

PAR COURRIEL

Québec, le 15 octobre 2025

N/Réf. : 2025-13126

OBJET : ***Votre demande en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1)***

Madame,

Nous faisons suite à votre demande d'accès reçue le 24 septembre 2025, visant à obtenir les documents suivants:

1. *« la dernière version disponible du formulaire de plainte pour les personnes incarcérées.*
2. *La dernière version disponible du formulaire de mémo pour les personnes incarcérées.*
3. *La dernière mise à jour de la procédure concernant le traitement des mémos et des plaintes ».*

Nous vous transmettons les documents repérés par le Sous-ministériat des services correctionnels qui répondent à votre demande et qui vous sont accessibles. Vous remarquerez, sur certaines des pages transmises, que nous avons élagué un renseignement personnel appartenant à un tiers en application des articles 53, 54 et 59 de la Loi sur l'accès.

Veuillez agréer, Madame, nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès aux documents,

Original signé

Diane Gogoua

p. j. Articles de la loi et avis de recours en révision

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

CHAPITRE III

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SECTION I

CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation; si cette personne est mineure, le consentement peut également être donné par le titulaire de l'autorité parentale;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

1982, c. 30, a. 53; 1985, c. 30, a. 3; 1989, c. 54, a. 150; 1990, c. 57, a. 11; 2006, c. 22, a. 29.

54. Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier.

1982, c. 30, a. 54; 2006, c. 22, a. 110

59. Un organisme public ne peut communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée.

Toutefois, il peut communiquer un tel renseignement sans le consentement de cette personne, dans les cas et aux strictes conditions qui suivent:

1° au procureur de cet organisme si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi que cet organisme est chargé d'appliquer, ou au Directeur des poursuites criminelles et pénales si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;

2° au procureur de cet organisme, ou au procureur général lorsqu'il agit comme procureur de cet organisme, si le renseignement est nécessaire aux fins d'une procédure judiciaire autre qu'une procédure visée dans le paragraphe 1°;

3° à un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;

4° à une personne à qui cette communication doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée;

5° à une personne qui est autorisée par la Commission d'accès à l'information, conformément à l'article 125, à utiliser ce renseignement à des fins d'étude, de recherche ou de statistique;

6° (*paragraphe abrogé*);

7° (*paragraphe abrogé*);

8° à une personne ou à un organisme, conformément aux articles 61, 66, 67, 67.1, 67.2, 68 et 68.1;

9° à une personne impliquée dans un événement ayant fait l'objet d'un rapport par un corps de police ou par une personne ou un organisme agissant en application d'une loi qui exige un rapport de même nature, lorsqu'il s'agit d'un renseignement sur l'identité de toute autre personne qui a été impliquée dans cet événement, sauf s'il s'agit d'un témoin, d'un dénonciateur ou d'une personne dont la santé ou la sécurité serait susceptible d'être mise en péril par la communication d'un tel renseignement.

1982, c. 30, a. 59; 1983, c. 38, a. 55; 1984, c. 27, a. 1; 1985, c. 30, a. 5; 1987, c. 68, a. 5; 1990, c. 57, a. 13; 2006, c. 22, a. 32; 2005, c. 34, a. 37

AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

Avis de recours à la suite d'une décision rendue par le ministère de la Sécurité publique en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Révision par la Commission d'accès à l'information

a) Pouvoir : l'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

Québec

Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone : 418 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

Montréal

Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4
Téléphone : 418 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

b) Motifs : les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais : les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

Niveau de plainte et délai de traitement :
1^{er} niveau ☐ [2 jours ouvrables]
2^e niveau ☐ [5 jours ouvrables]
3^e niveau ☐ [7 jours ouvrables]

Unité administrative

Établissement de détention, DSPC, Directeur général

1

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE PRÉVENUE OU CONTREVENANTE

Nom

Prénom

Date de naissance

(aaaa-mm-jj)

Secteur (en détention) ou point de service (dans la communauté)

N° dossier unique

Détention : Prévenu Contrevenant

Communauté :

2

ÉTAPE INFORMELLE : DÉMARCHES DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES (à remplir seulement pour la plainte de niveau 1)

2.1 Démarches de la personne confiée aux Services correctionnels

Avez-vous essayé de régler votre problème avant de formuler votre plainte?

Oui Non

Si oui, quels moyens avez-vous utilisés ?

2.2 Démarches de l'intervenant

Nom et prénom

(en lettres moulées)

Y a-t-il eu des démarches pour solutionner le problème?

Oui Non

Si oui, lesquelles?

3

OBJET DE LA PLAINTE : décrivez de façon claire, lisible et respectueuse le motif de votre plainte (un seul motif par plainte)

4

REMISE DU FORMULAIRE À L'INTERVENANT

Signature de la personne confiée aux Services correctionnels

Signature de l'intervenant

N° de badge

Date

Heure

(s'il y a lieu)

(aaaa-mm-jj)

(hh:mm)

5

TRANSMISSION DU FORMULAIRE AU RÉPONDANT

Nom et prénom de l'intervenant transmetteur

(en lettres moulées)

Signature de l'intervenant transmetteur

Signature du répondant

N° de badge

Date

Heure

(s'il y a lieu)

(aaaa-mm-jj)

(hh:mm)

6

RETRAIT DE LA PLAINTE (avant de recevoir la réponse)

J'ai décidé de retirer ma plainte

Date

Signature du plaignant

(aaaa-mm-jj)

SPÉCIMEN

SYSTÈME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

COMMENT REMPLIR LE FORMULAIRE DE PLAINTE

EXPLICATION DES NIVEAUX DE PLAINTE

Si vous décidez de porter plainte par écrit, vous devez remettre votre plainte à un membre du personnel qui l'acheminera d'abord au 1^{er} niveau de traitement et, si nécessaire, par la suite au 2^e niveau puis au 3^e niveau. Cependant, si le délai de réponse n'a pas été respecté, vous pouvez présenter votre plainte au niveau suivant. Il en est de même si l'objet de la plainte concerne une intervention ou une décision d'un répondant et qu'aucun substitut n'a été nommé ou ne peut être nommé pour répondre à la plainte. Indiquez le niveau de votre plainte en cochant l'une des cases 1^{er}, 2^e et 3^e en haut du formulaire à droite. Vous devez procéder de façon progressive, c'est-à-dire en commençant d'abord par le niveau 1 et, en cas d'insatisfaction, vous passez au niveau 2, et enfin au niveau 3.

1^{er} niveau

Vous devez d'abord adresser votre plainte au premier niveau soit au chef d'unité ou au chef d'équipe. Vous devez recevoir une réponse écrite dans un délai de 2 jours ouvrables; le mot « ouvrable » désigne les jours de la semaine pendant lesquels les bureaux d'une unité administrative sont ouverts.

2^e niveau

Si la réponse obtenue au premier niveau ne vous satisfait pas, vous pouvez en appeler par écrit à un deuxième niveau, celui du directeur de l'établissement de détention ou du directeur des services professionnels correctionnels. Vous devez, à nouveau, remplir un formulaire de plainte en cochant la case « 2^e niveau », au centre de la section 2 du formulaire, joindre la réponse obtenue au niveau précédent et expliquer les motifs pour lesquels vous faites cette nouvelle plainte. Vous devez recevoir une réponse dans un délai de 5 jours ouvrables.

3^e niveau

Si la réponse obtenue au 2^e niveau ne vous satisfait pas, vous pouvez en appeler à un 3^e niveau, celui du directeur général. Vous devez, à nouveau, remplir un formulaire de plainte en cochant la case « 3^e niveau » au centre de la section 2 du formulaire, joindre la réponse obtenue au niveau précédent, et expliquer votre demande. Vous devez recevoir une réponse écrite dans un délai de 7 jours ouvrables.

IDENTIFICATION DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

Vous devez identifier soit l'établissement de détention où vous êtes incarcéré, soit le bureau de la direction des services professionnels correctionnels qui exerce le suivi au moment où vous portez plainte, soit le directeur général du réseau correctionnel où vous avez déposé votre plainte lorsqu'il s'agit d'une plainte de 3^e niveau.

SECTION 1

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE CONFIEE AUX SERVICES CORRECTIONNELS

Vous devez vous identifier vous-même : nom, prénom, date de naissance, secteur dans l'établissement de détention ou point de service dans la communauté, numéro de dossier et statut.

SECTION 2

ÉTAPE INFORMELLE : DÉMARCHES DE RÉOLUTION DE CONFLITS (à remplir seulement pour la plainte de 1^{er} niveau)

2.1 Démarches de la personne confiée aux Services correctionnels

En tant que personne confiée aux Services correctionnels, si vous vous croyez lésée par une décision, une recommandation, une action ou pour tout autre motif, tentez d'abord de résoudre votre problème avec la ou les personnes concernées. Cela peut se faire verbalement, par feuille de requête ou tout autre moyen. Si vous n'avez pas obtenu satisfaction, vous pouvez alors porter plainte par écrit en utilisant ce formulaire et vous devez indiquer les moyens que vous avez déployés pour résoudre le conflit.

2.2 Démarches du membre du personnel

Cette partie doit être remplie par le membre du personnel qui a tenté de résoudre le problème du plaignant avant le dépôt de la plainte de 1^{er} niveau. Il doit spécifier toutes les démarches, verbales ou écrites, qui ont été effectuées pour aider le plaignant à résoudre son problème.

SECTION 3

OBJET DE PLAINTE DÉPOSÉE

Dans cet espace, vous devez décrire le plus clairement possible le motif de votre plainte (un seul motif par plainte) en indiquant la date, l'endroit, la ou les personnes concernées et toute autre information pertinente. Indiquez également la décision que vous souhaitez pour le règlement de votre plainte. De plus, celle-ci doit être rédigée d'une façon lisible et dans un langage respectueux, dépourvue de toute insulte ou menace à l'égard des personnes concernées.

SECTION 4

REMISE DU FORMULAIRE À UN MEMBRE DU PERSONNEL

Vous devez signer le formulaire de plainte à l'endroit prévu sur le formulaire. Le membre du personnel, à qui vous remettez votre formulaire apposera son nom et sa signature puis inscrira la date et l'heure à laquelle ce formulaire lui a été remis. Ce membre du personnel peut être une personne différente de celle qui a essayé de résoudre votre problème au 1^{er} niveau.

SECTION 5

TRANSMISSION DU FORMULAIRE AU RÉPONDANT

Un membre du personnel transmettra par la suite le formulaire de plainte au répondant et tous deux y apposeront leur signature et la date de transmission.

SECTION 6

RETRAIT DE LA PLAINTE

Vous pouvez décider de retirer votre plainte tant que vous n'avez pas reçu de réponse.

COPIES DU FORMULAIRE

Une copie signée du formulaire de plainte vous sera remise par un membre du personnel.

Une copie sera acheminée à la personne répondante. Par la suite, une réponse vous sera transmise sur le formulaire « Réponse à une plainte ». Des copies de votre plainte et de la réponse seront déposées à votre dossier et une autre copie de ces deux documents sera conservée dans un fichier des plaintes.

PROTECTEUR DU CITOYEN ET COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DE LA JEUNESSE

Ce système de traitement des plaintes ne remplace ni n'annule les pouvoirs et responsabilités du Protecteur du citoyen et de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse à qui des plaintes peuvent toujours être acheminées. Cependant, dans la majorité des demandes, les représentants du Protecteur du citoyen s'assureront que vous avez d'abord formulé votre plainte à l'interne, sinon ils vous inviteront à le faire. Les plaintes en provenance du réseau correctionnel relèvent du bureau du Protecteur du citoyen de Montréal.

PROTECTEUR DU CITOYEN

1080, Côte du Beaver Hall
Bureau 1000, 10^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1S8 Sans frais : 1 800 361- 5865
Courrier électronique : protecteur.citoyen@pc.gouv.qc.ca
Internet : [Accueil](#) | [Protecteur du citoyen](#)

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DE LA JEUNESSE

360, rue Saint-Jacques, 2^e étage
Montréal (Québec) H2Y 1P5 Sans frais : 1-800-361-6477
Courrier électronique : information@cdpdj.qc.ca
Internet : www.cdpdj.qc.ca

Copie	Personne confiée aux Services correctionnels	Dossier de la personne confiée aux Services correctionnels	Responsable de la saisie SGPC
-------	--	--	-------------------------------

☐ URGENT

☐ Réponse
requisse pour le _____

Instructions : Détacher et conserver la partie jaune.
Expédier la blanche et la rose à votre correspondant qui vous répondra sur la partie rose.

Expéditeur

Service

Destinataire :

Date

Objet

Message

SPECIMEN

Réponse

5- 5376279

Réponse de

Date

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Mise en vigueur le :

14 février 2005

Source : Direction du conseil à l'organisation

Approuvée par :

Modifiée le :

17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

Table des matières

1.	OBJET	1
2.	FONDEMENT	1
3.	CHAMP D'APPLICATION	1
4.	DÉFINITIONS	2
5.	MODALITÉS D'APPLICATION	2
5.1	Information aux personnes confiées aux Services correctionnels.....	2
5.2	Étape informelle : démarche de résolution des problèmes	3
5.3	Étape formelle.....	4
5.3.1	Motifs des plaintes recevables.....	4
5.3.2	Motifs d'irrecevabilité d'une plainte	5
5.3.3	Processus de traitement des plaintes	8
5.3.3.1	Premier niveau.....	8
5.3.3.2	Deuxième niveau	10
5.3.3.3	Troisième niveau.....	11
5.3.4	Intervention ou décision d'un répondant visée par une plainte	12
5.3.5	Délais de traitement des plaintes	12
5.3.6	Cotes des plaintes	12
5.3.7	Système de gestion des plaintes correctionnelles	13
5.4	Traitement des cas spéciaux	14
5.4.1	Plaintes traitées pendant un transfert ou à la suite de la libération d'une personne	14
5.4.2	Traitement des plaintes nombreuses, à répétition ou collectives	15
5.4.3	Plaignant quérulent.....	16
5.5	Intervention du Protecteur du citoyen et de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse	17
5.5.1	Généralités.....	17
5.5.2	Cas particulier	18
5.6	Recours judiciaire	18
6.	RESPONSABILITÉS.....	18
6.1	Chef d'unité ou chef d'équipe.....	18
6.2	Directeur de l'établissement ou directeur des services professionnels correctionnels	19
6.3	Directeur général (DG).....	19

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Mise en vigueur le : 14 février 2005

Source : Direction du conseil à l'organisation

Approuvée par :

Modifiée le :
17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

6.4	Membre du personnel	20
6.5	Membre du personnel responsable du Système de gestion des plaintes correctionnelles	20
7.	DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES	21
8.	DOCUMENTS SOURCES	21
Annexe 1		23
Annexe 2		29
Annexe 3		30

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Source : Direction du conseil à l'organisation

Mise en vigueur le :

14 février 2005

Approuvée par :

Modifiée le :

17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

1. OBJET

Déterminer et définir les situations régies par le Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels.

Élaborer et uniformiser les mécanismes de cheminement des plaintes, afin d'en assurer le traitement prompt et équitable.

Responsabiliser et sensibiliser les membres du personnel des Services correctionnels du ministère de la Sécurité publique (MSP) quant à la marche à suivre relativement au traitement des plaintes.

2. FONDEMENT

Tant en détention que sous surveillance dans la communauté, les personnes confiées aux Services correctionnels conservent leurs droits. Ceux-ci doivent être respectés et ne peuvent être restreints qu'en conformité avec les lois et les règlements en vigueur, notamment les chartes, les ordonnances de cour et les conditions de détention applicables.

Cette instruction a pour fondement l'accès des personnes confiées aux Services correctionnels à un système leur permettant de faire valoir leurs droits chaque fois qu'elles croient être lésées, afin qu'elles obtiennent une réponse dans les délais établis et un correctif approprié le cas échéant. Cette démarche s'inscrit dans la volonté des Services correctionnels de veiller à la qualité des services rendus aux personnes confiées aux Services correctionnels.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente instruction s'applique aux membres du personnel des Services correctionnels travaillant dans un établissement de détention ou dans une direction des services professionnels correctionnels.

En ce qui concerne les organismes communautaires reconnus, ils sont tenus, conformément à leurs obligations contractuelles prévues dans les accords de partenariat avec les Services correctionnels, de mettre sur pied leur propre politique de traitement des plaintes.

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels	Mise en vigueur le :	14 février 2005
Source : Direction du conseil à l'organisation	Approuvée par :	
	Modifiée le :	17 juillet 2007 4 décembre 2012 27 mars 2014 26 mai 2017 14 mai 2025

4. DÉFINITIONS

Les termes d'application générale utilisés dans plus d'une instruction ou procédure administrative sont définis dans le document 1 0 V 01 « Lexique des termes utilisés dans les politiques, instructions, procédures administratives et les autres documents de référence ».

Les termes spécifiques à la présente instruction se définissent comme suit :

Plaignant quérulent : plaignant qui, se sentant lésé, multiplie indûment les plaintes. Il abuse manifestement du système de traitement des plaintes en recherchant les querelles et en revendiquant, d'une manière hors de proportion avec la cause, la réparation d'un préjudice subi, réel ou imaginaire. Il ne faut pas le confondre avec celui qui porte souvent plainte.

5. MODALITÉS D'APPLICATION

Remarque préliminaire relative à une situation d'urgence

Lorsqu'une plainte est reliée à une situation d'urgence où la vie d'une personne est en danger, la personne saisie de la plainte doit donner une réponse dans les plus brefs délais, conformément à l'article 66, 2^e alinéa, du Règlement d'application de la Loi sur le système correctionnel du Québec.

5.1 Information aux personnes confiées aux Services correctionnels

Les membres du personnel des Services correctionnels doivent informer la personne confiée aux Services correctionnels de l'existence du Système de traitement des plaintes, lui en faciliter l'accès et lui apporter, au besoin, le soutien requis (exemple : explications concernant le processus, écrire la plainte si la personne est physiquement incapable de le faire elle-même, remettre le matériel nécessaire, etc.). Il n'appartient pas aux membres du personnel qui apportent un soutien de rédiger la plainte.

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Source : Direction du conseil à l'organisation

Mise en vigueur le :

14 février 2005

Approuvée par :

Modifiée le :

17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

5.2 Étape informelle : démarche de résolution des problèmes

La personne confiée aux Services correctionnels devrait, avant de déposer une plainte, essayer de résoudre son problème en s'adressant aux membres du personnel concernés.

La démarche de résolution de problèmes constitue un mécanisme qui s'intègre dans le rôle d'accompagnement et d'encadrement des membres du personnel. Dans cette optique, ces derniers doivent tenter, avant de remettre un formulaire de plainte à la personne qui se croit lésée, de trouver une solution au problème exposé :

- en prenant connaissance de la source d'insatisfaction;
- en informant la personne de ses droits et de ses obligations;
- en vérifiant les allégations de la personne auprès des membres du personnel concernés;
- en s'assurant que la situation est corrigée, si cela s'avère possible et justifié.

Les démarches entreprises à l'étape informelle par le membre du personnel qui a tenté de trouver une solution au problème et par la personne confiée aux Services correctionnels doivent être consignées dans le formulaire 2 1 I 04-F1 « Plainte » à la section prévue à cet effet lorsque l'étape informelle a été infructueuse.

Si la personne confiée aux Services correctionnels n'accepte pas l'aide d'un membre du personnel, ou qu'elle n'est pas satisfaite des démarches informelles entreprises ou de la solution apportée, le cas échéant, le membre du personnel doit lui remettre le formulaire 2 1 I 04-F1 dans les plus brefs délais.

Dans le cas où la plainte ne concerne pas l'un des quatorze motifs recevables qui sont énumérés à la sous-section 5.3.1, le membre du personnel doit sensibiliser la personne confiée aux Services correctionnels à l'irrecevabilité de sa plainte dans le cadre du Système de traitement des plaintes, mais il doit néanmoins lui remettre le formulaire 2 1 I 04-F1 si elle en fait la demande.

Par ailleurs, si un autre recours existe (sous-section 5.3.2), il doit l'informer des démarches à suivre. Si aucun autre recours n'est prévu, il peut alors lui suggérer de soumettre un mémo.

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Source : Direction du conseil à l'organisation

Mise en vigueur le :

14 février 2005

Approuvée par :

Modifiée le :

17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

Une réponse à ce mémo doit être remise à la personne prévenue ou contrevenante au plus tard dans les **sept jours** suivant sa transmission.

Dans le cas où la personne confiée aux Services correctionnels refuse de donner le motif de sa plainte, le membre du personnel doit quand même lui remettre le formulaire 2 1 I 04-F1.

5.3 Étape formelle

5.3.1 Motifs des plaintes recevables

Dans le cadre du Système de traitement des plaintes, quatorze motifs peuvent constituer matière à une plainte et portent les numéros suivants :

- R-1 **Soins de santé** (délais et erreurs de procédure);
- R-2 **Transfert**;
- R-3 **Transport**;
- R-4 **Mesures de sécurité** (fouilles, instruments de contrainte, isolement autre que l'isolement préventif);
- R-5 **Privilèges**;
- R-6 **Calcul de sentence**;
- R-7 **Gestion de la sentence** (délais de production du Plan d'intervention correctionnel (PIC), du plan de séjour ou d'une évaluation et accès à des programmes);
- R-8 **Régime de vie**;
- R-9 **Nourriture – diètes médicales ou religieuses**;
- R-10 **Conditions d'hébergement**;
- R-11 **Suivi dans la communauté**;
- R-12 **Attitudes et comportements des membres du personnel**;
- R-13 **Sérvices de la part des membres du personnel**;
- R-14 **Discrimination**.

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels	Mise en vigueur le :	14 février 2005
Source : Direction du conseil à l'organisation	Approuvée par :	
	Modifiée le :	17 juillet 2007 4 décembre 2012 27 mars 2014 26 mai 2017 14 mai 2025

L'annexe 1 « Motifs de recevabilité des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels » de la présente instruction détaille les motifs de chacune des plaintes. Cette annexe vise à faciliter la tâche des personnes appelées à traiter les plaintes et à en uniformiser le traitement.

5.3.2 Motifs d'irrecevabilité d'une plainte

Dans le cadre du Système de traitement des plaintes, certaines plaintes peuvent être jugées irrecevables pour les motifs mentionnés ci-après.

- I-1 **Plainte contenant plus d'un motif.** Chaque formulaire de plainte ne doit contenir qu'un seul motif, à défaut de quoi la plainte doit être jugée irrecevable. Toutefois, une plainte concernant un même motif peut faire l'objet d'un seul formulaire 2 1 I 04-F1, même si elle vise deux sujets. Cette exigence doit être rappelée au plaignant par le membre du personnel qui lui fournit le formulaire 2 1 I 04-F1. Une indication à cet effet est d'ailleurs prévue sur ce formulaire.
- I-2 **Dépôt d'une plainte à un niveau ne respectant pas la hiérarchie des niveaux.** Les niveaux de plaintes doivent être franchis successivement. Le passage d'un niveau à un autre n'est possible qu'après l'obtention d'une réponse au niveau précédent, à moins que le plaignant n'ait pas reçu de réponse à sa plainte dans les délais impartis pour ce niveau ou à moins que l'objet de la plainte porte sur l'intervention ou la décision d'un répondant et qu'un substitut à ce répondant n'ait pu être nommé, comme prévu à la sous-section 5.3.4.
- I-3 **Motif de plainte variant d'un niveau à l'autre.** Les plaintes dont le motif varie d'un niveau à l'autre ne sont pas recevables. Si, par exemple, le motif évoqué au troisième niveau de traitement diffère de celui des deux premiers niveaux, la personne plaignante doit être informée que cette plainte n'est pas recevable au 3^e niveau et qu'elle devra, si elle désire déposer une plainte sur la base de ce motif, recommencer le processus à partir du 1^{er} niveau.
- I-4 **Motif de plainte absent de la liste des quatorze motifs recevables.** La liste des quatorze motifs de plaintes recevables présentée à la sous-section 5.3.1 étant exhaustive, la personne confiée aux Services correctionnels qui dépose une plainte pour un motif autre doit recevoir une réponse indiquant que cette plainte est irrecevable dans le cadre du Système de traitement des plaintes et qu'un autre recours est disponible le cas échéant.

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Mise en vigueur le :

14 février 2005

Source : Direction du conseil à l'organisation

Approuvée par :

Modifiée le :

17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

- I-5 **Plainte soumise à plusieurs niveaux en même temps.** Comme cela est prévu pour le motif I-2, les niveaux de plaintes doivent être franchis successivement. Les plaintes présentées à plusieurs niveaux en même temps doivent donc être jugées irrecevables.
- I-6 **Plainte déjà traitée au niveau indiqué.** Une plainte ayant déjà fait l'objet d'une réponse à un niveau doit être jugée irrecevable si elle est présentée une seconde fois à ce même niveau.
- I-7 **Plainte frivole, vexatoire, belliqueuse.** Les plaintes manifestement frivoles, vexatoires ou belliqueuses (qui cherchent dispute), qui n'ont pour objet que les querelles et les revendications continues sans raison apparente ou l'abus du système, et qui ne concernent nullement les droits fondamentaux doivent être arrêtées dès le premier niveau. Une réponse explicative de la décision d'y mettre fin doit être donnée à ces personnes. De plus, celles-ci sont informées qu'aucune révision n'est possible.
- I-8 **Plainte contenant des insultes ou des menaces.** Les plaintes contenant des insultes ou des menaces à l'endroit notamment des membres du personnel et qui ne concernent nullement les droits fondamentaux doivent être arrêtées dès le premier niveau. Une réponse explicative de la décision d'y mettre fin doit être donnée à ces personnes. De plus, celles-ci sont informées qu'aucune révision n'est possible.
- I-9 **Plainte illisible.**
- I-10 **Plainte collective non conforme.** (Secteurs de vie différents, nom et signature ne correspondant pas.) Une plainte collective dont les noms et les signatures ne correspondent pas ou qui provient de secteurs d'hébergement différents (zones, pavillons, unités de vie, etc.) doit être rejetée comme irrecevable.
- I-11 **Plainte signée par un tiers ou par une autre personne prévenue ou contrevenante au nom d'une autre personne.** La plainte doit être signée par le plaignant lui-même et non par une autre personne, à défaut de quoi elle sera jugée irrecevable. De plus, elle doit porter sur un droit, une action ou un événement concernant le plaignant et non une tierce personne, sinon elle sera aussi jugée irrecevable.
- I-12 **Plainte non signée.** Cette situation ne devrait se produire que très rarement puisque le membre du personnel qui reçoit la plainte devrait s'assurer que celle-ci est bien signée.

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Source : Direction du conseil à l'organisation

Mise en vigueur le :

14 février 2005

Approuvée par :

Modifiée le :

17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

Autres recours

- I-13.1 **Soins médicaux.** Les plaintes relatives à la nature et à la qualité des soins, de même que celles rattachées à la médication, ne peuvent pas être traitées par la voie du Système de traitement des plaintes. Par conséquent, la personne plaignante doit être informée, dès l'étape informelle des démarches de résolution de problème, que sa plainte est irrecevable et qu'elle relève du ministère de la Santé et des services sociaux (MSSS). La trajectoire à suivre est présentée à l'annexe 3.
- I-13.2 **Permission de sortir.** Le Système de traitement des plaintes ne peut pas servir à réviser des décisions en matière de permissions de sortir. Il s'agit alors d'expliquer à la personne le mécanisme de révision possible et prévu dans l'instruction 2 1 I 07 « Permissions de sortir », et de lui remettre le formulaire approprié.
- I-13.3 **Révision d'une décision de l'isolement préventif.** Le Système de traitement des plaintes ne peut pas servir à réviser des décisions en matière d'isolement préventif. Il s'agit alors d'expliquer à la personne le mécanisme de révision possible et prévu dans l'instruction 2 1 I 02 « Isolement préventif des personnes incarcérées pour dissimulation d'objets prohibés », et de lui remettre le formulaire approprié.
- I-13.4 **Gestion de la sentence – contenu.** Les plaintes relatives au contenu du PIC et du plan de séjour ne peuvent être traitées dans le cadre du Système de traitement des plaintes. Les personnes plaignantes doivent être informées qu'elles doivent plutôt s'adresser à leur agent de probation ou à leur titulaire, puisque le plan a été convenu avec eux.
- I-13.5 **Discipline.** Le Système de traitement des plaintes ne peut pas servir à réviser les décisions prises et les sanctions imposées en matière de discipline. Il s'agit alors d'expliquer à la personne le mécanisme de révision possible et prévu dans l'instruction 2 1 I 05 « Discipline et responsabilités de la personne incarcérée », et de lui remettre le formulaire approprié le cas échéant.
- I-13.6 **Réclamation concernant les biens personnels.** Le Système de traitement des plaintes ne peut pas servir à traiter des réclamations concernant les biens personnels. Il s'agit alors d'expliquer à la personne le mécanisme de réclamation

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Source : Direction du conseil à l'organisation

Mise en vigueur le :

14 février 2005

Approuvée par :

Modifiée le :

17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

possible et prévu dans l'instruction 2 1 F 02 « Réclamations concernant les biens personnels (personne incarcérée) », et de lui remettre le formulaire approprié.

- I-13.7 **Révision de classement.** Le Système de traitement des plaintes ne peut pas servir à réviser des décisions en matière de classement (notamment les demandes ou les décisions de protection). Il s'agit alors d'expliquer à la personne le mécanisme de révision possible et prévu dans l'instruction 2 1 I 03 « Classement d'une personne incarcérée dans un établissement de détention », et de lui remettre le formulaire approprié, le cas échéant.
- I-13.8 **Demande d'accès.** Les demandes d'accès en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels doivent être adressées au responsable de l'accès du MSP. La personne qui veut faire une telle demande doit donc en être informée.

Une personne confiée aux Services correctionnels peut demander le réexamen d'une réponse portant sur l'irrecevabilité d'une plainte conformément à la sous-section 5.3.3, à moins que celle-ci soit irrecevable parce qu'elle est manifestement frivole, vexatoire ou belliqueuse ou qu'elle contienne des insultes ou des menaces (motifs d'irrecevabilité I-7 et I-8).

5.3.3 Processus de traitement des plaintes

Le processus de traitement des plaintes comprend trois niveaux.

Ce processus débute lorsque la personne confiée aux Services correctionnels dépose une plainte conformément à ce qui est prévu à la sous-section 5.3.3.1.

Le plaignant peut retirer sa plainte tant et aussi longtemps qu'il n'a pas reçu de réponse à celle-ci. À cet effet, la sous-section 6 « Retrait de la plainte » du formulaire 2 1 I 04-F1 doit être signée par le plaignant.

Un répondant ne peut pas répondre à plus d'un niveau à l'intérieur d'une même plainte.

5.3.3.1 Premier niveau

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Source : Direction du conseil à l'organisation

Mise en vigueur le :

14 février 2005

Approuvée par :

Modifiée le :

17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

La personne confiée aux Services correctionnels dépose une plainte écrite en utilisant le formulaire 2 1 I 04-F1 qu'elle doit remplir, signer, dater et remettre à un membre du personnel.

Le membre du personnel qui reçoit le formulaire doit remplir les sections qui le concernent, le signer et le dater, en remettre une copie signée au plaignant, et l'acheminer au répondant dans les plus brefs délais.

Le répondant au premier niveau est le chef d'unité (CU) en détention et le chef d'équipe dans les directions des services professionnels correctionnels.

Sous réserve de ce qui est prévu à la sous-section 5.3.5, la personne confiée aux Services correctionnels doit recevoir une réponse écrite sur le formulaire 2 1 I 04-F2 « Réponse à une plainte » au plus tard dans un **délai de deux jours ouvrables**. Le délai commence à courir à partir du moment où le membre du personnel reçoit le formulaire de plainte.

Que la plainte soit jugée fondée ou non fondée, le répondant doit brièvement expliquer les motifs de la réponse. De plus, il doit spécifier sur lequel des quatorze motifs (R-1 à R-14) elle porte. Si la plainte est irrecevable, il doit alors préciser le motif d'irrecevabilité (I-1 à I-13.8). Si une plainte est collective, il doit cocher l'endroit prévu à cet effet.

Au moment de sa remise au plaignant, le formulaire 2 1 I 04-F2 doit être signé par ce dernier ainsi que par le membre du personnel qui le lui remet. Si la personne confiée aux Services correctionnels refuse de signer ou de recevoir la réponse, le membre du personnel doit mettre une note à cet effet sur le formulaire 2 1 I 04-F2.

Une copie du formulaire 2 1 I 04-F2 dûment complété, de même qu'une copie du formulaire 2 1 I 04-F1, doivent être conservées, après leur saisie dans le système de gestion des plaintes correctionnelles (SGPC) conformément à la sous-section 5.3.6, dans le dossier du plaignant.

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Source : Direction du conseil à l'organisation

Mise en vigueur le :

14 février 2005

Approuvée par :

Modifiée le :

17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

5.3.3.2 Deuxième niveau

Si la réponse obtenue au 1^{er} niveau ne satisfait pas la personne confiée aux Services correctionnels, elle peut en demander le réexamen à un 2^e niveau en remplissant, en signant et en datant un autre formulaire 2 1 I 04-F1.

Le membre du personnel qui reçoit ce formulaire doit le signer et le dater, en remettre une copie signée à la personne, et l'acheminer au chef d'équipe ou au CU dès sa réception. Ce dernier doit alors acheminer les formulaires de plainte des 1^{er} et 2^e niveaux ainsi que la réponse à la plainte de 1^{er} niveau au répondant au 2^e niveau.

Le répondant au 2^e niveau est, en détention, le DE, et pour les suivis dans la communauté, le DSPC.

Sous réserve de ce qui est prévu à la sous-section 5.3.5, la personne confiée aux Services correctionnels doit recevoir une réponse écrite sur le formulaire 2 1 I 04-F2 au plus tard dans un **délai de cinq jours ouvrables**. Le délai commence à courir à partir du moment où le membre du personnel reçoit le formulaire de plainte.

Que la plainte soit jugée fondée ou non fondée, le répondant doit brièvement expliquer les motifs de la réponse. De plus, il doit spécifier sur lequel des quatorze motifs (R-1 à R-14) elle porte. Si la plainte est irrecevable, il doit alors préciser le motif d'irrecevabilité (I-1 à I-13.8). Si une plainte est collective, il doit cocher l'endroit prévu à cet effet.

Au moment de sa remise au plaignant, le formulaire 2 1 I 04-F2 doit être signé par ce dernier ainsi que par le membre du personnel qui le lui remet. Si la personne confiée aux Services correctionnels refuse de signer ou de recevoir la réponse, le membre du personnel doit mettre une note à cet effet sur le formulaire 2 1 I 04-F2.

Une copie du formulaire 2 1 I 04-F2 dûment complété, de même qu'une copie du formulaire 2 1 I 04-F1 doivent être conservées, après leur saisie dans le SGPC conformément à la sous-section 5.3.6, dans le dossier du plaignant.

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels	Mise en vigueur le :	14 février 2005
Source : Direction du conseil à l'organisation	Approuvée par :	
	Modifiée le :	17 juillet 2007 4 décembre 2012 27 mars 2014 26 mai 2017 14 mai 2025

5.3.3.3 Troisième niveau

Si la réponse obtenue au 2^e niveau ne satisfait pas la personne confiée aux Services correctionnels, elle peut en demander la révision à un 3^e niveau en remplissant, en signant et en datant un autre formulaire 2 1 I 04-F1.

Le membre du personnel qui reçoit ce formulaire doit le signer et le dater, en remettre une copie signée au plaignant, et l'acheminer au chef d'équipe ou au chef d'unité dès sa réception. Ce dernier doit alors acheminer les formulaires de plainte des 1^{er}, 2^e et 3^e niveaux ainsi que les réponses données aux 1^{er} et 2^e niveaux au répondant, au DE ou au DSPC. À son tour, le DE ou le DSPC doit transmettre tous ces documents au répondant au 3^e niveau.

Le répondant au 3^e niveau est le directeur général (DG).

Sous réserve de ce qui est prévu à la sous-section 5.3.5, la personne confiée aux Services correctionnels doit recevoir une réponse écrite sur le formulaire 2 1 I 04-F2 au plus tard dans un **délai de sept jours ouvrables**. Le délai commence à courir à partir du moment où le membre du personnel reçoit le formulaire de plainte.

Que la plainte soit jugée fondée ou non fondée, le répondant doit brièvement expliquer les motifs de la réponse. De plus, il doit spécifier sur lequel des quatorze motifs (R-1 à R-14) elle porte. Si la plainte est irrecevable, il doit alors préciser le motif d'irrecevabilité (I-1 à I-13.8). Si une plainte est collective, il doit cocher l'endroit prévu à cet effet.

La réponse du troisième niveau est acheminée au DE ou au DSPC concerné par la plainte, lequel s'assure d'en transmettre une copie au plaignant.

Au moment de sa remise, le formulaire 2 1 I 04-F2 doit être signé par la personne confiée aux Services correctionnels ainsi que par le membre du personnel qui le lui remet. Si la personne confiée aux Services correctionnels refuse de signer ou de recevoir la réponse, le membre du personnel doit mettre une note à cet effet sur le formulaire 2 1 I 04-F2.

Une copie du formulaire 2 1 I 04-F2 dûment complété, de même qu'une copie du formulaire 2 1 I 04-F1 doivent être conservées, après leur saisie dans le SGPC conformément à la sous-section 5.3.6, dans le dossier du plaignant.

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Mise en vigueur le : 14 février 2005

Source : Direction du conseil à l'organisation

Approuvée par :

Modifiée le :
17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

5.3.4 Intervention ou décision d'un répondant visée par une plainte

Dans le but d'éviter l'apparence de conflit d'intérêts, les plaintes en matière de sévices corporels impliquant un membre du personnel doivent être traitées par un supérieur hiérarchique n'ayant pas de lien immédiat avec le membre du personnel visé.

Dans le cas où l'intervention ou la décision d'un répondant est visée par une plainte, ce dernier doit en aviser son supérieur immédiat ou, en l'absence de celui-ci, son supérieur hiérarchique. Celui-ci doit alors nommer un répondant substitut de même niveau pour répondre à la plainte. Si cette procédure n'est pas possible étant donné notamment qu'il n'y a pas de substitut possible (par exemple, la décision faisant l'objet d'une plainte a été rendue par un DE), la personne confiée aux Services correctionnels a le droit de porter sa plainte à un niveau supérieur (dans cet exemple, la personne confiée aux Services correctionnels pourrait alors présenter sa plainte directement au DG).

5.3.5 Délais de traitement des plaintes

Les délais prévus dans les sous-sections 5.3.3.1 à 5.3.3.3 peuvent être prolongés avec l'accord de la personne confiée aux Services correctionnels, lequel accord doit être consigné au dossier de cette dernière, le cas échéant.

Si la personne confiée aux Services correctionnels ne reçoit pas de réponse dans les délais impartis, elle peut présenter sa plainte au niveau suivant.

Lorsque le traitement d'une plainte exige plus de consultations ou de recherches, notamment juridiques, la personne confiée aux Services correctionnels doit être informée de l'existence de cette contrainte, des motifs du retard et de la date approximative de réponse en transmettant une copie du formulaire 2 1 I 04-F3 « Accusé de réception de votre plainte et délai supplémentaire pour traitement ».

5.3.6 Cotes des plaintes

Toutes les plaintes enregistrées et traitées aux trois niveaux doivent recevoir une cote précise. Les cotes servent principalement à des fins statistiques. Elles permettent de

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Source : Direction du conseil à l'organisation

Mise en vigueur le :

14 février 2005

Approuvée par :

Modifiée le :

17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

déterminer la recevabilité et le bien-fondé d'une plainte, ainsi qu'à préciser si un correctif a été apporté ou non, le cas échéant.

Les cotes possibles pour les plaintes traitées aux trois niveaux sont :

- Irrecevable (I);
- Non fondée (NF);
- Fondée avec correctif (FAC);
- Fondée sans correctif (FSC).

L'annexe 2 « Cotes des plaintes » de la présente instruction explique chacune d'elles.

Aux fins d'enregistrement de la cote dans le SGPC, le répondant de chaque niveau doit compléter la section 4 du formulaire 2 1 I 04-F2. À cet égard, il doit spécifier, dans le cas où la plainte est fondée ou non fondée, sur lequel des quatorze motifs (R-1 à R-14) elle porte, ou, dans le cas où la plainte est irrecevable, en vertu de quelle raison (I-1 à I-13.8) elle l'est. De plus, si une plainte est collective, il doit cocher l'endroit prévu à cet effet.

5.3.7 Système de gestion des plaintes correctionnelles

Le SGPC est un système informatique qui permet de saisir toutes les données nécessaires à la production de relevés et d'analyses statistiques relativement aux plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels.

Toutes les plaintes de tous les niveaux doivent être enregistrées dans ce système, même celles qui ont été retirées.

Pour ce faire, le répondant de chacun des niveaux doit, une fois qu'il a répondu à la plainte, ou que cette dernière a été retirée, veiller à ce que les originaux des formulaires 2 1 I 04-F1 et 2 1 I 04-F2 soient transmis le plus rapidement possible au membre du personnel désigné pour saisir les plaintes dans le SGPC de son unité administrative.

Ce dernier doit alors, dès leur réception, enregistrer dans le SGPC les plaintes et y inscrire toutes les informations requises. De plus, après avoir traité le formulaire 2 1 I 04-F1, il doit inscrire au SGPC la réponse à la plainte selon les cotes prévues à la sous-section 5.3.6.

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels	Mise en vigueur le :	14 février 2005
Source : Direction du conseil à l'organisation	Approuvée par :	
	Modifiée le :	17 juillet 2007 4 décembre 2012 27 mars 2014 26 mai 2017 14 mai 2025

Une fois la saisie informatique terminée, le membre du personnel qui a procédé à cette saisie doit déposer au dossier de la personne confiée aux Services correctionnels les originaux des formulaires 2 1 I 04-F1 et 2 1 I 04-F2.

5.4 Traitement des cas spéciaux

5.4.1 Plaintes traitées pendant un transfert ou à la suite de la libération d'une personne

Lorsqu'une personne incarcérée est transférée dans un autre établissement de détention, ou que le dossier d'une personne confiée aux Services correctionnels est transmis à une autre DSPC, ou que la personne est libérée alors que le processus de traitement de plainte est enclenché, ou lorsqu'une personne formule une plainte dans son lieu de détention concernant des événements survenus dans un autre établissement de détention ou une autre DSPC, une évaluation est faite par la personne saisie de la plainte afin de déterminer si cette plainte est devenue sans objet. Dans un tel cas, la plainte est considérée comme ayant reçu une réponse et le dossier est fermé, après qu'on ait indiqué sur le formulaire de plainte que celle-ci est devenue sans objet et en en précisant la raison. À ce titre, voici quelques exemples de fermeture de dossier pour plaintes devenues sans objet :

- plaintes au sujet de la nourriture dans l'établissement de départ;
- plaintes concernant des effets personnels retrouvés;
- plaintes à propos des conditions d'hébergement spécifiques d'un établissement de départ (ex. : chauffage, literie, etc.);
- plaintes pour perte de privilège dans l'établissement de départ (ex. : télévision);
- plaintes pour demande de transfert dans l'établissement de détention où le plaignant est transféré.

La personne confiée aux Services correctionnels peut, sur demande, obtenir une confirmation écrite selon laquelle le dossier a été fermé. Dans un tel cas, une copie du formulaire 2 1 I 04-F1 lui est transmise sur laquelle apparaît l'indication qu'elle est devenue sans objet.

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Source : Direction du conseil à l'organisation

Mise en vigueur le :

14 février 2005

Approuvée par :

Modifiée le :

17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

Dans le cas où la plainte est toujours pertinente malgré le transfert ou la libération et qu'elle peut être gérée aux deux premiers niveaux, elle doit être traitée par les répondants de l'établissement de détention ou de la DSPC concerné par la plainte. Cependant, lorsque la plainte se rend au troisième niveau, elle doit être traitée par le DG du réseau correctionnel duquel relève l'établissement de détention ou la DSPC concerné. La plainte est inscrite au SGPC de l'établissement de détention ou de la DSPC visé par la plainte, et une copie des réponses y est conservée. L'original de la réponse et la copie prévue pour le dossier du plaignant sont acheminés à l'établissement de détention où le plaignant a été transféré, à la DSPC où le dossier du plaignant a été transféré ou à la dernière adresse connue, s'il a été libéré, le cas échéant.

5.4.2 Traitement des plaintes nombreuses, à répétition ou collectives

Le seul fait qu'une personne confiée aux Services correctionnels formule régulièrement des plaintes ne constitue pas un abus. Aucune mesure administrative, punitive ou disciplinaire ne peut être imposée pour la présentation d'une ou de plusieurs plaintes. La personne confiée aux Services correctionnels doit pouvoir exercer son droit à la plainte sans crainte de représailles et en toute liberté.

Les plaintes à répétition (même objet, même personne, sans fait nouveau) produites simultanément au même niveau, ou dans un délai relativement court, peuvent être traitées en bloc. Une réponse globale et unique peut être donnée, tout en avisant par écrit le plaignant de la façon dont ses plaintes ont été regroupées.

Les plaintes présentées par plusieurs personnes d'un même secteur d'hébergement (même objet et mêmes faits) peuvent également être traitées en bloc. Une réponse globale et unique peut être donnée, sous réserve qu'une copie soit remise à chaque plaignant.

Quant aux plaintes à répétition présentées à des échéances successives, le répondant peut refuser de les considérer en informant par écrit la personne confiée aux Services correctionnels qu'il a déjà répondu à sa plainte et qu'il ne traitera pas d'autre plainte à l'égard du même objet à moins de faits nouveaux.

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Source : Direction du conseil à l'organisation

Mise en vigueur le :

14 février 2005

Approuvée par :

Modifiée le :

17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

De même, il arrive, à l'occasion, qu'une plainte soit formulée et signée par plusieurs personnes (plainte collective). Dans ce cas-là, une seule réponse est produite et est transmise à l'une des personnes plaignantes.

5.4.3 Plaignant quérulent

Lorsque, après discussion avec les membres du personnel et une analyse écrite, le DE vient à la conclusion qu'une personne confiée aux Services correctionnels abuse du Système de traitement des plaintes, celle-ci doit être rencontrée pour discuter de ses besoins et tenter de comprendre son comportement. Elle doit être informée verbalement des impacts de continuer un usage abusif du Système de traitement des plaintes. Le membre du personnel qui rencontre la personne doit prendre des notes et les déposer à son dossier. Également, le formulaire 2 1 I 04-F4 « Avis – utilisation abusive du système de traitement des plaintes », lequel signale les abus répétés et invite la personne à faire un usage adéquat du Système de traitement des plaintes doit être remis au plaignant et une copie doit être déposée à son dossier.

Lorsque la personne confiée aux Services correctionnels continue d'abuser du Système de traitement des plaintes malgré l'avertissement préalable, le DE peut la déclarer « plaignant quérulent ». Le plaignant doit être rencontré et une copie du formulaire 2 1 I 04-F5 « Décision – plaignant quérulent » doit lui être remis :

- les motifs de la décision;
- les attentes en ce qui concerne son comportement;
- la procédure à suivre pour présenter une plainte.

En effet, le plaignant quérulent doit être avisé que dorénavant, avant de présenter une plainte, il doit transmettre un mémo expliquant l'objet de sa plainte potentielle.

Le membre du personnel qui reçoit le mémo doit, sans délai, le transmettre à la personne désignée par le DE, laquelle procède à l'analyse du mémo et évalue si le plaignant peut déposer une plainte. Dans les 48 heures suivant la réception du mémo, la personne désignée par le DE doit indiquer au plaignant quérulent s'il est autorisé ou non à déposer sa plainte. Si la réponse s'avère positive, un formulaire de plainte doit aussitôt lui être remis.

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Source : Direction du conseil à l'organisation

Mise en vigueur le :

14 février 2005

Approuvée par :

Modifiée le :

17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

Dans le cas contraire, la réponse doit être écrite, motivée et remise au plaignant. Toutefois, une réponse négative n'est pas révisable.

Le statut de « plaignant quérulent » doit faire l'objet d'une révision systématique par le DE tous les 30 jours ouvrables. La décision d'attribuer le statut de « plaignant quérulent » ne doit pas équivaloir à une sanction ou à une mesure disciplinaire. Le statut ne doit être maintenu que si le comportement du plaignant le justifie. À la suite d'une révision du statut, une copie du formulaire 2 1 I 04-F6 « Révision du statut de plaignant quérulent » doit être acheminée dans les meilleurs délais à la personne concernée et l'original conservé à son dossier.

Lorsqu'un plaignant quérulent est transféré dans un autre établissement de détention, il conserve son statut. Le DE doit néanmoins procéder à la révision dans le délai prévu.

Exemple : la personne confiée aux Services correctionnels a été déclarée « plaignant quérulent » le 2 avril 2024. Le DE doit procéder à une révision le 13 mai 2024 ainsi qu'à tous les 30 jours ouvrables qui suivent. Si le plaignant est transféré dans un autre établissement, le DE doit respecter les mêmes délais de révision.

Note : Cette sous-section s'applique, avec les adaptations nécessaires, lorsque le plaignant est suivi dans la communauté.

5.5 Intervention du Protecteur du citoyen et de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse

5.5.1 Généralités

La personne confiée aux Services correctionnels peut communiquer en tout temps avec le Protecteur du citoyen (PC) ou la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ). Ceux-ci peuvent intervenir en tout temps à la suite de cet appel.

Le fait d'aviser ou d'appeler le PC ou la CDPDJ ne met pas fin au traitement de la plainte déposée en vertu de la présente instruction.

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Source : Direction du conseil à l'organisation

Mise en vigueur le :

14 février 2005

Approuvée par :

Modifiée le :

17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

5.5.2 Cas particulier

Le PC doit être avisé, dans les plus brefs délais, par un des membres du personnel désignés par le DE ou le DSPC, des plaintes relatives aux sévices allégués (coups, violence, brutalité et autres mauvais traitements corporels exercés par quelqu'un qui a autorité sur la personne confiée aux Services correctionnels). L'avis écrit ou verbal au PC par un membre du personnel doit être consigné au dossier de la personne confiée aux Services correctionnels.

Le DG doit également être avisé de ces plaintes.

5.6 Recours judiciaire

Lorsque la personne confiée aux Services correctionnels présente une plainte en plus de déposer un recours judiciaire portant sur le même sujet, l'examen de la plainte est suspendu jusqu'à ce qu'une décision ait été rendue dans le recours judiciaire ou qu'il y ait désistement.

Lorsque l'examen de la plainte est suspendu, le répondant doit en informer la personne confiée aux Services correctionnels par écrit sur le formulaire 2 1 I 04-F2 « Réponse à une plainte ».

6. RESPONSABILITÉS

6.1 Chef d'unité ou chef d'équipe

- S'assurer que la personne confiée aux Services correctionnels est informée de l'existence du Système de traitement des plaintes dès son accueil;
- s'assurer que l'étape informelle (démarche de résolution des problèmes) a été franchie et que les membres du personnel ont pris la responsabilité de guider et de conseiller la personne confiée aux Services correctionnels;
- recevoir et traiter dans un **délai de deux jours ouvrables** les plaintes de 1^{er} niveau à l'aide du formulaire 2 1 I 04-F2;
- s'assurer de l'inscription des données relatives aux plaintes de 1^{er} niveau dans le SGPC;

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Mise en vigueur le :

14 février 2005

Source : Direction du conseil à l'organisation

Approuvée par :

Modifiée le :

17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

- assurer, le cas échéant, la transmission des plaintes de 2^e et 3^e niveaux au DE, au DSPC ainsi qu'au DG, dès la réception.

6.2 Directeur de l'établissement ou directeur des services professionnels correctionnels

- Assurer l'application de la présente instruction;
- s'assurer de la diffusion du processus de traitement des plaintes aux membres du personnel et aux personnes confiées aux Services correctionnels;
- déclarer une personne confiée aux Services correctionnels « plaignant quérulent »;
- désigner un membre du personnel qui doit procéder à l'analyse du mémo et évaluer si le plaignant quérulent peut déposer une plainte;
- réviser le statut de « plaignant quérulent » tous les 30 jours ouvrables;
- s'assurer de la diffusion des renseignements relatifs au rôle du PC et de la CDPDJ;
- identifier les membres du personnel responsables d'aviser le PC dans le cas prévu;
- répondre dans un **délai de cinq jours ouvrables** aux plaintes de 2^e niveau à l'aide du formulaire 2 1 I 04-F2;
- s'assurer de l'inscription des données relatives aux plaintes de 2^e niveau dans le SGPC;
- assurer dès la réception, le cas échéant, la transmission d'une plainte de 3^e niveau au DG, et la transmission de la réponse du DG à la personne confiée aux Services correctionnels;
- désigner un membre du personnel devant analyser les mémos des plaignants quérulents et décider si ces mémos peuvent faire l'objet d'une plainte;
- utiliser l'information provenant du SGPC pour améliorer la qualité des services.

6.3 Directeur général (DG)

- Assurer le suivi et la diffusion de la présente instruction dans son réseau correctionnel;
- traiter dans un **délai de sept jours ouvrables** les plaintes au 3^e niveau à l'aide du formulaire 2 1 I 04-F2;

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Source : Direction du conseil à l'organisation

Mise en vigueur le :

14 février 2005

Approuvée par :

Modifiée le :

17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

- rendre disponible l'information nécessaire au PC, le cas échéant, et participer à l'évaluation du Système de traitement des plaintes;
- s'assurer de l'inscription des données relatives au 3^e niveau de plaintes dans le SGPC.

6.4 Membre du personnel

- Informer la personne confiée aux Services correctionnels de l'existence du Système de traitement des plaintes et lui en faciliter l'accès;
- conseiller et encadrer les personnes confiées aux Services correctionnels dans leur quête de droits, acheminer leurs griefs vers l'étape informelle de démarche de résolution des problèmes et consigner ces démarches sur le formulaire 2 1 I 04-F1;
- aider, au besoin, les personnes confiées aux Services correctionnels à rédiger les plaintes et les acheminer aux répondants;
- sensibiliser la personne confiée aux Services correctionnels à l'irrecevabilité de sa plainte, le cas échéant, et l'informer de l'existence d'un autre recours s'il y a lieu;
- signer, dater et remettre une copie signée du formulaire 2 1 I 04-F1 à la personne confiée aux Services correctionnels et l'acheminer au répondant dans les plus brefs délais;
- remettre une copie du formulaire 2 1 I 04-F2 dûment signé;
- analyser les mémos des plaignants quérulents et évaluer si ces mémos peuvent faire l'objet d'une plainte. Répondre dans les 48 heures de la réception d'un mémo;
- rencontrer la personne confiée aux Services correctionnels lorsque le DE vient à la conclusion qu'elle abuse du Système de traitement des plaintes et lui remettre un avis écrit;
- transmettre à la personne désignée par le DE le mémo du plaignant quérulent.

6.5 Membre du personnel responsable du Système de gestion des plaintes correctionnelles

- Saisir les données relatives aux plaintes dans le SGPC;
- s'assurer que les originaux des formulaires 2 1 I 04-F1 et 2 1 I 04-F2 sont déposés au dossier de la personne confiée aux Services correctionnels.

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Mise en vigueur le :

14 février 2005

Source : Direction du conseil à l'organisation

Approuvée par :

Modifiée le :

17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

7. DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES

- Annexe 1 « Motifs de recevabilité des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels »;
- Annexe 2 « Cotes des plaintes »;
- Annexe 3 « Trajectoire des plaintes du service de santé »
- Formulaire 2 1 I 04-F1 « Plainte » (versions française, anglaise et inuktitut);
- Formulaire 2 1 I 04-F2 « Réponse à une plainte » (versions française et anglaise);
- Formulaire 2 1 I 04-F3 « Accusé de réception de votre plainte et délai supplémentaire pour traitement »;
- Formulaire 2 1 I 04-F4 « Avis – utilisation abusive du système de traitement des plaintes »;
- Formulaire 2 1 I 04-F5 « Décision – plaignant quérulent »;
- Formulaire 2 1 I 04-F6 « Révision du statut de plaignant quérulent ».

8. DOCUMENTS SOURCES

- Charte canadienne des droits et libertés, Loi constitutionnelle de 1982, Annexe B, 1982 (R.-U.), ch. 11, a. 2 (libertés fondamentales), a. 7 (vie, liberté et sécurité) et a. 15 (égalité devant la loi);
- Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12, a. 3 (libertés fondamentales), a. 9.1 (exercice des libertés et droits fondamentaux), a. 10 (discrimination interdite) et a. 25 (traitement de personne arrêtée);
- Instruction 2 1 I 02 « Isolement préventif des personnes incarcérées pour dissimulation d'objets prohibés »;
- Instruction 2 1 I 03 « Classement et autres mesures de gestion de l'incarcération d'une personne incarcérée dans un établissement de détention »;
- Instruction 2 1 I 05 « Discipline et responsabilités de la personne incarcérée »;
- Instruction 2 1 I 07 « Permissions de sortir »;
- Instruction 2 1 I 09 « Fouilles »;
- Instruction 2 1 I 08 « Normes d'utilisation des instruments de contrainte à l'intérieur du réseau correctionnel »;

Sujet : Système de traitement des plaintes des personnes confiées aux Services correctionnels

Source : Direction du conseil à l'organisation

Mise en vigueur le :

14 février 2005

Approuvée par :

Modifiée le :

17 juillet 2007
4 décembre 2012
27 mars 2014
26 mai 2017
14 mai 2025

- Instruction 2 1 F 02 « Réclamations concernant les biens personnels (personne incarcérée) »;
- Loi canadienne sur les droits de la personne, L.R.C. (1985), ch. H-6;
- Loi sur le Protecteur du citoyen, L.R.Q., c. P-32;
- Loi sur le système correctionnel du Québec, L.R.Q., c. S-40.1, a. 193 (4o);
- Procédure administrative 3 1 H 08 « Rapports et personnes à joindre lors d'événements »;
- Règlement d'application de la Loi sur le système correctionnel du Québec, a. 62 à 67 (plaintes); Règles minima pour le traitement des détenus, Congrès des Nations Unies pour la prévention du crime et le traitement des délinquants (Genève 1955).