

# Déposer une **plainte** au Bureau de l'enquêteur correctionnel



## **Bureau de l'enquêteur correctionnel**

Case postale 3421  
Succursale D  
Ottawa (Ontario)  
K1P 6L4

Sans frais : 1-877-885-8848

Du lundi au vendredi : de 8 h 30 à 16 h 30 (HNE)

Télécopieur : 613-990-9091  
Courriel : [org@oci-bec.gc.ca](mailto:org@oci-bec.gc.ca)  
Site Web : [www.oci-bec.gc.ca](http://www.oci-bec.gc.ca)

## QUI SOMMES-NOUS?

À titre d'ombudsman auprès des délinquants sous responsabilité fédérale, le Bureau de l'enquêteur correctionnel (BEC) est au service des Canadiens et contribue à ce que les services correctionnels soient sécuritaires, humains et respectueux de la loi en assurant une surveillance indépendante du Service correctionnel du Canada (SCC), notamment en effectuant en temps opportun un examen impartial et accessible des préoccupations individuelles et généralisées.

Le Bureau est entièrement indépendant du SCC et a pleinement accès à tous les établissements, les dossiers et les employés du SCC.

Toute communication avec le BEC sera traitée de manière confidentielle.

## QUE FAISONS-NOUS?

Le BEC mène des enquêtes sur les problèmes des délinquants sous responsabilité fédérale liés aux décisions, aux recommandations, aux actes ou aux omissions qui touchent les délinquants individuellement ou en groupe.

Le Bureau examine et résout les plaintes des délinquants de manière opportune, accessible et indépendante. Lorsque nous examinons une plainte, nous déterminons si le SCC a agi de manière juste et raisonnable et conformément aux lois et aux politiques.

Le Bureau mène également des enquêtes sur les problèmes systémiques qui touchent les délinquants, par exemple l'accès aux services de santé mentale, les décès évitables en établissement, l'accès aux programmes, l'isolement et les conditions de détention.



---

Nous ne menons pas d'enquête sur :

- les décisions, recommandations, actes ou omissions de la Commission des libérations conditionnelles du Canada;
- les plaintes déposées par les délinquants sous responsabilité provinciale;
- les plaintes concernant des décisions de nature disciplinaire rendues par des présidents indépendants. (Le BEC peut toutefois enquêter sur le processus qui conduit à la décision.)

L'enquêteur correctionnel recommande des solutions aux plaintes des délinquants. Il n'a pas le pouvoir d'obliger le SCC à donner suite à ses recommandations, mais le SCC est tenu de présenter une réponse.

## QUI PEUT DÉPOSER UNE PLAINTE?

- Les délinquants sous responsabilité fédérale (incarcérés ou dans la collectivité);
- Un délinquant, au nom d'un autre délinquant; et
- Un membre de la famille du délinquant ou un de ses amis, en son nom.

(Vous devez fournir un avis par écrit autorisant un membre de votre famille ou toute autre tierce personne à agir en votre nom.)

## QUAND PEUT-ON DÉPOSER UNE PLAINTE?

Nous vous encourageons à essayer de résoudre vos problèmes de manière informelle ou au moyen du processus interne de règlement des plaintes et des griefs des délinquants du SCC avant de communiquer avec le Bureau. Il est préférable de régler votre plainte en établissement.

Vous pouvez déposer une plainte au BEC :

- En cas d'urgence (p. ex. un problème grave et urgent qui pourrait vous causer une blessure immédiate ou qui implique des droits juridiques importants, comme un transfèrement non sollicité, l'incapacité d'accéder à des soins médicaux d'urgence, un placement en isolement);
- Si vous avez l'impression d'avoir subi un traitement injuste;
- Si vous avez l'impression que vous n'avez pas reçu une réponse satisfaisante à votre plainte dans le cadre du processus de règlement des plaintes et des griefs du SCC;
- Si vous avez l'impression que le SCC n'a pas respecté la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* ou d'autres lois, règlements applicables ou politiques.

## COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE?

### Par la poste:

Bureau de l'enquêteur correctionnel  
Case postale 3421  
Succursale D  
Ottawa (Ontario)  
K1P 6L4

### Par téléphone:

1-877-885-8848 (sans frais)  
Du lundi au vendredi : de 8 h 30 à 16 h 30 (HNE)  
En dehors des heures normales de travail (soirs, fins de semaine, jours fériés), vous pouvez laisser un message.

### En personne:

Pendant les visites en établissement du personnel du BEC

## CONFIDENTIALITÉ

Toutes les communications, y compris les conversations téléphoniques, entre les délinquants et le BEC sont confidentielles. Les conversations ne peuvent pas être enregistrées ou surveillées par le SCC. Toute la correspondance écrite transmise au BEC ou provenant du BEC doit être remise sans avoir été décachetée.

Une personne ou un groupe ne peut pas faire l'objet de mesures disciplinaires ou punitives parce qu'ils communiquent avec le Bureau de l'enquêteur correctionnel.

Dans le cadre de notre travail, nous devons parfois divulguer de l'information aux autorités du SCC afin de confirmer le bien-fondé d'une plainte, de mener une enquête préliminaire ou de formuler des constatations et des recommandations par rapport à la plainte. Vous devriez communiquer avec le Bureau si vous avez des inquiétudes en ce qui concerne la divulgation de renseignements personnels ou l'accès à ces renseignements.

## VOTRE PLAINTE DOIT CONTENIR LES RENSEIGNEMENTS SUIVANTS

- Votre nom.
- Votre numéro SED.
- Le nom de l'établissement ou vos coordonnées dans la collectivité (numéro de téléphone et adresse postale).
- Une courte description du problème ou de l'urgence.
- Les mesures prises pour résoudre le problème en établissement ou dans la collectivité.

# COMMENT RÉPONDONS-NOUS À VOTRE PLAINTE?

Le Bureau a toute latitude pour déterminer si une enquête doit être menée et comment elle doit l'être. Lorsque vous déposez une plainte au Bureau, nous procédons habituellement de la manière suivante :


## 1. Réception et évaluation

Le personnel de réception des plaintes reçoit et évalue votre plainte pour en établir l'ordre de priorité. À cette étape initiale, nous pouvons :

- a) vous fournir de l'information sur les lois et les politiques applicables;
- b) vous demander de tenter de régler votre problème par d'autres moyens;
- c) vous demander des renseignements supplémentaires ou des précisions;
- d) demander votre permission de consulter vos dossiers;
- e) déterminer si votre plainte soulève des questions qui nécessitent la prise d'autres mesures.

## 2. Enquête préliminaire

Une fois votre plainte évaluée, celle-ci est assignée à un membre du personnel chargé des enquêtes aux fins de suivi. Habituellement, le BEC commence par communiquer avec les représentants du SCC pour vérifier s'il est possible de résoudre la plainte rapidement.



L'enquête préliminaire aidera le BEC à déterminer si les actes ou les décisions du SCC étaient justes, appropriés et conformes aux lois et aux politiques. Si l'on détermine que le SCC a agi de manière appropriée, vous recevrez un avis par écrit, et aucune autre mesure ne sera prise.

### 3. Enquête

Lorsque les actes ou les décisions du SCC semblent avoir été injustes, inappropriés et contraires aux lois et aux politiques, nous procéderons à une enquête.

Une enquête peut comprendre de nombreuses étapes, notamment :

- communiquer directement avec vous pour discuter de votre plainte;
- demander un accès aux dossiers, aux documents et aux décisions pertinents du SCC;
- interroger le personnel impliqué ou des témoins;
- effectuer une visite sur place; et
- examiner les lois, politiques, procédures et lignes directrices applicables.

Lorsque le BEC a recueilli tous les renseignements pertinents et a terminé son enquête, vous recevrez un avis écrit indiquant les résultats de l'enquête ainsi que les recommandations (s'il y a lieu) qui seront communiquées au SCC.

Le SCC détermine ensuite s'il accepte ou non les recommandations. Il explique les mesures qui seront prises pour mettre en œuvre les recommandations ou, en cas de désaccord, les solutions de rechange proposées.



## QUAND POUVEZ-VOUS VOUS ATTENDRE À RECEVOIR UNE RÉPONSE DE NOTRE PART?

Dans tous les cas, notre but est de résoudre votre plainte de façon informelle, rapide et transparente au plus bas niveau possible par l'entremise de négociations et de discussions. En tant qu'organisme d'enquête impartial et indépendant, nous ne prenons pas parti et nous prendrons des mesures seulement si nous jugeons que la plainte est fondée.

- **Réception et évaluation** – Si la plainte ne fait pas l'objet d'une enquête préliminaire, vous pouvez vous attendre à une réponse de notre part (par écrit, par téléphone ou en personne) dans les 15 jours ouvrables.
- **Enquête préliminaire** – Si la plainte n'est pas réglée de manière satisfaisante à l'étape de l'enquête préliminaire, vous recevrez, dans les 30 jours ouvrables, un avis par écrit précisant si une enquête sera menée.
- **Enquête** – Le temps nécessaire pour mener une enquête peut varier. Habituellement, vous pouvez vous attendre à recevoir un avis par écrit précisant les résultats de l'enquête et les recommandations qui en découlent dans un délai de 45 jours ouvrables.

Le BEC s'engage à résoudre les plaintes des délinquants le plus rapidement possible. Les délais susmentionnés sont des limites maximales; les plaintes peuvent être résolues plus rapidement. Le BEC veille également à accorder la priorité aux questions urgentes.

## NOS ACTIVITÉS

Le BEC reçoit entre 5 000 et 6 000 plaintes par année. Les enquêteurs passent au total plus de 300 jours par année dans les établissements fédéraux et tiennent quelque 2 000 entrevues et réunions avec les délinquants individuels ainsi que divers organismes et comités de délinquants. Le BEC visite habituellement les établissements à sécurité maximale quatre fois par année, les établissements à sécurité moyenne trois fois par année et les établissements à sécurité minimale une fois par année.

Le Bureau a six priorités, qui sont axées sur des problèmes qui durent depuis longtemps :

1. Accès à des services de santé physique et mentale
2. Prévention des décès en établissement
3. Conditions de détention (p. ex. isolement, confinement aux cellules, recours à la force, gestion de la population)
4. Questions concernant les Autochtones
5. Accès aux programmes (p. ex. préparation des cas, mise en liberté en temps opportun)
6. Questions touchant les délinquantes sous responsabilité fédérale

Le Bureau publie un rapport annuel qui est déposé devant le Parlement. Le rapport décrit les plaintes reçues, souligne les problèmes systémiques et présente des recommandations pour les résoudre.