santé et le bien-être. Les plans pour ce déploiement sont à l'étude et doivent être approuvés par la direction. La formation entièrement remaniée devrait être offerte à compter de décembre 2021, y compris le modèle remanié et les renouvellements de certifications actuellement prévus sur une rotation de deux ans.

### Recommandation 11

*Afin d'améliorer les conditions de travail du personnel des services correctionnels, nous recommandons que les chefs de tous les établissements :*

- *veillent à ce que les agents des services correctionnels reçoivent la formation initiale et continue requise;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2021.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que de 2014 à 2018, le taux de roulement des agents des services correctionnels dans les 8 établissements visités variait de 0 % (Établissement de traitement et Centre correctionnel de la vallée du Saint-Laurent) à 7 % (prison de Thunder Bay et Centre de détention

du Sud de Toronto). Nous avons relevé les facteurs suivants qui ont probablement contribué aux taux de roulement : processus inefficace de jumelage et de mentorat pour les nouveaux employés et commodités inadéquates pour le personnel.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'un rapport de recommandation sur l'intégration avait été publié en décembre 2020 et comprenait six recommandations. Les recommandations comprenaient l'élaboration d'un modèle normalisé d'intégration et de mentorat par les pairs qui englobera des modules de formation pour les gestionnaires et les formateurs en établissement. De plus, un outil d'évaluation sera élaboré pour évaluer la prestation de la formation et l'efficacité du programme. Le modèle proposé a été présenté et approuvé par la haute direction en février 2021. Le travail exceptionnel comprend la préparation de trousseaux de formation, un outil d'évaluation pour les nouveaux employés, l'élaboration d'un calendrier d'intégration, la mise à l'essai du programme et l'établissement d'un processus d'amélioration de la qualité pour déterminer les pratiques exemplaires et les paramètres de rendement. Le Ministère souligne que la mise en oeuvre de la phase 1 dans les établissements pilotes a été reportée à décembre 2021 en raison des répercussions de la pandémie de COVID-19.

- *améliorent les programmes de jumelage et de mentorat pour que les nouvelles recrues reçoivent les soutiens nécessaires;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici le printemps 2022.**

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté qu'un quart des agents des services correctionnels dans la province comptent moins de deux ans d'expérience. Environ la moitié des sergents qui supervisent des agents correctionnels occupent leur poste depuis moins de deux ans. Pourtant, le processus de jumelage et de mentorat variait considérablement et était inefficace.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'un rapport de recommandations avait été rédigé en

septembre 2021 et que 10 recommandations avaient été formulées pour améliorer le programme de mentorat. Le modèle de mentorat par les pairs a été présenté et approuvé en février 2021 par la haute direction. Le travail à accomplir comprend l'élaboration d'un outil d'évaluation pour les mentors, un groupe de travail pour orienter le processus de conception et un comité de surveillance pour s'assurer qu'un solide modèle de rendement est en place. Les travaux sont en cours et la mise en oeuvre est prévue pour le printemps 2022.

- *collaborent avec les représentants syndicaux pour prendre des dispositions pour offrir des commodités appropriées au personnel dans tous les établissements.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté lors de nos entrevues avec le personnel et de nos propres observations pendant nos travaux sur le terrain que les commodités pour le personnel étaient insuffisantes. Aucun des établissements visités n'avait de cafétéria pour le personnel. De plus, des agents des services correctionnels au Centre de détention du Sud de Toronto devaient souvent laisser leur sac-repas sur les tables parce qu'il n'y avait pas assez de réfrigérateurs. Le personnel nous a aussi dit qu'il n'y avait pas suffisamment de vestiaires où ranger ses effets personnels.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en novembre 2019, le Ministère avait proposé des obligations et des avantages du programme de mieux-être s'il était appuyé par une unité de mieux-être des employés. Une telle unité a été créée le 30 septembre 2020. En février 2021, il a été annoncé que l'unité supervisera et appuiera le programme de mieux-être et les comités de mieux-être, qui s'efforceront d'offrir des commodités telles que des salles de mieux-être, des visites mensuelles d'un massothérapeute, des clubs de marche, des salles à manger et des casiers au personnel de tous les établissements. L'Unité du mieux-être des employés a confié à tous les établissements la tâche de chercher des moyens de maximiser l'espace adéquat pour les

salles à manger et les casiers pour le personnel. Elle a toutefois indiqué qu'en considérant les exigences strictes entourant l'éloignement sécuritaire pendant la pandémie de COVID-19 et l'augmentation des tribunaux virtuels, ces initiatives seront reportées jusqu'à l'après-pandémie.

### Recommandation 12

*Afin d'améliorer les relations entre la direction et le personnel, nous recommandons que le ministre du Solliciteur général collabore avec les représentants syndicaux locaux et de l'ensemble de la province pour éliminer les causes profondes des griefs et des refus de travailler.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 qu'environ 80 % des quelque 4 200 griefs déposés par le personnel au cours des 5 années précédentes dans les 8 établissements visités portaient sur les mesures disciplinaires, les modalités de travail, le calendrier des heures ordinaires et supplémentaires ainsi que des problèmes liés aux droits de la personne, comme le harcèlement et la discrimination. Nous avons cependant été plus préoccupés par le temps que consacrent la direction et le personnel à régler les griefs. Plus précisément, de 42 % à 69 % des griefs n'avaient pas été réglés au moment de notre audit, dont la majorité se trouvait à la première étape de la procédure officielle de règlement, puisque la direction et le personnel n'avaient pu s'entendre à l'interne.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait recueilli des documents qui fournissent des renseignements sur les refus de travailler et les griefs entre septembre 2020 et février 2021. En mars 2021, le Comité local des relations avec les employés du Ministère et le Comité mixte provincial de la santé et de la sécurité au travail se sont réunis et se sont engagés à établir des stratégies pour améliorer les relations de travail en examinant comment réduire les refus de travailler et les griefs. Les parties se sont rencontrées de nouveau

en mai 2021, mais aucun progrès n'avait été réalisé au moment de notre suivi.

## Le problème croissant lié aux objets interdits n'est pas pleinement compris ou atténué

### Recommandation 13

*Afin de mieux comprendre les sources des objets interdits et l'ampleur de leur présence dans les établissements correctionnels et d'en réduire le nombre, nous recommandons que les chefs de tous les établissements :*

- *effectuent un suivi électronique des fouilles et analysent leurs résultats;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2022.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que le personnel des huit établissements visités n'analyse pas le nombre d'objets interdits détectés durant les fouilles, les types d'objets et les lieux où ils ont été retrouvés. Nous n'avons donc pu déterminer l'ampleur de la présence d'objets interdits dans les établissements. Dans notre sondage auprès des 17 établissements non visités, les deux tiers ont signalé que le personnel ne faisait pas de suivi des résultats des fouilles.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait effectué un examen en juillet 2019 des options pour lutter contre la contrebande dans les établissements ontariens. Le Ministère est en train de mettre au point un nouveau système numérique centralisé de déclaration pour faire le suivi des incidents impliquant des détenus et des délinquants qui se produisent dans les établissements et prévoit finaliser les approbations nécessaires d'ici mars 2022.

- *révisent les procédures de fouille afin de cibler les secteurs à risque élevé des établissements;*
- *améliorent les protocoles de sécurité afin d'atténuer le risque lié aux objets interdits en tenant compte de l'analyse des résultats des fouilles.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que le personnel de sécurité dans sept des huit établissements visités n'avait pas adopté de stratégie pour cibler les fouilles dans les secteurs à risque élevé de l'établissement. En outre, notre sondage auprès des 17 établissements non visités a démontré que les deux sources principales d'objets interdits étaient les détenus récemment admis et les inculpés revenant de leur comparution.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait élaboré la stratégie et le plan d'action sur les objets interdits, qui mettront en oeuvre un plan stratégique centralisé et un modèle de surveillance afin d'établir des processus normalisés, de l'équipement et des ressources pour atténuer le risque associé à chaque voie d'accès aux objets interdits. La stratégie sur les objets interdits devrait élaborer des structures de responsabilisation et de surveillance pour la haute direction qui améliorerait les stratégies, les ressources et les initiatives d'atténuation des objets interdits. À cette fin, un système de gestion des rapports d'incident devrait être lancé d'ici février 2022.

Le Ministère a également proposé des changements en vertu de la *Loi sur le ministère des Services correctionnels* pour améliorer le contrôle et les fouilles de toutes les personnes qui pénètrent dans des zones sécurisées des établissements. L'affichage réglementaire a été fait le 20 septembre 2021 et a pris fin le 4 novembre 2021. Si les modifications à la Loi sont approuvées, le Ministère s'attend à mettre pleinement en oeuvre cette recommandation d'ici mars 2023.

### Recommandation 14

*Afin d'éviter que du personnel des services correctionnels soit contraint par des détenus à introduire des objets interdits dans les établissements correctionnels, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général collabore avec le Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario pour prendre des dispositions*

*pour soumettre le personnel à un contrôle avant d'entrer dans les établissements, comme cela se fait dans les établissements fédéraux.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 qu'aucun des 25 établissements en Ontario n'inspecte ou ne vérifie le personnel afin de détecter des objets interdits lorsqu'il entre dans la zone sécurisée des établissements. On nous a dit que le personnel a déjà subi une vérification de sécurité et a participé à une séance d'orientation sur la sécurité; il n'est donc pas nécessaire qu'il fasse l'objet d'un autre contrôle de sécurité. En 2018, six employés du Centre de détention du Sud de Toronto ont pris congé, ont démissionné ou ont été congédiés après qu'il a été découvert qu'ils avaient des relations inappropriées avec des détenus et introduisaient des objets interdits, comme des drogues et des cellulaires.

Dans notre suivi, nous avons constaté que le règlement existant d'application de la *Loi sur le ministère des Services correctionnels* ne confère pas au Ministère le pouvoir de fouiller les membres du personnel, à moins que ceux-ci ne soient soupçonnés d'introduire des objets interdits dans l'établissement. Comme indiqué précédemment, le Ministère envisage d'apporter des modifications réglementaires liées au filtrage ou à la fouille de toute personne entrant dans les zones sécurisées des établissements, y compris le personnel. Si les modifications réglementaires sont approuvées, le Ministère s'attend à mettre pleinement en oeuvre cette recommandation d'ici mars 2023.

## Manque de cohérence dans les mesures prises en cas d'inconduite des détenus

### Recommandation 15

*Pour que les sanctions imposées aux détenus pour leur inconduite soient équitables, cohérentes et appropriées, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général élabore des politiques claires et les*

*communiquent au personnel de tous les établissements afin de traiter les cas d'inconduite et de prévoir des sanctions progressives lorsque les détenus se comportent mal à répétition.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2022.**

### Détails

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté que dans la moitié des dossiers que nous avons examinés dans trois établissements, la nature des écarts de conduite était plus grave. Par exemple, l'inconduite d'un détenu a progressé : tabagisme, menaces de mort envers le personnel, projection de matières fécales par la trappe de sa cellule et, finalement, agression d'un autre détenu sans provocation.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait mis sur pied en mars 2021 un groupe de travail sur les mesures disciplinaires et les inconduites qui avait commencé à travailler à une stratégie révisée en matière de mesures disciplinaires et d'inconduite des détenus. La stratégie fournit une orientation pour l'arbitrage d'un éventail d'inconduites commises par des détenus, y compris un éventail de sanctions progressives. Des modifications réglementaires en attente sont nécessaires avant d'élaborer des politiques et de mettre en oeuvre la stratégie d'ici avril 2022.

### Recommandation 16

*Pour que les sanctions imposées aux détenus pour leur inconduite soient équitables, cohérentes et appropriées, nous recommandons que les chefs de tous les établissements examinent régulièrement les décisions prises dans les cas d'inconduite afin d'assurer leur conformité aux exigences des politiques élaborées.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté un manque de cohérence dans le traitement des cas d'inconduite des détenus entre les établissements. Les données sur l'inconduite des détenus dans le système d'information du Ministère révèlent que 29 % des détenus dans 3 des 8 établissements visités avaient au

moins un constat d'inconduite à leur dossier pendant leur détention (le maximum étant de 76). Dans 89 % des cas d'inconduite réglés, le détenu avait été reconnu coupable. Nous avons cependant remarqué que les sanctions imposées n'étaient pas uniformes dans l'ensemble des établissements. Par exemple, le recours à l'isolement à titre de sanction imposée aux détenus reconnus coupables d'avoir agressé ou menacé d'agresser un autre détenu variait de 7 % des cas au Centre correctionnel du Centre-Est à 94 % au Centre de détention du Sud-Ouest.

Lors de notre suivi, nous avons remarqué que le Ministère avait mis sur pied un groupe de travail en février 2020 pour moderniser le modèle de discipline et d'inconduite. Le projet de modernisation des mesures disciplinaires et des inconduites a été présenté à la haute direction en avril 2020. Ce cadre vise à établir un processus efficace, cohérent et responsable de discipline et d'inconduite qui améliore les conditions de travail du personnel de première ligne, assure l'équité procédurale pour les détenus et préserve la sécurité de l'établissement. Le Ministère continue d'évaluer le cadre et d'explorer le cadre réglementaire habilitant nécessaire à sa mise en oeuvre.

## L'augmentation des congés de maladie a donné lieu à des périodes de confinement et à une hausse du coût des heures supplémentaires

### Recommandation 17

*Afin de gérer et d'atténuer les conséquences de l'absentéisme, nous recommandons que :*

- *les chefs de tous les établissements examinent régulièrement l'absentéisme et les paiements des heures supplémentaires dans leur propre établissement et prennent des mesures pour réduire la fréquence des confinements et le besoin de verser des paiements des heures supplémentaires;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici février 2023.**

## Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que le nombre moyen de jours de congé de maladie pris par le personnel correctionnel permanent en 2018 était de 31 jours, soit 27 % de plus qu'en 2014. Le nombre moyen de jours de congé de maladie pris variait considérablement selon l'établissement, allant de 9,1 à 40,6 jours. Nous avons constaté une corrélation entre les congés de maladie pris et les isolements cellulaires qui surviennent dans les établissements, car les pénuries de personnel avaient une incidence directe sur la sécurité des établissements. Au cours des 5 années précédentes, 56 % des 1 828 cas de confinement dans le Centre correctionnel du Centre-Est et 71 % des 880 confinements dans le Centre de détention du Sud de Toronto étaient imputables à une pénurie de personnel.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le 1<sup>er</sup> avril 2020, le Ministère a mis sur pied le Bureau de gestion et de soutien de l'assiduité dans les services correctionnels (BGSASC). On s'attend à ce que le BGSASC fournisse du soutien spécialisé en gestion de l'assiduité aux gestionnaires en milieu de travail correctionnel en mettant l'accent sur la réduction de l'absentéisme. Tous les postes du BGSASC étaient pourvus en avril 2021. Une application de TI a été élaborée et mise en oeuvre dans les sites en mars 2021. Cela permettra au BGSASC d'examiner régulièrement l'absentéisme et les paiements d'heures supplémentaires. Le BGSASC a également élaboré des indicateurs de rendement clés pour suivre, surveiller et déterminer les progrès des soutiens à la gestion des présences. Le Ministère s'attend à mettre pleinement en oeuvre cette recommandation d'ici février 2023.

- *le ministère du Solliciteur général envisage de réaffecter les économies générées par la réduction des paiements des heures supplémentaires afin d'offrir une formation supplémentaire au personnel des services correctionnels.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.**

## Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 qu'en 2018-2019, plus des trois quarts des agents des services correctionnels ont touché une rémunération des heures supplémentaires totalisant 60 millions de dollars. Une rémunération des heures supplémentaires est versée lorsque des employés sont en congé de maladie et que leurs quarts sont comblés par d'autres membres du personnel. En moyenne, les paiements des heures supplémentaires comptent pour 16 % du salaire ordinaire des employés. Près de 42 millions (70 %) de ce montant ont été versés aux agents des services correctionnels. Il s'agit d'une augmentation de 280 % des paiements des heures supplémentaires depuis le dernier audit en 2008 (11 millions), encore que le nombre d'agents des services correctionnels a augmenté de 30 % seulement, soit de 3 400 à 4 400.

Dans notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait analysé les économies de coûts et les possibilités de réaffectation des fonds à l'appui des autres priorités du Ministère et des services aux établissements. Cela comprend la mise en place d'un système de gestion du temps et de l'assiduité dans tous les établissements qu'il prévoit générer des économies annuelles de 9 millions de dollars dans tous les établissements d'ici mars 2023. Le Conseil du Trésor/Conseil de gestion du gouvernement a approuvé cette stratégie dans le cadre d'un processus de planification de 2019-2020.

## Les dossiers de recrutement ne justifient pas toujours les promotions

### Recommandation 18

*Pour que le processus de recrutement et de promotion du personnel de direction soit équitable et transparent et que les personnes les mieux qualifiées soient engagées ou promues, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général collabore avec la Direction générale de l'acquisition des talents du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs afin :*

- *d'examiner et de réviser le processus de recrutement du personnel de direction, de sorte à inclure des exigences claires et pertinentes relatives aux qualifications et aux notes minimales aux fins de la sélection pour une entrevue;*

**État : Entièrement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que le processus de sélection des postes n'était pas équitable et qu'il manquait des critères de base à l'appui des promotions. Par exemple, les postes de niveau supérieur comme les sergents ne nécessitaient pas d'expérience préalable comme agent correctionnel et les postes de niveau supérieur comme un surintendant adjoint n'exigeaient pas d'expérience préalable comme sergent. Dans un concours particulier que nous avons examiné, nous avons remarqué qu'un candidat avait été sélectionné pour une entrevue pour un poste de surintendant adjoint, plus de neuf autres candidats ayant obtenu une note de 2 à 20 points supérieure à l'étape de la présélection.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en vue de répondre aux préoccupations concernant la transparence, l'équité et l'inclusion en ce qui concerne les décisions de dotation dans le secteur public de l'Ontario (SPO), le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a effectué un examen des pratiques d'embauche équitables, y compris au ministère du Solliciteur général en juin 2020. Nous avons également remarqué que le Ministère a mis en place un certain nombre de pratiques pour assurer un recrutement sans obstacle, notamment les suivantes :

- le Bureau de la gestion des talents pour le leadership (BGTL) du Ministère tient des discussions détaillées avec les clients avant les entrevues portant sur divers sujets, y compris la diversité, l'inclusion, les pratiques d'embauche exemptes de préjugés et d'obstacles et la notation des entrevues;

- le BGTL recommande des méthodes d'évaluation axées sur le leadership et les compétences sans obstacle, harmonisées aux qualifications et aux exigences clés du poste;
- toutes les exigences et qualifications des postes de gestion sont énoncées dans l'offre d'emploi et constituent le fondement de la présélection et de l'évaluation des candidats.

- *d'assurer que les comités d'embauche consignent les décisions prises et leur justification durant le processus de recrutement.*

**État : Entièrement mise en oeuvre.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que dans certains dossiers de concours, rien n'indiquait que le comité de sélection avait pris en compte ou demandé les évaluations du rendement antérieures des postulants participant au processus de sélection. Un cinquième des dossiers de recrutement examinés dans les centres correctionnels du Centre-Est et de Thunder Bay et le Centre de détention du Sud de Toronto était incomplet ou ne renfermait aucun document sur la présélection des candidats convoqués à une entrevue.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en février 2021, un modèle de surveillance des directeurs régionaux adjoints (DRD) avait été mis en oeuvre comme stratégie pour appuyer l'objectif d'accroître l'équité, la transparence et le recrutement. Les gestionnaires chargés de l'embauche demeurent ultimement responsables du recrutement, mais le Ministère a indiqué que ce niveau supplémentaire de surveillance sert d'outil permettant aux gestionnaires de vérifier qu'ils ont appliqué la lentille appropriée aux décisions. Dans ce modèle, un DRA examinera les décisions d'embauche concurrentielles et non concurrentielles au moyen d'un formulaire d'examen de l'embauche, qui a également été introduit en février 2021.

## L'évaluation du rendement du personnel n'est pas effectuée de façon systématique

### Recommandation 19

*Afin que le rendement de tous les employés soit évalué régulièrement, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général :*

- *exige que les évaluations du rendement de l'ensemble du personnel soient effectuées au moins annuellement;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2023.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que les évaluations du rendement ne sont pas effectuées de façon systématique dans les huit établissements visités. Dans quatre établissements, les évaluations n'étaient effectuées que pour les gestionnaires, tels que les sergents, les sergents-chefs et les chefs d'établissement adjoints, mais non pour les agents des services correctionnels qui représentent la majorité du personnel. Toutefois, dans les quatre autres établissements, les agents faisaient l'objet d'une évaluation.

Dans notre suivi, nous avons constaté qu'en octobre 2019, le Ministère a lancé un projet qui exigeait l'élaboration de plans d'apprentissage et d'amélioration du rendement pour tous les agents correctionnels employés pour une période déterminée de la province pour l'exercice 2020-2021. Un projet pilote a été lancé dans tous les établissements de l'Ontario en 2019 pour veiller à ce que tous les agents correctionnels à durée déterminée reçoivent les évaluations du rendement d'ici le 31 mars 2020. En raison de la COVID-19, le Ministère a accordé une prolongation jusqu'au 30 juin 2020. Il prévoyait également une prolongation du 31 mars 2021 au 30 juin 2021. Nous avons constaté que cette proportion est passée de 72 % en 2020 à 84 % en 2021. Le Ministère s'attend à être presque entièrement conforme d'ici avril 2023.

- *améliore le cadre d'évaluation du rendement pour inclure des buts mesurables pour les employés.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que les politiques sur le rendement du personnel ne renfermaient pas de mesures du rendement obligatoires et qu'elles n'avaient pas d'objectifs pour encourager un bon rendement. Le Ministère nous a dit qu'on ne s'attendait pas à ce que tous les agents correctionnels participent à un processus d'examen du rendement.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'un groupe de travail avait été mis sur pied pour donner suite à cette recommandation, y compris l'harmonisation avec le Secrétariat du Conseil du Trésor qui élargit son outil de gestion des talents. Cette mesure devrait commencer à être appliquée à tous les employés des services correctionnels vers la fin de 2021; toutefois, comme elle touche plus de 5 000 employés, le Ministère a indiqué qu'elle ne sera pas achevée avant 2023.

*Nous recommandons également que les chefs de tous les établissements s'assurent que les évaluations du rendement soient effectuées pour l'ensemble du personnel au moins une fois par année.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2022.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que les évaluations du rendement n'étaient pas effectuées de façon systématique dans les huit établissements visités. Dans quatre établissements, les évaluations n'étaient effectuées que pour les gestionnaires, tels que les sergents, les sergents-chefs et les chefs d'établissement adjoints, mais non pour les agents des services correctionnels qui représentent la majorité du personnel. Toutefois, dans les quatre autres établissements, les agents faisaient l'objet d'une évaluation.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que les évaluations du rendement devaient être entièrement mises en oeuvre dans tous les établissements d'ici avril 2022. Le programme d'évaluation comporte des exigences d'examen annuel obligatoires selon lesquelles chaque employé doit élaborer un plan de rendement annuel en consultation avec son gestionnaire. Ces plans de rendement doivent être élaborés au début de la période de stage, du cycle annuel de rendement et pour chaque nouvelle affectation.

## Les niveaux de dotation dans les établissements ne sont pas toujours proportionnels à la charge de travail

### Recommandation 20

*Afin de mieux répartir les ressources humaines en fonction des besoins de chaque établissement correctionnel, nous recommandons que le ministre du Solliciteur général :*

- améliore son processus d'affectation du personnel en tenant compte des facteurs qui affectent la charge de travail;
- modifie les niveaux de dotation dans chaque établissement pour qu'ils correspondent à la réaffectation des ressources.

État : Peu ou pas de progrès.

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que le nombre d'agents des services correctionnels n'était pas proportionnel au nombre de détenus. En 2018-2019 par exemple, les centres correctionnels du Centre-Est et du Centre-Nord, qui utilisent tous deux le modèle de surveillance indirecte, comptaient en moyenne 898 et 697 détenus par jour. La population carcérale quotidienne du Centre-Nord était de 22 % plus petite que celle du Centre-Est, mais elle employait 112 agents correctionnels de plus que le Centre-Est durant la journée. Le Ministère

explique les niveaux disproportionnés de personnel par la disposition physique des lieux, les types de détenus et le modèle de surveillance utilisé dans les établissements. Cependant, il n'a pas été en mesure de nous fournir d'analyse pour justifier cette disparité. Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait effectué des recherches en juillet 2018, mais qu'il n'avait pas été en mesure d'élaborer un outil permettant à tous les établissements correctionnels d'évaluer les niveaux de dotation. Le Ministère nous a indiqué qu'il prévoyait examiner les ressources en dotation, mais il n'a pas fourni d'échéancier.

## Les écarts dans les coûts quotidiens par détenu ne sont pas analysés et les économies potentielles demeurent inconnues

### Recommandation 21

*Afin de gérer efficacement les frais d'exploitation, nous recommandons que le ministre du Solliciteur général analyse régulièrement les raisons des écarts dans les frais quotidiens par détenu et prenne les mesures correctives nécessaires lorsque des inefficacités sur le plan des coûts sont relevées.*

État : Entièrement mise en oeuvre.

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que le coût de fonctionnement quotidien par détenu était de 57 % plus élevé, compte tenu de l'inflation, que notre dernier audit des services en établissement pour adultes en 2008. Nous avons aussi constaté que les frais quotidiens par détenu fluctuaient dans la province, soit d'un sommet de 589 \$ à la prison de Fort Frances à un creux de 186 \$ à la prison de Kenora.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en septembre 2020, le Ministère avait commencé à inclure une analyse des diverses composantes des coûts quotidiens des détenus dans les rapports financiers mensuels à la haute direction. L'analyse des

coûts fait partie d'une présentation mensuelle sur les prévisions financières et les risques, et le Ministère s'est engagé à prendre les mesures correctives nécessaires en cas d'inefficacité.

## La direction manque d'information pour évaluer les programmes et les services en établissement

### Recommandation 22

*Afin de recueillir et de consigner électroniquement des renseignements pertinents, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général :*

- *évalue les systèmes d'information existants pour déterminer s'ils répondent aux besoins opérationnels des établissements correctionnels;*  
**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que la plupart des renseignements sur les détenus étaient consignés manuellement dans les établissements et conservés sur papier en raison de lacunes dans le système d'information existant dans les établissements. Le Système d'information de suivi des délinquants ne permettait pas de tenir à jour des renseignements clés comme les notes sur les soins de santé, les notes des travailleurs sociaux, les plaintes et demandes des détenus, les dossiers de fouille et les dossiers d'observation des détenus en surveillance du risque de suicide et dans les unités d'isolement.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que les initiatives du Ministère comprenaient l'analyse de la collecte de données et la réforme de la gestion qui regrouperont l'information dans trois domaines clés : les confinements, l'utilisation de la capacité et les mesures d'adaptation en matière de droits de la personne. Les systèmes technologiques qui appuient ces initiatives comprennent :

- Système mobile de suivi des détenus et de gestion des rapports d'incident, qui utilise des bracelets de cheville pour suivre numériquement et consigner les déplacements dans la collectivité des

délinquants à faible risque en liberté sous caution. Le Ministère l'a mis en oeuvre en février 2021.

- Un seul système centralisé de dossiers médicaux électroniques qui numérisera le système médical actuel sur papier d'ici mars 2023.
- *analyse les coûts et les avantages de différentes solutions et demande les approbations nécessaires afin de combler les lacunes relevées dans l'évaluation recommandée.*  
**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que plus d'un tiers des dossiers médicaux examinés présentaient des lacunes pour ce qui est des documents sur les soins de santé, notamment en ce qui concerne les notes de médecin ou les diagnostics à la suite de consultations avec des cliniciens externes. Ces lacunes portaient sur des périodes variant de trois mois à de nombreuses années. Cela a eu pour effet que ni nous ni le personnel n'avons pu confirmer si les détenus recevaient les soins de santé nécessaires durant ces périodes.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en février 2021, le Ministère avait reçu les approbations nécessaires du système mobile de suivi des détenus et de gestion des rapports d'incident. Toutefois, le Ministère n'a pas encore comblé les lacunes.

### Recommandation 23

*Pour que les chefs de tous les établissements et le ministère du Solliciteur général (le Ministère) disposent des renseignements nécessaires pour évaluer l'efficacité des programmes et services offerts en établissement, nous recommandons que le Ministère :*

- *établit des objectifs liés à l'exploitation des établissements correctionnels;*  
**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que le personnel de direction dans les établissements et au Ministère n'analyse pas les renseignements sur les

programmes et services en établissement pour cerner les problèmes systémiques et les domaines nécessitant des améliorations. Par exemple, le personnel de sécurité de deux établissements visités consignait les cas où des secteurs de l'établissement étaient confinés et inscrivait une courte note explicative. Cependant, il n'inscrivait pas d'information sur la durée des confinements ni sur les programmes et services affectés par les confinements.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en mars 2021, le Ministère avait établi des objectifs institutionnels dans les domaines prioritaires suivants : santé et sécurité, options de placement, dotation en personnel, budgétisation, finances et programmes et mise en congé. Nous avons toutefois remarqué que bon nombre des objectifs établis n'étaient en fait que des priorités, car ils ne comportaient pas de cibles précises à atteindre pour le Ministère. Par exemple, dans le domaine de la santé, la priorité du Ministère consistait à améliorer le traitement des détenus qui risquent de se suicider ou de consommer des substances, réduisant ainsi le nombre de décès attribuables à des surdoses et à des tentatives de suicide dans les établissements. Le Ministère n'avait toutefois pas d'objectif précis lié à la réduction du nombre de décès. Dans un autre exemple, dans le domaine de la sûreté et de la sécurité, la priorité du Ministère était de réduire les incidents de violence dans les établissements. Il n'a toutefois pas établi de cible à cet égard.

- *élabore des indicateurs mesurables au niveau des établissements et de la province pour évaluer le rendement;*
  - *mesure et déclare publiquement, à intervalles réguliers, le rendement obtenu par rapport aux indicateurs, aux cibles et aux objectifs;*
- État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2022.

### Détails

Lors de notre suivi, nous avons constaté que, dans le cadre du processus de planification pluriannuelle 2020-2021, le Ministère avait établi des cibles, des objectifs et des indicateurs

à l'échelle des établissements et des provinces pour suivre le rendement des établissements correctionnels et rendre compte publiquement de ces progrès. Les objectifs et les indicateurs étaient achevés en mars 2021. Les cibles de ces objectifs et les rapports publics sur le rendement devaient être mis en oeuvre d'ici mars 2022.

- *prend des mesures pour améliorer le rendement lorsque les cibles ne sont pas atteintes.*
- État : Peu ou pas de progrès.

### Détails

Cette troisième mesure de suivi dépend de la mise en oeuvre de la deuxième mesure de suivi décrite ci-dessus.

## Le Ministère prévoit d'utiliser le modèle de supervision directe dans les nouveaux établissements, sans cependant en avoir évalué l'efficacité pour contrôler le comportement des détenus

### Recommandation 24

*Pour que l'application actuelle et future du modèle de surveillance directe procure les avantages escomptés, nous recommandons que le ministre du Solliciteur général :*

- *examine la mise en oeuvre du modèle dans les centres de détention du Sud de Toronto et du Sud-Ouest pour relever les domaines à améliorer afin de respecter les principes du modèle;*
- État : Entièrement mise en oeuvre pour le Centre de détention du Sud-Ouest.

Peu ou pas de progrès pour le Centre de détention du Sud de Toronto.

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 que le Ministère n'avait pas évalué le modèle de surveillance directe qu'il prévoit mettre en oeuvre dans ses deux nouveaux établissements, dont l'achèvement est prévu en 2023, afin de déterminer s'il obtient

des avantages comme la réduction de la violence et de cerner les secteurs où des améliorations s'imposent. Nous avons également remarqué que le modèle de surveillance directe était mis en oeuvre différemment dans les centres de détention du Sud de Toronto et du Sud-Ouest. Lors de notre examen des séquences de sécurité, nous avons constaté des incohérences dans l'application des règles de l'unité. Par exemple, à Toronto-Sud, nous avons observé que sept règles avaient été violées, dont plusieurs détenus qui entraient dans une cellule qui ne leur appartenait pas. Nous avons aussi constaté que, contrairement à l'un des principes principaux de la surveillance directe, les agents ne se déplaçaient pas dans les unités résidentielles pour interagir avec les détenus dans les deux tiers des échantillons de vidéosurveillance que nous avons analysés dans les deux établissements.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en octobre 2019, le Ministère avait effectué un audit de mise en oeuvre du modèle de surveillance directe au Centre de détention du Sud-Ouest. Il a été déterminé que six des huit principes de surveillance directe (75 %) étaient considérés comme respectés.

Toutefois, le Ministère estimait qu'une vérification de la mise en oeuvre de la surveillance directe au Centre de détention du Sud de Toronto était prématurée. La haute direction a relevé des problèmes continus — comme les pratiques qui limitent la capacité de dissuader les détenus d'inconduite, l'absence de conséquences significatives pour les détenus, les solutions de rechange limitées en matière de logement et le manque de soutien de la direction de Toronto-Sud — qui sont, du moins en partie, les raisons pour lesquelles des opérations efficaces de surveillance directe n'ont pas été établies à l'établissement. Le Ministère a plutôt élaboré la proposition de modèle de SD à paliers, qui respecte étroitement les principes de surveillance directe. La mise en oeuvre du modèle de SD à paliers à Toronto-Sud a commencé en 2020.

- *tienne compte des leçons dégagées de l'examen dans la mise en oeuvre du modèle à l'avenir;*  
État : Peu ou pas de progrès.

À la suite de l'examen de la mise en oeuvre des modèles de surveillance directe dans les centres de détention du Sud et du Sud-Ouest de Toronto, le Ministère met sur pied un groupe de travail chargé d'évaluer périodiquement la mise en oeuvre de la surveillance directe et de cerner les secteurs dans lesquels des améliorations s'imposent afin de respecter les principes du modèle. Une approche est en cours d'élaboration pour optimiser le modèle dans les sites actuels et futurs en faisant appel au sous-comité sur les relations avec les employés du Ministère chargé de la surveillance directe pour examiner l'analyse et déterminer les stratégies qui peuvent être envisagées pour les installations actuelles et les sites futurs.

- *élabore des indicateurs (p. ex. réduction des incidents violents) et des cibles mesurables pour évaluer l'efficacité du modèle;*  
État : Peu ou pas de progrès.

#### Détails

Comme il est indiqué dans la **recommandation 23**, en mars 2021 le Ministère a établi des priorités pour le fonctionnement efficace des établissements, mais ces priorités ne renfermaient pas d'indicateurs et de cibles mesurables permettant d'évaluer si les priorités sont respectées.

- *évalue régulièrement le rendement par rapport aux cibles et prenne des mesures pour améliorer le rendement lorsque les cibles ne sont pas atteintes.*  
État : Peu ou pas de progrès.

#### Détails

Le Ministère a souligné que le travail remarquable consistait à intégrer les leçons apprises et le calendrier d'évaluation périodique de son rendement par rapport aux objectifs et à prendre des mesures pour améliorer le rendement lorsque les objectifs ne sont pas atteints. Le Ministère n'a pas encore déterminé à quel moment il fera le suivi des progrès par rapport aux indicateurs.

## Surveillance lacunaire de la conception et de l'entretien des établissements aux termes du modèle de diversification des modes de financement et d'approvisionnement

### Recommandation 25

*Afin d'éviter les frais supplémentaires liés aux modifications structurelles apportées aux établissements correctionnels construits selon le modèle de diversification des modes de financement et d'approvisionnement, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général collabore avec Infrastructure Ontario afin de consulter le personnel responsable de tous les aspects du fonctionnement des établissements correctionnels et les représentants syndicaux pendant la phase de conception et de construction pour relever et corriger les défauts de conception aux premières étapes du processus.*

**État : Entièrement mise en oeuvre.**

### Détails

Nous avons constaté lors de notre audit de 2019 que le Ministère avait versé un total de 25 millions de dollars pour plus de 200 projets qui ne relevaient pas du contrat de conception/construction de la diversification des modes de financement et d'approvisionnement au Centre de détention du Sud de Toronto depuis que la conception a été finalisée en février 2011. Nous avons déterminé que plusieurs de ces projets totalisant près de 11 millions de dollars (44 % des paiements totaux) seraient raisonnablement imputables à des défauts de conception.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en janvier 2021, l'Unité des grands projets d'immobilisations d'Infrastructure Ontario a mis sur pied des équipes de mobilisation des services en établissement à chaque emplacement de projet local. Les équipes servent d'intermédiaires pour échanger de l'information avec tout le personnel de l'établissement de façon plus détaillée. Ils comprennent les membres de l'unité de négociation ainsi que le surintendant et le président du syndicat local de l'établissement.

### Recommandation 26

*Pour que les établissements correctionnels construits selon le modèle de diversification des modes de financement et d'approvisionnement soient entretenus, le cas échéant, en conformité avec les ententes de services d'entretien, nous recommandons que le ministère du Solliciteur général collabore avec Infrastructure Ontario afin :*

- *d'inclure des indicateurs de rendement clairs et mesurables dans les ententes;*

**État : Entièrement mise en oeuvre.**

### Détails

Nous avons cependant noté dans notre audit de 2019 que la surveillance des activités d'entretien exercée par le personnel du Ministère et du Centre de détention du Sud de Toronto était inadéquate, car elle n'assurait pas l'exécution des travaux d'entretien courants ni la réponse rapide par l'entrepreneur privé aux demandes de service. Le Ministère verse en moyenne à l'entrepreneur privé 31,7 millions de dollars en paiements de services annuels pour couvrir les frais de remboursement du principal et des intérêts, de modernisation des immobilisations, d'entretien des installations et les honoraires de gestion d'Infrastructure Ontario. La Division de la vérification interne de l'Ontario a noté dans son examen de l'entretien du Centre de détention du Sud de Toronto réalisé en 2019 que les indicateurs contenus dans le contrat conclu avec l'entrepreneur étaient des exigences généralisées et non des mesures du rendement.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en novembre 2019, Infrastructure Ontario et le Ministère ont élaboré conjointement un outil de gestion pour assurer le suivi des mesures et des indicateurs de rendement dans les ententes d'entretien. Voici des exemples de mesures du rendement suivies :

Au moins 85 % des travaux d'entretien prévus sont terminés au cours du mois et tous les travaux d'entretien différés sont effectués le mois suivant, et les dossiers connexes sont présentés au Ministère.

Au plus tard trois mois avant l'achèvement substantiel des travaux, l'entreprise responsable du projet et le Ministère doivent élaborer, maintenir et mettre en oeuvre un système de consignation des commentaires et de la satisfaction des clients à l'égard des services environnementaux et de durabilité, et y donner suite en réponse au sondage sur la satisfaction de la clientèle.

L'entreprise responsable du projet disposera de plans d'urgence en cas de défaillance des services publics et de l'équipement.

- *de surveiller régulièrement le rendement de l'entrepreneur privé par rapport aux indicateurs;*  
**État : Entièrement mise en oeuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2019, nous avons demandé au personnel d'Infrastructure Ontario si l'entrepreneur privé respectait un échantillon des 78 indicateurs de rendement mesurables dans son entente d'entretien. Le personnel n'a pu nous fournir d'information. Il était donc impossible de déterminer si Infrastructure Ontario ou le personnel du Ministère surveillait le rendement de l'entrepreneur privé par rapport à ces indicateurs.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en novembre 2019, le Ministère avait commencé à surveiller tous les mois les indicateurs de rendement de l'entrepreneur privé. Cela comprend les données sources comme les bons de travail, les registres de réparation, les variations et les appels au service d'assistance. Ces documents résument l'entretien mensuel requis et le taux d'achèvement.

- *de prévoir des sanctions claires et progressives et d'effectuer des déductions dans les paiements si le partenaire de l'entrepreneur privé omet constamment de respecter les exigences en matière de service.*  
**État : Entièrement mise en oeuvre.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2019 qu'un fournisseur de services d'entretien en établissement

était peu incité à satisfaire aux exigences en matière de service énoncées dans le marché au titre de la DMFA. En 2018, les rapports mensuels soumis par l'entrepreneur privé faisaient état de 57 carences de service (le temps qu'a pris l'entrepreneur privé pour répondre aux demandes de service et à corriger le problème excédait le délai fixé) survenues au cours de l'année. Ces carences ont donné lieu à des défalcatations totalisant seulement 16 500 \$ ou moins de 1 % des frais de service annuels de 24 millions de dollars.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'Infrastructure Ontario avait créé un régime de sanctions progressives qui utilise des points de défaillance qui s'accumulent sur des périodes de paiement mensuelles, ce qui donne lieu à des retenues mensuelles. Si les points de défaillance s'accumulent sur plus de trois mois, l'entreprise responsable du projet reçoit un avis d'avertissement et peut ensuite faire l'objet d'une surveillance soutenue.

De plus, si Infrastructure Ontario n'approuve pas le rapport de surveillance du rendement en raison d'un désaccord au sujet des déductions, Infrastructure Ontario collabore avec l'entreprise responsable du projet pour conclure une entente sur les déductions et présentera un rapport de surveillance du rendement révisé. S'ils ne parviennent pas à un accord, la question est soumise au processus de règlement des différends.

En avril 2020, Infrastructure Ontario a également créé un système de rapports sur l'intégrité des paiements et le rendement avec Ernst & Young qui effectue le suivi de toutes les déductions et de tous les indicateurs de rendement dans un format qui aidera à repérer correctement toute violation du contrat. Ce système assure le suivi des rapports mensuels sur le rendement produits par l'entrepreneur privé. Ils sont examinés et approuvés par Infrastructure Ontario et le ministre du Solliciteur général. Le Ministère a indiqué qu'Infrastructure Ontario assure maintenant le suivi des paiements mensuels, des déductions et des indicateurs de rendement dans un format facilement accessible et facile à suivre.