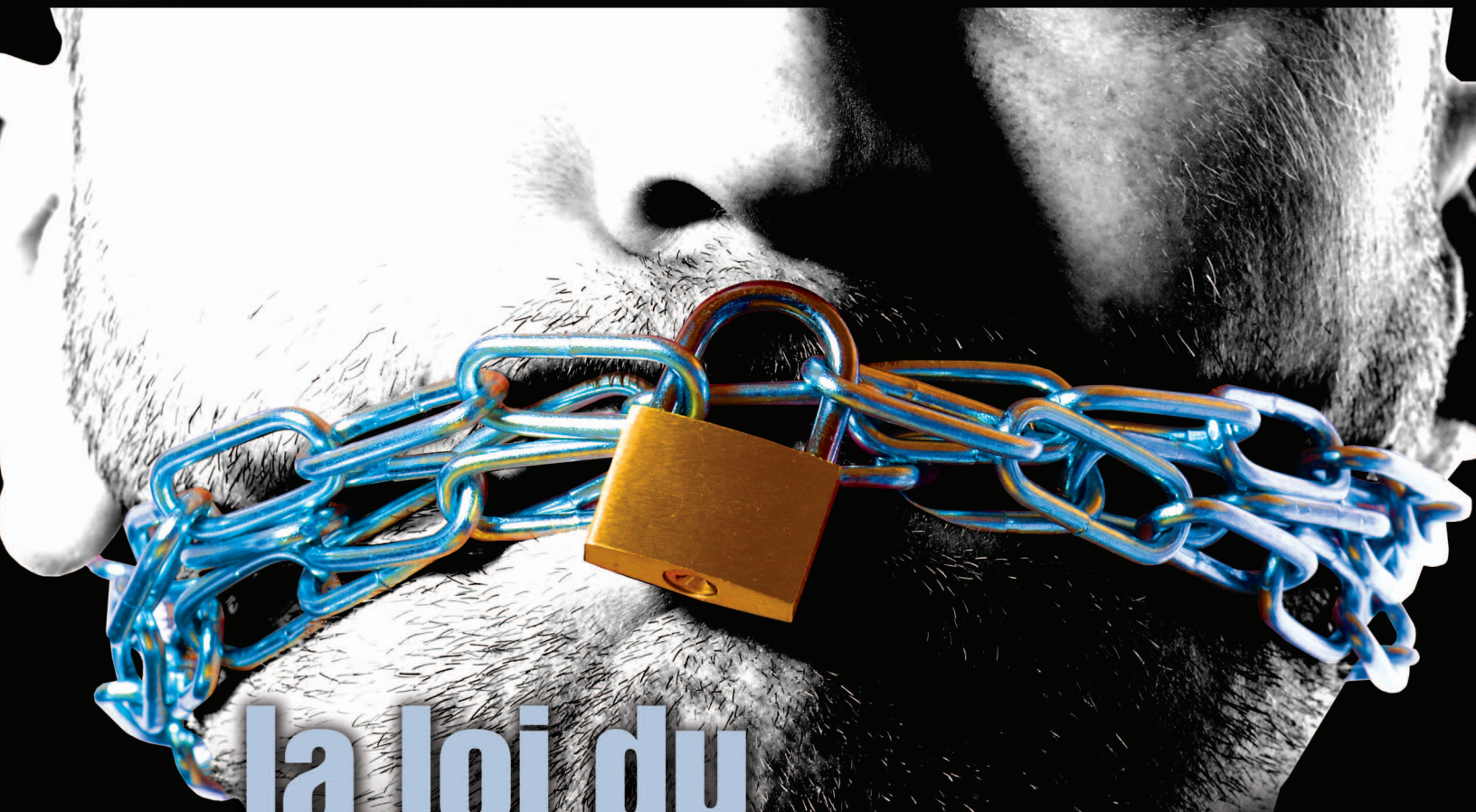
Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO



la loi du SILENCE

Enquête sur la réponse du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels aux allégations de recours à une force excessive contre les détenus

Rapport de l'Ombudsman ■ André Marin, Ombudsman de l'Ontario ■ Juin 2013

Directeur
Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman
Gareth Jones

Avocate principale
Laura Pettigrew

Directrice des enquêtes
Sue Haslam

Enquêteuse principale
Domonie Pierre

Enquêteurs / Enquêteuses
Ciaran Buggle
Adam Orfanakos
Grace Chau
Rosie Dear
Elizabeth Weston
Mary Jane Fenton
William Cutbush
Ronan O'Leary
Chris McCague
Emily Peddle
Fran Cappe
Lani Freedman

Agent de règlement préventif
John Gayle

Ombudsman
ONTARIO

Rapport de l'Ombudsman

Enquête sur la réponse du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels aux allégations de recours à une force excessive contre les détenus

« La loi du silence »

André Marin
Ombudsman de l'Ontario
Juin 2013

Table des matières

Résumé analytique 6
Processus d'enquête 10

Première réaction du Ministère 12

Recours à la force dans les établissements correctionnels de l'Ontario 13

Force raisonnable 15
Documenter le recours à la force 16
Surveillance ministérielle du recours à la force 18

Examen interne dans les établissements 18
Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle 18

Histoires de derrière les barreaux 20

Les images parlent – Albert, un détenu 21
« Je suis tombé » – Brian, un détenu 26
La conspiration du silence – Colin, un détenu 30
Le diable est dans les détails – Daniel, un détenu 35
On fait un pacte – Edward, un détenu 37
Bien se conduire – Frank, un détenu 39
La loi des trois fautes – George, un détenu 42
Ça sent le mouchard – Helen, une détenue 46

Restreindre le recours à une force excessive 51

Reconsidérer les politiques sur le recours à la force 51
Reconsidérer l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle 53
Reconsidérer les sanctions 54

Aux tribunaux 54
Mesures disciplinaires 56
Le prix à payer – Risques de poursuites juridiques 57
Autres mesures de contrainte 59

Système correctionnel 60

Surpeuplement 61
Manque de personnel 62
Données démographiques, santé et sécurité des détenus 63
Relations de travail 65
Pas d'excuse pour l'inexcusable 67

La loi du silence 69

Vérité et conséquences 72

La vie d'un « mouchard » – Ian, un agent correctionnel 74

Faire échec à la loi du silence 77

Déplacer des montagnes – Transformer la culture correctionnelle 82

Préparation en groupe et mise en commun des rapports 84
Séparation et silence 84
Disposer des moyens nécessaires 86
Partager, de la même façon 87
Tactiques d'intimidation 90
Une image vaut mille mots 93
Photographier les blessures des détenus 93
Images floues, non étiquetées 94
Mise en scène inacceptable des photos 95
Manipulation des preuves 96
Hors de l'image 96
Enregistrement – Vidéosurveillance et preuves 97
Insuffisance de la couverture, de la capacité et de la compatibilité de la vidéosurveillance 100
Effacer l'enregistrement vidéo 102
Transport des détenus hors caméra 103
Manque de couverture vidéo des cellules 104
Vérifier la capacité et la qualité 105
Reprise vidéo 105
ABC du recours à la force – Renforcer la formation 106
Attiser les flammes – Formation à la désescalade 107
Mettre des gants – Jason, un détenu 108
Gérer les détenus atteints de maladie mentale et ayant des besoins spéciaux 111
Rester bien informé 112
Manque d'uniformité dans la formation en tactiques défensives 115
Réalité sur le terrain – Tactiques employées 116
Diversions inutiles 117
Manque de formation à la gestion 120
Travail risqué – Agents accompagnateurs sans formation 122
Former les superviseurs 123
Manque de prise de connaissance des nouvelles politiques 124
Variations locales 125
Aviser les détenus de leurs droits d'intenter des poursuites au criminel 126
Appeler la police – Quand faut-il le faire? 127
Appeler la police – Qui devrait le faire? 128
Affiner le concept de l'équipe de gestion des risques 130
Retards des enquêtes locales 130
S'accorder sur les désaccords 131
Vérificateur de la conformité en matière de recours à la force 133

Conclusion 137
Recommandations 138
Code du silence 138
Rapports sur le recours à la force 139
Représentation durant les enquêtes sur le recours à la force 140
Restreindre les contacts entre les agents impliqués et les détenus et le personnel de santé 140
Enregistrements photo et vidéo 141
Formation du personnel 143
Avis relatifs aux accusations au criminel 145
Avis à la police 146
Retards dans les enquêtes locales 146
Suivi des préoccupations des équipes de gestion des risques 146
Vérificateur de la conformité en matière de recours à la force 147
Suivi 147
Réponse 147
Annexe A : Réponse du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels 149
Annexe B : Nombre de détenus et capacité des établissements correctionnels, au 8 avril 2013 151

Résumé analytique

1 Les gardiens de prison jouissent de pouvoirs exceptionnels pour gérer la vie des détenus dont ils ont la garde, avec notamment le droit de recourir à la force physique. Cependant, ils sont tenus de faire respecter leur autorité avec humanité et en toute légalité. Recourir à plus de force qu'il n'en faut pour maîtriser un détenu, utiliser la force dans l'intention de blesser, ou continuer d'exercer une force quand le besoin de le faire a disparu, est jugé excessif et déraisonnable. Ce sont là des actes d'agression[1] qui peuvent mener à des sanctions disciplinaires au travail, et même à des accusations criminelles.

2 Aussi répugnants que puissent être les crimes des détenus incarcérés dans les établissements correctionnels de l'Ontario, chaque prisonnier est en droit d'être traité avec dignité et respect, dans les limites de la loi. En tant que société, nous souffrons tous si les personnes chargées de protéger les détenus deviennent leurs agresseurs.

3 En 2010, mon Bureau a remarqué une tendance troublante. Nous avons découvert une série de cas où le personnel des services correctionnels provinciaux avait apparemment utilisé une force excessive contre des détenus, dont beaucoup étaient sans défense et vulnérables. Chose tout aussi choquante, nous avons également découvert que, dans certaines circonstances, le personnel des services correctionnels avait tenté de camoufler son comportement inacceptable, avec l'aide de collègues.

4 Tout d'abord, le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels n'a montré que de l'indifférence pour nos découvertes. Par la suite, confronté à des preuves irréfutables d'actes répréhensibles, il a changé de cap et a entrepris de s'attaquer à ce problème en instaurant de nouvelles politiques et procédures sur l'utilisation de la force. Malheureusement, les progrès du Ministère sont restés lents, et compte tenu de la gravité de l'affaire, j'ai jugé nécessaire d'ouvrir une enquête officielle.

5 Au cours des quatre dernières années, mon Bureau a reçu plus de 350 plaintes à propos d'un recours à une force excessive. Mon enquête s'est concentrée sur une période de deux années, commençant le 1er janvier 2010. Depuis, le Ministère a établi qu'il y avait eu un recours à une force excessive dans près de

[1] Tout au long de ce rapport, le terme « agression » est utilisé au sens général pour décrire un recours non consenti à une force déraisonnable et excessive contre un détenu. Sauf indication contraire, l'emploi de ce terme ne signifie aucunement que des accusations criminelles ont été portées, ou qu'il y a eu condamnation.

la moitié des cas sur lesquels il avait enquêté, soit dans 26 cas sur 55. Du 1er janvier 2010 au 1er janvier 2013, il a pris des mesures disciplinaires envers 108 membres du personnel correctionnel dans le cadre de ces incidents et il a renvoyé cinq gestionnaires et 26 agents des services correctionnels. Alors que nous rédigions ce rapport, quatre anciens membres des services correctionnels faisaient face à des accusations et un autre avait été reconnu coupable d'agression criminelle sur un détenu.

6 Certains cas de force excessive contre des détenus étaient particulièrement flagrants. Il y a eu celui d'Albert[2], qui avait un long passé de maladie mentale et d'incarcération. Le 3 janvier 2010, un agent des services correctionnels du Centre de détention d'Elgin-Middlesex l'a frappé à la tête, à coups de pied, alors qu'il était immobilisé au sol par d'autres agents. Le personnel des services correctionnels, dont certains gestionnaires, a minimisé ce qui s'était passé, tandis que les hauts responsables n'ont pas même pris la peine de regarder les photographies montrant le visage ensanglanté et meurtri d'Albert, qui avait l'œil droit au beurre noir et si enflé qu'il était difficilement reconnaissable. L'incident a été officiellement classé comme un recours justifié à la force, sans blessure pour le détenu. Ce n'est qu'après l'ouverture de mon enquête que le Ministère a découvert cette agression et la tentative de dissimulation.

7 Le 30 septembre 2010, Brian était si terrifié après avoir été agressé par un agent des services correctionnels au Centre correctionnel du Centre-Est – agent qui lui avait notamment donné des coups de tête, des coups de poing, serré la gorge, avait craché sur lui et lui avait marché sur le cou – qu'il a tout d'abord dit qu'il s'était blessé en faisant une chute. Mais les tribunaux s'étant inquiétés à deux reprises de l'état de santé de Brian, entre autres à cause d'une perte de connaissance, celui-ci été transféré dans un autre établissement et traité pour une blessure à la tête. Ce n'est qu'alors que les responsables de l'établissement ont porté attention à la situation. Ils ont découvert des images de vidéosurveillance montrant des agents correctionnels qui tentaient de nettoyer la scène de l'incident et de se débarrasser d'éléments de preuve couverts de sang, alors que ces efforts inconvenants n'avaient pas été signalés précédemment.

8 Colin, qui souffre d'une maladie mentale et d'une lésion cérébrale, était incarcéré au Centre de détention d'Ottawa-Carleton le 23 octobre 2010 quand un agent correctionnel lui a donné plusieurs coups de pied à la tête et au torse. Durant cette agression, Colin était face à terre, immobilisé par d'autres agents,

[2] Les noms des personnes dont l'histoire est présentée dans ce rapport ont été rendus anonymes, grâce à l'emploi d'une séquence « A-B-C » (Albert, Brian, Colin, etc.), par crainte de représailles potentielles au sein du système correctionnel.

les mains menottées dans le dos et les fers aux pieds. Il en est ressorti avec de multiples lacérations, contusions et éraflures faciales. L'un de ses yeux était si enflé qu'il ne pouvait plus l'ouvrir. En raison de la gravité de ses blessures, Colin a été hospitalisé et orienté vers un neurologue. Tout d'abord, le personnel des services correctionnels a résolument soutenu l'agent qui l'avait blessé, niant tout problème. Par contre, quand le Ministère a envoyé ses inspecteurs, les récits des faits ont commencé à changer et à devenir plus hésitants. En fin de compte, quatre agents sont revenus sur les déclarations données dans leur rapport initial d'incident et ils ont admis, avec réticence, avoir assisté à ce passage à tabac gratuit et brutal. L'auteur de cet acte de violence a été congédié et accusé d'agression au criminel.

9 C'est une chef qui a dénoncé ses collègues quand elle a assisté à un recours illégal à la force contre Frank, un détenu de la Prison de Toronto, le 30 juin 2011. Frank était connu pour son comportement indiscipliné et perturbateur. Sous prétexte de canaliser son hostilité, un agent correctionnel lui a donné des coups de poing. Puis un chef, qui avait eu des confrontations précédemment avec Frank, a saisi l'occasion de se venger alors que celui-ci était à terre. Debout sur ses chevilles, il lui a sauté dessus à plusieurs reprises. Après l'incident, les membres du personnel correctionnel se sont entendus pour falsifier les faits afin de justifier le recours à la force contre Frank. Ils ont fait pression sur une chef qui avait assisté à l'agression, cherchant à la convaincre de consentir à un récit qui peignait Frank comme l'agresseur. Mais la dénonciatrice a maintenu que le personnel avait agi sans motif, et sans en avoir le droit légalement. Par la suite, sa version de l'événement a été corroborée par une enquête ministérielle. L'agent correctionnel et le chef impliqués dans l'incident ont été congédiés. Tous deux ont été accusés d'agression criminelle. Malheureusement, la chef qui avait fait connaître la vérité s'est ensuite retrouvée seule face à la méfiance et à l'hostilité ouverte de ses collègues qui lui ont reproché d'avoir rompu la loi du silence de la prison.

10 George était au Centre correctionnel du Centre-Nord, en proie à une anxiété grandissante alors qu'il attendait ses médicaments de soins psychiatriques, quand il a été victime d'une agression le 10 août 2011. Des agents correctionnels l'ont fait sortir de son unité et ont utilisé la force contre lui, disant que c'était pour gérer son comportement de plus en plus imprévisible. George a déclaré avoir été victime de violence. L'enquête qui a suivi a confirmé sa version des faits. Le Ministère a déterminé qu'un agent correctionnel avait frappé George à trois reprises à coups de poing au visage, alors que celui-ci était immobilisé au sol, menotté et maîtrisé par d'autres moyens. L'agent correctionnel responsable a été tout d'abord licencié, puis il a

été autorisé à démissionner suite à un règlement. Il a aussi été accusé au criminel et reconnu coupable d'agression.

11 Helen souffrait des effets du sevrage de drogue, à la Prison de Sarnia, le 31 août 2011, quand un agent correctionnel l'a agressée. Elle n'a fait le récit de cette agression que lorsqu'elle s'apprêtait à être transférée dans un autre établissement. L'enquête ministérielle sur la plainte déposée par Helen a confirmé qu'un agent correctionnel l'avait plaquée contre un mur, attrapée par le cou, puis frappée à coups de poing à plusieurs reprises alors qu'elle était maîtrisée sur son lit de cellule. Les membres du personnel correctionnel qui assistaient à l'incident ont omis les détails incriminants dans leurs rapports. Ce n'est que beaucoup plus tard que quatre agents ont admis ce qu'ils avaient vu. Dans ce cas, la raison de cacher la vérité était particulièrement puissante. Le coupable était extrêmement influent dans la prison et au sein de la communauté locale des services correctionnels. De plus, deux agents proches de lui avaient entamé une campagne de harcèlement des témoins, pour les inciter à garder le silence et à ne pas « moucharder ». L'agent qui avait blessé Helen et ses deux « gardiens » de la loi du silence ont été congédiés.

12 Depuis 2011, le Ministère a resserré ses politiques sur les rapports et les enquêtes concernant les incidents de recours à la force, et a renforcé sa formation et ses directives sur les procédures à suivre. De plus, il accroît actuellement sa capacité de vidéosurveillance dans les établissements, pour réduire les possibilités d'agressions passant inaperçues contre des détenus. Il se montre aussi plus vigilant dans le suivi de tels incidents et plus strict dans les sanctions imposées à ceux qui abusent de leur autorité. Cependant, les actes de violence du personnel contre les détenus, et les tentatives de les dissimuler, existent dans le système correctionnel depuis des décennies. Mon enquête a conclu que des mesures supplémentaires s'imposent pour éradiquer ce comportement aberrant, illégal et profondément ancré dans le milieu.

13 Un dénominateur commun se dégage des actes de violence éhontée perpétrés sur les détenus. Les responsables de ces agressions sont enhardis par leur confiance dans la loi du silence – c'est-à-dire dans une incitation sociale implicite à protéger ses collègues et à se montrer solidaire, même s'il faut pour cela conspirer pour mentir, détruire et falsifier des dossiers. Les membres du personnel qui brisent cette loi du silence deviennent victimes à leur tour. Ils sont appelés « mouchards », ostracisés, traités comme des parias, harcelés aussi bien ouvertement que subrepticement, menacés, et leur sécurité personnelle est remise en cause.

14 Dans ce rapport, j'ai fait **45** recommandations au Ministère, lui préconisant entre autres de prendre des mesures plus directes et plus énergiques pour lutter contre cette culture carcérale dysfonctionnelle et pour mettre fin à la loi du silence. J'ai aussi recommandé que des mesures supplémentaires soient prises pour réduire les occasions qu'a le personnel d'utiliser illégalement la force, de s'entendre pour dissimuler les faits, de falsifier les preuves et d'intimider les témoins. J'ai également fait des recommandations en vue de renforcer l'intégrité du processus d'enquêtes internes et externes, et notamment de restreindre l'accès aux preuves afin d'empêcher tout partage inapproprié d'information, directement ou indirectement. Enfin, j'ai suggéré des mesures pour améliorer la vidéosurveillance, notamment la préservation des preuves vidéo, pour clarifier les techniques défensives autorisées et pour élargir la formation du personnel correctionnel afin qu'il sache utiliser les tactiques défensives appropriées, désamorcer les conflits et gérer les détenus atteints de troubles mentaux ou ayant des besoins particuliers.

15 Les établissements correctionnels sont des milieux dynamiques, souvent violents. Il peut y avoir des problèmes de surpeuplement, de manque de personnel et de grandes tensions. Le personnel correctionnel doit pouvoir recourir à la force pour empêcher les détenus de se faire du mal ou d'en faire à d'autres, et pour gérer la population carcérale. En revanche, il est inexcusable et moralement répugnant de donner des coups de poing, des gifles, des coups de pied ou de se livrer à d'autres brutalités physiques sur un détenu qui est maîtrisé et qui ne représente aucune menace. J'espère qu'en affinant ses politiques, procédures et pratiques, le Ministère parviendra à réduire les risques de recours à une force déraisonnable contre des détenus.

16 Je considère que les mesures positives déjà prises par le Ministère, et son engagement récent à recruter de nouveaux effectifs à compter de cette année, sont encourageants. Apporter un sang nouveau au système correctionnel devrait contribuer à alléger les pressions en termes de dotation en personnel, ainsi que les tensions dans les établissements. Je suivrai de près la mise en œuvre de mes recommandations par le Ministère pour m'assurer que l'élan des réformes se maintient et se traduit par des progrès concrets.

Processus d'enquête

17 Depuis de nombreuses années, mon Bureau reçoit des plaintes à propos du recours à une force excessive et déraisonnable par le personnel des services correctionnels contre des détenus. En 1998, l'un de mes prédécesseurs a fait une enquête sur la question, à la suite de laquelle le Ministère – alors appelé

ministère des Services correctionnels – a entrepris d'apporter des changements à ses politiques et procédures.

18 Actuellement, en plus d'examiner les plaintes individuelles, les hauts responsables de mon Bureau et du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels se rencontrent chaque trimestre pour discuter des tendances de plaintes. En novembre 2010, mon Bureau a signalé au Ministère une série d'incidents liés à des allégations de recours à une force excessive. Notre examen de ces dossiers a révélé diverses violations de politiques, entre autres des tentatives apparentes du personnel correctionnel pour empêcher la divulgation de conduite douteuse.

19 Tout d'abord, le Ministère a ignoré nos préoccupations et a adopté une attitude défensive, surtout quant à la suggestion que des membres des services correctionnels puissent avoir contribué à dissimuler des situations de recours à une force excessive. Néanmoins, il a accepté d'examiner 13 cas flagrants signalés par mon Bureau. Par la suite, le Ministère a reconnu qu'il y avait eu des infractions aux politiques, reconnaissant entre autres que des membres du personnel correctionnel avaient omis de rendre compte de certains incidents. Il a entrepris de s'attaquer systématiquement à ces problèmes, mais il a progressé lentement et nos tentatives d'obtenir des renseignements actualisés sur les mesures correctives n'ont pas abouti assez rapidement. En janvier 2011, le Ministère nous a fait savoir qu'il apporterait plusieurs améliorations à ses procédures et politiques. Six mois plus tard, il n'avait apparemment guère progressé en ce sens. À plusieurs reprises, nous avons tenté d'obtenir des échéanciers et des ébauches de documents concernant ces changements, mais le Ministère ne nous a fourni aucun détail. Dans ces circonstances, j'ai décidé d'ouvrir une enquête officielle, de ma propre initiative.

20 Le 16 août 2011, j'ai avisé le sous-ministre des Services correctionnels de mon intention d'enquêter sur les réponses données par le Ministère aux plaintes des détenus concernant un recours à une force excessive par le personnel correctionnel, et notamment sur la manière dont il mène ses enquêtes et fait appliquer ses politiques au sujet de l'utilisation de la force. Le même jour, j'ai annoncé publiquement l'ouverture de mon enquête et j'ai invité quiconque avait des renseignements pertinents à communiquer avec mon Bureau.

21 Depuis le début de l'enquête, nous avons reçu **147** plaintes et observations à propos d'un recours à une force excessive, provenant de particuliers et de groupes d'intervenants. En outre, nous avons communiqué avec des organismes qui s'intéressent de près aux intérêts des détenus, dont Elizabeth Fry Peel Halton et Elizabeth Fry Toronto, qui ont entrepris de réseauter avec des

organismes affiliés, dans toute la province, au sujet de notre enquête et qui nous ont fourni par la suite une synthèse des préoccupations. Nous avons aussi communiqué avec la John Howard Society of Ontario et la Criminal Lawyers Association.

22 Cette enquête a été confiée à l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO). Elle a été menée par huit enquêteurs, sous l'égide du directeur de l'EISO, avec l'appui de l'avocate principale. L'équipe a travaillé de concert avec la directrice des enquêtes et cinq autres enquêteurs de l'Ombudsman dotés d'une solide compétence dans le secteur des services correctionnels.

23 L'équipe a effectué **182** entrevues avec des hauts responsables et des membres du personnel du Ministère, dont des sous-ministres adjoints, des directeurs et sous-directeurs régionaux, des chefs d'établissement, des chefs d'établissement adjoints, des professionnels des soins de santé, des agents correctionnels, ainsi que des chefs de la sécurité et des opérations. Elle a aussi interviewé des responsables du Syndicat des employés de la Fonction publique de l'Ontario, qui représente les agents correctionnels et le personnel infirmier des établissements correctionnels, le chef et des inspecteurs permanents de l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle, le directeur et des instructeurs du Collège de formation correctionnelle de l'Ontario, des détenus, des intervenants, ainsi que des employés du Ministère qui ont dénoncé certains cas.

24 De plus, l'EISO a visité plusieurs établissements correctionnels de la province, dont le Centre de détention d'Elgin-Middlesex, la Prison de Kenora, la Prison de Brockville et le Centre de détention d'Ottawa-Carleton.

25 Nous avons sélectionné cinq établissements où le nombre de plaintes était historiquement élevé, à notre connaissance, en vue d'un examen plus approfondi : Centre correctionnel du Centre-Est, Centre de détention d'Elgin-Middlesex, Centre de détention d'Ottawa-Carleton, Centre de détention de l'Ouest de Toronto, et Complexe correctionnel de Maplehurst. L'EISO a obtenu auprès du Ministère 28 boîtes-classeurs de documents au sujet de ces établissements, pour la période de janvier 2010 à août 2011, dont des enregistrements vidéo et des statistiques de l'Unité de gestion de l'information.

Première réaction du Ministère

26 Après avoir reçu notre avis l'informant de notre intention d'enquêter, le Ministère a réuni une équipe de 30 personnes pour passer en revue les

documents que nous lui avions demandés, entre autres tous les dossiers sur les cas où il y avait eu un recours à la force de janvier 2010 à août 2011 dans les cinq établissements identifiés par nous.

27 Après son examen interne, le Ministère a ordonné une réouverture de tous les dossiers où il y avait eu un recours à la force, dans tous ses établissements, de janvier 2010 à l'automne 2012. Environ 2 800 cas ont été étudiés, couvrant une période de 18 mois. À la suite de cet examen, le Ministère a demandé à son Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle de rouvrir 10 dossiers et d'enquêter à leur sujet. Par la suite, l'Unité a corroboré un recours à une force excessive dans trois de ces cas et des sanctions disciplinaires ont été prises envers les membres du personnel impliqués. Nous avons étudié les résultats de ces enquêtes dans le cadre de notre examen.

28 Nous nous sommes aussi penchés sur diverses politiques et procédures, ainsi que sur des courriels, des notes de service, des manuels de formation et des dossiers de l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle. De plus, nous avons demandé des documents supplémentaires et des mises à jour tout au long de notre enquête.

29 L'EISO a aussi étudié de nombreuses heures d'images vidéo sur des incidents de recours à la force et a suivi de près la couverture accordée par la presse et les médias sociaux relativement à notre enquête.

30 L'équipe a aussi procédé à des recherches approfondies et indépendantes sur les méthodes en vigueur dans les autres provinces et territoires au Canada, et ailleurs dans le monde, au sujet de la gestion des détenus et du recours à la force. Nous avons conclu que bon nombre d'instances ont des politiques similaires et se trouvent confrontées à des enjeux semblables à ceux de l'Ontario.

31 Notre Bureau a bénéficié d'une excellente coopération de la part du Ministère et de ses diverses Directions.

Recours à la force dans les établissements correctionnels de l'Ontario

32 Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels a la responsabilité de 29 établissements correctionnels pour adultes en Ontario. Ces établissements sont classés en centres correctionnels, centres de détention,

complexes correctionnels, centres de traitement et prisons. En tout, ces établissements peuvent héberger 8 857 détenus, ainsi que 489 prisonniers purgeant une peine discontinue (c.-à-d. les fins de semaine). On trouvera à l'Annexe B un tableau du Ministère répertoriant tous ces établissements, leur capacité et le nombre de leurs détenus, au 8 avril 2013.

33 Au 28 février 2012, le Ministère employait 3 560 agents correctionnels, 467 chefs des opérations, 77 chefs d'établissement adjoints et 29 chefs d'établissement. Quatre bureaux régionaux sont chargés de superviser les établissements, chacun dans sa région respective.

34 Les **centres correctionnels** hébergent des détenus qui ont été reconnus coupables d'infractions et condamnés à des périodes d'incarcération allant de 60 jours à deux ans moins un jour. Les contrevenants condamnés à deux ans ou plus sont placés dans des prisons qui relèvent de la responsabilité du gouvernement fédéral (Service correctionnel du Canada), et non pas du gouvernement de l'Ontario.

35 Les **centres de détention** et les **prisons** sont les points d'entrée dans le système carcéral provincial. Ce sont des établissements à sécurité maximale, où sont gardées les personnes en attente d'un procès, ainsi que celles qui ont été reconnues coupables et condamnées à une peine de 60 jours ou moins, et celles qui attendent leur transfèrement vers un établissement fédéral ou un autre établissement provincial. En général, les centres de détention sont des établissements plus grands et plus modernes, tandis que les prisons sont des établissements plus petits et plus anciens.

36 Les **complexes correctionnels** comprennent des unités pour les personnes en attente d'un procès, ainsi que pour celles qui ont été reconnues coupables et condamnées à une peine de plus de 60 jours.

37 Les **centres de traitement** offrent divers services cliniques professionnels aux détenus qui ont besoin de soins pour des problèmes relevant par exemple de la santé mentale, de la toxicomanie, de l'inconduite sexuelle ou du contrôle des impulsions et de la colère.

38 Le Ministère modernise actuellement son infrastructure carcérale, construisant de nouveaux établissements et en fermant d'anciens.

Force raisonnable

39 Les gardiens de prison sont autorisés à recourir à la force contre les détenus dans certaines circonstances, à condition de n'utiliser que le degré de force requis par l'application ou l'exécution de la loi[3]. Les règlements en vertu de la *Loi sur le ministère des Services correctionnels* indiquent précisément les situations dans lesquelles le personnel des services correctionnels de l'Ontario peut recourir à la force. Voici ce qu'ils stipulent :

> **7.** (1) Aucun employé ne doit utiliser la force contre un détenu à moins qu'elle ne soit nécessaire pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :
> a) faire appliquer la discipline et maintenir l'ordre dans l'établissement;
> b) protéger l'employé ou un autre employé ou détenu contre toute agression;
> c) contenir un détenu rebelle ou troublé;
> d) effectuer une fouille. R.R.O 1990, Règl. 778, par. 7 (1).
> (2) En cas d'emploi de la force contre un détenu, celle-ci doit être raisonnable et ne doit pas être abusive compte tenu de la nature du danger que présente le détenu et de toutes les autres circonstances de l'affaire. R.R.O 1990, Règl. 778, par. 7 (2).

40 Les règlements stipulent aussi que, pour tous les incidents de recours à la force, un rapport écrit doit être fait au chef d'établissement, indiquant la nature de la menace que représentait le détenu ainsi que toutes les autres circonstances de l'affaire (par. 7 (3)).

41 Les exigences entourant le recours à la force sont aussi définies dans un document du Ministère intitulé *Adult Institutions Policy and Procedures Manual*, de même que dans d'autres politiques, directives et ordres permanents institutionnels.

42 La politique du Ministère décrit « l'utilisation de la force » comme toute application d'une force physique à un détenu, excluant expressément les fouilles de routine et l'utilisation d'un matériel de contrainte pour les détenus coopératifs. La politique souligne que la force doit uniquement être utilisée en dernier recours, une fois que tous les autres moyens moins intrusifs (c'est-à-dire raisonnables, dans les circonstances) ont été essayés. La force ne doit être employée que comme moyen de défense ou de contrôle, et elle doit être abandonnée à la première occasion possible. L'application de la force au-delà de ce qui est prescrit, ou dans l'intention délibérée de faire du mal ou du tort,

[3] *Code criminel*, L.R.C. (1985), ch. C-46, art. 25.

est considérée excessive et sujette à des mesures disciplinaires en milieu de travail ainsi qu'à des sanctions criminelles potentielles.

43 Le recours à la force contre les détenus n'est pas rare. D'août 2011 à avril 2012, **766** incidents ont été signalés, durant lesquels le personnel correctionnel a eu recours à la force. Dans le cadre de cette enquête, je me suis penché sur un sous-ensemble de ces incidents – plus précisément sur les cas où il y avait eu un recours excessif et déraisonnable à la force, s'apparentant à une agression.

Documenter le recours à la force

44 Il est important de documenter le recours à la force pour toutes les personnes concernées. Des rapports complets contribuent à garantir que les recours à une force excessive et d'autres conduites abusives à l'égard des détenus sont connus. Ils constituent aussi un moyen de protéger le personnel des services correctionnels en cas d'allégations fallacieuses de recours à une force excessive. Les politiques du Ministère stipulent que certains documents doivent être préparés en cas de recours à la force.

45 Le **rapport d'incident du contrevenant** doit être rempli chaque fois qu'un incident grave se produit. Ce rapport, qui doit résumer l'incident, est préparé par le chef des opérations qui est de service. Les incidents « graves » incluent les troubles importants de l'ordre, les évasions, les incendies, les décès ou les blessures graves, les incidents qui peuvent retenir l'attention des médias, l'utilisation de la force contre les détenus et les différends entre des détenus et/ou des employés[4]. Le rapport doit être transmis à l'Unité de gestion de l'information du Ministère, au chef d'établissement et au bureau régional dans l'heure qui suit l'incident[5]. La police locale doit aussi être avisée.

46 Tout membre du personnel qui prend part à un incident de recours à la force, ou qui y assiste, doit aussi préparer un **rapport d'incident** documentant la nature de la menace qui a été posée par le détenu et qui a exigé le recours à la force, ainsi que toutes les autres circonstances entourant l'incident. Les points suivants doivent être inclus : compte rendu des événements qui ont mené au recours à la force, description détaillée de la force utilisée, description des blessures du détenu et des autres personnes, et liste des participants et témoins.

---

[4] Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, *Institutional Services Policy and Procedures Manual*, Report Writing (publication : 1er mars 2012) [*Policy and Procedures Manual*]. Voir aussi, *Policy and Procedures Manual,* Use of Force (publication : 18 novembre 2011).
[5] *Ibid*.

47 Si le détenu impliqué dans l'incident est présumé avoir agi de manière répréhensible, un **rapport d'inconduite** peut aussi être fait. Généralement, ce formulaire est rempli par le membre du personnel des services correctionnels qui a participé à l'incident. En cas d'inconduite, un détenu perd souvent des privilèges et peut ne plus bénéficier d'une remise de peine méritée. Un processus interne permet aux détenus de contester de telles accusations.

48 Chaque fois qu'il y a eu un recours à la force contre un détenu, ou qu'un détenu affirme avoir été agressé par un membre du personnel, il doit être examiné par les services de santé – qu'il y ait ou non des signes visibles de blessure[6]. Le personnel des services de santé doit noter ses observations sur toute blessure, en les consignant dans le dossier de soins de santé du détenu et en remplissant la partie pertinente du **rapport d'accident**, qui doit être constitué par le personnel correctionnel. Le détenu doit aussi rédiger une déclaration à propos de ses blessures, sur ce formulaire.

49 En cas d'allégation d'agression d'un détenu par un membre du personnel, il faut demander au détenu de remplir un formulaire d'**avis du droit d'intenter des poursuites judiciaires/déposer des accusations au criminel**. Le détenu doit remplir ce formulaire s'il décide de faire examiner sa plainte dans le cadre d'une enquête interne faite par l'établissement, ou de porter une accusation au criminel par le biais de la police.

50 Le chef des opérations doit aussi veiller à ce que les détenus soient photographiés après toute application de la force, que des blessures soient apparentes ou non. La politique ministérielle stipule dans quels délais et selon quels critères généraux les photographies doivent être prises. Pour garantir l'obtention de ces dernières, les détenus qui refusent d'être photographiés à la suite d'un incident doivent être accusés d'inconduite[7].

51 Les incidents de recours à la force doivent aussi être notés dans les registres conservés dans différents lieux de l'établissement.

[6] *Ibid*.
[7] *Supra* note 4, *Policy and Procedures Manual*, Digital Images of Inmate Injuries (publication : 18 novembre 2011).

Surveillance ministérielle du recours à la force

Examen interne dans les établissements

52 Il incombe au chef des opérations qui se trouve en service lors d'un incident de recours à la force d'aviser la haute direction et la police, et de veiller à ce que le détenu obtienne une évaluation médicale et des soins au plus vite, après l'emploi de la force. Le chef est aussi responsable de recueillir tous les documents nécessaires, qui constituent ce qu'il y a coutume d'appeler le « **dossier de recours à la force** ». Si ce processus n'est pas achevé à la fin du quart de travail du chef, celui-ci doit le noter dans un registre et le chef des opérations qui prend sa relève est chargé de compléter le dossier.

53 Divers hauts dirigeants de l'établissement, de même que le directeur régional concerné, ont la responsabilité d'examiner le dossier et de décider s'ils doivent continuer une enquête interne faite par l'établissement, ou transmettre le dossier à l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle du Ministère en vue d'une enquête, de sanctions disciplinaires ou d'autres mesures d'action.

54 Une fois qu'une enquête interne sur une allégation d'agression par le personnel est achevée, le chef d'établissement doit en informer le détenu. Il peut, à sa discrétion, faire transférer le détenu dans un autre établissement si celui-ci a été blessé lors d'une agression par le personnel.

Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle

55 De par le passé, le Ministère a employé diverses méthodes pour enquêter sur les graves problèmes d'inconduite du personnel des services correctionnels, dont des enquêtes internes menées sous la supervision de la Police provinciale de l'Ontario. Puis en avril 2001, il a créé un organisme-enquêteur distinct, l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle.

56 L'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle est chargée d'effectuer des enquêtes indépendantes et objectives, entre autres toutes les enquêtes pour des violations graves des directives, politiques, procédures et normes de conduite ministérielles, en lien avec le personnel, les bénévoles, les détenus et les fournisseurs de services.

57 En vertu de l'article 22 de la *Loi sur le ministère des Services correctionnels,* ses inspecteurs sont autorisés à procéder à des inspections et à des enquêtes, dans le cadre de l'application de la Loi. Tout membre du personnel des services

correctionnels qui entrave une inspection ou un examen, soustrait, détruit, dissimule ou refuse de fournir les renseignements demandés par un inspecteur de l'Unité peut être congédié de son emploi.

58 L'Unité dispose d'un financement pour 10 inspecteurs à temps plein (dont un inspecteur du personnel) et un chef. Lors de la rédaction de ce rapport, l'Unité comptait un chef, six inspecteurs permanents à temps plein et trois inspecteurs temporaires. Les inspecteurs de l'Unité comprennent d'anciens policiers, agents des services correctionnels, chefs des opérations et instructeurs du Collège de formation correctionnelle de l'Ontario. Aucune formation officielle n'est exigée pour ce poste mais certains ont suivi des cours sur le processus d'enquête au Collège de police de l'Ontario, à l'Investigation Enforcement Director's Council, à Criminal Intelligence Service Ontario et à mon Bureau[8].

59 Les inspecteurs de l'Unité sont chargés de mener les enquêtes de « Niveau 1 » – c'est-à-dire celles qui portent sur des violations graves, ou de haut niveau, des politiques ou procédures ministérielles. Les enquêtes sur les allégations d'un recours à une force excessive sont l'un des nombreux secteurs qui relèvent du mandat de cette Unité. L'Unité a aussi pour tâche d'enquêter sur des questions comme les activités criminelles présumées dans les établissements correctionnels, les décès soudains de détenus, les blessures graves des détenus ou des employés, les évasions, les prises d'otages, les émeutes, les actes qui peuvent entraîner des procès au civil et (depuis 2010) l'utilisation à mauvais escient des ordinateurs du Ministère.

60 De plus, l'Unité forme des membres du personnel ailleurs dans le Ministère pour les préparer à mener des enquêtes moins importantes, de « Niveau 2 », ne relevant pas formellement de l'article 22 de la Loi. Les enquêtes de Niveau 2 ont pour but d'aider les établissements à faire des examens internes d'incidents moins graves, dont les preuves sont claires, dans les cas où une enquête officielle ne s'impose pas. Au cours des trois dernières années, une seule enquête de Niveau 2 a porté sur un incident de recours à la force et elle a été transmise à l'Unité quand le personnel des services correctionnels a refusé de coopérer. L'Unité est aussi chargée de recueillir des renseignements à propos de la corruption du personnel, des abus de confiance et des problèmes d'inconduite du personnel, des bénévoles et des fournisseurs (en service ou non). De plus, elle a pour mission de fournir des conseils et des directives aux

[8] Depuis 2007, le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario offre un cours de formation aux enquêteurs de l'administration, en mode de recouvrement complet des coûts. Il a formé des centaines d'employés d'organismes ontariens et des gens d'ailleurs dans le monde. Pour plus de renseignements : http://www.ombudsman.on.ca/About-Us/Training.aspx

équipes locales de gestion des risques, et d'analyser les tendances pour appuyer l'élaboration des politiques de développement et d'éducation.

Histoires de derrière les barreaux

Tous les détenus sont traités avec le respect dû à la dignité et à la valeur inhérentes à l'être humain.
– Nations Unies, Principes fondamentaux relatifs au traitement des détenus, 14 décembre 1990

61 Certains pourraient être tentés de ne faire aucun cas des détenus qui sont victimes d'un recours à une force excessive, pensant qu'ils méritent leur sort, et de présumer le pire des détenus et le meilleur de leurs geôliers. Mais il est important de se souvenir que, quelles que soient les raisons de leur incarcération, les détenus sont des êtres humains qui méritent le respect, la dignité et un traitement humain. Tous sont des êtres humains, chacun avec sa propre histoire à raconter.

62 Les récits suivants de recours à une force excessive contre des détenus ont été corroborés par des enquêtes du Ministère. Nous vous présentons une sélection de récits de détenus, de dénonciateurs employés dans le système correctionnel et de responsables ministériels. Bon nombre des détenus et des dénonciateurs se sont plaints directement à mon Bureau, mais ont préféré ne pas raconter leur histoire publiquement, par crainte de mesures de rétorsion et de représailles. Les noms que nous avons utilisés ne sont donc pas réels mais – malheureusement – les récits et les photos le sont[9].

[9] Les photos incluses dans ce rapport ont été obscurcies pour protéger l'identité des personnes, comme il se doit.

Les images parlent – Albert, un détenu

Figure 1 : Albert, un détenu. Photo obtenue dans les dossiers du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels.

63 Comme des milliers de détenus du système correctionnel de l'Ontario, Albert souffre de maladie mentale. Il a un long passé d'incarcération et de comportement violent et anormal. Il est souvent placé en isolement, pour sa propre protection et celle des autres. C'est ce qui s'est passé le 3 janvier 2010, au Centre de détention d'Elgin-Middlesex. Vers 9 h ce matin-là, Albert était

extrêmement agité. Il avait couvert la fenêtre d'observation de sa cellule d'isolement avec du papier-toilette humide et, en dépit des demandes répétées des agents correctionnels, il avait refusé d'enlever ce papier.

64 Le récit de ce qui s'est passé ensuite diffère quelque peu, selon les deux agents correctionnels impliqués. Mais tous deux ont dit qu'ils avaient décidé d'entrer dans la cellule d'Albert car ils craignaient pour sa sécurité. Selon eux, quand ils sont entrés dans la cellule, Albert s'est précipité sur eux, donnant un coup de poing sur la lèvre de l'un des agents. D'après l'agent blessé, Albert l'a frappé deux fois, la première fois alors qu'il était dans l'embrasure de la porte et la seconde fois alors que les deux agents l'avaient immobilisé sur le sol de la cellule. L'agent blessé a aussi déclaré que sa chemise avait été déchirée lors de cette altercation, et qu'il avait frappé Albert à deux reprises au visage, du dos de la main, pour distraire son attention. Il a expliqué qu'il avait frappé Albert tout de suite après son entrée dans la cellule, soit après le coup de poing d'Albert, puis de nouveau alors qu'il tentait d'immobiliser Albert au sol. Les deux agents ont précisé qu'Albert s'était conformé à leurs ordres une fois immobilisé et qu'un infirmier l'avait vu par la suite, pour évaluer ses blessures. Les agents ont aussi noté qu'Albert avait une coupure au-dessus de l'œil droit, que l'un d'eux a décrite dans son rapport comme « une petite lacération ».

65 Une fois calmé, Albert a été menotté et emmené dans une autre cellule, où le chef des opérations a pris des photos de ses blessures. Le chef a aussi passé un appel à la police locale, d'une durée de 22 secondes, pour l'aviser de l'incident. Il n'a pas décrit l'étendue des blessures d'Albert dans ses rapports, mais il a fait référence à la blessure de l'un des agents correctionnels.

66 Un autre chef, chargé de réexaminer les rapports d'incident, a envoyé des courriels aux agents impliqués, soulignant les erreurs qu'ils avaient commises dans la prise en charge d'Albert. Le chef a souligné que les agents avaient eu d'autres options que le recours à la force. Ils auraient pu ouvrir le passe-plat de la cellule pour voir ce qu'Albert faisait. En cas de problème, ils auraient pu aviser le chef et obtenir son approbation, conformément à la politique de l'établissement, avant d'ouvrir la porte de la cellule.

67 Le rapport d'accident indique que « l'état psychiatrique [d'Albert] ne lui permet pas de faire de déclaration de nature coopérative ». L'infirmier qui a observé Albert a expliqué qu'il l'avait fait par la fenêtre d'observation de la cellule uniquement, car Albert était agité et crachait une salive teintée de sang. Dans son dossier de soins de santé, l'infirmier a décrit une petite lacération au-dessus de l'œil droit d'Albert. D'autres dossiers médicaux font état d'une ecchymose au-dessus de l'œil d'Albert. L'agent correctionnel présumément

blessé n'a pas demandé à être examiné par un médecin et n'a pas rempli les documents requis pour sa blessure.

68 Le 6 janvier 2010, le chef du centre a envoyé une note de service au directeur régional, résumant ce qui était arrivé à Albert :

> [Albert, le détenu] n'a pas voulu coopérer, il a menacé un agent correctionnel et il est allé vers lui… le frappant au visage à coups de poing. L'AC [agent correctionnel] 1 et l'AC 2 essayaient de nettoyer la fenêtre de la cellule [d'Albert], qui est atteint de maladie mentale. [Albert] a été immobilisé au sol, mais il a continué de résister, s'agrippant aux habits du personnel et tentant de donner des coups de pied. [Albert] a été calmé et le personnel est sorti de la cellule…
>
> L'AC 1 a été légèrement blessé à la lèvre… mais [Albert] n'a eu aucune blessure. Toute la documentation semble en règle et des photographies ont été prises. La Police de London a été avisée, mais elle ne se rendra pas sur les lieux pour l'instant. En raison de sa maladie mentale, [Albert] n'a pas été accusé d'inconduite consistant à « commettre ou menacer de commettre une agression ».
>
> Un examen des circonstances de cet incident montre que la force utilisée était raisonnable et conforme aux directives du Ministère.

69 En avril 2010, un chef des opérations a été chargé d'examiner les rapports incomplets d'accidents. Le formulaire d'Albert était dans la pile des dossiers. Se servant du tampon de signature du chef d'établissement adjoint, ce chef a attesté le rapport d'Albert indiquant que celui-ci avait été examiné par un professionnel des soins de santé et que le personnel avait suivi la procédure établie. Le chef a bouclé son examen de ce dossier sans regarder le moindre document concernant le recours à la force, pensant que, comme quatre mois s'étaient écoulés sans qu'Albert porte plainte pour agression, il n'y avait aucune raison de s'inquiéter.

70 Aucune mesure d'action n'a été prise pendant plus d'un an après, soit jusqu'au moment où le sous-ministre adjoint des Services en établissement a ordonné un réexamen des cas de recours à la force, à la lumière de l'enquête de mon Bureau. En octobre 2011, le Ministère a déterminé que le cas d'Albert était l'un de ceux qui méritaient d'être étudiés par l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle.

71 Le dossier d'Albert se démarquait des autres en raison de quatre photographies prises environ 15 minutes après l'incident. Sur celles-ci, les écorchures sur la main droite et sur le dos d'Albert sont visibles, mais c'est la photo frontale très explicite de son visage qui a suscité des questions quant à l'exactitude des rapports d'incident faits par l'établissement. L'image saisie par l'appareil photo montre une importante meurtrissure, du sang, et un œil droit au beurre noir si enflé qu'il est à peine reconnaissable. De toute évidence, les photos établissent la preuve de blessures faciales importantes. Pourtant, malgré cette preuve patente, l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle a signalé que, durant son enquête, les agents correctionnels et le chef des opérations impliqués n'avaient pas reconnu l'étendue de ces blessures et avaient continué d'en minimiser l'importance. Le chef des opérations – qui avait pris les photographies – a décrit la meurtrissure faciale apparente d'Albert comme du sang séché et il a attribué le gonflement évident de l'œil droit au fait qu'Albert avait fermé cet œil au moment de la prise de photos. Ce chef a aussi suggéré que la substance rouge qui coulait d'une lacération faciale visible n'était pas le sang d'une blessure, mais venait tout simplement d'une croûte qu'Albert avait grattée. Il a fait remarquer qu'à son avis, les preuves photographiques ne présentaient « rien d'extraordinaire ».

72 De l'avis du médecin-conseil principal du Ministère, les blessures d'Albert ne semblaient pas correspondre à l'utilisation de la force qui avait été déclarée, soit principalement un coup donné avec le dos d'une main ouverte. Ce médecin a dit que les blessures semblaient résulter d'un coup beaucoup plus puissant au visage et au corps. Selon ce médecin, les blessures étaient importantes et justifiaient une évaluation et un traitement médicaux immédiats et continus.

73 Lors de son témoignage à l'Unité, Albert a admis qu'il avait donné des coups de poing au premier agent correctionnel entré dans sa cellule, mais il a dit qu'une fois qu'il avait été immobilisé au sol par les deux gardiens, ceux-ci l'avaient maintenu dans cette position tandis que l'un d'eux lui donnait des coups de pied au milieu du torse, puis à la tête, causant cette blessure à l'œil droit. L'Unité a conclu que la description des faits donnée par Albert correspondait aux blessures documentées par les photographies et concordait avec l'avis donné par le médecin-conseil principal.

74 Comme la description de l'incident faite dans les rapports de l'établissement ne concordait pas avec les blessures montrées par les photographies, l'Unité a conclu que les agents correctionnels et le chef des opérations impliqués dans cet incident en avaient camouflé la gravité et avaient fait preuve d'un manque complet de respect pour les politiques, les ordres permanents et les règles de conduite du Ministère pour le personnel correctionnel. L'Unité a qualifié le

recours à la force de non autorisé, déraisonnable, insuffisamment documenté – et donc injustifié et excessif.

75 L'Unité a découvert de nombreuses fautes dans les rapports d'incident de l'établissement, qui omettaient entre autres de révéler quelque menace ou risque immédiat que ce soit justifiant une entrée dans la cellule d'Albert, donnaient une description inexacte des faits et minimisaient les blessures d'Albert. L'Unité a aussi conclu que le personnel correctionnel avait enfreint les politiques et les ordres permanents, notamment quand il avait envenimé la confrontation, était entré dans la cellule d'Albert sans la présence d'un chef, avait négligé de prendre des photographies de suivi de ses blessures et avait omis d'obtenir une évaluation médicale adéquate. L'Unité a également déterminé que les dirigeants, dont le chef d'établissement adjoint et le chef d'établissement – qui avaient tous deux admis ne jamais avoir examiné les photographies ou les documents connexes – n'avaient pas étudié l'incident adéquatement et n'avaient pas enquêté comme ils étaient tenus de le faire.

76 L'Unité a tout particulièrement critiqué une agente correctionnelle qui avait joué le rôle de représentante syndicale et qui avait accompagné ses deux collègues durant leurs entrevues. L'Unité a découvert qu'elle avait permis à ces agents d'avoir accès aux deux rapports d'incident, si bien que chacun avait été mis au courant de la déclaration écrite de l'autre, avant même qu'ils passent leur entrevue. L'Unité a conclu que ceci constituait une tentative d'ingérence et d'entrave à l'enquête.

77 Résumant ce qui était arrivé à Albert, et la tentative de passer l'incident sous silence, l'Unité a déclaré ceci :

> Au pire, ce cas était un incident de recours à la force qui a dégénéré et une tentative concertée et faite sciemment par toutes les parties en cause pour dissimuler et camoufler la violence envers un détenu vulnérable. Au mieux, cet incident a regrettablement été fort mal géré dès le départ.

78 Une suspension sans solde a été imposée à chacun des deux agents, pour trois jours dans un cas et pour 10 jours dans l'autre. Le chef chargé de recueillir les documents a reçu une lettre lui rappelant les exigences de rapports sur de tels incidents. Le chef qui avait omis d'examiner adéquatement le rapport d'accident a été congédié, pour manquement au devoir. De plus, le chef d'établissement adjoint a été suspendu pendant 10 jours sans solde, sanction qui a été réduite à six jours suite à un règlement. Le chef d'établissement a reçu une lettre non disciplinaire de l'avocat.

« Je suis tombé » – Brian, un détenu

Figure 2 : Centre correctionnel du Centre-Est. Photo fournie par Parkin Architects Ltd.

79 La vie dans les établissements correctionnels est généralement tendue, mais les tensions s'accentuent de manière exponentielle quand la routine est interrompue. Le 30 septembre 2010, le climat de malaise montait au Centre correctionnel du Centre-Est, alors que les détenus vivaient leur troisième jour d'« isolement cellulaire » – c'est-à-dire d'interdiction de quitter leur cellule – car le personnel procédait à des fouilles pour trouver des rasoirs, signalés manquants. Ce soir-là, le souper a été retardé. Pour exprimer sa frustration, Brian a décidé de crier qu'il voulait manger et de taper sur la porte de sa cellule. D'autres détenus se sont joints à lui, donnant des coups sur leurs portes et insultant les agents correctionnels qui étaient en service.

80 Deux agents ont décidé de s'occuper de l'instigateur. Ils ont fait sortir Brian de sa cellule et ils l'ont escorté – sans incident – jusqu'à une pièce située au bout d'un couloir, hors du champ de surveillance des caméras vidéo et de la vue des autres détenus.

81 Selon les deux agents, Brian s'est assis sur un banc dans la pièce, puis il s'est levé soudainement, s'est dirigé vers l'un d'eux et lui a donné un coup à la jambe. L'agent a dit qu'il avait utilisé la force contre Brian pour se défendre d'une tentative d'agression. Par la suite, il a l'accusé d'inconduite.

82 La version des faits donnée par Brian diffère radicalement. Selon lui, quand il est entré dans la pièce, un agent correctionnel s'est placé directement en face de lui, l'a interpellé, puis lui a donné « un coup de tête » sur le nez, ce qui a provoqué sa chute en arrière, sur un banc. L'agent lui a donné des coups de poing, lui a frappé la tête contre le mur, l'a attrapé par la pomme d'Adam et lui a serré la gorge, puis l'a contraint à se mettre au sol. Alors que Brian était allongé, ventre à terre, ce même agent s'est tenu debout tout près de lui, le menaçant, crachant sur lui, et un autre agent a marché sur sa nuque. Brian a dit avoir été si terrifié qu'il avait présenté maintes fois ses excuses pour son comportement, durant cette agression.

83 Après l'incident, les agents ont dit au chef des opérations que Brian avait présenté des excuses pour son comportement. Le chef a conclu que l'incident avait découlé d'une « question de personnalité » résolue.

84 Les rapports résultants ont minimisé l'étendue des blessures de Brian. Le rapport d'accident a indiqué qu'il souffrait de blessures mineures au cou et sur le sommet de la tête. Brian a lui-même écrit « Je suis tombé » dans la partie du formulaire réservée à sa déclaration. Beaucoup plus tard, durant l'enquête menée par l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle, Brian a dit ceci :

> … le type qui m'avait battu était là, dans la pièce… chaque fois qu'on me posait des questions à ce sujet, les agents impliqués étaient là, juste à côté de moi. Je me sentais intimidé. J'étais effrayé…

85 Tout d'abord, Brian a tout simplement voulu tourner la page sur l'incident, mais dans les jours qui ont suivi, il a souffert de troubles médicaux graves et il a fini par se plaindre que la force utilisée contre lui avait été excessive. Son avocat et sa mère ont communiqué avec l'établissement pour lui exprimer leur inquiétude à propos de l'état de Brian. Le 9 octobre 2010, Brian a comparu au tribunal puis il a été renvoyé dans l'établissement, avec une mention dans le document juridique de retour à la détention indiquant qu'il avait besoin de soins médicaux. Enfin, le 14 octobre 2010, un juge de la Cour de l'Ontario a recommandé qu'un médecin examine Brian, « car il perd connaissance ». Brian a été transféré dans un autre établissement et il a été suivi pour une blessure à la

tête, tandis que le Centre correctionnel du Centre-Est ordonnait un examen de l'incident.

86 Cet examen a révélé plusieurs agissements inappropriés, non signalés, qui avaient été captés par des caméras de vidéosurveillance. Les images vidéo ont montré que l'agent correctionnel qui avait fait usage de la force contre Brian avait changé sa chemise ensanglantée, s'était servi de serviettes pour nettoyer le sol devant la pièce où Brian avait été emmené, ainsi que dans le couloir, et qu'il avait jeté une serviette et un maillot de détenu à la poubelle. Les images l'ont aussi montré seul avec Brian, à deux reprises, après l'incident.

87 Il était clair que quelqu'un avait donné une serviette à Brian pour se nettoyer et des vêtements pour se changer. Brian n'avait été photographié et interviewé qu'après avoir arrangé son apparence.

88 Le 25 octobre 2010, le directeur régional a transmis le dossier de Brian à l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle. L'enquête de l'Unité a confirmé que Brian avait été victime d'un recours inutile et injustifié à la force.

89 L'Unité a notamment conclu que, dans le cas de Brian, les agents correctionnels impliqués avaient omis de suivre les méthodes recommandées, que l'agent qui l'avait blessé n'avait ni décrit ni justifié le recours à la force, et qu'aucun des rapports d'incident ne documentait correctement les blessures du détenu.

90 L'Unité a aussi critiqué le fait que l'agent correctionnel responsable des blessures de Brian ait été seul avec lui après l'incident, puis ait été présent lorsque le chef des opérations avait interrogé Brian, ainsi que lors de la prise de photos, et qu'il ait pris la déclaration de Brian pour le formulaire d'accident. L'Unité a aussi souligné qu'aucune photographie de suivi n'avait été prise de Brian et que les registres de l'établissement ne faisaient aucune référence à cet incident, contrairement aux exigences de la politique ministérielle.

91 L'Unité a noté que les deux agents impliqués avaient préparé leurs rapports d'incident ensemble et que le chef des opérations qui en avait été témoin n'avait pas reconnu qu'il risquait ainsi d'y avoir collusion. L'Unité a aussi constaté que l'agente qui avait vu son collègue utiliser une force excessive n'avait pas dit la vérité et avait présenté une version fictive des faits, pour appuyer le récit de son collègue et faire de Brian l'agresseur. De plus, l'Unité a déterminé que les deux agents correctionnels présents tout de suite après l'incident avaient tous deux omis de préparer un rapport d'incident. Celui qui

avait aidé à nettoyer le sang de Brian n'a admis sa participation que durant l'enquête de l'Unité. L'Unité a conclu que la chef des opérations responsable de gérer ce dossier avait « délibérément fermé les yeux » quand elle avait accepté le récit des agents correctionnels au sujet de cet événement.

92 La qualité des soins fournis à Brian a aussi été critiquée. L'Unité a souligné que la première évaluation faite par l'infirmier avait duré 46 secondes, alors que ce même infirmier avait passé sept minutes à discuter l'incident avec les agents correctionnels dans le secteur. L'Unité a aussi noté qu'un médecin de l'établissement avait finalement ordonné des examens médicaux pour Brian, mais que ceux-ci n'avaient jamais été faits. À la suite de cet incident, le service médical de l'établissement a instauré de nouvelles mesures pour mieux garantir que les données médicales sont dûment consignées et que tout le personnel médical peut y avoir accès.

93 Après l'enquête de l'Unité, les deux agents correctionnels directement impliqués dans ce recours à la force ont été renvoyés. Cependant, à la suite d'une entente entre le Ministère et le syndicat, ils ont réintégré leur poste, avec une suspension de cinq jours.

94 L'infirmier auxiliaire autorisé a tout d'abord été congédié, puis réintégré avec une suspension de 10 jours, là encore à la suite d'une entente avec le syndicat.

95 L'agente correctionnelle témoin de l'incident, qui avait omis d'en faire rapport, a été suspendue de ses fonctions durant 20 jours sans solde, mais cette sanction a été réduite à cinq jours sans solde après l'intervention du syndicat.

96 La chef des opérations qui avait négligé de voir la gravité de l'incident a reçu une lettre non disciplinaire de l'avocat.

Figure 3 : Colin, un détenu. Photo obtenu dans les dossiers du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels.

97 Colin souffre d'une lésion cérébrale subie dans un accident de voiture, alors qu'il était enfant, et d'une incapacité psychiatrique. Son comportement peut être difficile et exigeant à gérer. Le samedi 23 octobre 2010, il était incarcéré au Centre de détention d'Ottawa-Carleton. Cette journée-là avait été frustrante pour lui, car lui et les autres détenus avaient été enfermés dans leur cellule, par mesure de sécurité, pour faciliter un important transfèrement de prisonniers. La

journée de Colin a pris une très mauvaise tournure juste après le dîner, quand il s'est disputé avec le personnel des services correctionnels.

98 Selon les rapports d'incident faits par l'établissement, quand la porte de la cellule de Colin a été ouverte pour qu'un agent correctionnel puisse prendre son plateau de repas, Colin est sorti de la cellule, tentant d'aller plus loin, puis a verbalement menacé et essayé d'agresser l'agent, en levant brutalement la main. Deux agents ont tenté de l'arrêter. Très vite, quatre autres se sont joints à eux. Ensemble, les six agents ont eu recours à la force, menottant Colin et lui entravant les jambes, pour le maîtriser et le ramener dans sa cellule. D'autres membres des services correctionnels, dont un chef des opérations, étaient présents à divers moments de cet incident. Par la suite, Colin a été escorté jusqu'à l'unité d'isolement et accusé d'inconduite.

99 Après cette altercation, des membres du personnel médical ont évalué l'état de Colin. Ils ont noté qu'il avait de multiples lacérations faciales, dont une coupure profonde au-dessus de l'œil gauche, que son œil droit était si enflé qu'il ne pouvait plus l'ouvrir, et qu'il avait des contusions aux deux oreilles et à l'arrière de la tête, ainsi que des éraflures au cou, au torse, en haut du dos, sur les mains et aux poignets. Vu la gravité de ses blessures, Colin a été transféré dans un hôpital local, où il a été admis en observation pour un « hématome sous-galéal » (enflure interne entre le crâne et le cuir chevelu) et son dossier a été communiqué à un neurologue. Le personnel des services correctionnels a déclaré que Colin avait résisté, s'était montré combatif, et qu'il avait fallu utiliser la force pour le plaquer au mur, puis au sol, afin de le maîtriser. Le personnel a dit que les blessures de Colin résultaient probablement du fait qu'il s'était cogné la tête et le visage contre le sol, et peut-être contre la coulisse de porte à l'entrée de la cellule. Toutefois, la haute direction s'est inquiétée car la gravité des blessures de Colin ne semblait pas concorder avec la description officielle des événements. Le directeur régional a demandé à l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle de procéder à un examen de l'incident.

100 La reconstitution des événements faite par l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle – à partir des dossiers de l'établissement et des entrevues avec Colin, son compagnon de cellule et les agents correctionnels impliqués dans l'incident – diffère considérablement des comptes rendus rédigés à l'origine. L'Unité a déterminé qu'un ou deux agents correctionnels se sont retrouvés enfermés par inadvertance dans la cellule de Colin, après y être entrés pour lui parler d'un échange verbal. L'un des agents a envoyé un signal radio pour demander l'ouverture de la porte et a contraint Colin physiquement à sortir de sa cellule, peut-être par mesure de représailles pour son comportement

ou pour lui donner un avertissement quant à sa conduite. Ensuite, ces agents ont utilisé la force pour plaquer Colin au mur, puis au sol, car celui-ci résistait alors. Quatre autres agents sont arrivés et les ont appuyés dans leurs efforts. Au moins trois autres agents et un chef des opérations étaient aussi présents alors que leurs collègues maîtrisaient Colin. Selon certains récits, jusqu'à 12 ou 15 membres du personnel correctionnel se sont trouvés sur les lieux, à différents moments.

101 L'Unité a noté que Colin s'était probablement cogné contre le sol et la coulisse de porte quand une agente avait perdu la prise qu'elle avait sur lui, et qu'il était tombé le visage à terre.

102 L'Unité a conclu que les deux agents impliqués au départ dans l'incident avaient eu recours à une force excessive et injustifiée contre Colin, lors de leur premier contact physique avec lui. Mais ces deux agents ont maintenu leur témoignage quant à la manière dont l'utilisation de la force avait été déclenchée. L'Unité a rejeté les preuves selon lesquelles Colin aurait menacé un agent et tenté de l'agresser, et elle a déclaré que cette version des événements avait été « falsifiée pour cadrer avec les preuves ». Elle a aussi déterminé qu'au moins un des agents avait fait preuve de mauvais jugement lors de son entrée dans la cellule, et que l'autre agent avait aggravé la situation en recourant à la force et en contraignant Colin à sortir de sa cellule. L'Unité a conclu que les deux agents n'avaient pas fourni des rapports exacts de l'incident.

103 Des preuves encore plus troublantes sont apparues quand quatre agents des services correctionnels sont revenus sur les déclarations faites dans leurs rapports. Ils ont admis à l'Unité que Colin s'était calmé – et qu'il était maîtrisé par cinq gardiens – quand il a été attaqué brutalement par un sixième. L'Unité a appris que, alors que Colin était face à terre, les mains menottées derrière le dos et les jambes entravées par des fers, un agent s'était joint à la bagarre, prenant appui avec les mains sur deux de ses collègues pour frapper Colin à coups de pied deux ou trois fois à la tête et sur le haut du torse. L'Unité a déterminé que sous ces coups – ou « piétinements », pour reprendre les termes utilisés par certains – le visage de Colin s'était heurté au sol puis avait été traîné à terre, ce qui avait probablement été la cause première de ses blessures au côté gauche et à l'arrière de la tête.

104 Un agent a déclaré ceci à l'Unité :

> … un de mes collègues lui a donné des coups de pied à l'arrière de la tête, et sa tête a éraflé la coulisse de porte, s'est ouverte sous le choc et le sang

> a commencé à couler sous lui… J'étais en état de choc. J'étais stupéfait. Je suis resté là et le même agent l'a frappé à coups de pieds… une deuxième fois.

105 Il a aussi dit ceci de l'agent en question :

> … il m'a attrapé par la ceinture et il s'est tenu à moi pour le frapper. Il s'est servi de mon poids pour me maintenir en place pendant qu'il donnait des coups de pied à un type qui avait des putains de menottes… les gens se sont mis à partir… alors j'ai compris que ça allait mal.

106 Un deuxième agent a dit à l'Unité qu'il avait finalement tendu la jambe pour arrêter les coups. Il a attribué sa réticence initiale à dire la vérité « au code "bleu", c'est-à-dire à la loi du silence » :

> … Je sais quoi faire moralement et éthiquement… Je ne sais simplement pas quoi faire ici. Vous savez, dans tout ça, quand je vous ai dit que j'en avais parlé à ma femme et à mes parents, et que ma mère m'avait dit « Alors, qu'est-ce que tu vas faire? Tu vas le moucharder? », j'ai répondu « Je ne peux pas. En fait, ça voudrait dire renoncer à mon uniforme ». … Je ne veux pas que tous les gens avec qui je travaille pensent qu'ils doivent mentir. Je ne veux pas voir tout un groupe de gens qui sont bien, à mon avis … payer pour les actes d'une seule personne[10].

107 De même, quand elle s'est rétractée, une agente a reconnu que la loi du silence – ou l'obligation de rester solidaire avec ses collègues – avait influencé sa décision initiale de ne pas signaler l'agression contre Colin.

108 En revanche, deux agents correctionnels et le chef des opérations qui étaient dans les parages ont continué de maintenir qu'ils n'avaient rien vu de répréhensible. L'Unité a aussi découvert qu'un autre chef des opérations, qui avait été chargé d'aviser la police de l'incident, avait minimisé les faits. Il avait déclaré à la police qu'un détenu avait été légèrement blessé et que lui-même appelait simplement pour obtenir un numéro de dossier d'incident, pour les registres de l'établissement. Par la suite, ce chef a admis qu'il avait douté de la véracité des rapports préparés par le personnel correctionnel, quand il les avait remis aux hauts responsables de l'administration, mais qu'il n'avait parlé de ses inquiétudes à personne. L'Unité a considéré que ces membres du personnel s'étaient montrés évasifs dans leurs témoignages et que leurs explications étaient peu plausibles. Elle a dit ceci à propos de la « loi du silence » :

[10] La ponctuation a été modifiée, par souci de clarté.

La loi du silence parmi le personnel des services correctionnels est une réalité reconnue. Cette enquête a conclu que les agents correctionnels et les chefs des opérations impliqués avaient fait preuve d'un aveuglement volontaire face à la réalité, dans leurs rapports et leurs entrevues avec les inspecteurs du Ministère, et qu'ils s'étaient entendus pour garder le silence par intérêt personnel. Des rapports et entrevues contradictoires, intéressés et falsifiés du personnel correctionnel impliqué ne se dégageait pas même un semblant de réalité, ce qui a gravement nui à leur crédibilité et à leur fiabilité.

109 En fin de compte, l'Unité a tiré entre autres ces conclusions :

- Trois agents correctionnels avaient eu recours à une force excessive envers Colin.
- Huit agents et deux chefs des opérations n'avaient pas suivi la politique ministérielle dans la rédaction de leurs rapports.
- Un chef des opérations était devenu complice et avait omis de fournir des directives pertinentes, de faire des rapports exacts, ou de communiquer des renseignements essentiels en temps opportun.
- Deux chefs des opérations et quatre agents correctionnels avaient dissimulé des renseignements et n'avaient pas fait un récit véridique à un inspecteur du Ministère.

110 L'agent identifié par quatre de ses collègues comme étant celui qui avait donné des coups à Colin, à la tête et au torse, a catégoriquement nié l'avoir touché. Il a été congédié pour recours à une force injustifiée et excessive et il a été accusé au criminel d'une agression ayant causé des lésions corporelles.

111 L'agente qui était entrée en premier dans la cellule de Colin, avait participé à l'utilisation de la force et avait remis un rapport inexact a été suspendue pendant 15 jours, sans solde. L'agent qui l'avait accompagnée, avait le premier recouru à une force inappropriée puis avait participé à la dissimulation des faits, a été suspendu durant 20 jours, également sans solde. Trois des agents qui avaient utilisé la force contre Colin, mais ne l'avaient pas dûment déclaré, ont été suspendus pendant trois jours sans solde – comme l'a été une agente qui avait assisté à ce recours à la force et qui avait omis d'en faire un rapport exact. De plus, le chef des opérations qui était présent alors que Colin était brutalement battu, et qui n'avait pas veillé au respect des politiques ministérielles, a été suspendu durant trois jours, sans solde.

Le diable est dans les détails – Daniel, un détenu

Figure 4 : Centre de détention d'Ottawa-Carleton. Photo fournie par l'*Ottawa Citizen.*

112 Comme Colin, Daniel a connu des difficultés avec le personnel des services correctionnels au Centre de détention d'Ottawa-Carleton le 23 octobre 2010. C'était l'un des détenus transférés dans le cadre d'un déplacement massif de prisonniers ce jour-là. Le personnel correctionnel chargé de son transfèrement a déclaré que Daniel n'avait pas suivi les instructions après avoir été placé dans une cellule d'isolement, puis avoir reçu l'ordre de se coucher face à terre et d'y rester le temps que les gardiens sortent de cette cellule. Le personnel a dit que Daniel avait tenté de se lever alors que les agents étaient encore dans sa cellule et qu'ils avaient donc dû le maîtriser jusqu'à ce qu'il se conforme aux ordres, afin de pouvoir sortir en toute sécurité. Daniel a été accusé d'inconduite par l'établissement pour « avoir délibérément désobéi à un ordre légal donné par un agent », par son comportement ce jour-là. Par la suite, une peine de 20 jours de réclusion lui a été infligée, avec perte de tous ses privilèges.

113 Daniel fait un récit complètement différent des événements. Peu après l'incident, il s'est plaint à un chef disant que, alors qu'il était menotté, face à terre, on lui avait donné des coups de pied à la tête et des coups de poing, à plusieurs reprises. Il a nié avoir désobéi à quelque instruction que ce soit.

114 À la suite de sa plainte, l'établissement a pris des photos de Daniel, un infirmier l'a examiné, et le personnel correctionnel a communiqué avec la police. Le personnel infirmier a noté que Daniel avait une ecchymose derrière l'oreille droite. Aucune autre mesure n'a été prise jusqu'à un an plus tard, quand le dossier de Daniel a été transmis à l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle, dans le cadre de l'examen entrepris par le Ministère en lien avec mon enquête.

115 Après son enquête, l'Unité a constaté que le chef des opérations et les deux agents impliqués n'avaient donné aucun détail sur les blessures de Daniel dans leurs rapports, pas plus qu'ils n'avaient fourni le moindre renseignement durant leurs entrevues pour expliquer ses blessures. Tous ont nié que quiconque ait frappé Daniel.

116 L'Unité a remarqué que, alors que les comptes rendus du personnel étaient assez détaillés sur les faits au début du transfèrement, ses récits « tombaient dans les généralités pour le déplacement sous escorte » jusqu'à la cellule d'isolement.

117 Comme le personnel correctionnel avait omis de décrire pourquoi la force s'était avérée nécessaire, quelles techniques avaient été utilisées, ou de donner des détails sur les blessures de Daniel, l'Unité a conclu qu'il y avait eu un recours à une force excessive :

> Il est significatif que la période couverte par l'allégation [de Daniel]… soit identique à celle pour laquelle les trois membres du personnel n'ont décrit ni leurs techniques, ni les blessures subies. Le personnel n'a donné aucune explication plausible sur les blessures à l'arrière de la tête, derrière les oreilles [de Daniel].

118 L'Unité s'est aussi inquiétée des rapports faits avec retard et inexactitude, de l'absence de réponse du Centre à la plainte de Daniel et de la sanction sévère qui lui avait été imposée pour son manquement présumé à suivre des instructions.

119 Tous les membres du personnel correctionnel impliqués dans cet incident ont reçu des lettres non disciplinaires de l'avocat.

On fait un pacte – Edward, un détenu

120 Edward purgeait sa peine en fin de semaine à la Prison de Brockville. Le 11 février 2011, notre Bureau a reçu un message anonyme – écrit sur l'un des formulaires que nous distribuons dans les prisons pour permettre aux détenus de porter plainte confidentiellement auprès de nous. Les renseignements indiquaient qu'Edward avait été agressé le 23 janvier 2011 et que le personnel correctionnel avait tenté de « camoufler » l'incident. Le formulaire était daté du 1er février 2011 et signé « Anonyme, par crainte de représailles ». Vu les renseignements confidentiels donnés dans cette communication, le message semblait venir d'un membre du personnel correctionnel. Notre Bureau a communiqué avec la prison, qui a chargé l'un de ses chefs des opérations de faire une enquête interne.

121 L'examen fait par le chef a conclu que deux pages d'un registre dans le secteur de l'agression, correspondant à la date et à l'heure en question, avaient disparu. Edward a confirmé que le personnel correctionnel lui avait donné quelques gifles ou coups de poing mais, craignant des représailles, il n'a pas voulu nommer ses assaillants.

122 Les membres du personnel en service le 23 janvier 2011 qui étaient concernés dans cette affaire ont déclaré qu'Edward avait été placé dans une petite cellule de détention, sans toilette ni eau courante – appelée communément « la cabine téléphonique » par le personnel de la prison – parce qu'il avait proféré une insulte grossière. Ils avaient parlé à Edward et l'avaient ensuite mis dans une autre cellule. Tous ont nié avoir utilisé la moindre force.

123 Ce cas a été confié à l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle, dont l'enquête a révélé qu'un agent correctionnel avait utilisé la force contre Edward dans la « cabine téléphonique ». Quand l'Unité a interviewé cet agent, il a admis avoir frappé Edward sur le côté du visage, de sa main ouverte. Il a tenté de justifier son geste en disant qu'Edward avait commencé à se lever alors que les gardiens lui parlaient de son comportement. L'agent a dit qu'il avait frappé Edward car il avait interprété son mouvement comme une menace. L'Unité a rejeté cette explication, notant que dans cette cellule très étroite, l'agent s'était placé à environ deux pieds d'Edward, le dominant de sa taille alors qu'il le réprimandait à voix forte. L'Unité a déterminé que l'agent s'était trouvé sciemment à une proximité dangereuse d'un détenu non entravé et avait créé les conditions menant au recours à la force. L'Unité a déclaré que, dans un espace aussi étroit, tout mouvement inattendu de la part d'un détenu pouvait être interprété, à tort, comme

menaçant.

124 Un autre agent correctionnel, qui avait tout d'abord dit à l'Unité qu'il n'avait rien vu, a admis lors de sa seconde entrevue avoir vu l'agent frapper Edward sans que celui-ci l'ait provoqué.

125 Un chef intérimaire des opérations impliqué dans l'incident a aussi nié que quelque chose de répréhensible se soit produit. Mais lors d'une seconde entrevue, il a reconnu avoir su qu'Edward avait été frappé, sans toutefois l'avoir vu de ses propres yeux. Un troisième agent a dit qu'il savait que quelque chose s'était passé, mais a nié avoir assisté directement à l'incident.

126 L'Unité a conclu qu'une force excessive avait été utilisée contre Edward et que personne n'était intervenu pour y mettre fin ou pour la signaler. Elle n'est pas parvenue à trouver qui avait enlevé les pages manquantes du registre, mais a déterminé que le chef intérimaire et deux des agents correctionnels impliqués avaient conspiré pour dissimuler des renseignements sur l'incident. Ils s'étaient tous rencontrés pour décider s'ils allaient faire des rapports, et s'étaient entendus pour ne pas le faire. L'assaillant avait aussi fait pression sur les autres, pour qu'ils ne signalent pas l'événement. L'Unité a corroboré l'opinion de notre Bureau, pensant que la plainte anonyme reçue par nous était venue d'un ou de plusieurs membres des services correctionnels qui voulaient faire connaître au grand jour l'agression et la dissimulation.

127 L'Unité a aussi conclu que la situation avait été aggravée par la conduite du chef intérimaire des opérations, qui a reconnu avoir convaincu Edward de ne pas porter plainte à propos de l'incident. Lors de sa seconde entrevue, ce chef a dit qu'Edward était venu, en larmes, lui signaler l'agression dont il avait été victime et lui parler des conditions insalubres de sa cellule. Edward voulait signaler la situation au Bureau de l'Ombudsman et il a obtenu un formulaire de plainte, mais le chef intérimaire a réussi à le dissuader de l'utiliser. Craignant qu'Edward ne révèle cet incident à mon Bureau, le chef a conclu un pacte avec lui. En échange de son silence, il lui a offert d'informer le chef d'établissement des conditions de vie insalubres. Quand le chef a donné à Edward la preuve qu'il avait fait un rapport sur les conditions de vie en cellule, celui-ci lui a rendu le formulaire vierge.

128 En réponse aux conclusions de l'Unité, le Ministère a imposé une suspension de six jours sans solde à l'agent correctionnel qui avait été témoin d'un recours à une force excessive, avait omis de protéger le détenu et de signaler l'incident, et avait donné de faux renseignements à son chef ainsi qu'à l'Unité.

129 Le chef des opérations qui avait assisté à l'incident, avait omis d'en faire le compte rendu et avait activement participé à la conspiration pour camoufler les faits a été suspendu durant 15 jours sans solde.

130 L'agent qui avait utilisé une force excessive contre Edward et avait conspiré avec ses collègues pour dissimuler les renseignements sur l'incident est parti en congé, pour stress au travail. Alors que nous rédigions ce rapport, des mesures disciplinaires étaient en suspens, jusqu'à son retour à son poste.

Bien se conduire – Frank, un détenu

Figure 5 : Prison de Toronto. Photo fournie par PostMedia.

131 Connu pour son inobservation des règles de l'établissement et ses actes d'inconduite, Frank était vraiment peu populaire parmi le personnel correctionnel de la Prison de Toronto. Pourtant, c'est l'une des chefs des opérations de cette prison qui a révélé l'incident dont Frank a été victime le 30 juin 2011.

132 Tout juste après 14 h ce jour-là, Frank se préparait à rencontrer son avocat, quand ses plans ont soudain changé. Le personnel correctionnel le soupçonnait d'être en possession de marijuana. Les agents l'ont fouillé. Ne trouvant aucun article de contrebande, ils ont décidé de le transférer néanmoins dans une autre cellule. Ils lui ont dit qu'il changerait de cellule après sa rencontre avec son avocat. Frank a exprimé son mécontentement à cette idée, mais il s'est dirigé vers la sortie de sa cellule, comme on le lui avait ordonné.

133 Les preuves données par les images vidéo montrent qu'un agent correctionnel a saisi Frank par le bras gauche, à trois reprises, alors que celui-ci sortait. Visiblement irrité par ce contact non souhaité, Frank s'est secoué pour se libérer et il est sorti seul. Puis il a été escorté par l'agent et trois chefs des opérations le long d'un corridor menant à une pièce. Dans cette pièce, l'agent correctionnel l'a de nouveau empoigné, par le coude gauche. Une fois de plus, Frank s'est dégagé, puis il s'est retourné vers l'agent. Celui-ci a alors commencé à le frapper au visage, à coups de poing, le forçant à reculer de plusieurs pieds hors du champ de surveillance des caméras vidéo.

134 Une alarme d'urgence « de code bleu » a alors été lancée, et des membres du personnel ont afflué sur les lieux. Au total, 30 membres du personnel correctionnel, dont quatre chefs des opérations, étaient présents après cette alarme. Finalement, Frank a été maîtrisé et menotté. Il n'a jamais rencontré son avocat ce jour-là. Il s'est retrouvé à l'hôpital, pour être soigné d'une blessure ouverte à la tête et d'une côte endommagée.

135 L'agent correctionnel qui avait donné des coups de poing à Frank a déclaré qu'il croyait que celui-ci allait le frapper, à cause du « regard » qu'il lui avait jeté et de son « langage corporel ». Les termes utilisés par cet agent dans son rapport d'incident étaient similaires à ceux employés par deux des chefs des opérations impliqués dans cet incident. D'après eux, Frank s'était montré agressif et s'était placé face à l'agent en serrant les poings.

136 Cependant, une autre chef des opérations a fait un récit très différent. Elle a alerté la haute direction dès que possible, disant avoir été témoin d'un recours à une force excessive contre Frank. Elle a dit avoir vu l'agent frapper Frank, sans que celui-ci l'ait provoqué, et avoir observé un chef des opérations lui donner plusieurs coups de pied. Plus tôt cette semaine-là, ce chef des opérations avait été muté dans un autre secteur de la prison, à cause d'autres confrontations avec Frank.

137 Au cours de l'enquête menée par l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle, cette chef a aussi assuré qu'on avait fait pression sur

elle pour qu'elle se conforme à la version des événements donnée par le reste du personnel. Elle a expliqué que, alors qu'elle rédigeait son rapport d'incident, l'un des autres chefs des opérations l'avait appelée et lui avait laissé entendre que trois chefs des opérations s'étaient mis d'accord pour déclarer que Frank avait menacé l'agent correctionnel, ce qui avait justifié le recours à la force. Cette chef savait que Frank n'avait fait aucune menace et ne s'était pas dirigé vers l'agent correctionnel, et elle a donc écrit son rapport en ce sens.

138 L'Unité a conclu que les preuves données par ce témoin étaient convaincantes et qu'elles concordaient avec les images vidéo. Elle a rejeté les preuves de plusieurs membres du personnel, disant que leurs récits étaient « entachés d'incohérences » et réfutés par les preuves vidéo, de même que par les comptes rendus d'autres témoins.

139 Lors de son entrevue avec l'Unité, l'un des autres chefs des opérations impliqués a fini par reconnaître qu'aucune menace imminente n'existait au moment où Frank avait été frappé la première fois. Un autre a reconnu que la force utilisée pouvait avoir été « légèrement excessive ».

140 Le chef des opérations qui avait « piétiné » Frank à plusieurs reprises – alors qu'il se tenait debout sur ses chevilles – a reconnu l'avoir fait, mais il a tenté de justifier son action en disant qu'elle était défensive. La plupart des coups avaient été portés aux jambes de Frank, mais celui-ci a aussi dit avoir été frappé à coups de pied à la tête. Ce même chef avait aussi pris des photos des blessures de Frank après l'incident. L'Unité a critiqué ce fait, tout comme elle a critiqué l'omission, par le chef, de prendre des photos des jambes de Frank. En raison de l'animosité entre ce chef et Frank au cours des jours précédents, l'Unité a conclu que ce chef avait saisi l'occasion de faire acte de vengeance « sous couvert d'une violente bagarre au sol avec un détenu ».

141 L'Unité a conclu que l'agent qui avait causé l'incident en frappant Frank avait utilisé une force excessive. Cet agent a été congédié par le Ministère et accusé d'agression criminelle en janvier 2012.

142 L'Unité a aussi déterminé que le chef des opérations qui avait frappé Frank à coups de pied avait utilisé une force excessive. Il a été congédié et accusé d'agression criminelle.

143 L'Unité a aussi critiqué le fait que certains des membres du personnel correctionnel impliqués aient regardé ensemble la vidéo de l'incident, ce qui a probablement influencé la rédaction de leurs rapports. De plus, elle a conclu que certains membres du personnel avaient omis de faire des rapports

d'incident ou avaient préparé des rapports incomplets, et que Frank n'avait pas été informé de son droit de porter des accusations criminelles – tout ceci étant contraire à la politique.

144 En outre, l'Unité a conclu que certains membres du personnel correctionnel, dont trois chefs des opérations, s'étaient entendus pour présenter les détails de l'incident plus favorables au personnel, et moins pour le détenu. L'Unité s'est inquiétée de l'apparente loi du silence dans la prison qui avait mené certains membres du personnel à ignorer délibérément les faits.

145 Quant à la chef des opérations qui avait bien agi en disant la vérité à propos de l'incident, l'Unité a évoqué les répercussions durables de toute dénonciation dans un tel milieu. L'Unité a observé que certains membres du personnel ne semblaient plus accepter cette chef, ni reconnaître son rôle de leadership. L'Unité a encouragé la haute direction à intervenir pour remédier à cette situation.

146 Malheureusement, cette chef a continué de se heurter à la méfiance et à l'hostilité ouverte de ses collègues. Apparemment, la pression de la solidarité envers les collègues l'a emporté sur la valeur de l'honnêteté.

La loi des trois fautes – George, un détenu

147 Il était environ 17 h 30, le 10 août 2011, et le personnel correctionnel était en retard pour la distribution des médicaments au Centre correctionnel du Centre-Nord. George attendait avec impatience ses médicaments de soins psychiatriques. Il s'est mis à hurler et à injurier les membres du personnel, leur criant de faire leur travail. En réponse, il a été forcé de quitter son unité et trois agents correctionnels l'ont escorté jusqu'à la salle des poids et haltères, au bout du couloir, pour une séance de « counseling ».

148 Dans cette salle, George a fait les cent pas, simulé des mouvements de boxe et s'est allongé au sol. Vers 18 h 30, il est sorti de la salle pour obtenir ses médicaments, puis il est rentré et s'est couché dans un coin. Trois agents correctionnels sont entrés alors dans la salle. Quelques minutes plus tard, une alarme d'urgence a été déclenchée par message radio, pour un détenu « non coopératif ». George a coopéré quand les agents l'ont menotté puis un agent l'a pris par le bras gauche et tous sont sortis de la salle.

149 Selon le personnel correctionnel, alors que le groupe s'approchait d'une porte coulissante, en chemin pour le secteur de l'isolement, George s'est libéré de

l'agent qui le tenait. Il a alors été plaqué au sol et les agents lui ont mis des fers aux jambes. Par la suite, le personnel de l'unité médicale a examiné George et l'a mis sous observation. Le personnel a noté qu'il avait des marques rouges aux poignets et aux chevilles, deux égratignures au dos et une coupure à l'intérieur du poignet droit.

150 Le personnel a accusé George d'inconduite en établissement. Le 16 août 2011, alors qu'un sous-chef d'établissement adjoint statuait sur cette accusation, George s'est plaint, déclarant que le personnel correctionnel avait eu recours à une force excessive contre lui durant l'incident.

151 George a reconnu avoir manqué de respect au personnel, mais il a nié s'être comporté de manière agressive. Il a dit que les gardiens l'avaient plaqué contre un mur, sans être provoqués, l'avaient mis à terre et lui avaient donné plusieurs coups de poing.

152 George a porté plainte à notre Bureau. Comme d'habitude dans pareils cas, nous avons communiqué avec l'établissement durant son enquête interne. Le dossier a ensuite été transmis à l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle.

153 L'Unité a appris que les agents correctionnels avaient fait sortir George de son unité, l'avaient laissé dans la salle des poids et haltères pendant 50 minutes environ, puis l'avaient emmené dans l'unité d'isolement – tout ceci sans l'autorisation requise d'un chef. Elle a aussi découvert que l'alarme avait été déclenchée alors qu'il n'y avait aucune situation d'urgence et elle a noté que l'incident n'avait pas été dûment signalé dans les registres pertinents de l'établissement.

154 Chose plus importante encore, les images de la vidéo de sécurité ne correspondaient pas aux rapports faits par le personnel correctionnel. Elles ont montré que George s'était conformé aux ordres alors qu'il était escorté hors de la salle des poids et haltères, mais qu'un agent correctionnel l'avait ensuite poussé contre le mur, sans justification. Le personnel avait alors mis George à terre, d'une manière décrite par l'Unité comme « dangereuse, non nécessaire, et excessive étant donné que la maîtrise avait déjà été exercée ». Une fois George à terre, menotté et immobilisé, ce même agent l'avait frappé à coups de poing à trois reprises au visage. L'Unité a déterminé que ces coups étaient injustifiés et excessifs. L'agent avait omis de signaler ce recours à la force et il ne l'a divulgué que lors de son entrevue avec l'Unité.

155 La vidéo a aussi montré qu'après ce premier incident, alors que George était escorté vers le secteur de l'isolement, un autre agent correctionnel lui avait fait baisser de force la tête dans un ascenseur, sans justification. De plus, durant l'escorte vers le secteur de l'isolement, sous la supervision d'un chef des opérations, le personnel avait contraint George à marcher à reculons, plié à la taille, tête baissée. Cette méthode a été répétée alors que George était conduit de l'unité d'isolement à l'unité médicale pour une évaluation.

156 L'Unité a consulté le coordonnateur provincial de l'intervention en cas d'urgence et de la sécurité, ainsi que d'autres formateurs, qui ont confirmé que cette méthode d'escorte – bien qu'apparemment utilisée couramment dans l'établissement de George – était interdite et pouvait provoquer des problèmes de tension artérielle et de respiration chez les détenus.

157 Des photographies des blessures de George ont été prises, mais aucune photographie de suivi n'a été faite dans les 48 heures, contrairement à ce qu'exige la politique du Ministère.

158 Quatre des agents impliqués n'ont fait leur rapport que le lendemain. Beaucoup de membres du personnel présents lors de ce recours à la force contre George n'ont fait aucun rapport, contrairement à la politique du Ministère. En fait, l'Unité a découvert que les membres du personnel avaient pour habitude de ne présenter des rapports d'incident que s'ils avaient directement utilisé la force contre un détenu.

159 Les rapports soumis comportaient des termes ambigus quant à la force utilisée – par exemple ils disaient que George avait été « dirigé », « guidé » et « aidé » pour se mettre au sol. Le comportement de George a été qualifié d'« agressif » et de « non obéissant », mais aucun membre du personnel n'a donné de détails sur ce que George avait fait pour mériter ces qualificatifs.

160 Notamment, aucun membre du personnel n'a évoqué les trois coups portés au visage de George. Trois agents ont reconnu avoir vu ces coups, mais seulement durant l'enquête de l'Unité.

161 Les membres du personnel ont donné diverses explications à l'Unité pour leurs rapports inadéquats : ils avaient suivi la pratique admise de consigner uniquement leurs propres actions, ils s'inquiétaient pour leur réputation et ils ne voulaient pas créer de difficultés à un collègue, ou ils étaient trop occupés et n'avaient pas obtenu assez de temps en dehors de leurs fonctions habituelles pour rédiger des rapports pertinents. Pire encore, le personnel de direction a accepté tous ces rapports, alors qu'ils n'étaient même pas conformes aux

exigences minimales et que des renseignements essentiels étaient manquants, comme les noms des membres du personnel impliqués et les descriptions des faits.

162 L'Unité a aussi critiqué la conduite du sous-chef d'établissement adjoint qui avait statué sur l'inconduite de George, avait réprimandé celui-ci et avait ordonné qu'il perde tous ses privilèges et soit placé en réclusion pendant cinq jours, pour avoir refusé d'obéir à un ordre direct. L'Unité a déterminé que cette décision n'était justifiée ni par les rapports d'incident ni par la vidéo, qui avait confirmé que George s'était constamment conformé aux directives du personnel.

163 L'Unité a aussi conclu que ce même sous-chef d'établissement adjoint avait omis de faire immédiatement un rapport à la haute direction au sujet de la plainte de George, avait fait preuve de mauvais jugement et pouvait avoir nui à l'enquête quand il avait autorisé l'assaillant de George à regarder la vidéo de l'incident. L'Unité a déclaré que ce haut gestionnaire était sur la défensive, avait rejeté ses responsabilités et avait blâmé le Ministère, le processus, l'enquête et l'enquêteur.

164 Le Ministère a congédié l'agent qui avait frappé George. De plus, la Police provinciale de l'Ontario a porté des accusations d'agression contre cet agent le 29 septembre 2011. Depuis, il a été reconnu coupable et condamné à 12 mois de probation et 60 heures de services communautaires.

165 Certains des agents correctionnels impliqués dans cet incident ont été suspendus sans solde pour une période de trois à vingt jours; d'autres ont reçu des lettres de réprimande ou des lettres non disciplinaires de l'avocat.

Ça sent le mouchard – Helen, une détenue

Figure 6 : Prison de Sarnia. Photo fournie par le *Sarnia Observer*/Sun Media.

166 Le 2 septembre 2011, juste avant son transfèrement vers un autre établissement, Helen a dit au personnel de la Prison de Sarnia qu'un agent des services correctionnels lui avait serré le cou et lui avait donné des coups de poing quelques jours auparavant.

167 Helen a été mise en garde à vue à la Prison de Sarnia le 30 août 2011. Elle souffrait alors de symptômes liés à la toxicomanie et elle a été placée dans une partie de l'établissement où se trouvait une cellule individuelle. Le jour suivant, le personnel correctionnel l'a emmenée dans la salle de la prison où les audiences ont lieu par liaison vidéo, puis au service de santé pour une réévaluation. Vers 9 h 15, Helen a été escortée jusqu'à sa cellule. Elle ne voulait pas retourner dans cette partie isolée de la prison et elle a demandé à être placée ailleurs. Elle s'est arrêtée dans le couloir et s'est retournée pour parler à un chef des opérations, qui lui a dit qu'il n'y avait pas de place dans le secteur de la prison réservé aux femmes détenues, et que sa cellule d'origine était ce qui convenait le mieux, vu ses troubles liés à la toxicomanie.

168 Il n'existe pas de preuve vidéo pour confirmer ce qui s'est passé ensuite. Mais d'après Helen, elle était sous le choc du sevrage de la drogue et se sentait mal. Elle a demandé au personnel de ne pas la toucher, disant que s'il le faisait, elle frapperait quelqu'un. Ce dont elle se souvient ensuite, c'est qu'un agent correctionnel l'a tirée et l'a plaquée contre un mur, en la prenant par le cou.

169 Helen a été ramenée dans sa cellule. Perturbée, elle a essayé d'empêcher le personnel de fermer la porte, puis elle a battu en retraite jusqu'au lit de sa cellule. Peu après, un agent correctionnel l'a frappée à coups de poing, à l'épaule droite, puis à trois reprises sur le côté droit de la tête. Helen a affirmé n'avoir frappé personne, mais elle a dit qu'elle avait donné un coup de pied en légitime défense pour parer les coups portés par l'agent.

170 Les rapports d'incident faits par le personnel déclarent qu'Helen a verbalement et physiquement menacé le personnel et a donné des coups de pied à deux agents correctionnels durant une confrontation. Les rapports ont surtout insisté sur le comportement violent, agressif et oppositionnel d'Helen, mais ont utilisé des expressions générales pour évoquer le recours à la force par le personnel, avec des termes comme « dirigée contre un mur », « placée sur le lit de la cellule », « le corps glissé sur le lit de la cellule », « gagné un peu le contrôle » et « diversion au visage ». D'après la documentation et les premiers rapports du personnel, Helen semble avoir été l'assaillante. En fait, la police locale l'a accusée de deux chefs d'agression et d'un manquement aux conditions de probation.

171 Mais la haute direction de la prison s'est inquiétée quand elle a examiné la plainte d'Helen. La pertinence de deux « diversions » – c'est-à-dire de coups portés d'une main ouverte – qu'un agent avait admis porter alors qu'Helen était sur son lit de cellule posait problème. Au fur et à mesure que le personnel a été interrogé de plus près, les récits ont changé et des incohérences sont apparues. Le chef des opérations a admis avoir vu l'agent frapper Helen, l'avoir tenue par la gorge et l'avoir plaquée contre le mur du corridor. Aucun de ces renseignements n'était inclus dans les rapports d'incident faits par le personnel.

172 Le 7 septembre 2011, le dossier d'Helen a été transmis à l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle, en vue d'une enquête.

173 L'Unité a vite découvert que quelque chose n'allait pas. Le 13 octobre 2011, alors qu'elle se préparait à interviewer les témoins, elle a reçu un appel anonyme d'un membre du personnel de la prison disant que les agents correctionnels étaient soumis à des pressions et à des intimidations par d'autres

agents et par des chefs des opérations, à propos des déclarations qu'ils s'apprêtaient à faire. Le lendemain, au cours des entrevues à la prison, le premier témoin a divulgué des renseignements indiquant que le personnel s'était mis d'accord pour cacher ce qui était réellement arrivé à Helen, et que certaines personnes harcelaient et menaçaient d'autres, pour dissimuler la vérité. En réponse, l'Unité a décidé d'effectuer les entrevues ailleurs qu'à Sarnia et a pris de plus amples mesures pour protéger les témoins.

174 Le Ministère a aussi mis en suspension non disciplinaire avec paie les membres du personnel correctionnel identifiés comme responsables de l'intimidation des témoins, jusqu'à la fin de l'enquête de l'Unité.

175 L'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle a fait le lien entre les preuves pour retracer ce qui était arrivé à Helen. Elle a conclu qu'alors que le chef des opérations tentait de raisonner Helen à propos de son placement en cellule, un agent correctionnel l'avait soudain interrompu et avait aggravé la situation en saisissant Helen par le cou, de la main droite, et en la plaquant contre le mur durant cinq secondes environ.

176 L'Unité a aussi déterminé que, une fois de retour dans sa cellule, Helen avait refusé de coopérer. Un agent l'avait immobilisée sur son lit de cellule, lui tenant les jambes et les pieds pour l'empêcher de donner des coups. Alors qu'elle était ainsi maîtrisée, ce même agent qui l'avait serrée au cou l'avait frappée à la tête à trois reprises – non pas de sa main ouverte, comme il l'avait affirmé tout d'abord, mais avec le poing.

177 Dans leurs rapports, aucun des agents correctionnels qui avaient été impliqués dans l'incident ou qui en avaient été témoins, pas plus que le chef des opérations, n'avaient mentionné que l'agent avait saisi Helen au cou ou l'avait frappée ainsi. L'image de la situation ne s'est vraiment précisée que durant l'enquête de l'Unité, quand quatre agents ont donné des renseignements supplémentaires – dont deux uniquement avec réticence, lors d'une seconde entrevue.

178 L'agent a finalement admis avoir frappé Helen à coups de poing, mais il a justifié cette action en la qualifiant de défensive. Il a reconnu que la rédaction de son rapport laissait à désirer, mais il a minimisé la gravité de l'incident, soulignant qu'Helen n'avait pas de blessures graves :

> Où sont les marques? Où sont les cicatrices? Où sont les traces de coups? Où sont les coupures?... Rien. Rien sur la détenue.

179 Lors de l'incident, très peu de renseignements ont été recueillis sur les blessures d'Helen. Les rapports ont signalé qu'elle avait une « bosse » évidente à la tête, mais qu'elle n'avait pas coopéré avec les membres du personnel de santé qui voulaient l'examiner. L'Unité a déclaré que le personnel de santé aurait dû tenter de faire une évaluation plus complète, une fois qu'Helen s'était calmée.

180 L'Unité a aussi consulté le coordonnateur provincial des programmes de recours à la force, qui a confirmé que saisir une détenue par le cou ou la gorge n'est pas une méthode approuvée. Tout geste qui peut conduire à l'obstruction de l'artère carotide ou des voies respiratoires d'un détenu est interdit. De plus, un coup de poing n'est pas une technique de « diversion » enseignée comme tactique défensive ou approuvée par le Ministère.

181 Une procureure adjointe de la Couronne qui travaillait au dossier de poursuites criminelles d'Helen a dit à l'Unité que les rapports du personnel étaient vagues, manquaient de cohérence et ne donnaient pas une description adéquate des circonstances entourant le recours à la force. Elle a souligné que l'apparente collusion du personnel serait problématique si Helen subissait un procès pour avoir agressé les gardiens. Le 11 octobre 2011, elle a retiré les accusations contre Helen, mais les registres de la prison ont continué d'indiquer que la détenue avait agressé le personnel.

182 L'enquête de l'Unité a conclu que l'agent correctionnel qui avait saisi Helen par le cou et l'avait frappée l'avait fait de manière offensive, en recourant à une force excessive. L'Unité a rejeté l'explication de légitime défense donnée par cet agent après les faits, disant qu'elle n'était pas crédible, et a qualifié ses rapports de « tissu de demi-vérités, de faussetés et de mensonges par omission ». Depuis, le Ministère a congédié cet agent.

183 L'Unité a aussi déterminé que tous les autres membres du personnel correctionnel concernés avaient manqué à leur devoir de rapporter exactement ce qui s'était passé. Elle a conclu que leurs comptes rendus comprenaient « des demi-vérités et des enjolivures, truffées de grands mensonges par omission ».

184 Depuis, le Ministère a licencié le chef des opérations et cinq autres agents ont été suspendus pour des périodes de longueurs diverses.

185 Dans le cas d'Helen, le problème ne venait pas d'un manque de formation du personnel. Tous les membres du personnel impliqués avaient reçu une formation actualisée sur le recours à la force. Le vrai coupable était la culture institutionnelle de la prison. L'Unité a conclu que la loi du silence sévissait, ce qui avait incité le personnel à dissimuler la vérité pour protéger un collègue et à

faire des efforts concertés pour cacher une intervention « musclée » contre une détenue vulnérable.

186 Dans ce cas, l'agent correctionnel en infraction était un cadre de direction qui comptait 25 ans de service, qui était aussi président du syndicat local et qui avait la réputation d'avoir beaucoup d'influence dans la prison. Il avait fait lire son rapport d'incident à d'autres membres du personnel, vraisemblablement pour les persuader de décrire l'incident de manière similaire. L'un des autres agents a admis avoir menti pour protéger son collègue. Deux autres ont reconnu que c'était la peur des représailles pour bris de la loi du silence qui les avait incités à dissimuler les faits. Le chef des opérations a aussi déclaré qu'il avait été intimidé par l'assaillant d'Helen, vu sa place de premier plan au sein du syndicat local. Il a dit qu'il craignait une vengeance s'il disait la vérité – et il a ajouté qu'il connaissait un autre chef qui avait découvert un rat mort suspendu à sa camionnette, après avoir mouchardé sur l'inconduite du personnel lors d'un autre incident. Le chef a aussi dit avoir reçu des menaces au téléphone, à la maison, dans des circonstances similaires. Cependant, il n'avait jamais signalé ces incidents à ses supérieurs.

187 L'Unité a aussi découvert que la conduite de deux agents correctionnels non impliqués dans le premier incident avec Helen était inappropriée. Ces deux agents avaient des relations personnelles avec l'agent qui avait agressé Helen : l'un était son fils. L'Unité a déterminé que ces agents avaient nui à son enquête, avaient exercé des pressions sur les témoins pour qu'ils « fassent bloc » et les avaient menacés de répercussions s'ils ne respectaient pas la loi du silence. L'un d'eux avait traité de « mouchard » l'un des témoins et tous deux avaient fait des commentaires désobligeants à propos de la coopération de ce membre du personnel à l'enquête de l'Unité. Par la suite, le Ministère a congédié ces deux agents correctionnels pour leur rôle dans l'intimidation des témoins et dans l'obstruction à l'enquête de l'Unité – et dans le cas de l'un d'eux, pour conduite inappropriée.

188 Malheureusement, l'instinct de solidarité parmi les agents correctionnels est profondément ancré. Même après le renvoi des principaux instigateurs par le Ministère, et leur départ de la prison, les agents correctionnels qui avaient dit la vérité se sont heurtés aux mesures de représailles de leurs collègues. Une agente a dit à l'Unité que ses collègues avaient continué de l'ostraciser. Elle était non seulement exclue socialement, contrainte de s'asseoir seule durant les pauses, mais sa sécurité personnelle s'était trouvée menacée. À plusieurs reprises, elle s'était retrouvée seule, sans soutien. Et dans certaines situations, ses appels à l'aide avaient été ignorés par ses collègues. Une autre agente a déclaré que ses collègues lui battaient froid et faisaient des commentaires à

propos des « rats » qui mouchardent. Cette agente a finalement quitté son emploi, incapable de supporter plus longtemps cet environnement.

Restreindre le recours à une force excessive

Reconsidérer les politiques sur le recours à la force

189 Mon Bureau ayant exprimé son inquiétude au Ministère, en novembre 2010, à propos de cas de recours à une force excessive, celui-ci a entrepris d'actualiser ses politiques et procédures. La plus récente modification de sa politique sur le recours à la force date du 18 novembre 2011 et le Ministère prévoit y apporter d'autres améliorations.

190 Au fil des années, mon Bureau a étudié de nombreux cas de recours à la force dans les établissements correctionnels. En général, nous avons découvert que les problèmes ne résultaient pas du manque de politiques, mais de leur application inadéquate. Nous avons identifié – et signalé au Ministère – de nombreux cas où le personnel correctionnel avait omis de faire des rapports, ou ne les avait pas remplis complètement et correctement, négligeant d'inclure des détails essentiels, des déclarations des détenus et des observations médicales. Nous avons aussi porté à son attention des cas où aucune photographie n'avait été prise lors de l'incident ou après, et où les photographies étaient incomplètes et de mauvaise qualité; des cas où le personnel de gestion n'avait pas fait d'examen interne, ou s'était contenté d'un examen superficiel; et des cas où rien ou presque n'était fait pour garantir le respect des politiques du Ministère. Le Ministère a tenté de rectifier cette situation, si bien que ses politiques sur le recours à la force et sur les enquêtes locales comprennent maintenant des énoncés clairs et détaillés quant à l'obligation de rendre des comptes et quant aux responsabilités.

191 Le Ministère a aussi publié une nouvelle politique distincte sur les images numériques des blessures des détenus, en novembre 2011, puis une politique regroupant et actualisant les normes de rédaction des rapports, en mars 2012.

192 De plus, tous les établissements sont maintenant tenus d'avoir une équipe de gestion des risques, composée d'un chef des opérations, d'un chef de la sécurité et d'un chef d'établissement adjoint. Ces équipes, dont la mise en place a commencé en 2011, sont responsables d'examiner et d'évaluer collectivement les cas de recours à la force et de recommander des mesures d'action. La politique précise désormais clairement les exigences et les responsabilités

d'examen dans les cas de recours à la force. Le Ministère prépare aussi actuellement un guide de référence sur les enquêtes, à l'intention des chefs.

193 Dans le cadre de ce processus, le chef d'établissement confie les dossiers de recours à la force à un chef des enquêtes. Celui-ci a pour rôle de créer et d'actualiser les dossiers de recours à la force et de veiller à ce que tous les documents (dont les images des blessures des détenus) soient corrects, à ce que la police ait été avisée et à ce que le détenu ait reçu des soins de santé. Ce chef doit aussi convoquer l'équipe de gestion des risques.

194 L'équipe est chargée de déterminer toute infraction aux politiques ou procédures, de faire des recommandations correctives et de mettre en place un plan d'action. Elle doit remettre son dossier au chef d'établissement dans les cinq jours ouvrables[11]. Celui-ci étudie ces renseignements et s'assure que des mesures pertinentes sont prises.

195 Le Ministère a conçu un « rapport d'enquête locale » standard, qui est utilisé depuis 2011 pour documenter les enquêtes sur les incidents graves, notamment sur les cas de recours à la force. Ce rapport doit être fait pour tous les incidents de recours à la force et toutes les allégations de recours à une force excessive contre un détenu.

196 Le rapport est un modèle qui permet au personnel de gestion de vérifier que tous les documents nécessaires sont recueillis et examinés pour les incidents de recours à la force – et de déterminer les mesures à prendre ensuite, comme l'ouverture d'une enquête par l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle. Il prévoit que les approbations requises soient données par hiérarchie croissante, des chefs des opérations jusqu'au sous-ministre adjoint. De plus, le Ministère prépare actuellement une version spéciale de ce rapport pour les recours à la force.

197 Tous les chefs des opérations et tous les administrateurs d'établissement ont été formés au processus, et les agents des services correctionnels ont reçu une formation sur la rédaction des rapports. Le Ministère a aussi émis plusieurs notes de service renforçant ses attentes quant à l'application du processus aux cas de recours à la force.

198 En novembre 2011, le Ministère a aussi nommé une vérificatrice de la conformité en matière de recours à la force, qui reçoit des copies de tous les

[11] *Supra* note 4, *Policy and Procedures Manual*, Use of Force (publication : 18 novembre 2011).

rapports d'enquêtes locales et qui est chargé d'identifier tout domaine posant problème.

199 Un autre changement récent de politique porte sur l'utilisation des « cagoules anticrachats » et d'autres moyens de contention utilisés pour empêcher les détenus de se faire du mal ou d'en faire à d'autres. En avril 2010, mon Bureau a reçu une plainte concernant l'utilisation d'une « cagoule anticrachats » – sac en filet qu'on met sur la tête des détenus qui ont tendance à cracher – dans le cas d'une détenue au Centre Vanier pour les femmes. Les ordres permanents de cet établissement régissaient l'utilisation de ces moyens de contention, mais il n'y avait aucune politique provinciale à leur sujet, bien que le Ministère nous ait dit alors qu'il en préparait une. En décembre 2011, le Ministère a passé en revue l'utilisation des cagoules anticrachats, des casques de hockey et des chaises de contention. Puis en janvier 2012, il a émis une note de service interdisant tous ces moyens de contention, jusqu'à la publication de politiques pertinentes. Depuis, le Ministère a instauré une politique qui permet l'utilisation des casques et des chaises de contention. Et alors que nous préparions ce rapport, la politique sur les cagoules anticrachats en était à la rédaction finale.

Reconsidérer l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle

200 L'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle fait un travail important, mais ses enquêtes sur les allégations de recours à une force excessive peuvent prendre fort longtemps – dans un cas, il lui a fallu 18 mois pour publier son rapport. Officiellement, l'Unité vise à traiter tout dossier en 120 jours (quatre mois) au maximum, mais elle ne parvient pas toujours à atteindre cet objectif. Durant notre enquête, elle a affecté trois membres de son personnel aux enquêtes sur les recours à la force, pour tenter d'accélérer les choses.

201 En décembre 2011, dans le cadre de sa réponse à notre enquête, le Ministère a créé le poste temporaire de chef de la surveillance et des enquêtes. Ce poste a été confié à un surintendant de la Police provinciale de l'Ontario. Celui-ci a été chargé d'évaluer les politiques et procédures ministérielles sur le recours à la force, d'assurer une surveillance et de faire des recommandations à propos de l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle. Le 20 juin 2012, il a présenté un rapport contenant 29 recommandations d'amélioration.

202 L'une de ses recommandations principales à propos de l'Unité a été qu'elle fonctionne en tant que direction autonome et indépendante du Ministère,

directement placée sous les ordres du sous-ministre des Services correctionnels. La suggestion a aussi été faite que la vérificatrice de la conformité en matière de recours à la force rende compte de ses activités par le biais de cette direction indépendante et qu'une unité de la conformité soit créée pour effectuer des vérifications. Voici quelques-unes des recommandations visant à renforcer l'efficacité de l'Unité :

- concevoir un système de rapports normalisés et de gestion électronique centralisée des dossiers;
- créer un système de triage pour déterminer les priorités d'enquêtes, avec prévision des échéances d'achèvement;
- considérer les allégations de recours à une force excessive comme une priorité absolue;
- transférer les enquêtes sur les technologies de l'information de l'Unité à un autre secteur;
- veiller à ce que les plans d'action et les rapports d'étape, dont les renseignements sur les processus disciplinaires, soient transmis à la direction pour être inclus aux dossiers d'enquête.

203 Le Ministère s'est engagé à mettre en œuvre ces recommandations en trois étapes, à partir du printemps 2013.

204 De 2010 à 2012, l'Unité a mené 327 enquêtes, dont 55 portaient sur des incidents de recours à la force. Elle a conclu à un recours à une force excessive dans 26 de ces cas – soit près de la moitié.

Reconsidérer les sanctions

205 Au cours des deux dernières années, le Ministère a activement poursuivi les causes d'allégations de recours à une force excessive. Il a pris des sanctions disciplinaires envers le personnel correctionnel pour conduite répréhensible, notamment en cas de violence physique contre les détenus. Plusieurs membres des services correctionnels ont été renvoyés et certains ont fait face à des poursuites criminelles.

Aux tribunaux

206 Seules quelques affaires criminelles d'agressions commises par le personnel correctionnel de l'Ontario sur des détenus sont allées en justice. Lors d'une

récente décision pour un incident datant de 2009, la cour a souligné la nature socialement ignoble d'une telle conduite.

207 Selon la juge qui a statué dans l'affaire *R. v. Rosa*[12], le climat de relations de travail au Complexe correctionnel de Maplehurst était particulièrement acrimonieux le 23 mai 2009, alors que le personnel syndiqué faisait une grève du zèle et travaillait au ralenti. Ce jour-là, l'agent correctionnel Frank Rosa escortait le détenu Rudy Deleon d'une unité à une autre quand – pour reprendre les mots de la juge Roselyn Zisman – il a décidé de se servir du détenu comme « d'un sac de boxe humain pour soulager son stress et sa frustration quant à ses conditions de travail et à ses employeurs »[13]. Alors que quatre autres agents regardaient et que les caméras vidéo enregistraient ses gestes, M. Rosa a frappé jusqu'à 14 fois sa victime soumise, lui a donné deux coups de genou et l'a plaquée brutalement contre le mur à six reprises. Pour aggraver la situation, il a tenté de camoufler cet incident et n'a pas dit la vérité dans son rapport d'incident, pas plus que lors de son entrevue avec l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle des mois plus tard. Il a admis alors qu'il s'était « mis d'accord » avec le détenu pour que celui-ci garde le silence. Bien que la victime n'ait eu aucune blessure grave, elle est ressortie de l'incident avec la peur de représailles futures.

208 En rendant sa sentence contre M. Rosa, la juge Zisman a fait référence au pouvoir exceptionnel du personnel correctionnel et à la confiance qui lui est accordée :

> Les agents correctionnels, tout comme les agents de police, des tribunaux ou du shérif, détiennent de par leurs fonctions des pouvoirs spéciaux sur les prisonniers. Les prisonniers placés sous garde ne peuvent pas faire grand-chose pour se protéger des agressions venant de ceux à qui la loi les a confiés. Ce sont eux qui ont le moins de chance d'être crus s'ils allèguent avoir subi de mauvais traitements. Des pouvoirs extraordinaires sont accordés aux agents correctionnels, sur les prisonniers, pour qu'ils puissent assurer correctement leurs fonctions. Quand un agent correctionnel agresse un prisonnier, c'est un crime grave, non seulement envers ce dernier mais envers tout le système de justice. Le public attend une conduite exemplaire des agents correctionnels dûment formés, et tout abus de pouvoir ou recours à une force excessive ne saurait être toléré. Il ne fait aucun doute que le travail des agents correctionnels est très difficile. Ils sont régulièrement victimes d'abus en tous genres de la part des personnes incarcérées et, comme dans ce cas, ils sont contraints de

[12] [2011] O.J. N° 3147 (Cour de justice de l'Ontario).
[13] *Ibid*. par. 59.

> travailler dans des conditions difficiles; cependant, il faut toujours se souvenir qu'un prisonnier placé sous garde est vulnérable, sans défense, et qu'il doit être protégé de toute agression et de tout recours à une force excessive[14].

209 La juge a aussi généralement dénoncé le recours à la violence par les gardiens :

> Si les agents correctionnels attendent des prisonniers qu'ils respectent la loi et agissent de manière civilisée, eux-mêmes devraient servir de modèles. La violence des agents correctionnels engendre la violence de leurs prisonniers[15].

210 De plus, elle a souligné l'intérêt du public à protéger les prisonniers vulnérables, ainsi que la nécessité de dissuader les actes de violence envers les détenus et celle de les dénoncer. Qualifiant l'attaque de M. Rosa sur sa victime d'éhontée et de gratuite, elle a condamné celui-ci à 60 jours de prison, pour agression[16]. Par la suite, cette peine a été confirmée en appel[17].

211 Bien que ne faisant pas l'objet d'un procès, les collègues de M. Rosa n'ont pas échappé aux critiques du tribunal. La juge Zisman a noté qu'ils avaient regardé l'agression, n'avaient rien fait pour intervenir et avaient refusé de coopérer à l'enquête de la police. La peine de prison infligée à M. Rosa a envoyé un message clair aux personnes travaillant dans le système correctionnel, indiquant que la violence contre les détenus ne doit pas être tolérée.

212 Du 1er janvier 2010 au 1er janvier 2013, la police a porté des accusations contre six membres du personnel correctionnel de l'Ontario pour agression criminelle sur des détenus. L'un d'eux a été acquitté le 8 septembre 2011 d'une accusation relative à un recours à la force contre un détenu, dans un établissement psychiatrique. Alors que nous rédigions ce rapport, quatre affaires étaient toujours devant les tribunaux, tandis qu'une autre s'était soldée par une condamnation.

Mesures disciplinaires

213 Une fois que l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle a fait son rapport sur un dossier, le directeur régional concerné étudie ce rapport

[14] *Ibid.* par. 70.
[15] *Ibid* par. 74.
[16] *Ibid.*
[17] *R.* v. *Rosa*, 2012 [2012] O.J. N° 2035 (Cour supérieure de justice de l'Ontario).

pour déterminer si une « réunion à propos des allégations » est justifiée. Le chef d'établissement local mène cette réunion et, si les allégations sont corroborées, il organise une audience disciplinaire. Ce processus prend généralement de six à huit semaines. Le bureau du sous-ministre adjoint des Services en établissement, en consultation avec le responsable de la liaison entre le syndicat et la direction, le directeur régional, le chef d'établissement et les représentants des syndicats, des services juridiques et des ressources humaines le cas échéant, décide des mesures disciplinaires. Les employés syndiqués peuvent contester toute mesure disciplinaire et ces questions peuvent être réglées par la Commission de règlement des griefs ou résolues entre les parties. Les cadres du personnel de gestion sont aussi en droit de remettre en question les décisions disciplinaires auprès de la Commission de règlement des griefs des employés de la fonction publique.

214 Du 1er janvier 2010 au 1er janvier 2013, le Ministère a pris des mesures disciplinaires contre 108 agents correctionnels pour des incidents de recours à une force excessive et des tentatives connexes de camoufler la violence. Certaines de ces mesures disciplinaires ont été contestées, par voie de dépôt de griefs.

215 Jusqu'à présent, un chef d'établissement adjoint, quatre sous-chefs d'établissement adjoints, 19 chefs des opérations, 82 agents correctionnels et deux professionnels de la santé ont fait l'objet de mesures disciplinaires, allant d'une lettre de réprimande ou de séances de perfectionnement professionnel à des suspensions de cinq à 473 jours, et jusqu'au congédiement dans le cas de cinq chefs des opérations et de 26 agents correctionnels. De plus, le Ministère a fourni des conseils ou envoyé des lettres d'avocat à 86 autres employés, dont un chef d'établissement, 10 chefs des opérations, 54 agents correctionnels et deux membres du personnel de santé.

216 Durant cette même période, le Ministère a aussi enquêté sur 69 membres du personnel et des enquêtes sont en cours à propos de 53 incidents. Jusqu'à présent, il a déterminé qu'aucune autre mesure d'action ne s'imposait dans 52 cas, tandis que des mesures correctives sont en instance dans 17 autres cas.

Le prix à payer – Risques de poursuites juridiques

217 Faute de réduire ou de minimiser les occasions qu'a le personnel correctionnel de recourir à une force excessive, le Ministère s'expose à des poursuites civiles. Certes, bon nombre de détenus n'ont ni les moyens ni la motivation pour

entreprendre de telles poursuites, mais récemment, en Ontario, un cas a mené à considérer cette question.

218 Le 2 juillet 2010, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a accordé 50 000 $ à Teddy Bevan, ancien détenu ayant des antécédents de troubles psychologiques et de longs démêlés avec le système de justice pénale. Cette somme lui a été octroyée à titre de dommages pour un bras cassé lors d'une agression commise par deux agents correctionnels[18].

219 M. Bevan a déclaré qu'il était incarcéré au Complexe correctionnel de Maplehurst en octobre 2003 quand il est devenu très agité, car il n'avait pas reçu ses médicaments contre l'anxiété. Il s'est mis à jurer, à cracher sur le sol de sa cellule et à se cogner la tête contre les barreaux. Quand deux agents correctionnels se sont préparés à entrer dans sa cellule pour l'escorter jusqu'à l'isolement, il s'est couché au sol, ventre à terre, les bras au-dessus de la tête et les jambes écartées. Il a subi une fracture au bras droit quand les agents lui ont tiré les bras derrière le dos, avec force.

220 Cependant, les agents ont affirmé que M. Bevan s'était montré agressif, qu'il avait résisté et qu'il avait eu le bras cassé quand ils avaient eu recours à une force justifiée pour le maîtriser.

221 Dans le rapport d'accident préparé alors, M. Bevan a déclaré qu'il s'était blessé au bras droit en faisant des pompes. Au tribunal, il est revenu sur sa déclaration, expliquant qu'à l'époque, il avait eu peur de « moucharder » les agents.

222 Dans son examen des poursuites civiles intentées par M. Bevan, la juge Beth Allen a évalué si, selon la prépondérance des probabilités, une force déraisonnable avait été utilisée contre lui. Elle a souligné que, dans les cas où des détenus allèguent avoir été agressés par des agents correctionnels, des sont à considérer :

> Il faut peser d'une part le devoir qu'a un agent de la paix d'exercer son autorité pour intervenir dans des situations souvent périlleuses, et pour en prendre le contrôle et, de l'autre, le droit qu'a un individu d'être protégé du danger que constitue une force injustifiée employée par des représentants des autorités étatiques. Cette protection s'étend même à ceux qui peuvent être considérés comme les moins favorisés d'entre nous, par exemple aux détenus dans nos établissements pénitentiaires. À l'opposé, il ne faut pas empêcher les représentants des autorités étatiques de prendre des mesures d'action raisonnables pour faire leur devoir,

[18] *Bevan* v. *Ontario*, [2010] O.J. N° 2910] (Cour supérieure de justice de l'Ontario).

> souvent parmi certains des éléments les plus dangereux de la société. Certes, les politiques publiques ne sauraient tolérer que les agents de la paix aient des pouvoirs illimités d'utiliser une force excessive contre des personnes placées sous leur autorité, mais la société ne saurait pas plus approuver l'indemnisation de personnes blessées par des agents de la paix dans le cadre de l'exercice légal de leurs fonctions…[19]

223 La juge a noté que les récits des agents différaient des descriptions d'incident qu'ils avaient données dans leurs rapports d'incident, et qu'aucun des agents ne se souvenait comment M. Bevan avait fini à terre. Elle a aussi fait référence aux ordres permanents de Maplehurst, qui encourageaient les membres du personnel à recourir à diverses méthodes pour désamorcer les situations d'hostilité et pour éviter ou minimiser les blessures aux détenus et au personnel. L'établissement leur recommandait par exemple « de sortir de la cellule d'un détenu agité, de marcher à reculons ou de faire des pas de côté pour éviter un coup de poing/un coup de pied, bloquer un coup… ». La juge a conclu que, dans ce cas, les agents n'auraient apparemment pas eu besoin de maintenir et d'intensifier la contrainte.

224 Finalement, la juge a déterminé que la force utilisée contre M. Bevan était injustifiée.

225 Alors que nous rédigions ce rapport, une poursuite civile était en cours contre le Ministère, dans la cause de Frank, le détenu.

Autres mesures de contrainte

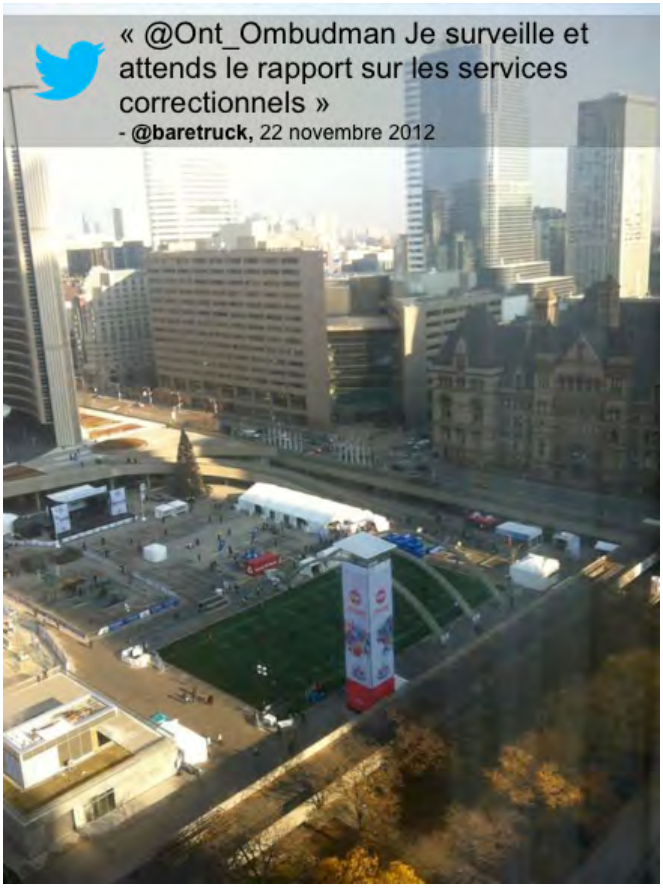
226 Les politiques et les procédures du Ministère sur le recours à une force excessive continuent d'évoluer. Le Ministère a pris des mesures positives pour freiner une tendance troublante que mon Bureau lui avait signalée. Néanmoins, mon enquête a confirmé que beaucoup d'améliorations restent à apporter.

227 Avant de considérer des problèmes particuliers, il serait bon d'avoir une certaine compréhension du milieu dans lequel se côtoient les détenus et les gardiens.

[19] *Ibid*. par. 43.

Système correctionnel

228 Durant notre enquête, les agents correctionnels ont beaucoup communiqué sur les réseaux sociaux au sujet de sa portée. Nous avons surveillé ces discussions et nous avons inclus plusieurs exemples de commentaires faits par des tweetos à propos de notre enquête, à titre indicatif[20]. Beaucoup d'utilisateurs des médias sociaux travaillant dans le secteur correctionnel estimaient que nous devrions aussi tenir compte des conditions de travail difficiles qu'ils devaient endurer. De plus, des agents de première ligne se sont adressés directement à nous pour nous faire savoir qu'à leur avis, il était injuste de discuter du recours à une force excessive sans explorer les problèmes sous-jacents qui influent sur le personnel correctionnel.



[20] Tous ces commentaires (tweets) faits sur Twitter ont été écrits en anglais. Nous les reproduisons ici, traduits en français. Nous avons conservé les noms d'utilisateur des auteurs de ces tweets mais nous avons éliminé les autres noms mentionnés dans les tweets. Dans le premier tweet, la photo montre l'édifice où se trouve le Bureau de l'Ombudsman.

« Un climat de méfiance et d'animosité règne dans le système correctionnel partout dans la province / rien que le MT ou l'Ombudsman puisse faire… »

- **@DanSidsworth**, 15 septembre 2012

229 Plusieurs chefs nous ont aussi parlé des multiples facteurs qui contribuent à la violence dans les prisons, en Ontario.

Surpeuplement

« En Ontario, les détenus dorment à trois, quatre ou cinq par cellule; alors en Ont. il y a 3, 4, 5 fois plus de violence… juste une remarque »

- **@DanSidsworth**, 3 septembre 2012

230 Les agents correctionnels nous ont dit que l'une des premières causes de conflit était le surpeuplement chronique des établissements – avec double ou même triple occupation des cellules. Les hauts dirigeants de plusieurs établissements ont fait écho à cette préoccupation. Un chef d'établissement adjoint a suggéré qu'il pouvait y avoir une corrélation directe entre le nombre élevé de détenus et les incidents de recours à la force. Un autre a déclaré que le surpeuplement menait souvent à l'utilisation de la force contre les détenus :

> Si votre établissement est surpeuplé, votre personnel est surchargé de travail ou n'a pas assez de ressources… ça crée des tensions [pour le personnel], ou pour les détenus, qui peuvent alors s'en prendre au personnel. Certains types ne devraient peut-être pas être placés en groupe, mais vous les mettez dans une unité parce que vous n'avez pas d'autre choix, vous n'avez pas d'espace [d'isolement]…

231 Le problème du surpeuplement des établissements correctionnels a fait l'objet d'un examen judiciaire dans le cadre de la condamnation de détenus, a été évoqué dans de nombreux rapports des médias, et le rapport annuel 2010 du vérificateur général de l'Ontario y a fait référence. Notre Bureau a connaissance de ce problème depuis bien des années. Au cours des quatre dernières années, nous avons reçu près de 200 plaintes sur les conditions de vie des détenus dans un milieu carcéral surpeuplé.

« Pourquoi pas faire un aperçu général de nos établissements, puis réduire votre objectif. Surpeuplement, etc. = violence »
- **@glenkarcher,** 6 avril 2013

Figure 7 : Centre de détention d'Elgin-Middlesex. Photo fournie par Sun Media.

Manque de personnel

232 Le personnel correctionnel nous a fait savoir que l'insuffisance des effectifs était très problématique. Selon lui, les pénuries de personnel sont cause de réduction des programmes pour les détenus et de nombreux « isolements cellulaires » (interdiction pour les détenus de sortir de leur cellule). Quand leurs activités sont réduites, les détenus deviennent frustrés, agités, et plus enclins à la violence.

« @Ont_Ombudsman Heureux de savoir que vous surveillez… Que voulez-vous voir de plus? Violence accrue, pénurie de personnel, on a ça maintenant »

- **@kdnm1966,** 22 août 2012

233 De plus, beaucoup d'agents nous ont dit qu'ils devaient souvent faire de longues heures supplémentaires en raison des pénuries constantes de personnel. Certains nous ont affirmé devoir travailler presque tous les jours. D'après eux, ceci crée un cercle vicieux, car de plus en plus d'agents se mettent en congé de maladie, luttant contre les surcharges de travail, l'épuisement, ou les troubles liés au stress.

234 Au 31 décembre 2012, le Ministère employait théoriquement 3 560 agents correctionnels, mais seulement 3 265 étaient en service actif à temps plein. Les dirigeants des établissements nous ont confirmé qu'ils devaient régulièrement jongler avec les horaires en raison des absences du personnel.

235 En 2011-2012, quelque 342 agents correctionnels et 119 chefs des opérations ont gagné plus de 100 000 $ en Ontario – et ont donc été nommés dans la liste de divulgation des traitements au sein du secteur public. Étant donné que le salaire maximum des agents correctionnels se situe à 32,64 $ de l'heure, et que celui des chefs des opérations est de 74 000 $ par an, on peut raisonnablement présumer que ces hauts revenus représentaient souvent des heures supplémentaires, payées à une fois et demie le tarif horaire normal. Apparemment, le Ministère dépense chaque année des millions de dollars pour appuyer un système correctionnel surchargé de travail et en manque de personnel.

Données démographiques, santé et sécurité des détenus

« Ça fait 12 ans que je travaille dans les prisons et je n'ai jamais vu ça avant. Les détenus n'ont jamais tant eu d'assurance! »

- **@Novman_13,** 7 août 2012

« @Ont_Ombudsman Les prisons provinciales deviennent plus dangereuses chaque jour. Le personnel a besoin d'équipement de sécurité, de formation et de soutien du gouvernement. Vous avez des idées? »
- @**robnimer,** 26 septembre 2012

« @Ont_Ombudsman Le gouvernement a fermé les établissements de SPDI, fermé les établissements de santé mentale; à son avis, qu'est-ce qui allait arriver »
- @**OPSEULocal617,** 6 avril 2013

236 Lors de nos entrevues, le personnel correctionnel a décrit un climat explosif, où il est constamment exposé aux violences verbales et physiques des détenus. De plus en plus, le personnel des établissements se trouve aussi aux prises avec des membres de gangs violents et des détenus atteints de maladies mentales.

237 D'après les statistiques ministérielles, en 2011-2012, le nombre quotidien moyen de détenus en Ontario était de **8 802**. Cette année-là, **71 329** détenus ont été admis dans le système carcéral provincial. Sur ce total, **2 860** ont été signalés comme ayant des liens avec un gang. Près de 14 000 autres avaient des problèmes de santé mentale. Cette même année, il y a eu **3 035** incidents d'agression entre détenus et **191** cas d'agressions commises sur le personnel par des détenus ont été signalés. Sur ce dernier total, **100** cas se sont soldés par des demandes d'indemnisation à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

Relations de travail

« 20 août 2012 : Les agents et les gestionnaires du HWDC sont dans l'impasse à propos des mesures disciplinaires »

- **@DanSidsworth,** 20 août 2012

« L'incompétence des DIR. restera toujours ignorée et excusée, tandis que les AC seront toujours attaqués #suits »

- **@zandwyk15,** 20 août 2012

238 Certains dirigeants nous ont fait remarquer la difficulté de superviser le personnel dans ce contexte. Ils ont évoqué le climat de relations de travail tendu et acerbe, les fréquents arrêts de travail pour des prétextes de santé et de sécurité, et les grèves du zèle. L'un d'eux a mentionné en exemple des agents correctionnels qui travaillaient délibérément au ralenti pour protester contre des mesures disciplinaires touchant un collègue.

« Le recours à la force, c'est à la mode pour la discipline. Tribunal fantoche, qui mène à des congédiements »

- **@Gimmeabud,** 6 avril 2013

239 Des dirigeants syndicaux et des membres du personnel correctionnel nous ont dit qu'ils s'inquiétaient de la nouvelle approche ministérielle sur le recours à la force, perçue comme centrée sur les détenus et « injuste ». Beaucoup ont vivement critiqué les révisions de politiques et procédures du Ministère, même si certains ont admis ne pas avoir vraiment lu les documents en question.

« Du personnel victime de mesures disciplinaires incluant le congédiement à/c de cette enq. Confusion/hésitation = réactions dangereuses. Affaires courantes? Non… »

- **@jansescape,** 5 septembre 2012

240 Le 19 décembre 2011, les agents du Centre de détention de l'Ouest de Toronto ont refusé de travailler, craignant que, sans une formation adéquate du personnel, l'instauration des nouvelles politiques et procédures de recours à la force présente des dangers en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. Une enquête du ministère du Travail a rejeté cette affirmation.

241 Le 13 février 2012, un responsable syndical a écrit au sous-ministre des Services correctionnels, disant que le syndicat recommandait fermement que ses membres évitent tout recours à la force en raison de la mise en œuvre des nouvelles politiques et procédures du Ministère, et de « l'augmentation anormale du nombre de suspensions liées à l'application de la force, attendant l'issue d'une enquête ». En raison de cette position du syndicat, certains agents correctionnels ont refusé de travailler dans des situations exigeant un recours à la force. Ces cas ont été résolus au niveau de chacun des établissements concernés et se sont soldés par des suspensions pour cinq membres du personnel correctionnel.

Pas d'excuse pour l'inexcusable

242 Il ne fait aucun doute que le personnel correctionnel en Ontario travaille dans un climat explosif de tension. De multiples facteurs internes et externes, dont

des demandes accrues dans les systèmes de justice pénale, de soins de santé et de services sociaux, ont contribué à la hausse du nombre de détenus et à l'accroissement des risques de conflits dans les établissements correctionnels. Il ne serait pas réaliste de croire que mon enquête peut résoudre toutes ces tensions. Mon objectif est plutôt d'aider le Ministère à garantir que, dans ce climat déjà très tendu, les détenus ne soient pas victimes d'une force déraisonnable et excessive exercée par leurs geôliers.

243 La violence fait sans doute inévitablement partie du système correctionnel. La force devra probablement toujours être utilisée pour contrôler et protéger certains détenus. En revanche, le recours à une force excessive est illégal, ignoble et inexcusable. Des attaques physiques injustifiées, des gifles, des coups de pied ou des coups de poing immotivés contre les détenus ne sauraient être tolérés, dans aucun contexte.

244 Au cours des quatre dernières années, mon Bureau a reçu plus de 350 plaintes sur des recours à une force excessive. Bien que le Ministère n'ait corroboré que quelques-unes de ces plaintes, beaucoup étaient flagrantes et étaient liées à des détenus particulièrement vulnérables. De plus, dans certains cas, le personnel correctionnel avait délibérément menti, falsifié et détruit des documents, passé des accords avec les détenus, ou occulté et camouflé d'une autre manière des faits à propos de tels incidents pour se protéger ou pour protéger des collègues. Malheureusement, cette conduite éhontée semble symptomatique d'une culture dysfonctionnelle enracinée depuis fort longtemps dans le milieu correctionnel.

245 Pour être clair, je ne suggère nullement que les milliers d'agents qui travaillent dans les établissements correctionnels de l'Ontario sont tous coupables de violence envers des détenus, ou de camouflage des agressions. De toute évidence, beaucoup sont des fonctionnaires dévoués, consciencieux, diligents, qui comprennent l'importance du devoir de respecter et de protéger les détenus sous leur garde, et qui le font dans un contexte extrêmement difficile. En revanche, il serait naïf d'ignorer l'influence d'un élément particulièrement nocif de cette culture – à savoir, la « loi du silence ».

« FAITES BLOC!!! »
- **@Beebs_D,** 20 août 2012

La loi du silence

Il y a une blague qui circule de temps à autre parmi le personnel des établissements correctionnels. En gros, la voici :
Question : Combien d'agents faut-il pour faire culbuter un contrevenant dans les escaliers?
Réponse : Aucun. Il est tombé.
– John Jones, When Loyalty Gets in the Way of Honesty[21]

246 Comme le montrent les récits faits dans ce rapport, la « loi du silence » est un facteur persistant et récurrent dans les cas de recours à une force excessive. Fondamentalement, c'est un encouragement social tacite pour le personnel à cacher des renseignements qui pourraient avoir des répercussions négatives sur un collègue. Comme dans le milieu policier, les pressions exercées pour garder le silence, et même pour mentir afin de protéger un collègue, peuvent être prévalentes et pernicieuses dans le secteur correctionnel, où la sûreté et la sécurité personnelles dépendent souvent du soutien des autres agents. Comme l'a déclaré récemment une juge au Québec, les gardiens de prison font parfois preuve d'une « attitude sclérosée de solidarité »[22] quand ils doivent témoigner contre des collègues.

247 Cette « loi » règne dans les établissements de toute la province, aussi bien dans les petites prisons locales que dans les grands centres de détention. En novembre 2010, une note d'information de l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle a avisé le sous-ministre des Services correctionnels que la loi du silence avait un impact important sur l'achèvement en temps voulu de ses enquêtes.

248 Certains membres du personnel correctionnel nous ont dit que la loi du silence appartenait au passé et que son importance avait régressé. Selon eux, les agents ne sont plus prêts à mettre leur poste en danger pour protéger des collègues. Un haut responsable syndical a catégoriquement nié que les agents hésitent à parler ou qu'il existe un sens accru de la loyauté menant à des camouflages. De plus, certains responsables ministériels que nous avons interviewés ont contesté l'existence de la loi du silence dans le milieu correctionnel actuel.

249 Par contre, de nombreux agents correctionnels ont volontiers admis que l'instinct de garder le silence et de « faire bloc » avec les collègues continuait

[21] Cette citation est tirée d'un article non daté, apparemment publié dans la London Free Press, et qui a été trouvé dans l'Inspector Study and Training Program, Services de justice pour la jeunesse, du Ministère.
[22] *R.* c. *Bellusci*, [2012] CSC 44 par. 24 [*Bellusci*]

de faire intégralement partie de la culture dans le milieu correctionnel. Voici ce qu'a dit un agent, qui comptait 30 années de service :

> C'est dur, parce que dans n'importe quel secteur où on dépend de quelqu'un pour sa propre protection, on va le protéger aussi. Et parfois, si quelqu'un ne fait pas les choses correctement à 100 %, on va continuer de le protéger parce qu'on a besoin de sa protection. Et puis… on ne veut pas moucharder…

250 Le chef d'un grand établissement nous a dit aussi que la loi du silence continuait d'être « un moyen déterminé et systémique pour les agents correctionnels de protéger d'autres agents correctionnels ». Il a déclaré connaître des cas où des menaces de mort et de violence physique avaient été proférées contre des personnes qui avaient dit la vérité, défiant ainsi la loi du silence :

> Actuellement, il y a parmi nous des gens gravement sociopathes qui portent notre uniforme et qui n'ont aucun problème à faire payer ceux qui brisent la loi du silence.

251 Plusieurs membres du personnel correctionnel à qui nous avons parlé, dont des hauts responsables d'établissement, ont reconnu que la loi du silence n'influençait pas seulement les agents correctionnels mais aussi les chefs. Notre enquête l'a confirmé, car elle a révélé divers moyens par lesquels les chefs des services correctionnels renforcent la loi du silence. Certains contribuent au secret de la collusion en acceptant des rapports d'incident mal rédigés ou en omettant d'enquêter avec rigueur sur un incident. Dans le cas d'Albert, le détenu, des hauts responsables ont négligé d'examiner les photographies accablantes de ses blessures. Dans celui de George, autre détenu, des chefs ont accepté inconditionnellement des rapports d'incident, alors qu'ils ne répondaient même pas aux normes minimales. Dans certains cas, les responsables donnent au personnel l'occasion de s'entendre, comme dans le cas de Brian, le détenu, où la chef des opérations a laissé les agents impliqués préparer leurs rapports d'incident ensemble. Certains peuvent même aider les membres du personnel à accorder leurs témoignages, comme dans le cas de Frank, le détenu, où un sous-chef d'établissement adjoint a permis à un agent de regarder la vidéo de l'incident avant de témoigner.

252 Dans certains cas aussi, des chefs peuvent contribuer activement et délibérément à dissimuler un incident, comme dans le cas d'Edward, le détenu, où le chef intérimaire des opérations et d'autres membres du personnel avaient camouflé l'incident et tenté de persuader Edward de ne pas porter plainte. De

même, dans le cas de Frank, un groupe de chefs des opérations avait essayé de cacher ce qui s'était passé et dans celui d'Helen, le chef des opérations concerné avait occulté les faits par crainte de représailles de la part d'un agent correctionnel influent.

253 Historiquement, la loi du silence est une réalité bien concrète du milieu correctionnel. Comme l'a noté un juge en 2004, lorsqu'il a déclaré coupables trois agents du Centre de détention de l'Est de Toronto, pour agression sur un détenu :

> Tous les agents correctionnels ont parlé de leur peur d'être considérés comme des « mouchards », et de leur crainte de briser « la loi du silence » en raison de possibles représailles – pouvant aller jusqu'à les forcer de quitter leur établissement. C'est pourquoi les rapports d'incident ne sont pas faits bien souvent, et pourquoi les gardiens qui violent les règles ne sont pas dénoncés au personnel de gestion… Les règles sont enfreintes tous les jours, nécessairement, pour accomplir le travail. Cet aspect de la culture au CDET semble appuyer et même encourager certains individus à prendre des mesures disciplinaires, contrairement aux règlements, accroissant ainsi les risques d'incidents comme celui-ci[23].

254 Les décisions de la Commission de règlement des griefs, qui statue sur les conflits entre le syndicat représentant les agents correctionnels et le Ministère, ont souvent indiqué que la loi du silence était problématique. Elles ont mentionné que des membres du personnel menaçaient des collègues pour les inciter à « faire bloc » et elles ont fait allusion à la peur constante d'être considéré comme un « mouchard ». Voici ce qu'un membre de la Commission a noté dans une décision :

> Les preuves démontraient irréfutablement que la loi du silence est puissante et omniprésente dans beaucoup d'établissements du ministère des Services correctionnels… quand un agent correctionnel fait preuve d'une grave inconduite au travail – comme une agression contre un détenu maîtrisé et obéissant – … [la loi du silence contraint] les agents correctionnels à fermer les yeux et à ignorer ce qui s'est passé, dans une tentative très regrettable de protéger des agents correctionnels qui ont abusé de leur pouvoir et de la confiance qui leur a été accordée. C'est tout simplement mal, vu les responsabilités qu'ont les agents correctionnels de protéger les détenus dont ils ont la garde et le contrôle. Mais la loi du silence ne fait pas que permettre à des agents correctionnels de mal se

[23] *R. v. Sammy*, [2004] O.J. Nº 598 (Cour de justice de l'Ontario).

comporter, sans conséquences. Elle fait plus de tort encore : elle punit ceux qu'elle ne devrait pas. Elle punit ceux qui osent venir dire la vérité[24].

Vérité et conséquences

255 Les agents correctionnels sont tenus de coopérer avec l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle en vertu de l'article 22 de la *Loi sur le ministère des Services correctionnels*. Le sous-ministre adjoint des Services en établissement nous a déclaré qu'il est du devoir des agents correctionnels de dire la vérité immédiatement, et non pas après coup quand une allégation a été portée, et qu'ils sont passibles de sanctions disciplinaires. La politique du Ministère sur la conduite et la discipline du personnel avertit les employés qu'ils ne doivent ni entraver une enquête, ni dissimuler, détruire, cacher ou refuser des renseignements exigés légalement par un inspecteur. La politique les met aussi en garde contre la falsification des dossiers, le harcèlement et les comportements menaçants, notamment envers des collègues, et l'omission de signaler des actes d'agression ou des agressions présumées, des traitements dégradants, des négligences et toute autre forme de violence.

256 Cependant, le pouvoir de la loi du silence et les conséquences pour ceux qui la brisent ne sauraient être sous-estimés. Dans le monde carcéral, les dénonciateurs sont appelés des « mouchards ». Ils sont traités comme des exclus, des parias. Tant que le personnel n'aura pas l'assurance d'un soutien du Ministère, et qu'il ne sera pas convaincu que ses intérêts seront protégés, sa loyauté restera divisée. Comme nous l'a dit un chef d'établissement, le Ministère ne fait pas suffisamment pour protéger ceux qui disent la vérité.

257 Dans plusieurs dossiers, la Commission de règlement des griefs a suggéré que le Ministère devrait s'attaquer plus directement et plus efficacement au problème de la loi du silence. Comme l'a écrit un vice-président de cette Commission dans une décision :

> … L'employeur devra peut-être élaborer une stratégie plus exhaustive et plus rationnelle en ce qui concerne son approche de cette loi. Il ne peut pas prétendre faire preuve d'autorité morale… présentant cette loi… comme un obstacle à la justice et à l'intégrité dans les Services

[24] *OPSEU* v. *Ontario (Ministry of Community Safety and Correctional Services) (Gillis Grievance)*, [2008] O.G.S.B.A. N° 84 par. 113-114 (ON GSB) [*Gillis Grievance*].

correctionnels, puis être perçu… comme assez indifférent à l'égard de son application[25].

258 Dans une autre décision similaire, un vice-président a écrit qu'il faudrait un effort concerté et soutenu de la part du personnel de gestion du Ministère et du syndicat pour régler le problème de la loi du silence :

> Le personnel de gestion doit considérer ses responsabilités à cet égard… Il devra peut-être reconsidérer son approche envers la loi du silence et se demander si elle est efficace. Dans le cas présent, un certain nombre d'agents correctionnels ont été suspendus de leurs fonctions, en partie pour avoir rédigé des rapports trompeurs et pour avoir menti durant l'enquête, c.-à-d. pour avoir suivi la loi du silence. Cependant, une fois leur période de suspension terminée, ces agents ont repris leur travail normal et leur vie normale… Il n'en a pas été de même pour les trois personnes qui ont osé parler. Pour elles, les répercussions ne sont pas terminées[26].

259 Les retombées d'un bris de la loi du silence peuvent être dévastatrices pour ceux qui disent la vérité, comme la Commission de règlement des griefs l'a souligné dans un autre dossier :

> Ils seront probablement qualifiés de mouchards et généralement ostracisés. Ils seront souvent harcelés de diverses façons, à l'intérieur et à l'extérieur de leur établissement. Il se peut qu'ils découvrent que le seul moyen de remédier au stress dû à cette appellation de mouchard soit de changer d'établissement ou de renoncer à leurs fonctions dans les services correctionnels[27].

260 Les cas de Frank et d'Helen montrent que les employés des services correctionnels qui brisent la loi du silence sont méprisés et menacés, et qu'ils courent des risques de sécurité personnelle pour « avoir mouchardé » leurs collègues. Un chef des opérations dans une prison du nord nous a expliqué qu'il avait écrit des rapports exacts d'incidents de recours à une force excessive, mais que la peinture de son véhicule avait ensuite été rayée et qu'il avait trouvé des mots haineux sur son casier.

---

[25] *OPSEU* v. *Ontario (Ministry of Community Safety and Correctional Services) (Zolnierczyk Grievance)*, [2011] O.G.S.B.A. N° 18 par. 67 (ON GSB).
[26] *Gillis Grievance, supra* note 23 par. 191
[27] *OPSEU* v. *Ontario (Ministry of Community Safety and Correctional Services) (Beltrano Grievance)*, [2008] O.G.S.B.A. N° 143 par. 125 (ON GSB).

261 Une agente correctionnelle nous a dit avoir reçu des menaces au téléphone, chez elle, après avoir fait un rapport disant qu'elle avait été témoin d'un recours à une force excessive contre un détenu. Elle a déclaré que même son chef l'avait réprimandée, l'accusant de « créer des problèmes », quand elle lui avait signalé la première fois l'incident.

La vie d'un « mouchard » – Ian, un agent correctionnel

262 Ce qui est arrivé à l'agent correctionnel Ian montre clairement le dilemme auquel se trouvent confrontés les agents qui brisent la loi du silence. Ian a travaillé en tant qu'agent correctionnel pendant près de 25 ans. Il a exercé son métier dans plusieurs établissements, le plus récemment au Centre de détention de l'Ouest de Toronto. Nous l'avons rencontré pour la première fois en novembre 2011, lors de nos entrevues avec des agents correctionnels sur les recours à une force excessive en milieu carcéral. Il nous a alors parlé de la stigmatisation des « mouchards » mais il a dit rester confiant, pensant qu'il pourrait faire un rapport exact de tout cas de recours à une force excessive dont il serait témoin. Sa résolution a été mise à l'épreuve peu après, le 6 décembre 2011, quand il a vu un agent correctionnel gifler un détenu sans motif légitime durant une fouille pour recherche d'armes. Tout d'abord, aucun des quatre agents présents, dont Ian, n'a mentionné cette gifle dans son rapport d'incident. Mais ayant écouté sa conscience, Ian est finalement allé voir son chef d'établissement. Huit jours après l'incident, il a soumis un addendum à son rapport, mentionnant cette gifle. Le dossier a été transmis à l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle, en vue d'une enquête.

263 Dans son rapport sur cet incident, l'Unité a observé que les quatre agents impliqués avaient échangé leurs rapports initiaux respectifs, et qu'il était courant pour eux de soumettre leurs rapports au représentant syndical avant de les remettre au personnel de gestion. La situation a été aggravée par la conduite d'un chef des opérations qui n'a interrogé aucun des agents concernés à propos de l'allégation de recours à une force excessive faite par le détenu. De plus, ce chef a permis à Ian, délégué syndical en chef de sa section locale, d'agir à titre de représentant syndical pour les trois autres agents.

264 Ian a admis à l'Unité que le groupe s'était ligué pour s'assurer que tous étaient « sur la même longueur d'onde… et dignes de confiance ». Il a aussi indiqué qu'après avoir dit la vérité sur ce qui s'était passé, il avait été tourné en dérision par ses collègues et que l'un d'eux l'avait accusé en lui disant « tu as vendu ton âme au diable ». Les trois autres agents ont continué de nier que le détenu ait été giflé. Le Ministère les a suspendus de leurs fonctions puis les a renvoyés

tous les trois, y compris le président de la section locale du syndicat. Ian, le seul agent correctionnel qui avait dit la vérité, a reçu une lettre de réprimande. Il a aussi souffert de plus graves répercussions – mais dans son cas, sa punition lui est venue de ses collègues.

265 Ian s'est adressé à notre Bureau après des mois de harcèlement et d'intimidation de la part de ses collègues. Dans sa lettre de plainte, il a dit sans ménagement :

> J'ai brisé la « loi du silence » qui existe entre les agents correctionnels et maintenant j'en paie le prix, voilà. Je suis à présent considéré comme un « mouchard »…

266 Ian nous a expliqué qu'après avoir été témoin de la gifle fatidique, il avait vainement tenté de convaincre ses collègues de dire la vérité. Quand il a finalement osé raconter honnêtement ce qui s'était passé, il a aussitôt été exclu. Tout d'abord, des pressions ont été faites sur lui pour qu'il présente un grief alléguant qu'il avait été contraint de coopérer avec le personnel de gestion. Quand il a refusé, la situation s'est aggravée. Ses collègues l'ont chassé de leurs conversations, lui ont lancé de mauvais regards, se sont moqués de lui et lui ont tourné le dos quand il entrait dans une pièce. Durant les pauses, ils lui ont dit « va-t'en » et l'ont obligé à s'asseoir tout seul. Puis des notes sont apparues dans des endroits bien visibles de l'établissement : une feuille sur laquelle était écrite « LES GARDIENS EN 1er » a été épinglée sur le babillard, une affiche officielle a été gribouillée avec ces mots « LES GARDIENS EN PREMIER » et une autre avec cette inscription « LE DIABLE QU'ON NE CONNAÎT PAS ». Les auteurs sont restés anonymes et ils n'ont pas nommé Ian, mais le message lui était clairement destiné. Deux agents qui avaient tout d'abord soutenu Ian lui ont dit de ne plus venir dans leur bureau. Quelqu'un les avait avertis, leur disant « vous vous faites repérer parce que vous donnez refuge à un mouchard ».

267 Ian a informé le personnel de gestion de ces faits. Il a aussi déposé plainte en vertu de la politique de prévention de la discrimination et du harcèlement sexuel en milieu de travail. Des hauts dirigeants de l'établissement nous ont dit qu'ils croyaient à la version des faits donnée par Ian. Ils savaient bien qu'il était ostracisé et tourmenté pour avoir brisé la loi du silence, mais ils ne pouvaient pas y faire grand-chose. Il était difficile d'identifier les coupables et il n'y avait pas de preuves suffisantes pour justifier des mesures disciplinaires envers d'autres. Tout ça se résumait surtout à des « on-dit » et les harcèlements étaient souvent indirects, subtils et anonymes. En outre, il y avait l'enquête indépendante sur sa plainte en vertu de la politique de prévention de la

discrimination et du harcèlement sexuel en milieu de travail – qui n'a pas toujours pas été instruite.

268 Jusqu'à présent, dire la vérité a effectivement coûté à Ian un emploi qu'il était fier d'exercer, mettant sa carrière entre parenthèses. Après des mois d'exclusion sociale et de mépris, il a finalement quitté son établissement en congé administratif payé. Notre Bureau ayant alerté les hauts dirigeants ministériels de sa situation critique, le Ministère a redoublé d'efforts pour lui trouver un autre emploi approprié. Des hauts dirigeants de l'établissement ont reconnu que la réputation d'Ian, maintenant connu comme briseur de la loi du silence, le suivrait probablement partout où il irait dans le système correctionnel. Pendant des mois, Ian est resté chez lui, payé à ne rien faire, le cœur brisé – victime d'un système social complètement dysfonctionnel où l'honnêteté peut coûter terriblement cher. Récemment, il a obtenu un poste administratif dans un autre ministère.

269 Le sous-ministre adjoint des Services en établissement nous a dit que le Ministère offrait un soutien aux agents qui expriment des craintes de représailles pour avoir donné des renseignements exacts sur des cas de recours à une force excessive. Le Ministère a transféré certains agents dans d'autres établissements, mais le sous-ministre adjoint a fait remarquer que c'était parfois « difficile, car ils vont travailler avec d'autres agents correctionnels » dans un milieu où les nouvelles sur les violations de la loi du silence se répandent vite et loin. En outre, certains agents peuvent être réticents à changer d'établissement. Le sous-ministre adjoint a ajouté que le Ministère avait aussi offert de transférer certains membres du personnel dans d'autres ministères, et de les soutenir dans le cadre du programme d'aide aux employés – leur donnant même une protection à domicile.

270 Depuis janvier 2010, le Ministère a reçu des plaintes de quatre agents correctionnels, dont Ian, disant qu'ils avaient été menacés pour avoir brisé la loi du silence dans des cas de violences contre des détenus. Trois avaient participé à l'incident dont Helen, la détenue, avait été victime. Ces trois agents sont restés en poste à la Prison de Sarnia, mais le Ministère leur a dit d'aviser directement le chef d'établissement de toute crainte de représailles et il leur a donné un numéro spécial d'appel pour la police locale. Le Ministère leur a aussi offert le soutien du Programme d'aide aux employés de la fonction publique de l'Ontario. Dans le cas d'un agent, la Police provinciale de l'Ontario a aussi fait une évaluation des menaces.

Faire échec à la loi du silence

271 Certaines des personnes que nous avons interviewées nous ont dit que la loi du silence était un sujet tabou pour le Ministère. Certains responsables ont minimisé l'importance de cette loi ou ont refusé d'en reconnaître l'existence. Nous avons appris que des responsables ministériels avaient même suggéré à l'occasion que l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle élimine ou reformule toute référence à la loi du silence dans ses rapports. Bien que certains puissent contester l'existence ou l'importance de cette loi dans les établissements correctionnels de l'Ontario, les preuves obtenues lors de mon enquête montrent qu'elle est bien en vigueur, et profondément enracinée dans le milieu correctionnel. De toute évidence, cette loi joue un rôle crucial dans les cas de recours à une force excessive. Elle favorise la violence contre les détenus, car elle permet aux membres du personnel correctionnel de se défouler de leurs frustrations contre ceux dont ils ont la garde, étant convaincus que leurs collègues les soutiendront et cacheront leurs actes répréhensibles. De plus, la loi du silence punit les employés honnêtes, qui risquent de compromettre leur propre bien-être personnel en ne s'y conformant pas.

272 Comme le montre le cas d'Helen, la détenue, l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle a le pouvoir d'enquêter sur les allégations d'intimidation des témoins. Le Ministère a récemment montré sa volonté de prendre des mesures strictes quand de telles allégations sont corroborées. Mais la situation est plus trouble quand les représailles pour un non-respect de la loi du silence prennent la forme d'une accumulation journalière de gestes de mépris, de regards hostiles, de chuchotements et d'affronts. Il y a aussi les cas plus insidieux où le personnel correctionnel tarde à venir en aide à ceux qui ont brisé la loi du silence.

273 La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* stipule que les employeurs doivent prendre des mesures pour prévenir le harcèlement au travail. De plus, la politique de prévention de la discrimination et du harcèlement sexuel en milieu de travail, du gouvernement de l'Ontario, prévoit des enquêtes en cas d'intimidation et d'autres actes de conduite inappropriée de la part des employés. Le ministère des Services gouvernementaux veille à l'application de cette politique, en vertu de laquelle le personnel correctionnel peut porter plainte pour intimidation par des pairs, comme dans le cas d'Ian, l'agent correctionnel. Malheureusement, cette option n'est pas d'un grand secours quand le harcèlement est anonyme ou subtil.

274 Le sous-ministre adjoint des Services en établissement nous a concédé que la loi du silence existait. Il a déclaré que la formation était importante pour faire

comprendre aux agents leurs responsabilités et leur obligation de rendre des comptes, ainsi que les conséquences de cette loi et le soutien offert aux victimes de représailles. Il nous a dit que, depuis le début de notre enquête, il avait personnellement émis des notes de service à l'intention du personnel correctionnel, visité des établissements et fait des allocutions pour souligner la politique de tolérance zéro aussi bien pour les recours à une force excessive que pour les représailles envers ceux qui osent parler. Il a ajouté que le Ministère continuait de lutter contre cette loi en imposant des sanctions disciplinaires aux agents qui dissimulent des renseignements et en installant des caméras de surveillance pour réduire les occasions d'inconduite.

275 Le Ministère a aussi évoqué d'autres mesures qu'il met en œuvre actuellement pour remédier à l'intimidation par des pairs. Sa Déclaration de principes déontologiques prévoit des remontrances en cas de menace, harcèlement, discrimination, humiliation et traitement dégradant envers des détenus et des collègues. Elle souligne le devoir de protéger ceux qui pourraient s'exposer à des représailles pour avoir signalé un comportement répréhensible. Alors que nous rédigions ce rapport, le Ministère préparait un nouveau Code de conduite. L'ébauche que nous avons vue traitait notamment de divers comportements du personnel, comme ne pas venir régulièrement au travail, participer à des grèves illégales, faire mauvais usage des ressources de technologie de l'information, avoir des contacts avec des criminels connus et commettre des crimes, entre autres des agressions. Ce nouveau Code de conduite interdit notamment la discrimination, le harcèlement, les menaces ou les intimidations et il encourage le personnel à faire des rapports exacts et immédiats sur les actes répréhensibles. Cependant, ni la Déclaration de principes déontologiques, ni l'ébauche du Code de conduite ne font spécifiquement référence à la loi du silence.

276 Le Ministère a aussi émis une politique sur les menaces contre le personnel des services correctionnels et autre personnel, qui donne des directives sur les rapports à faire, les avis à communiquer à la police et les autres mesures à prendre en cas de menaces. Le 9 juillet 2012, le directeur de la Direction du soutien opérationnel et administratif a émis une note de service à l'intention des directeurs régionaux qui faisait référence à la politique, définissait clairement les attentes envers le personnel relativement à toute intimidation ou toute menace, et il a demandé qu'elle soit communiquée au personnel correctionnel. Le 19 septembre 2012, le sous-ministre adjoint des Services en établissement a fait circuler une note de service à l'intention de tout le personnel soulignant que chaque acte présumé de violence en milieu de travail commis par « un détenu, un membre du public, un travailleur ou une autre personne » doit être signalé au chef ou au superviseur, qu'une enquête sur l'incident doit être faite

immédiatement et que la police doit être avisée. Cette note de service comportait un lien vers la politique sur les menaces. Cependant, bien que la politique s'applique clairement aux actes d'agression, de menace ou d'intimidation des détenus contre le personnel correctionnel, elle ne fait aucune mention des menaces provenant de pairs. De plus, les notes de service et directives associées font uniquement référence aux menaces faites par des détenus et d'anciens détenus contre le personnel. Il n'y a aucune mention de la loi du silence.

277 Le Ministère a son propre programme de prévention de la violence en milieu de travail, qui traite de cette question grâce à des évaluations officielles des risques. Malheureusement, là encore, l'outil d'évaluation ne fait aucune référence explicite aux harcèlements ou aux autres moyens que le personnel emploie pour faire respecter la loi du silence.

278 Actuellement, l'impulsion de camoufler les recours à une force excessive semble presque automatique chez beaucoup de membres du personnel correctionnel. Tant que le Ministère ne fera pas d'efforts concertés pour lutter directement contre la loi du silence, elle continuera probablement de régner et de compromettre la sécurité des détenus et des employés correctionnels en Ontario. Bien que le Ministère ait fait des efforts en ce sens récemment, il doit prendre des mesures plus cohérentes, plus directes et plus puissantes pour faire échec à la loi du silence. Il ne s'agit pas là d'un problème isolé, que devrait régler chaque établissement au niveau local. Cette loi est très répandue, complexe et insidieuse. L'objectif d'éradiquer la loi du silence de tous les établissements correctionnels en Ontario doit venir du plus haut niveau de la conscience ministérielle et doit être poursuivi sans relâche.

279 Tout d'abord, des directives écrites claires, sous la forme de notes de service, de politiques et d'autres communications, doivent être données au personnel, lui signifiant que la loi du silence – à laquelle certains membres du personnel font référence par l'expression « faire bloc » – ne sera pas tolérée. Le Ministère devrait expressément faire savoir que le personnel qui omet de divulguer des renseignements sur une agression contre un détenu, ou qui participe à une tentative de représailles contre ceux qui ne se plient pas à la loi du silence, s'expose à des sanctions disciplinaires allant jusqu'au congédiement. Cette directive doit venir de haut, pour signaler la gravité du problème et le sérieux de la volonté ministérielle à l'éradiquer.

Recommandation 1

Le sous-ministre des Services correctionnels devrait émettre une directive à l'intention de tout le personnel correctionnel l'avisant que la loi du silence ne sera pas tolérée et que tous ceux qui se taisent face à elle, ou qui prennent des mesures pour l'appliquer, feront l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à inclure le congédiement.

Recommandation 2

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait modifier son ébauche de Code de Conduite, sa politique sur les menaces contre le personnel des services correctionnels et autre personnel, et son Programme de prévention de la violence en milieu de travail, afin de faire spécifiquement référence à la loi du silence et aux mesures en place pour le personnel victime de son application.

280 Le Ministère devrait aussi immédiatement instituer une pratique exigeant que les établissements correctionnels avisent la haute direction en cas d'allégations de représailles à la suite d'un bris de la loi du silence. Les établissements locaux ne devraient pas devoir régler seuls ces plaintes. Le Ministère devrait s'assurer que ces cas sont transférés à un niveau supérieur, examinés en profondeur, et font rapidement l'objet d'une enquête par une tierce partie en vertu de la politique de prévention de la discrimination et du harcèlement sexuel en milieu de travail, ou par d'autres moyens. Comme l'ont montré les enquêtes de l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle, une enquête officielle indépendante peut souvent mieux faire ressortir la vérité qu'un examen local fait par le personnel de gestion de l'établissement.

Recommandation 3

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait s'assurer que sa haute direction est informée de toute allégation de représailles pour bris de la loi du silence, que ces cas sont traités rapidement et soumis à une enquête indépendante prompte et approfondie.

281 Le Ministère devrait aussi faire plus d'efforts afin d'aider les agents qui sont exposés à des représailles pour avoir brisé la loi du silence. Les hauts dirigeants au sein du Ministère doivent être les premiers responsables de la résolution de ce problème. Ils ne devraient pas laisser aux administrateurs locaux le soin de

protéger les membres du personnel qui en souffrent et de trouver d'autres emplois pour eux. Dans toute la mesure du possible, le Ministère devrait s'efforcer d'expulser définitivement du système correctionnel ceux qui se livrent à des représailles contre des collègues, au lieu de muter leurs victimes. Bien sûr, je comprends que, pour des raisons de sécurité, il peut n'y avoir d'autre option que d'extraire les victimes d'un environnement professionnel empoisonné. Par conséquent, le Ministère devrait prendre des mesures proactives, au sein de son organisme et dans d'autres entités provinciales, pour donner aux agents correctionnels ainsi touchés des possibilités réalistes de trouver un autre emploi convenable. Les personnes qui sont victimes de harcèlement au travail pour avoir brisé la loi du silence ne devraient pas avoir à rester indéfiniment en congé forcé.

Recommandation 4

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait garantir que ses hauts dirigeants, au sein du Ministère, sont les premiers à assumer la responsabilité d'aider les agents victimes de représailles pour bris de la loi du silence, qu'ils s'efforcent d'expulser du système correctionnel les employés qui se livrent à de telles représailles, et qu'ils font activement des recherches pour trouver d'autres postes aux victimes, le cas échéant.

282 Il est fort utile de faire partager les leçons tirées d'événements réels. Le Ministère devrait prendre l'initiative de donner au personnel des exemples de cas de loi du silence et de souligner les conséquences d'une inconduite à cet égard. Certes, le personnel peut apprendre par le bouche à oreille quelles mesures disciplinaires ont été prises envers ceux qui se sont pliés à la loi du silence ou l'ont fait respecter. Mais il serait bon que le Ministère mette officiellement en garde son personnel. Sans forcément identifier les contrevenants par leur nom, le Ministère devrait nommer et discréditer les actes d'inconduite, pour souligner l'objectif de tolérance zéro.

Recommandation 5

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait régulièrement fournir à tout le personnel correctionnel des renseignements sur les mesures d'action qu'il a prises, dans des cas individuels, pour remédier à la loi du silence.

283 Je comprends bien qu'il ne sera pas facile au Ministère de s'attaquer à la loi du silence. Mais parfois, pour apporter des changements culturels, il faut prendre des mesures radicales. Le climat actuel du milieu correctionnel résulte d'une longue évolution et, depuis trop longtemps, on l'a laissé gangréner.

Déplacer des montagnes – Transformer la culture correctionnelle

284 Les initiatives prises par le Ministère pour remédier aux recours à une force excessive – et à la loi du silence qui les occulte si souvent – ne peuvent réussir que dans la mesure où les employés correctionnels sont ouverts aux changements. La plupart de ces employés travaillent dans le système correctionnel depuis des décennies. Leurs coutumes et leurs pratiques sont probablement ancrées dans leur vie et il se peut que beaucoup résistent aux tentatives que fera le Ministère pour changer le cours des choses. Pour garantir le respect des politiques et procédures du Ministère sur l'application appropriée de la force, il serait peut-être plus facile de former de nouvelles recrues, non contaminées par la culture du secteur correctionnel, mais le Ministère n'a engagé aucun agent correctionnel parmi le grand public depuis 2010.

285 Des membres du personnel correctionnel nous ont dit qu'en raison du manque de rigueur des précédentes méthodes de recrutement du Ministère, celui-ci avait parfois engagé des personnes qui ne devraient pas travailler dans le milieu correctionnel. Il s'est trouvé que certains agents correctionnels avaient des affiliations criminelles, ou étaient coupables de contrebande dans les établissements correctionnels. Voici ce que nous a dit un chef d'établissement :

> Certains membres du personnel sont des criminels. Ils ne sont pas uniquement criminels parce qu'ils font de la contrebande. Ils le sont aussi parce qu'ils font payer toute personne qui ose briser la loi [du silence].

286 Nous avons entendu parler d'un cas extrême datant de juillet 2009, dans lequel un agent correctionnel de la Prison de North Bay s'était arrangé pour que des collègues attaquent un détenu accusé d'avoir sexuellement agressé un membre de la parenté de cet agent. L'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle a corroboré cette conspiration, en s'appuyant en partie sur des messages textes probants concernant l'organisation de ce passage à tabac. Cinq membres du personnel ont été licenciés, dont le chef d'établissement adjoint.

287 Le Ministère a conçu un programme d'actualisation du recrutement, pour attirer des agents correctionnels de plus haut niveau, en se servant d'outils perfectionnés de recrutement, d'évaluation et de sélection, permettant par exemple de faire des vérifications plus complètes des antécédents et des capacités psychologiques et physiques. Cependant, ce programme n'est pas encore complètement en place.

288 En 2010, pour remédier à d'importants manques de personnel, 80 personnes ont été engagées à titre conditionnel – sans passer par le processus standard de recrutement et d'évaluation. Quand des tests de sécurité et d'antécédents ont été effectués, ils ont révélé que quatre de ces personnes ne convenaient pas au secteur correctionnel – dont l'une en raison de ses contacts avec un gang de motards.

289 En 2012, 80 agents correctionnels titulaires et 72 agents contractuels qui avaient travaillé dans les services à la jeunesse ont été transférés du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, sans passer par le processus perfectionné d'embauche, ne recevant qu'une formation de « conversion » d'un peu plus de deux semaines.

290 Le Ministère nous a dit qu'il commencerait à recruter de nouveaux candidats à des postes d'agents correctionnels en mars 2013 et qu'il espérait commencer leur formation à l'automne. Il a affiché des offres d'emploi pour 80 postes contractuels au Centre de détention du Sud de Toronto en mars 2013. Il compte engager et former 100 recrues d'octobre 2013 à mars 2014, 200 en 2015, et continuer ensuite à renforcer les effectifs. Le Ministère nous a dit que ces augmentations lui permettront de réduire les coûts d'heures supplémentaires et les isolements cellulaires, ainsi que d'offrir de meilleurs programmes aux détenus – tout ceci dans l'espoir de réduire les tensions et les situations qui exigent un recours à la force dans les établissements.

291 L'injection d'un sang nouveau dans le système correctionnel donnera au Ministère l'occasion de renforcer l'application des tactiques défensives pertinentes, ainsi que de ses révisions de politiques et procédures. Ceci dit, le Ministère devrait aussi s'assurer que tout programme d'orientation inclut des directives sur des cas précis de recours à une force excessive et de loi du silence. Les histoires d'incidents réels, incitant à la précaution, peuvent donner de puissants enseignements. Les recrues devraient recevoir des exemples des conséquences qui ont découlé de découvertes de cas de recours à une force excessive et de dissimulations – incluant des mesures disciplinaires, des congédiements et des poursuites criminelles. Elles devraient aussi être

informées de ce qu'elles doivent faire en cas de harcèlement ou de pressions de la part de leurs collègues pour qu'elles se plient à la loi du silence.

Recommandation 6

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait s'assurer que toutes les nouvelles recrues reçoivent des instructions sur les incidents liés à un recours à une force excessive et à l'application de la loi du silence, incluant des renseignements sur les sanctions disciplinaires et les conséquences pénales d'une telle inconduite. Il devrait aussi leur faire savoir comment demander de l'aide en cas de pressions visant à faire respecter la loi du silence.

Préparation en groupe et mise en commun des rapports

292 Dans les incidents de recours à la force, les rapports préparés par les membres du personnel impliqués et les témoins apportent des preuves requises pour évaluer si la force était raisonnable ou excessive. Cependant, la valeur probante de ces rapports est bien souvent compromise car les membres du personnel se consultent les uns les autres. Par exemple, quand Brian, le détenu, a été blessé, deux agents correctionnels ont rédigé leur rapport ensemble, pendant qu'un chef des opérations les observait. Dans le cas de Frank, autre détenu, trois chefs des opérations ont discuté comment rendre compte de l'incident. Et l'agent qui avait agressé Helen a montré son rapport à d'autres, tentant d'influencer les preuves que ceux-ci allaient donner. De toute évidence, les rapports préparés ainsi ne sont pas fiables. Même dans les cas moins controversés, le risque est grand que les rapports préparés en groupe reflètent un consensus, au lieu de retracer individuellement les faits tels qu'ils ont été perçus par chacun.

Séparation et silence

293 En réponse aux préoccupations signalées par mon Bureau et par l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle à propos de la qualité des rapports faits dans les établissements, le Ministère a émis une nouvelle politique de rédaction des rapports en mars 2012, ainsi que des conseils et des directives. Au printemps 2012, il a aussi instauré un programme de perfectionnement dans la rédaction des rapports, pour tous les agents correctionnels. En janvier 2013, plus de 90 % des agents correctionnels avaient déjà été formés aux nouvelles normes.

294 La politique du Ministère n'interdit pas expressément au personnel de rédiger des rapports en groupe. En revanche, le nouveau matériel de formation souligne que les agents devraient écrire leur propre rapport et éviter de les préparer ensemble. À la rubrique « Écrivez votre propre rapport », un guide de référence indique ceci :

- Le rapport d'incident est une déclaration complète qui doit être faite par VOUS, décrivant clairement VOS observations et participation en réponse à un problème/un incident.
- Rédigez votre propre rapport d'incident en fonction de ce que VOUS avez vu, entendu, touché, senti, goûté; en fonction de la situation dont vous avez été témoin ou que vous avez observée; et en fonction de ce que vous avez fait et de ce que vous avez vu d'autres faire.
- Quand vous avez vécu une situation avec d'autres agents, ne collaborez pas délibérément avec eux pour produire des rapports identiques. Rédigez votre propre rapport.
- Si votre rapport d'incident est utilisé au tribunal, ou lors d'une enquête, votre crédibilité et celle de votre rapport seront rapidement réduites à néant si un enquêteur ou un avocat peut prouver que VOUS n'avez pas vraiment observé ou vu les faits que vous avez rapportés dans votre rapport d'incident[28].

295 Malgré les efforts récents du Ministère pour améliorer les méthodes de rédaction des rapports, les enquêteurs de mon Bureau ont été informés que la préparation de rapports en groupe et les échanges sur la teneur de ces documents continuent de se faire dans les établissements.

296 Un agent correctionnel nous a parlé très ouvertement de cette pratique. Il nous a dit que les agents discutaient régulièrement des incidents de recours à la force avant de rédiger leur rapport, pour « être tous sur la même longueur d'onde » et pour vérifier les faits. Un chef de la sécurité dans un établissement nous a dit qu'il avait découvert des membres du personnel en train de copier mutuellement leurs rapports, allant même jusqu'à copier-coller certaines parties en se servant d'un ordinateur. Quand des rapports lui semblaient identiques, il est allé jusqu'à vérifier leur nombre de mots respectif et à questionner le personnel sur cette uniformité suspecte. Un inspecteur de l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle que nous avons interviewé nous a dit

[28] Collège de formation correctionnelle de l'Ontario, ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, *Correctional Officer Report Writing – Risk Management Training* (Reference Guide) (Imprimeur de la Reine, 2012).

qu'il avait vu plusieurs cas où les rapports d'incident semblaient écrits à partir d'un même modèle – leurs seules différences étant les noms des agents.

297 Dans son rapport du 20 juin 2012, le chef de la surveillance et des enquêtes a recommandé que le Ministère élabore une politique stipulant que les parties impliquées dans des incidents de recours à la force soient séparées, quand ceci s'avère faisable sur le plan de la logistique, jusqu'à ce que leurs rapports d'incident soient terminés. Il a recommandé que, dans les établissements plus petits où il pourrait ne pas être pratique d'isoler les membres du personnel, ceux-ci devraient recevoir strictement l'ordre de ne pas communiquer à propos d'un incident jusqu'à l'achèvement des rapports d'incident, du processus d'examen local et de toute enquête ultérieure. Le Ministère s'est engagé à commencer de mettre en œuvre ces recommandations au printemps 2013.

298 Isoler le personnel impliqué dans un incident jusqu'à l'achèvement d'une enquête est un processus semblable à celui suivi dans les situations où des gens sont gravement blessés ou tués lors d'interactions avec la police. En Ontario, les règlements en vertu de la *Loi sur les services policiers* stipulent que les policiers impliqués dans de tels incidents doivent être isolés et leur interdisent de communiquer, directement ou indirectement, avec tout autre collègue concerné, tant que l'Unité des enquêtes spéciales n'a pas terminé ses entrevues. Ces règles permettent de réduire les possibilités que les récits des témoins soient influencés – consciemment ou non – par des échanges de renseignements. Elles sont tout aussi sensées dans le contexte correctionnel, et je suis ravi de voir que le Ministère prend cette voie. Je suivrai de près son engagement à apporter ce changement de procédures.

Recommandation 7

Le Ministère devrait instaurer une politique stipulant que les membres du personnel correctionnel impliqués dans un incident de recours à la force doivent rester isolés pendant qu'ils rédigent leurs rapports d'incident et s'abstenir de communiquer les uns avec les autres, directement ou indirectement, à propos de l'incident jusqu'à la fin de toute enquête interne ou externe à cet égard.

Disposer des moyens nécessaires

299 Pour leur défense, certains agents nous ont expliqué que, comme ils rédigent généralement leurs rapports dans la même salle du personnel, il leur est presque impossible d'éviter les contacts les uns avec les autres. Ils nous ont aussi dit

qu'ils n'avaient pas suffisamment de temps ou pas suffisamment accès à des ordinateurs pour que chacun rédige le rapport personnel détaillé qu'exige maintenant le Ministère. Certes, la politique ministérielle a toujours enjoint au personnel de faire des rapports d'incident complets en cas de recours à la force, mais ce n'est que récemment que le Ministère a commencé à imposer des sanctions plus strictes pour faire respecter les règles quant aux rapports d'incident.

300 Pour être juste envers les membres du personnel responsables de rédiger ces rapports, le Ministère devrait reconsidérer les ressources mises à leur disposition afin de s'assurer qu'ils ont l'accès à la technologie et le temps requis pour remplir leurs rapports conformément aux normes imposées.

Recommandation 8

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait reconsidérer les ressources mises à la disposition des membres du personnel correctionnel et s'assurer qu'ils disposent de la technologie adéquate et du temps nécessaire pour faire des rapports complets sur les incidents de recours à la force.

Partager, de la même façon

301 Bien que l'isolement et l'interdiction de partager des renseignements probants soient des précautions importantes, leur efficacité peut se trouver compromise par l'ingérence de représentants syndicaux. Ian, l'agent correctionnel, a témoigné que le personnel du Centre de détention de l'Ouest de Toronto montrait régulièrement ses rapports à ses représentants syndicaux, avant de les remettre au personnel de gestion. En outre, Ian avait été autorisé à agir en tant que représentant syndical de trois collègues, alors que ceux-ci étaient interrogés par un chef à propos d'un incident auquel lui-même avait participé. Dans le cas d'Albert, le détenu, l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle a constaté que le représentant syndical avait divulgué aux témoins des rapports d'incident faits par d'autres membres du syndicat, avant leurs entrevues, ce qui pouvait entacher leurs preuves et nuire à l'enquête.

302 Récemment, le Ministère a pris des mesures pour restreindre l'accès aux rapports faits en établissement. Le 12 janvier 2012, le sous-ministre adjoint des Services en établissement a fait circuler une note de service à tous les chefs d'établissement, soulignant que les rapports d'incident et d'infraction sont la propriété du Ministère et qu'il est interdit d'en faire des copies pour des raisons

personnelles, de les reproduire pour les garder personnellement ou de les transmettre à quiconque, sans l'autorisation écrite du chef d'établissement. Les chefs d'établissement ont aussi reçu l'ordre de veiller à ce que tous les membres du personnel prennent connaissance de ces exigences, à inclure aux ordres permanents de l'établissement. Le 15 octobre 2012, le sous-ministre adjoint du Soutien opérationnel a communiqué d'autres instructions aux directeurs régionaux et aux chefs d'établissement sur la sécurisation et le stockage des rapports d'incident. Néanmoins, la possibilité subsiste que des représentants syndicaux influencent la préparation des rapports et le processus d'enquête, en divulguant des renseignements délibérément ou par inadvertance.

303 Quand des membres du personnel consultent leurs représentants syndicaux à propos de leurs rapports, avant de les achever ou de les remettre officiellement, le risque existe qu'un représentant syndical suggère des changements ou modifie le rapport d'une autre manière. Récemment, la Cour d'appel de l'Ontario s'est penchée sur les répercussions des consultations entre policiers et avocats dans des cas soumis à l'Unité des enquêtes spéciales[29]. La Cour a souligné qu'il était fondamentalement important pour la fiabilité et l'intégrité des preuves d'un policier que ses notes reflètent uniquement sa version personnelle des faits. Elle a conclu que la participation des avocats à la préparation des notes pouvait influencer la manière dont les policiers rédigeaient leurs rapports et a rendu un jugement déclaratoire disant que les policiers impliqués dans une enquête de l'UES n'aient pas le droit de faire approuver leurs notes par un avocat, ou de se faire aider par lui pour les préparer. La même logique s'applique au système correctionnel et aux recours à la force. Le Ministère devrait expressément interdire aux membres du personnel de discuter la teneur de leurs rapports avec quiconque, y compris avec un représentant syndical ou un avocat, durant le processus de rédaction.

Recommandation 9

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait modifier sa politique de rédaction des rapports pour interdire à tout le personnel correctionnel de conférer avec quiconque au sujet de la préparation des rapports en établissement, sauf pour répondre à des demandes de clarification durant un examen interne fait par le personnel de gestion ou une enquête externe sur les incidents de recours à la force.

[29] *Schaeffer v. Ontario (Provincial Police)*, 2011 ONCA 716; requête pour permission d'appeler recueillie, *Wood* v. *Schaeffer*, [2012] S.C.C.A. N° 6.

304 Dans mes deux rapports d'enquête sur l'Unité des enquêtes spéciales – *Une surveillance imperceptible* (2008) et *Le sabordage de la surveillance* (2011)[30] – j'ai exprimé mes préoccupations au sujet des avocats qui représentent plusieurs policiers impliqués dans des causes examinées par l'Unité des enquêtes spéciales. Retenir conjointement les services d'un avocat dans ces circonstances contourne les règles de l'isolement ainsi que les interdictions de communication en vertu de la *Loi sur les services policiers*, étant donné que les avocats ne sont pas en droit de dissimuler des renseignements à leurs clients.

305 En novembre 2012, le Barreau du Haut-Canada a communiqué un avis au secteur juridique, déconseillant fortement la représentation conjointe des policiers dans ces situations et faisant cette observation : « Il est difficile de concevoir comment des policiers qui ne doivent pas avoir de contact les uns avec les autres peuvent être représentés correctement par un même avocat. »

306 Bien que les agents correctionnels soient en droit de demander l'aide de leur syndicat lors des enquêtes sur le recours à la force, il faut concilier ce droit avec la nécessité de protéger l'intégrité du processus d'enquête et de réduire les risques d'entacher les éléments de preuve.

307 Dans ces cas, le personnel des services correctionnels devrait uniquement être autorisé à communiquer ses rapports d'incident et autres rapports aux représentants syndicaux, et à en discuter avec eux, dans des circonstances bien définies – à savoir quand ces rapports ont déjà été remis au personnel de gestion et approuvés par lui, et avec l'autorisation expresse du chef d'établissement. Dans de telles circonstances, les représentants syndicaux devraient s'engager par écrit à ne divulguer à personne le moindre renseignement obtenu lors de discussions avec des agents correctionnels, ou à la lecture de leurs rapports.

Recommandation 10

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait interdire aux agents correctionnels de communiquer à leurs représentants syndicaux tout renseignement, rapport d'incident ou autre rapport fait en établissement sur les incidents de recours à la force, à moins que ces rapports n'aient été soumis au personnel de gestion et approuvés par lui, que le chef d'établissement n'ait approuvé cette divulgation, et que le représentant syndical ne se soit engagé par écrit à ne pas divulguer à d'autres les renseignements ou les rapports.

[30] Les deux rapports peuvent être consultés à : http://www.ombudsman.on.ca/Investigations/SORT-Investigations/Completed/Oversight-of-police--Oversight-Undermined.aspx .

308 De plus, le Ministère devrait s'assurer qu'aucun représentant syndical qui a participé à un incident n'est consulté par un autre membre du personnel impliqué dans ce même incident, ou n'agit en son nom.

Recommandation 11

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait ordonner qu'aucun membre du personnel impliqué dans un incident de recours à la force ne soit autorisé à consulter ou à représenter un autre membre du personnel, relativement à cet incident.

309 Enfin, pour réduire les risques de partage indirect de l'information et de rapports par le biais d'un représentant syndical commun, la représentation conjointe de membres du personnel lors des enquêtes sur des incidents de recours à la force devrait être interdite.

Recommandation 12

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait interdire la représentation conjointe d'agents correctionnels lors des enquêtes locales et externes sur les incidents de recours à la force.

Tactiques d'intimidation

310 Dans bien des cas, les agents qui ont utilisé la force contre un détenu sont présents quand celui-ci est interrogé, subit un examen médical, est photographié ou doit faire une déclaration sur ce qui s'est passé. Comme dans le cas d'Edward, le détenu, le personnel peut alors saisir l'occasion de contraindre le détenu à passer un « pacte tacite » ou à renoncer à se plaindre de violence en échange de certaines faveurs. Cette façon de procéder peut aussi avoir des effets paralysants sur des détenus, leur faisant craindre des représailles s'ils s'élèvent contre des agents correctionnels.

311 Dans le cas de Brian, le détenu, l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle a noté qu'un agent impliqué avait eu un contact « inutile et malavisé » avec Brian, après avoir utilisé la force contre lui. Cet agent était

présent quand un infirmier avait examiné les blessures de Brian, puis il avait été seul avec lui à deux reprises et il l'avait surveillé alors que celui-ci changeait de vêtements. Ce même agent était aussi présent quand des photographies avaient été prises des blessures de Brian et quand un chef des opérations avait questionné ce dernier. Il était sur les lieux aussi quand Brian a écrit « Je suis tombé » sur le rapport d'accident. Par la suite, Brian a admis avoir été intimidé par la présence de l'agent et il a dit qu'il avait menti tout d'abord à propos de ce qui s'était passé, par peur de représailles. Voici ce qu'il a déclaré à nos enquêteurs :

> J'avais peur et je n'ai pas voulu dire « J'ai été battu ». J'avais peur de ce qui pouvait se passer… Ils étaient là. J'étais devant cette personne et on m'a dit d'écrire une déclaration. La personne qui m'avait battu était là, en face de moi. Bien évidemment, j'avais peur d'être battu de nouveau.

312 Nous avons aussi découvert des cas où la partie réservée à la déclaration du détenu sur le formulaire d'accident était restée vierge. Dans le cas d'Albert, le détenu, ce formulaire avait été rempli par un agent impliqué et il indiquait simplement qu'Albert n'était pas mentalement capable alors de faire de déclaration. De tels rapports sont beaucoup plus persuasifs et crédibles s'ils sont préparés par quelqu'un qui n'a pas d'intérêt personnel quant à la manière de relater l'incident.

Recommandation 13

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait revoir ses politiques sur le recours à la force pour ordonner qu'aucun membre du personnel impliqué dans un incident de recours à la force ne soit présent quand les détenus sont photographiés, sont interrogés par des chefs, font leur déclaration pour le formulaire d'accident ou sont examinés par le personnel de santé.

313 En général, les agents impliqués dans les incidents de recours à la force sont présents aussi quand le personnel de santé remplit sa partie du formulaire d'accident. Cette présence peut causer des pressions subtiles, ou évidentes, sur le personnel de santé alors qu'il note ses observations. Les professionnels de la santé dépendent du personnel correctionnel pour leur sécurité personnelle. Plusieurs infirmiers nous ont dit que, si les membres du personnel correctionnel croient que des infirmiers « ne font pas bloc » ou « ne sont pas de leur côté », ils tardent parfois à leur ouvrir les portes ou à les escorter. Nous avons entendu dire que des agents correctionnels laissaient parfois des professionnels de la

santé sans protection, s'éloignant d'eux alors que ceux-ci distribuaient des médicaments aux détenus.

314 Un dirigeant ministériel à qui nous avons parlé nous a fait remarquer que, comme les déclarations sur les formulaires d'accident portent sur des questions médicales, les agents correctionnels ne devraient pas avoir accès à ces formulaires une fois qu'ils sont remplis. Les professionnels de la santé devraient les remettre directement au chef responsable de réunir la documentation sur le recours à la force.

315 En revanche, certains agents correctionnels et certains membres du personnel de santé que nous avons interviewés ont nié que des agents puissent garder rancune à des infirmiers, sous prétexte que ceux-ci ont consigné par écrit des observations véridiques. Des hauts dirigeants d'établissement et du Ministère nous ont aussi dit qu'ils n'avaient jamais envisagé la possibilité que des membres du personnel correctionnel puissent prendre des mesures de rétorsion contre des infirmiers, après avoir vu les déclarations faites par ceux-ci dans des rapports d'accident.

316 Quoi qu'il en soit, une fois que les agents correctionnels impliqués ont rempli leur partie du formulaire d'accident, il n'y a plus aucune raison opérationnelle de leur donner accès à ce formulaire ou aux observations du personnel de santé. Par extrême prudence, le Ministère devrait veiller à ce que les agents impliqués ne soient pas présents quand le personnel de santé remplit les formulaires et qu'ils n'aient pas accès aux formulaires remplis, comprenant les évaluations faites par le personnel de santé.

Recommandation 14

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait veiller à ce que les agents correctionnels impliqués dans des incidents de recours à la force ne soient pas présents quand le personnel de santé remplit les rapports d'accident et qu'ils n'aient pas accès à ces rapports une fois que le personnel de santé a noté ses observations.

Une image vaut mille mots

Photographier les blessures des détenus

317 Les photographies des blessures des détenus constituent des preuves essentielles pour déterminer si une force injustifiée a été employée contre eux. Dans le cas d'Albert, le détenu, les photos de son visage tuméfié et ensanglanté contrastaient radicalement avec les récits de l'incident faits par le personnel correctionnel. Ces preuves irréfutables ont aidé les inspecteurs de l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle à conclure qu'Albert avait été victime d'un recours à une force excessive.

318 Depuis bien des années, une politique ministérielle exige que des photographies des détenus soient prises après tout incident de recours à la force. Cette politique stipule aussi que d'autres photos doivent être prises dans les 24 à 48 heures, étant donné que certaines blessures comme les enflures, les marques de coups, les balafres et les ecchymoses deviennent plus apparentes après un certain temps.

319 Bien que cette politique soit judicieuse, en théorie, notre Bureau a constaté que ses exigences concernant les photographies sont rarement observées. L'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle a elle aussi identifié plusieurs cas où il n'y avait pas eu de photographies des blessures des détenus, contrairement aux règles. Dans le cas d'Albert, le détenu, l'Unité a découvert que le jeu complet de photos requis n'avait pas été pris après l'incident, et qu'aucune photographie de suivi n'avait été faite des graves blessures de ce détenu. De même, aucune photographie de suivi n'avait été prise des blessures de Brian, autre détenu. Et dans le cas de George, lui aussi détenu, il a fallu 21 jours aux responsables pour prendre les photographies de suivi de ses blessures, qui étaient alors presque guéries.

320 Au début de 2010, notre Bureau a fait part de ses inquiétudes au Ministère à propos du nombre croissant de cas où des employés correctionnels ne se conformaient pas complètement à la politique sur les photographies des blessures des détenus. En réponse, le Ministère a fait circuler une note de service à tous les chefs d'établissement, en mai 2010, leur rappelant les exigences de sa politique. Pourtant, nous avons constaté de nombreuses infractions.

321 Le 27 juillet 2011, le Ministère a envoyé une note de service à tous les établissements sur la qualité des photographies des blessures subies par les

détenus. Cette note demandait que chaque établissement désigne un chef des opérations chargé de vérifier la qualité des images numériques. De plus, le Ministère a fait un sondage pour évaluer la qualité des photos prises dans les établissements, partout dans la province. Après avoir évalué les résultats de ce sondage, le Ministère a émis une autre note de service le 18 août 2011, indiquant les normes à suivre pour prendre des photos numériques des blessures des détenus. En novembre 2011, le Ministère a instauré une politique séparée sur les images numériques des blessures des détenus, renforçant les normes à respecter pour photographier ces blessures et stipulant que toutes les images des blessures des détenus doivent être enregistrées numériquement à l'aide d'un équipement standardisé.

322 Bien que le Ministère ait pris des mesures positives pour veiller au respect de cette politique, nous avons découvert que le problème persistait.

Images floues, non étiquetées

323 Le Ministère exige maintenant qu'un disque de photographies en couleur accompagne tout dossier sur les incidents de recours à la force. Cependant, nous avons encore trouvé des photos de blessures de détenus qui étaient de mauvaise qualité, ou qui étaient seulement en noir et blanc, ce qui donnait des images peu claires et presque inutilisables comme preuve.

324 Nous avons aussi trouvé des images non étiquetées de diverses parties du corps, dont il était impossible de vérifier à qui elles appartenaient. Dans sa révision de politique, le Ministère a tenté de remédier à ce problème en prescrivant des règles d'étiquetage pour toutes les images. Nous avons parlé à un établissement qui prépare actuellement des directives locales d'étiquetage. Toutefois, nous continuons de voir des cas où l'identification des photographies des détenus reste problématique.

325 En outre, nous avons été informés que certains membres du personnel correctionnel avaient des difficultés à utiliser le nouvel équipement photographique et connaissaient mal l'ensemble de ses fonctions.

326 Le Ministère devrait veiller à ce que tous les établissements disposent d'une technologie pleinement opérationnelle, capable de répondre aux exigences d'imagerie numérique des blessures des détenus, et qu'ils aient un personnel correctionnel formé à l'utilisation correcte de cette technologie et aux exigences de la politique.

Recommandation 15

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait s'assurer que tous les établissements correctionnels disposent de l'équipement d'imagerie numérique requis pour prendre des photos précises et claires des blessures des détenus, et qu'ils forment le personnel concerné à l'utilisation correcte de cet équipement ainsi qu'aux exigences de sa politique sur les images numériques des blessures des détenus.

Mise en scène inacceptable des photos

327 La pratique qui consiste à faire disparaître toute trace de sang et à obliger les détenus à mettre des vêtements propres avant la prise des photos est aussi préoccupante. Bien sûr, dans certains cas, le nettoyage des parties blessées peut permettre de prendre des photos plus claires des blessures, mais certains dirigeants que nous avons interviewés nous ont dit que cette pratique vise probablement à minimiser l'impact visuel des blessures. Idéalement, s'il faut nettoyer une partie blessée pour avoir une photo plus claire, il faudrait prendre des photos avant et après. De plus, tout vêtement d'un détenu ou tout lieu d'un établissement qui a été endommagé ou souillé lors d'un recours à la force devrait être photographié pour obtenir un relevé plus exact de l'incident.

Recommandation 16

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait exiger que des photographies des blessures des détenus soient prises avant le nettoyage de toute partie blessée, ainsi qu'après, pour obtenir une documentation exacte.

Recommandation 17

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait exiger que le personnel correctionnel prenne, et conserve au dossier, des photographies des vêtements du détenu et des lieux de l'établissement qui ont été endommagés ou souillés lors de tout incident de recours à la force.

Manipulation des preuves

328 Pour éviter toute intimidation potentielle des détenus, le personnel impliqué dans un recours à la force contre un détenu ne devrait pas être présent quand on photographie les blessures de ce détenu. Une autre raison de faire cette interdiction est la suivante : un examen des blessures physiques effectué de près peut influencer les souvenirs du personnel correctionnel quant à l'incident, l'incitant à formuler ses déclarations de sorte à expliquer les blessures au lieu de faire un récit indépendant de l'incident.

329 Dans certains cas, les membres du personnel impliqués sont non seulement présents lors de la prise de photographies, mais ce sont eux qui tiennent l'appareil. Le chef des opérations qui avait participé à l'agression de Frank a photographié les blessures de celui-ci, négligeant, comme par hasard, de faire des clichés de ses jambes et de ses chevilles, alors que lui-même avait marché et sauté dessus. Pour justifier cette omission de prendre un jeu complet de photos, il a déclaré : « Il n'y avait pas de blessure visible sur lui, il ne boitait pas ». Alors que nous rédigions ce rapport, ce chef des opérations avait été suspendu de ses fonctions et faisait face à une accusation d'agression criminelle.

330 Le personnel impliqué dans un incident de recours à la force est par définition en conflit d'intérêts. Il a un motif tout naturel de minimiser les blessures d'un détenu et ne devrait aucunement participer à la prise de photos.

Recommandation 18

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait modifier sa politique sur les images numériques des blessures des détenus pour interdire expressément au personnel correctionnel impliqué dans tout incident de recours à la force de prendre des images numériques des blessures des détenus, ou d'être présent lors de la prise des photographies.

Hors de l'image

331 La politique ministérielle stipule aussi que des photographies doivent être prises de toute blessure subie par des membres du personnel lors d'une interaction avec des détenus. Dans le cas d'allégations de recours à une force excessive, il est courant que le personnel correctionnel dise qu'il a agi en légitime défense. Nous avons découvert des cas où les agents avaient déclaré avoir été attaqués et blessés par des détenus, mais où aucune photographie de

leurs blessures n'avait été prise. Par exemple, un agent correctionnel a dit qu'Albert, le détenu, l'avait frappé au visage avec le poing et l'avait blessé à la lèvre – mais cet agent ne s'était jamais fait examiner par le personnel de santé et aucune photo n'avait été prise de ses présumées blessures.

332 L'archivage des images des blessures subies par le personnel lors d'incidents de recours à la force manque aussi de cohérence. Certaines photos sont conservées dans les dossiers relatant les incidents de recours à la force, d'autres pas. Étant donné la pertinence des blessures du personnel dans pareils cas, le Ministère devrait renforcer l'obligation de prendre des photos des blessures du personnel et s'assurer que des exemplaires de ces photos sont conservés dans le dossier de l'incident.

Recommandation 19

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait renforcer l'obligation de photographier les blessures du personnel et exiger que ces photos soient conservées dans le dossier de chacun des incidents de recours à la force.

Enregistrement – Vidéosurveillance et preuves

333 Comme le prouvent clairement certains cas que nous avons examinés, les caméras de sécurité installées dans les établissements correctionnels peuvent fournir des preuves persuasives et irréfutables pour confirmer ou rejeter les allégations de recours à une force excessive. De plus, les caméras vidéo peuvent avoir un effet dissuasif considérable et contribuer à prévenir les actes de violence contre les détenus.

334 Les images vidéo constituent souvent les meilleures preuves dans les cas où le récit d'un détenu contredit de multiples rapports du personnel correctionnel. Par exemple, après avoir regardé la vidéo d'un incident le 6 avril 2010 au Centre de détention d'Ottawa-Carleton, l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle a déterminé qu'un agent correctionnel avait donné des coups de poing à un détenu, sans être provoqué par lui, avant de le pousser dans sa cellule. Certes, le détenu avait eu un comportement perturbateur et avait refusé de coopérer plus tôt ce matin-là, mais apparemment rien ne justifiait la force captée par les caméras de l'établissement. Les preuves vidéo ont contredit les récits de l'agent qui avait agressé le détenu, et ceux des autres agents correctionnels disant que leur collègue avait agi en légitime défense pour éviter

un coup de tête du détenu. Les images vidéo ont montré qu'un agent qui avait corroboré le récit de son collègue regardait ailleurs au moment crucial et n'avait donc pas pu voir ce qui se passait.

335 Dans un incident au Centre de détention de Niagara le 12 août 2010, l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle a découvert que la vidéo ne concordait pas avec les rapports soumis par le personnel correctionnel. Les agents étaient alors aux prises avec un détenu réticent à changer de cellule, qui rassemblait ses effets avec une lenteur irritante. La vidéo montre qu'un agent correctionnel s'est approché tout près du détenu et lui a soudain donné un coup de tête, le faisant tomber sur son lit, puis l'a frappé à plusieurs reprises. D'autres agents ont été appelés et, dans la mêlée, 12 coups apparents ont été saisis par l'œil de la caméra. Trois agents ont déclaré que c'était le détenu qui avait déclenché le recours à la force en s'approchant agressivement de leur collègue. Cependant, confrontés aux preuves vidéo, deux d'entre eux sont revenus sur leur première version des faits. L'agent qui avait donné le coup de tête a fini par admettre que l'attitude négative du détenu l'avait irrité, qu'il avait pris une mauvaise décision et qu'il avait perdu son sang-froid.

336 Les preuves vidéo ont également joué un rôle déterminant dans la découverte d'un cas de recours à une force excessive au Centre correctionnel du Centre-Est le 19 juin 2011. D'après les rapports du personnel, un agent correctionnel faisait une fouille à nu d'un détenu belliqueux, quand ce dernier lui a soudain jeté son chandail au visage. En réponse, l'agent a ordonné au détenu de se mettre à terre. Quand le détenu n'a pas obéi à cet ordre, l'agent l'a guidé jusqu'au sol à l'aide de son bras droit. Le détenu a continué de résister, d'autres agents sont arrivés et ont aidé à le menotter.

337 L'établissement a analysé la vidéo de l'incident lors de son enquête interne. Les images ont montré que le détenu, qui tournait le dos à l'agent correctionnel, a lancé vers lui son dernier vêtement, soit un chandail – mais le chandail en question était bien loin d'avoir atteint l'agent au visage. Ce que les rapports d'incident ont négligé de dire, mais que la caméra a capté, c'est que l'agent a habilement attrapé ce chandail, s'est approché du détenu, l'a frappé à l'arrière de la tête, l'a saisi sur le devant du cou comme pour l'étrangler, puis l'a forcé à se coucher par terre. Face à ces preuves accablantes, montrant un recours à une force non autorisée, le Ministère a congédié cet agent. Le Service de police de Kawartha Lakes l'a également accusé d'agression criminelle. Un chef des opérations a aussi fait l'objet de sanctions disciplinaires pour sa négligence dans ce dossier. Ses 20 jours de suspension sans solde ont été réduits à 12 jours, à la suite du dépôt de son grief auprès de la Commission de règlement des griefs de la fonction publique.

338 Pour protéger l'intimité des détenus, aucune caméra vidéo n'est installée dans les cellules. Les caméras sont généralement posées sur le périmètre des locaux communs des établissements correctionnels, comme la cour où les détenus vont prendre l'air et faire de l'exercice, ainsi que dans les unités de séjour, les corridors et les parties communes comme les « salles de jour ».

339 Conformément à la nouvelle politique d'enquête du Ministère et au nouveau processus de rapports sur les enquêtes locales, des copies des enregistrements vidéo sur les incidents de recours à la force doivent être incluses dans chaque dossier et examinées durant l'enquête interne. Cette règle s'applique à tous les cas de recours à la force – pas uniquement aux allégations de force excessive.

340 Bien que la politique ministérielle reflète l'importance des preuves vidéo, son application reste freinée par des contraintes pratiques. Des améliorations restent donc à faire dans certains domaines.

Insuffisance de la couverture, de la capacité et de la compatibilité de la vidéosurveillance

Figure 8 : Centre de détention d'Elgin-Middlesex. Photo fournie par Sun Media.

341 Le sous-ministre adjoint du Soutien opérationnel nous a dit que tous les établissements du Ministère avaient une certaine capacité de vidéosurveillance. Il nous a donné des renseignements sur le nombre de caméras installées dans chacun d'eux. La portée et la qualité de la couverture vidéo varient entre les différents établissements. Certains sont équipés de caméras de « surveillance » qui ne peuvent pas enregistrer d'images pour un visionnement ultérieur. Un chef d'établissement nous a dit qu'aucune caméra de sa prison n'avait de fonction « enregistrement ». En novembre 2011, le chef d'un grand centre correctionnel nous a fait savoir que seulement environ 40 % des caméras de sécurité de son centre pouvaient enregistrer des images.

342 Le nombre et le placement stratégique des caméras diffèrent aussi d'établissement à établissement. Le chef d'une prison nous a dit que les caméras vidéo de son établissement étaient uniquement installées dans les couloirs, les cages d'escalier et les points d'accès, mais pas dans les aires de séjour des détenus. Le chef d'un plus grand centre nous a déclaré que son

établissement avait certains « angles morts » en termes de surveillance, où les détenus et le personnel correctionnel pouvaient interagir sans être vus par les caméras.

343 Notre Bureau a reçu des plaintes de détenus alléguant que des membres du personnel correctionnel les emmenaient délibérément hors du champ de surveillance des caméras vidéo avant de recourir à une force excessive. De plus, les rapports de l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle ont montré que des incidents de recours à une force excessive avaient eu lieu dans des pièces, des ascenseurs et des couloirs sans caméra. C'est ce qui s'est passé lors de l'agression commise sur Colin, le détenu, au Centre de détention d'Ottawa-Carleton.

344 Le type de vidéosurveillance utilisée varie aussi selon les établissements de la province. Certains disposent de nouveaux systèmes de télévision en circuit fermé, mais d'autres n'ont qu'un équipement désuet, qui donne des images de mauvaise qualité, mal définies, parfois indéchiffrables. Plusieurs rapports de l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle ont souligné les problèmes de qualité des images vidéo. Les enquêteurs de mon Bureau ont rencontré des difficultés similaires dans certains cas.

345 L'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle nous a également dit que les vidéos que lui transmettaient les établissements correctionnels étaient parfois incompatibles avec son équipement. Ce facteur peut retarder les enquêtes. Selon un directeur régional, les problèmes de compatibilité de la technologie vidéo d'un grand centre correctionnel dans son secteur avaient mené à des retards de plusieurs mois dans l'examen de cas de recours à la force.

346 Le Ministère sait qu'il doit renforcer la capacité de vidéosurveillance dans ses établissements. Il y a environ deux ans, il a nommé un responsable qu'il a chargé de faire un inventaire de la technologie vidéo utilisée dans les établissements, partout en Ontario, et de trouver des sources d'équipement approprié. Le Ministère nous a fait savoir qu'il investira jusqu'à 5 millions $ par an au cours des trois prochaines années pour moderniser les systèmes de sécurité et de télévision en circuit fermé dans ses établissements, en installant de nouveaux systèmes ou en perfectionnant l'équipement en place. Il commencera à faire cette modernisation dans les grands établissements où les incidents de recours à la force sont plus fréquents.

347 En 2011-2012, plus de 200 caméras de télévision en circuit fermé ont été posées au Centre de détention de l'Est de Toronto, et des efforts sont en cours

pour installer des centaines de caméras dans trois autres centres de détention et dans un centre correctionnel. Le Ministère compte aussi mettre en place des caméras supplémentaires dans trois autres établissements en 2013-2014.

348 Il est encourageant de voir que le Ministère commence à doter ses établissements de meilleurs systèmes de télévision en circuit fermé. Toutefois, je reste préoccupé car certains établissements continuent de disposer d'un matériel insuffisant pour enregistrer clairement sur vidéo les incidents de recours à la force. Le Ministère devrait prendre plus de mesures pour minimiser les occasions qu'a le personnel correctionnel d'avoir des contacts avec les détenus sans être observé, et pour conserver des enregistrements vidéo exacts des échanges entre les détenus et les membres du personnel.

349 À terme, tous les établissements correctionnels devraient être équipés en priorité de systèmes de télévision en circuit fermé, stratégiquement placés pour garantir une observation maximale, capables d'enregistrer exactement les incidents de recours à la force et compatibles avec l'équipement utilisé dans les bureaux régionaux et par l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle.

Recommandation 20

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait continuer de renforcer la capacité de télévision en circuit fermé des établissements correctionnels, à titre prioritaire, et veiller à ce que ces systèmes :

- **soient placés de sorte à permettre une observation maximale des interactions entre les détenus et les membres du personnel correctionnel;**
- **permettent des enregistrements clairs et précis;**
- **soient compatibles avec l'équipement utilisé par les bureaux régionaux et par l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle.**

Effacer l'enregistrement vidéo

350 Un autre problème quant aux preuves vidéo est que les établissements suivent différentes méthodes d'archivage. Certains recyclent régulièrement leurs vidéos et enregistrent de nouveau sur les bandes. La période durant laquelle les images sont conservées avant un nouvel enregistrement varie selon les habitudes de l'établissement et la capacité de son équipement. Nous avons entendu dire que

certains établissements recyclaient régulièrement leurs vidéos après 60 jours, d'autres après 90 jours.

351 Actuellement, la politique ministérielle stipule que des copies des vidéos doivent être conservées dans tout cas de recours à la force, mais les images vidéo ont parfois disparu quand des allégations de recours à une force excessive font enfin surface. En fait, certains membres du personnel correctionnel omettent délibérément, ou par inadvertance, de divulguer les cas de recours à la force. De leur côté, des détenus hésitent parfois à alerter quiconque des violences qu'ils ont subies, par crainte de représailles. Bien souvent, les détenus n'avancent de telles allégations qu'après avoir été libérés, ou transférés dans un autre établissement. Nous avons examiné plusieurs dossiers de ce type. Dans ces cas, où un incident peut remonter à une période très ancienne, les preuves vidéo peuvent revêtir une importance critique. Or, nous avons connaissance d'au moins un cas où les preuves vidéo avaient déjà été détruites quand une plainte a été déposée.

352 Le Ministère devrait adopter une politique officielle pour uniformiser la période durant laquelle les établissements doivent conserver les enregistrements vidéo et pour clarifier dans quelles circonstances les vidéos peuvent être effacées ou réutilisées. Étant donné que les allégations de recours à une force excessive peuvent survenir bien après un incident, les enregistrements vidéo devraient être conservés durant une période raisonnable. Dans la plupart des cas, une période d'archivage de six mois devrait suffire. Le Ministère devrait aussi s'assurer que la technologie installée dans ses établissements est capable de répondre à cette norme.

Recommandation 21

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait élaborer une politique exigeant que tous les établissements correctionnels conservent des copies des enregistrements de vidéosurveillance durant une période identique et raisonnable.

Transport des détenus hors caméra

353 Un autre problème soulevé dans les plaintes déposées à notre Bureau a trait aux détenus qui sont agressés par le personnel correctionnel alors qu'ils sont transportés dans des fourgonnettes non équipées de caméra. Un agent

correctionnel a reconnu que de telles agressions se produisaient, souvent appelées « passages à tabac, hors caméra » par le personnel.

354 Récemment, la Cour suprême du Canada s'est penchée sur le cas d'un détenu au Québec. Il était accusé d'avoir proféré une menace après avoir été provoqué délibérément par un gardien de prison, durant son transfèrement entre le tribunal et le pénitencier. Réagissant à la menace, le gardien avait violemment agressé le détenu, qui était enchaîné et menotté, les fers aux pieds, dans une fourgonnette de prison. La Cour a confirmé la suspension des procédures relatives à l'accusation de menace, en raison de l'atteinte aux droits constitutionnels du détenu[31].

355 Pour protéger les détenus de toute violence potentielle durant leur transport, le Ministère devrait s'assurer que tous les véhicules utilisés à cette fin sont munis d'un équipement d'enregistrement vidéo. Plusieurs services de police suivent cette règle, ce qui leur permet de faire un enregistrement exact de toute interaction avec les prisonniers. L'installation de la technologie vidéo dans les fourgonnettes des services correctionnels réduirait les risques d'inconduite de la part du personnel envers les détenus.

Recommandation 22

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait installer des caméras vidéo dans les véhicules utilisés pour transporter les détenus.

Manque de couverture vidéo des cellules

356 Pour des raisons de protection de la vie privée, les cellules des détenus ne sont pas équipées de caméra de vidéosurveillance. Or, c'est bien souvent dans ces cellules que le personnel se comporte de manière contestable envers les détenus. Parfois, des caméras installées en dehors d'une cellule parviennent à capter une partie de l'incident mais, souvent, il n'y a pas du tout d'images vidéo. Dans son rapport du 20 juin 2012, s'appuyant sur les méthodes des pénitenciers fédéraux, le chef de la surveillance et des enquêtes a recommandé au Ministère d'exiger que le personnel utilise une caméra portative et un équipement d'enregistrement audio durant tout incident de recours à la force, entre autres quand le personnel entre dans une cellule, quand les détenus réintègrent leurs cellules et quand un traitement médical leur est offert. Cette

[31] *Bellusci*, *supra* note 21.

recommandation semble raisonnable et c'est l'une de celles que le Ministère s'est engagé à appliquer à partir de l'été 2013. Je suivrai les progrès accomplis à cet égard.

Recommandation 23

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait instaurer une politique exigeant que le personnel correctionnel utilise une caméra portative et un équipement d'enregistrement audio durant tous les incidents de recours à la force.

Vérifier la capacité et la qualité

357 Pour que l'initiative ministérielle de perfectionnement des systèmes de télévision en circuit fermé ne perde pas son élan, il serait bon que le Ministère vérifie l'adéquation de ces systèmes, après la mise en place de ses plans d'amélioration. Dans cet objectif, il pourrait vérifier périodiquement les systèmes pour s'assurer qu'ils fonctionnent correctement, enregistrent clairement les événements, sont bien placés et sont compatibles avec la technologie utilisée par les bureaux régionaux et par l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle.

Recommandation 24

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait faire des vérifications périodiques des systèmes de télévision en circuit fermé dans ses établissements correctionnels, pour s'assurer qu'ils fonctionnent correctement, enregistrent clairement les événements, sont bien placés et sont compatibles avec l'équipement utilisé par le Ministère lors de ses examens et de ses enquêtes sur les cas de recours à la force.

Reprise vidéo

358 Certaines enquêtes de l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle ont révélé que des membres du personnel correctionnel impliqués dans des incidents de recours à la force avaient regardé la vidéo de l'incident, soit lors de la préparation de leurs rapports, soit avant d'être interviewés par les inspecteurs de l'Unité. Dans le cas de Frank, le détenu, les

agents s'étaient réunis pour visionner la vidéo. Dans celui de George, autre détenu, un sous-chef d'établissement adjoint avait autorisé l'auteur de l'agression à regarder la vidéo de l'incident.

359 Il est important que les notes et les témoignages des membres du personnel correctionnel reflètent indépendamment leurs souvenirs personnels des événements. Les vidéos d'un incident ne devraient jamais être utilisées comme une aide dans de telles situations. Si les agents sont autorisés à voir les preuves vidéo pour compléter leurs souvenirs, le risque existe que leurs rapports s'en trouvent influencés indûment et qu'ils cherchent surtout à expliquer les images enregistrées.

360 Pour éviter les risques d'altération des souvenirs des témoins, le Ministère devrait modifier sa politique de rédaction des rapports et ses autres politiques sur le recours à la force pour interdire expressément au personnel correctionnel impliqué dans un incident de recours à la force de regarder la vidéo de cet incident. L'accès aux images vidéo, dans ces circonstances, devrait uniquement être réservé aux chefs d'établissement et aux autres dirigeants qui participent directement à l'enquête sur l'incident.

Recommandation 25

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait modifier sa politique de rédaction des rapports et ses autres politiques sur le recours à la force pour interdire au personnel correctionnel impliqué dans un incident de recours à la force de regarder la vidéo de cet incident et pour s'assurer que l'accès aux vidéos de sécurité est réservé à ceux qui participent directement à l'enquête sur l'incident.

ABC du recours à la force – Renforcer la formation

361 Dans le milieu explosif et toujours évolutif du système correctionnel, des situations surviennent inévitablement où un recours à la force s'impose pour maîtriser des détenus. Parfois, il est évident que le recours à la force contre un détenu a été excessif, mais la distinction entre une utilisation appropriée et non appropriée de la force n'est pas toujours facile. L'éducation et la formation sont cruciales pour que les agents et les gestionnaires correctionnels puissent déterminer où se situent les limites.

362 Les agents correctionnels recrutés reçoivent une formation de base au Collège de formation correctionnelle de l'Ontario, qui est géré par le Ministère, avant de pouvoir exercer sur le terrain. Cette formation comprend 12 heures en salle de classe et 24 séances pratiques qui portent sur les tactiques défensives.

363 Le programme de « tactiques défensives » préconise le recours aux techniques de contrainte physique en tout dernier recours, quand la communication et les autres méthodes ont échoué.

364 Les recrues apprennent que la force est utilisée pour maîtriser la situation, et que seul le degré de force requis à cette fin doit être utilisé. Une fois la maîtrise obtenue, tout recours à la force doit cesser.

365 Les agents apprennent aussi que certaines techniques de gestion des détenus sont interdites et qu'ils ne doivent pas utiliser de moyens de contention sur la tête ou le cou d'un détenu, qu'ils ne doivent pas lui attacher les mains aux pieds, et qu'ils ne doivent pas faire de prises pouvant causer la suffocation. Le Collège leur enseigne aussi que certaines positions du corps peuvent être dangereuses, ce qui leur interdit par exemple de maîtriser un détenu en position couchée en exerçant des pressions sur ses épaules, son dos ou le bas de sa colonne vertébrale.

366 Malheureusement, la théorie de l'enseignement ne se traduit pas toujours dans la pratique, une fois que les agents entrent dans le système correctionnel.

Attiser les flammes – Formation à la désescalade

367 Dans le cadre de la formation de base donnée par le Collège, tous les futurs agents correctionnels recrutés reçoivent une heure et demie d'instruction sur la manière de désamorcer ou de calmer l'hostilité dans une situation de tension. Voici ce que dit le matériel de formation :

> Pour décider d'appliquer la force, il faut s'en remettre à son jugement, en tenant compte d'un certain nombre de circonstances. Cependant, dans tous les cas, l'application de la force doit se faire en tout dernier recours… Dans un très grand nombre de situations, la présence de l'agent, le ton de sa voix, son calme et son comportement professionnel réussiront mieux à contrôler la conduite rebelle du contrevenant que l'application d'une force physique.

368 Les recrues apprennent comment identifier les éléments déclencheurs de leurs propres réactions émotionnelles, pour se maîtriser dans des situations qui risquent de dégénérer. Ils apprennent comment traiter avec des détenus irrités et belliqueux, et ils sont mis en garde de ne pas « mordre à l'hameçon » quand des détenus cherchent à provoquer chez eux une réaction émotionnelle, comme la colère, l'intimidation ou la culpabilité. Le Collège leur donne aussi des conseils pratiques sur les moyens d'éviter l'escalade d'un conflit. Ils apprennent par exemple à ne pas paraître menaçants, verbalement ou physiquement, à ne pas envahir l'espace personnel d'un détenu et à éviter tout contact physique inutile.

369 Malheureusement, une fois que le personnel est sur le terrain, il peut oublier ces leçons essentielles apprises en classe. Dans bien des cas de recours à une force excessive, le dénominateur commun est une menace ou une provocation de la part du personnel correctionnel, qui amorce ou envenime une confrontation avec un détenu.

370 Notre Bureau a été informé de nombreux cas où des agents correctionnels étaient entrés seuls dans une cellule, contrairement aux directives de la politique du Ministère, pour traiter avec des détenus bruyants qui criaient des insultes ou qui se montraient violents verbalement. Généralement, lors du « counseling » fait alors, les agents se tiennent directement face au détenu et envahissent son espace dans une tactique d'intimidation. Cette méthode est complètement contraire à la formation donnée par le Collège et il ne faut pas s'étonner si elle mène souvent à une escalade du conflit.

Mettre des gants – Jason, un détenu

371 Le cas de Jason, un détenu, illustre clairement comment les agents correctionnels peuvent déclencher une réaction agressive par leur comportement provocateur.

372 Le 11 août 2011, Jason était au Centre correctionnel du Centre-Est. Il était en proie à une anxiété grandissante, ne sachant pas où il allait être incarcéré. Il craignait que sa sécurité personnelle ne soit menacée par des détenus de l'unité où il se trouvait. Le personnel l'avait mis dans une salle polyvalente, en attendant de décider où le placer. Dans l'attente de la décision, Jason faisait les cent pas, discutant de temps à autre de la situation avec le personnel correctionnel. Un chef intérimaire des opérations a finalement ordonné que Jason soit transféré dans une autre unité et celui-ci a paru accepter cette décision. Mais au lieu de respecter cette directive, les agents correctionnels l'ont ramené dans le secteur qu'il craignait. Bien évidemment, Jason a refusé de

coopérer. Le personnel l'a alors ramené à la salle polyvalente. Les agents ont jeté ses effets par terre, en ont mis certains à la poubelle, ont donné un coup de pied à l'un d'eux pour le lancer vers un mur et – selon Jason – ont brandi certains de ses effets en faisant des commentaires moqueurs. L'agitation de Jason a empiré. Il s'est mis à faire les cent pas et il a enlevé sa combinaison de prisonnier. Il a expliqué ce geste en disant qu'un membre du personnel l'avait menacé, de l'autre côté de la partition de verre, à l'avant de la salle, et qu'il craignait que le personnel ne l'empoigne par sa combinaison pour le malmener.

373 Face à cette escalade du comportement de Jason, les employés correctionnels ont lancé l'alarme, alors que le détenu ne représentait de danger immédiat ni pour lui, ni pour d'autres. Tandis que Jason regardait la scène à travers la vitre, quatre agents correctionnels se sont dirigés vers lui, en enfilant des gants. Par la suite, l'un des agents a expliqué qu'il s'agissait là « d'une démonstration de force » faite pour tenter de calmer Jason. Mais leur action a eu l'effet opposé, comme on pouvait le prévoir. Complètement en état d'alerte, Jason attendait à la porte de la salle, en position de combat. Voici ce qu'il a expliqué à nos enquêteurs :

> Je vois que ces types mettent des gants et qu'ils resserrent les rangs pour entrer dans la salle ensemble, alors ce n'est pas pour venir chanter « Kumbaya ». Ces gars-là allaient essayer de me rosser et je n'allais pas me laisser faire. J'allais essayer de me défendre, par tous les moyens possibles … Je les ai avertis… Et ils se sont moqués. C'est ça, ils ont ri et ricané de l'autre côté de la porte.

374 Quand le premier agent est entré dans la salle, Jason était prêt. Il lui a donné un coup de poing, le jetant au sol. Le deuxième agent a connu le même sort. Bientôt, plus de 30 membres du personnel se sont retrouvés sur les lieux. En fin de compte, sept agents ont été blessés en tentant de maîtriser Jason, dont l'un a eu une main cassée. Le personnel correctionnel ignorait que Jason était boxeur professionnel. Jason, lui, est ressorti de l'incident avec quelques égratignures au front et à la cheville gauche.

375 L'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle a enquêté sur cet incident. Elle a conclu que tout cet épisode aurait pu être évité si le personnel avait suivi les directives du superviseur à propos du placement de Jason et avait fait preuve de bon sens, au lieu d'aggraver la situation et de provoquer le détenu qui était déjà agité.

376 Tous les deux ans, les agents correctionnels doivent suivre un programme de perfectionnement professionnel sur plusieurs sujets, entre autres sur les

tactiques défensives. Cependant, le programme de perfectionnement sur les tactiques standard ne dit pas comment désamorcer l'hostilité. Seuls les agents correctionnels engagés depuis juillet 2004, et qui sont tenus de suivre une formation d'accompagnateur pour les sorties dans la communauté, sont formés à désamorcer l'hostilité dans le cadre de leur programme de perfectionnement. Cette formation est facultative pour les agents engagés avant juillet 2004, ce qui veut dire que la majorité des agents correctionnels de l'Ontario ne sont pas obligés de la suivre. Environ 66 % de tous les agents correctionnels ont été embauchés avant que la formation d'agent accompagnateur et le perfectionnement connexe ne deviennent obligatoires. Une grande partie de ces agents plus anciens ont choisi de ne pas suivre cette formation. Par conséquent, bon nombre d'agents correctionnels ne reçoivent aucune formation de perfectionnement sur le désamorçage de l'hostilité.

377 Nul ne sait vraiment pourquoi cet élément critique du traitement des prisonniers n'est pas renforcé pour tous les agents des établissements correctionnels de l'Ontario. Le coordonnateur provincial des programmes de recours à la force nous a dit que tous les agents chevronnés devraient suivre une formation actualisée sur cette question. Un autre enseignant du Collège nous a déclaré ceci :

> Nous dépensons des millions de dollars, nous passons des heures et des heures à former des gens pour qu'ils sachent comment se défendre. Nous passons bien trop peu de temps à leur apprendre comment transiger avec les gens.

378 Les agents correctionnels, les chefs des opérations et les hauts dirigeants des établissements gagneraient tous à suivre régulièrement une formation sur la désescalade des situations explosives. Accorder plus d'importance à ce type de formation contribuerait certainement à améliorer les pratiques et à renforcer la sécurité des interactions, à la fois pour le personnel et pour les détenus.

Recommandation 26

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait s'assurer que tout le personnel correctionnel, dont le personnel de gestion, reçoit périodiquement une formation sur les moyens de dissiper l'hostilité.

Gérer les détenus atteints de maladie mentale et ayant des besoins spéciaux

379 La triste réalité est que beaucoup de prisonniers incarcérés dans les établissements pénitentiaires en Ontario souffrent de maladie mentale, de troubles du développement ou d'autres handicaps qui influent sur leur comportement. Quelque 14 000 détenus qui sont entrés dans le système correctionnel de 2011 à 2012 souffraient de problèmes de santé mentale. En raison de leurs déficiences, certains détenus ont un comportement perturbateur, qui résiste ou s'aggrave face aux mesures standard de contrôle. Sans le vouloir, le personnel correctionnel peut provoquer des conflits avec ces détenus, menant inutilement à un recours à une force parfois excessive. Comme l'ont montré les cas d'Albert (dont la maladie mentale était liée à un long historique d'actes violents), de Colin (dont la lésion cérébrale et les troubles psychiatriques présentaient bien des défis pour le personnel correctionnel) et de George (dont l'anxiété à propos du retard de la distribution de ses médicaments avait certainement contribué à sa colère), ces détenus extrêmement vulnérables font souvent l'objet de traitements punitifs et même de violence délibérée – ce qui est vraiment honteux.

380 La plus récente politique du Ministère sur le recours à la force stipule expressément que, quand des détenus montrent des signes de troubles mentaux ou sont connus pour leurs problèmes de santé mentale, le personnel correctionnel devrait envisager de faire intervenir le personnel de santé, de placer le détenu dans un environnement plus calme et d'utiliser des techniques de désescalade. Cependant, en l'absence d'une formation spécialisée en maladies mentales et autres déficiences qui influent sur le comportement, le personnel correctionnel peut mal interpréter le comportement des détenus et mal gérer ou précipiter des conflits.

381 En novembre 2010, le Ministère a instauré un programme pilote de formation sur la manière de gérer les détenus ayant des besoins spéciaux et des problèmes de maladie mentale. Il a continué ensuite de donner cette formation à certains membres du personnel correctionnel. Mais jusqu'à présent, il n'a formé que **214** employés dont **134** seulement travaillent dans des établissements pour adultes (p. ex., agents correctionnels, chefs des opérations et professionnels de la santé). Ce chiffre représente un très faible pourcentage – environ 3 % – des quelque **4 000** employés correctionnels de première ligne qui travaillent dans les prisons, les centres correctionnels, les centres de détention et les centres de traitement en Ontario.

382 Alors que nous rédigions ce rapport, la province était plongée dans une enquête du coroner sur la mort tragique d'Ashley Smith, une jeune détenue de 19 ans placée dans une prison fédérale, qui s'est tuée dans sa cellule alors que des gardiens veillaient. Comme le montre le cas de cette jeune fille, la gestion des détenus ayant des troubles émotionnels ou mentaux complexes et des problèmes de comportement pose des défis tout à fait particuliers dans le système correctionnel. Je trouve encourageant que le Ministère commence à former son personnel à cet égard, mais je crois que des efforts plus soutenus s'imposent. Une formation spécialisée en gestion des détenus atteints de déficiences qui peuvent jouer sur leur comportement devrait être donnée à toutes les nouvelles recrues et faire partie des connaissances de base du personnel correctionnel. Récemment, les efforts du Ministère en matière de formation du personnel ont surtout porté sur la rédaction des rapports et sur les politiques liées au recours à la force. Mais le Ministère devrait veiller à ce que des efforts renouvelés soient faits pour donner, en priorité, cette formation spécialisée à tout le personnel correctionnel responsable de traiter directement avec les détenus.

Recommandation 27

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait veiller, en priorité, à ce qu'une formation en gestion des détenus atteints de maladie mentale ou ayant des besoins spéciaux soit donnée aux recrues, ainsi qu'à tout le personnel correctionnel responsable de traiter directement avec les détenus.

Rester bien informé

383 Bien que les agents correctionnels soient tenus de se faire réaccréditer en tactiques défensives tous les deux ans, leur formation est souvent considérablement retardée. Certains des agents correctionnels que nous avons interviewés nous ont dit qu'ils n'avaient pas suivi cette formation depuis quatre ou cinq ans. L'un des facteurs qui contribuent à de tels retards est le manque d'instructeurs.

384 Les agents correctionnels des établissements pénitentiaires suivent des cours de perfectionnement en tactiques défensives donnés par des équipes composées d'un instructeur et d'un instructeur en chef. Ces instructeurs sont des bénévoles, bien souvent des agents correctionnels, qui ont reçu une formation spécialisée au Collège provincial. Ils sont au nombre de 97 en tout, dont 35 sont des instructeurs en chef. Quelque 23 postes d'instructeur sont vacants. De plus, tous

les établissements n'ont pas à la fois un instructeur et un instructeur en chef, ce qui cause des retards dans les calendriers de formation.

385 Certains établissements correctionnels nous ont dit qu'ils ne parvenaient pas à faire face aux besoins de formation du personnel, en raison du manque d'effectifs. Le chef de la formation d'un centre de détention nous a dit que son établissement avait des années de retard dans ce perfectionnement en raison du manque de personnel et des difficultés à trouver un lieu adéquat et des moyens de transport. Un chef d'établissement adjoint de ce même centre a confirmé que les jours de formation prévus au calendrier étaient souvent annulés en raison du manque de personnel.

386 S'il ne suit pas régulièrement des cours de perfectionnement, le personnel correctionnel pourrait oublier les techniques appropriées et utiliser d'autres méthodes pour maîtriser les détenus. Certains agents correctionnels nous ont dit qu'ils ne se souvenaient plus des techniques apprises au Collège, mais qu'ils estimaient avoir de la chance car ils pouvaient compter sur leurs compétences en divers arts martiaux qu'ils avaient acquises pendant leur temps libre.

387 Les rapports de l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle soulignent que les pratiques non autorisées sont devenues courantes dans certains établissements. Dans deux cas du Centre correctionnel du Centre-Nord – dont celui de George, le détenu – le personnel a considéré qu'il était acceptable de contraindre un détenu menotté à marcher à reculons, le corps plié à la taille et la tête baissée. L'Unité a consulté les formateurs au Ministère, qui ont confirmé que cette technique n'était aucunement approuvée et pouvait causer des problèmes de respiration et d'hypertension artérielle. L'Unité a noté que cette pratique de contraindre les détenus à se mettre dans cette position était apparemment acceptée dans l'établissement. Dans un cas, un détenu avait été forcé de marcher ainsi sous la supervision directe d'un chef des opérations. La politique du Ministère restreint l'utilisation des moyens de contention qui sont reliés les uns aux autres, liant par exemple les mains aux pieds, car ceci peut causer une asphyxie positionnelle et provoquer un arrêt cardiaque. La position que ces détenus ont été contraints de prendre s'inspirait fondamentalement de cette technique interdite.

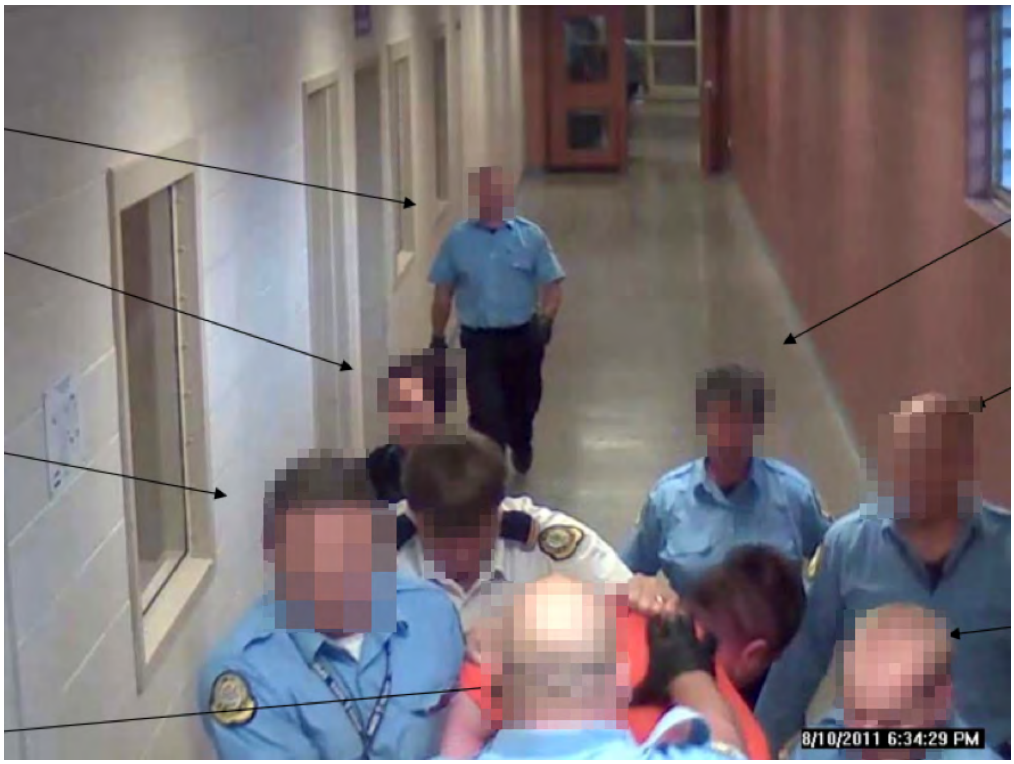


Figure 9 : Centre correctionnel du Centre-Nord – George, un détenu, sous escorte. Photo obtenue dans les dossiers du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels.

388 Il est essentiel que le personnel correctionnel reçoive régulièrement une formation pertinente en tactiques défensives. La formation ne devrait pas pâtir constamment du manque de personnel. Il revient au Ministère de s'assurer que le personnel correctionnel reçoit une formation actualisée. Il ne lui suffit pas d'affirmer qu'une formation est requise. Il doit aller plus loin et veiller à ce que les ressources nécessaires soient en place pour que les établissements puissent s'acquitter de cette obligation. Le temps est venu aussi pour le Ministère d'envisager de créer des postes permanents pour garantir la formation sur le terrain.

Recommandation 28

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait s'assurer que le personnel correctionnel est régulièrement formé en tactiques défensives autorisées, et prendre des mesures pour créer des postes permanents de formateurs sur le terrain.

Manque d'uniformité dans la formation en tactiques défensives

389 Quand les recrues quittent le Collège de formation correctionnelle de l'Ontario, elles peuvent être exposées sur le terrain à toutes sortes de techniques de recours à la force – qui ne sont pas toutes approuvées. Bien que les instructeurs bénévolves doivent signer une lettre par laquelle ils s'engagent à suivre le programme d'enseignement prescrit, la formation donnée aux agents chevronnés n'est pas surveillée à l'échelle provinciale en termes de qualité ou d'uniformité.

390 L'un des formateurs du Collège à qui nous avons parlé nous a dit qu'il était inquiétant que certains instructeurs en tactiques défensives, qui enseignent depuis longtemps, continuent d'échouer systématiquement à l'examen d'instructeur en chef. Il a dit douter que ces formateurs soient aptes à continuer de faire partie du programme. Il a aussi recommandé à la haute direction du Ministère de créer des équipes de surveillance pour garantir que les instructeurs s'en tiennent au programme prescrit de tactiques défensives. Il a exprimé certaines préoccupations quant aux techniques enseignées sur le terrain :

> Il y a beaucoup de techniques sur le terrain que nous n'autorisons pas durant la formation. Beaucoup de gens font un tas de choses [comme des arts martiaux] en dehors de leur métier d'agents correctionnels… on ignore s'ils n'enseignent pas des variantes par rapport à nos pratiques… sans personne pour les surveiller.

391 Une formation incorrecte en tactiques défensives dans les établissements correctionnels pourrait contribuer à l'apparition de méthodes inappropriées de recours à la force, propres à chacun des établissements.

392 La formation en tactiques défensives n'est fructueuse que dans la mesure où les formateurs sont compétents. Le Ministère devrait prendre des mesures pour s'assurer que son programme de formation est le même dans tout le système correctionnel et que les formateurs enseignent uniquement les techniques autorisées. S'il ne le fait pas, il peut mettre en danger les détenus, de même que les membres du personnel correctionnel qui risquent de se trouver menacés, et de voir leur emploi menacé, en utilisant des méthodes qu'ils considèrent à tort comme des tactiques défensives acceptables.

Recommandation 29

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait instaurer un système pour surveiller la qualité et la cohérence de la formation en tactiques défensives donnée par des instructeurs bénévoles au personnel correctionnel.

Réalité sur le terrain – Tactiques employées

393 Plusieurs des agents correctionnels et des hauts dirigeants que nous avons interviewés ont dit douter de la pertinence de la formation actuelle en tactiques défensives. Certains la considéraient théorique, irréaliste et peu utile dans le contexte de la vraie vie carcérale. Comme l'a dit un agent correctionnel :

> Certains mouvements complexes peuvent paraître fantastiques sur une vidéo de formation, mais dans un espace resserré en prison… il n'y a pas de règle.

394 Il est difficile de dire si ces observations montrent que le Collège ne comprend pas les situations réellement vécues par le personnel correctionnel, ou que ce dernier ne saisit pas et n'applique pas les techniques autorisées qui lui sont enseignées.

395 Il n'existe pas de liste exhaustive des tactiques défensives approuvées, et nous avons été informés qu'une certaine souplesse est essentielle dans les situations où le personnel correctionnel doit prendre des décisions en une fraction de seconde pour se défendre ou pour protéger d'autres personnes d'un danger imminent. Toutefois, il serait utile que le Ministère fasse un sondage auprès des employés correctionnels pour savoir quelles mesures défensives ils emploient généralement avec les détenus. Ce sondage pourrait se faire de manière anonyme, pour favoriser un dialogue ouvert et honnête. Après avoir déterminé ce qui se passe vraiment dans le système correctionnel, le Ministère pourra orienter la formation et les directives sur les secteurs où les stratégies défensives pertinentes et sécuritaires semblent diverger des pratiques correctionnelles concrètes.

Recommandation 30

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait faire un sondage auprès des membres du personnel correctionnel pour déterminer

quelles techniques de contrainte physique et de maîtrise sont réellement utilisées dans les établissements, afin d'orienter ses efforts de formation sur les secteurs problématiques.

Diversions inutiles

396 Les agents correctionnels ont régulièrement recours à ce qu'ils appellent des « diversions » pour inciter les détenus réticents à coopérer. D'après les documents de formation du Collège de formation correctionnelle de l'Ontario, les méthodes de diversion ont pour but de détourner l'attention du détenu, pour permettre aux agents de prendre le contrôle de la situation. Ces diversions peuvent aller de simples cris ou hurlements à des techniques très complexes de diversion par la douleur et de désorientation. Les rapports d'incident mentionnent souvent des « diversions » ou des « diversions à main ouverte ». Habituellement, ces observations indiquent que l'agent a frappé un détenu de sa main ouverte. Si ces tactiques sont utilisées dans des circonstances où elles s'avèrent requises pour maîtriser un détenu qui résiste, elles ne sont généralement pas considérées comme un recours déraisonnable à la force. Toutefois, notre enquête a révélé qu'une confusion considérable règne quant à l'acceptabilité d'autres formes de diversion physique – notamment les coups de poing.

397 Quand Helen, la détenue, a reçu plusieurs coups de poing, l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle a non seulement conclu que le recours à la force ne résultait pas d'une provocation, mais a aussi été informée par le coordonnateur provincial des programmes de recours à la force que les coups de poing ne faisaient pas partie des techniques de diversion enseignées ou approuvées par le Ministère dans le cadre de la formation en tactiques défensives. Si le Ministère n'autorise pas les coups de poing, peut-on considérer qu'ils sont acceptables dans certaines circonstances? La réponse semble être « peut-être » et « ça dépend ».

398 En février 2012, un détenu a écrit à notre Bureau, alléguant que, le 18 janvier 2012, des agents correctionnels du Centre de détention d'Ottawa-Carleton étaient entrés dans sa cellule, lui avaient sauté dessus et lui avaient cassé la main. Il n'y avait aucune preuve pour appuyer cette allégation d'agression en cellule, mais un enregistrement vidéo a montré des membres du personnel correctionnel en train d'essayer de maîtriser le détenu au sol et un agent en train de lui donner sept coups de poing sur le côté du corps. Selon l'établissement, le détenu était ivre car il avait bu trop « d'alcool de fabrication artisanale ». Il s'était montré menaçant et avait résisté alors que des membres du personnel

l'escortaient vers l'isolement. Mais le détenu n'avait pas eu la main cassée alors, contrairement à ce qu'il alléguait : un examen médical a révélé que sa blessure au poignet était ancienne.

399 Néanmoins, durant l'examen interne effectué par l'établissement, le chef d'établissement adjoint s'est inquiété de l'intensité de la force utilisée contre ce détenu. L'équipe de gestion des risques a déterminé que la force utilisée était justifiée, vu l'état du détenu. La directrice régionale a fait remarquer que celui-ci aurait dû être menotté avant d'être escorté vers l'unité d'isolement, étant donné que son ivresse augmentait le risque qu'il devienne grossier ou violent. Cependant, quand elle a parlé de ce cas à mon Bureau, la directrice a justifié les « techniques de diversion approuvées » utilisées par les agents pour maîtriser le détenu. Elle a dit que, bien que les « diversions à main ouverte » soient plus généralement utilisées, les coups de poing avaient aidé à le maîtriser rapidement, vu son état d'ivresse et sa résistance.

400 La directrice a dit tout d'abord que le Collège de formation correctionnelle de l'Ontario avait une liste de toutes les techniques de diversion approuvées et qu'elle obtiendrait cette liste pour nous. Par la suite, elle a déclaré que cette liste n'existait pas et que le type de diversions utilisées par le personnel relevait d'une question de jugement.

401 Lors d'une enquête récente faite par l'Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud[32], il est ressorti que, dans certains pays comme le Royaume-Uni et la Nouvelle-Zélande, le personnel correctionnel est tenu de ne faire que des prises autorisées et n'a pas le droit d'improviser. Ceci dit, l'Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud a souligné que les avis diffèrent sur la faisabilité de cette approche « en raison du caractère évolutif et imprévisible des incidents ».

402 Le Collège de formation correctionnelle de l'Ontario enseigne certaines mesures de contrôle approuvées. Les agents y apprennent aussi à éviter certains moyens de contrainte, qui sont expressément interdits. Mais aucune liste n'indique ce qui est permis ou pas. Les dirigeants ministériels ont déclaré qu'il ne serait pas pratique de prescrire officiellement les techniques approuvées, étant donné qu'il faut laisser une certaine liberté d'intervention aux agents en situations réelles. Cet argument a ses mérites. Mais il serait utile pour le personnel correctionnel, et pour les responsables chargés de surveiller sa conduite, de mieux clarifier quelles techniques de diversion et de gestion sont généralement acceptables et dans quelles circonstances elles le sont.

[32] Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud, Australie, *Managing use of force in prisons: the need for better policy and practice* (Special Report to Parliament under s. 31 of the Ombudsman Act 1974), par Bruce Barbour (ISBN 978-1-921884-71-9, NSW Ombudsman, juillet 2012, à 15.

403 Par exemple, le Ministère pourrait communiquer une liste des techniques standard autorisées qui sont enseignées par le Collège. Il pourrait aussi indiquer les mesures qui présentent des risques de sécurité pour les détenus et qui sont donc interdites – comme la méthode problématique utilisée au Centre correctionnel du Centre-Nord, qui consiste à contraindre un détenu à marcher à reculons, courbé en deux.

Recommandation 31

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait émettre une liste des techniques défensives standard qui sont autorisées, et qui sont enseignées au Collège de formation correctionnelle de l'Ontario, ainsi que des mesures de maîtrise qui sont interdites.

404 Le Ministère pourrait aussi préciser clairement au personnel que, vu les situations changeantes et parfois explosives de la vie carcérale, certaines circonstances exceptionnelles méritent un recours à des mesures non inscrites parmi les techniques autorisées. Cependant, le Ministère devrait garder trace de tout écart par rapport aux normes. Il devrait exiger que le personnel correctionnel signale les cas où des techniques non autorisées ont été employées et qu'il explique en détail pourquoi il a jugé nécessaire de recourir à des mesures extraordinaires de diversion ou de contrôle.

Recommandation 32

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait modifier sa politique sur le recours à la force et ses politiques connexes, pour ordonner expressément que le recours aux techniques de maîtrise physique des détenus qui ne sont pas spécifiquement approuvées soit réservé aux cas exceptionnels, où ce recours est justifié par les circonstances.

Recommandation 33

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait modifier sa politique de rédaction des rapports pour stipuler que tout recours à des techniques de maîtrise physique des détenus qui ne sont pas autorisées doit être expressément signalé, et que les raisons d'utilisation de ces techniques doivent être pleinement expliquées dans les rapports connexes de l'établissement.

Manque de formation à la gestion

405 Alors que les agents correctionnels sont tenus – du moins en théorie – de suivre régulièrement un cours de perfectionnement en tactiques défensives, les chefs des opérations ne reçoivent pas cette formation. Les dirigeants ministériels nous ont dit que, dans la plupart des cas, les chefs des opérations sont d'anciens agents correctionnels qui ont été promus et qui ont donc l'expérience des techniques défensives. Néanmoins, nous avons appris que certains chefs des services correctionnels n'avaient peut-être jamais travaillé comme agents correctionnels, ou jamais reçu ne serait-ce qu'une formation de base en tactiques défensives.

406 En outre, certains chefs des opérations qui étaient d'anciens agents correctionnels nous ont dit que la formation en tactiques défensives avait évolué et qu'ils n'étaient pas au courant des pratiques actuellement autorisées.

407 Des chefs des opérations nous ont dit que cette formation insuffisante et désuète leur causait des difficultés considérables au travail. En effet, ils sont responsables de superviser les agents correctionnels quand ceux-ci ont recours à la force. De plus, la politique ministérielle exige qu'ils soient consultés avant l'utilisation de moyens de contention sur les détenus. Ils doivent aussi recueillir tous les rapports sur les incidents de recours à la force et vérifier que ceux-ci sont complets et exacts. Ces chefs des opérations ont dit qu'ils trouvaient difficile de superviser et de conseiller le personnel quand eux-mêmes ne comprenaient pas la terminologie utilisée par les agents dans leurs rapports et quand les techniques employées leur semblaient parfois peu familières. Voici ce qu'a dit un chef des opérations :

> C'est drôle, une fois que vous êtes devenu chef des opérations, il n'y a plus de formation sur le recours à la force. Je ne comprends vraiment pas… S'ils doivent gérer le personnel qui utilise la force, s'ils doivent gérer les incidents de recours à la force, ils doivent bien connaître ça. Ils doivent comprendre. Or, ils n'ont… aucune des formations régulières données aux agents correctionnels… Ça me sidère.

408 Les chefs des opérations sont encore plus désavantagés quand ils doivent superviser des agents correctionnels qui sont membres des équipes d'intervention en cas de crise et d'extraction des détenus dans les établissements. Ces agents reçoivent une formation spécialisée en recours à la force et en techniques défensives et ils sont autorisés à utiliser ces techniques bien au-delà de ce qui est généralement permis aux agents correctionnels.

409 Le coordonnateur provincial des programmes de recours à la force a dit ceci à nos enquêteurs :

> Il y a un écart majeur entre le mythe et la réalité. Ça ne va pas. Il y a tout un groupe de gens qui pense « Bon, ce sont des chefs des opérations, alors ils sont tous formés, ils savent tout ça ». Eh bien, non… Pour certains, leur dernier cours théorique sur le recours à la force remonte à une quinzaine d'années.

410 Pour illustrer le problème, le coordonnateur a mentionné un chef des opérations qui avait participé à un concours pour un poste de formateur en tactiques défensives. Il a expliqué que ce chef n'avait pu citer que deux des cinq situations où un recours à la force était autorisé. Pourtant, ce chef était responsable de superviser chaque jour des incidents de recours à la force.

411 Les chefs d'établissement et leurs adjoints sont aussi responsables de veiller à ce que seules les tactiques défensives appropriées soient utilisées contre les détenus. Conformément à la version modifiée de la politique ministérielle sur le recours à la force, une plus grande attention est maintenant portée à leur rôle dans l'examen de tels incidents et dans la surveillance exercée pour que toute force employée s'inscrive dans les limitées autorisées. Cependant, les hauts dirigeants ne reçoivent aucune formation en tactiques défensives, si ce n'est celle qui leur a été donnée s'ils ont travaillé comme agents correctionnels, des années auparavant.

412 Il y a un décalage considérable entre les attentes envers les chefs des opérations et les hauts dirigeants, qui sont censés s'assurer que seule une force raisonnable est utilisée, et le niveau de formation que ceux-ci reçoivent en tactiques défensives. Il faudrait y remédier. Tous les membres du personnel de supervision devraient aussi bien connaître les plus récentes tactiques défensives autorisées et la plus récente terminologie employée que les agents placés sous leur supervision.

Recommandation 34

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait s'assurer que tous les chefs des opérations et tous les hauts dirigeants de ses établissements reçoivent régulièrement une formation en tactiques défensives.

Travail risqué – Agents accompagnateurs sans formation

413 Un autre domaine où la formation fait défaut – ce qui peut avoir des répercussions sur la sécurité des détenus, des agents et du public – a trait aux services d'escorte des détenus dans la communauté. Le personnel correctionnel doit accompagner les détenus lors de rendez-vous médicaux, de funérailles et de visites à l'hôpital. Deux membres du personnel correctionnel, appelés « accompagnateurs pour les sorties dans la communauté », doivent alors être auprès du détenu en tout temps. Les directives du Ministère sur le recours à la force et les rapports à faire s'appliquent aux services d'escorte.

414 Depuis 2004, la formation de base des agents correctionnels comprend un programme d'instruction sur les sorties sous escorte dans la communauté. Ce programme inclut des sujets comme l'utilisation des matraques extensibles et des vaporisateurs d'oléorésine de capsicum (similaire au gaz poivré). Seuls les membres du personnel accrédités sont autorisés à porter de tels vaporisateurs. Pourtant, nous avons appris qu'en raison de pénuries de personnel, les agents formés avant 2004 – de même que des chefs des opérations qui n'ont jamais reçu de formation sur les sorties sous escorte – accompagnent parfois des détenus à des rendez-vous médicaux ou autres dans la communauté, en portant des armes qu'ils n'ont pas appris à utiliser. À l'automne de 2011, seuls 21 chefs des opérations dans toute la province avaient obtenu la certification requise pour utiliser ces vaporisateurs. Comme nous l'a dit un formateur en entrevue : « Je vous le dis, ils envoient chaque jour des chefs des opérations sur le terrain avec des armes qu'ils ne sont pas autorisés à porter. » Le Collège de formation correctionnelle de l'Ontario garde des relevés indiquant quels membres du personnel correctionnel ont la certification requise pour utiliser ces armes, mais les chefs des opérations n'ont pas facilement accès à ces renseignements.

415 Notre Bureau a reçu des plaintes de détenus alléguant qu'ils avaient été agressés alors qu'ils étaient escortés hors d'un établissement correctionnel. Une agente correctionnelle employée dans une prison nous a dit qu'à sa connaissance, l'utilisation d'une force excessive était courante lors des sorties sous escorte dans la communauté. Elle nous a donné l'exemple d'un détenu aux besoins spéciaux qui s'était plaint à elle, disant que deux agents l'avaient agressé alors qu'ils l'accompagnaient hors de la prison. Quand elle avait signalé l'incident à son supérieur, celui-ci lui avait dit que le détenu était « un trou du cul » et « avait eu ce qu'il méritait ». L'agente correctionnelle a refusé de communiquer plus de détails à notre Bureau, ce qui nous aurait permis de faire un suivi. Elle a expliqué qu'elle avait déjà souffert de représailles, entre autres d'une agression physique, de la part de ses collègues pour avoir

simplement fait un rapport sur l'allégation d'agression du détenu à un supérieur.

416 Demander à des agents correctionnels d'escorter des détenus lors des sorties dans la communauté, en les munissant d'armes qu'ils n'ont pas été formés à utiliser, mène tout droit au désastre. Les risques liés à une utilisation impropre des armes lors de ces sorties exigent que des mesures correctives soient prises rapidement.

Recommandation 35

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait veiller à ce que seul le personnel correctionnel dûment formé et dûment certifié accompagne des détenus dans la communauté et se serve de vaporisateurs d'oléorésine de capsicum et de matraques, et il devrait s'assurer que les établissements ont accès à une liste actualisée confirmant quels membres du personnel détiennent la certification requise pour l'utilisation de ces armes.

Former les superviseurs

417 Bien que les inspecteurs de l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle consultent les instructeurs du Collège de formation correctionnelle de l'Ontario pour confirmer la pertinence de certaines techniques défensives, ils ne reçoivent aucune formation officielle sur ces tactiques. Le chef de la surveillance et des enquêtes nous a fait remarquer que les inspecteurs devraient être au courant des politiques et des normes puisqu'ils sont censés déterminer si des agents les ont respectées. Dans son rapport du 20 juin 2012, le chef a recommandé que tous les inspecteurs suivent une formation pertinente sur les compétences fondamentales. Bien que le chef n'ait pas mentionné spécifiquement la formation sur le recours à la force, le Ministère devrait s'assurer, dans l'esprit de cette recommandation, que les inspecteurs sont formés aux diverses politiques et normes dont ils doivent surveiller l'application.

Recommandation 36

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait s'assurer que les inspecteurs responsables d'enquêter sur les allégations de recours

à une force excessive reçoivent une formation en tactiques défensives et dans d'autres domaines pertinents liés au recours à la force en milieu correctionnel.

Manque de prise de connaissance des nouvelles politiques

418 Le Ministère a passé un temps considérable à réécrire ses politiques et procédures sur le recours à la force. Mais ses efforts resteront vains si le personnel correctionnel ne les lit pas et ne les comprend pas.

419 Plusieurs chefs correctionnels nous ont dit combien la fréquence des changements récents était frustrante, entre autres les nombreuses révisions au rapport d'enquête locale, qui ont été source de confusion et de travail fait en double, lorsqu'ils n'avaient pas utilisé la dernière version de ce document. Certains se sont dits inquiets de la mise en place de l'équipe de gestion des risques avant l'achèvement de la formation sur ce nouveau processus.

420 Des agents correctionnels de première ligne jusqu'aux chefs d'établissement en passant par les directeurs régionaux, des membres du personnel ont reconnu devant nous qu'ils n'avaient pas lu ou examiné « complètement » les modifications des politiques concernant le recours à la force. Certains se sont plaints, disant qu'il y avait trop peu d'ordinateurs dans leurs unités pour consulter les nouvelles politiques; d'autres ont tout simplement déclaré être trop occupés. Une grande partie des critiques les plus acerbes des nouvelles politiques n'avaient même pas lu les documents pertinents.

421 Le Ministère a souligné à plusieurs reprises que ses exigences fondamentales relatives au recours à la force n'avaient pas changé dans ses nouvelles politiques, et que les révisions visaient principalement à renforcer les responsabilités du personnel correctionnel, à tous les niveaux. Néanmoins, il est important que tous les membres du personnel concerné aient connaissance de ces exigences.

422 Nous avons découvert au moins un établissement qui faisait preuve de diligence pour que son personnel soit au courant des nouvelles politiques. La chef de ce centre de détention nous a dit qu'elle envoyait les révisions de politiques par courriel à tout le personnel, qu'elle les affichait dans les unités de séjour de l'établissement, et qu'elle exigeait leur lecture lors du rassemblement matinal.

423 Le Ministère a envoyé des notes de service aux établissements pour renforcer ses nouvelles politiques, demandant entre autres qu'elles soient lues pendant un certain temps au rassemblement matinal. Cependant, les exigences contenues

dans les politiques restent apparemment peu connues du personnel. La mise en place de nouvelles politiques ne se fait jamais sans heurts, mais vu l'apparente résistance du système correctionnel aux changements de politique, le Ministère devra sans doute prendre des mesures supplémentaires pour souligner combien il importe que tout le personnel correctionnel se familiarise aux politiques et procédures. Une formation complémentaire pourrait s'avérer nécessaire, ou le Ministère devra peut-être exiger au moins que le personnel correctionnel prenne connaissance de toutes les politiques pertinentes et atteste par écrit les avoir lues et comprises.

Recommandation 37

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait prendre des mesures supplémentaires pour s'assurer que le personnel correctionnel est au courant de toutes les politiques et procédures concernant le recours à la force, et notamment donner une formation complémentaire et exiger que tous les membres du personnel reconnaissent avoir lu ces politiques et procédures.

Variations locales

424 De par le passé, l'application des politiques ministérielles sur le recours à la force a connu beaucoup de variantes dans la province. Dans certains établissements, un incident d'utilisation de la force n'était pas signalé si le détenu n'avait pas de blessures visibles. La nouvelle politique d'enquêtes du Ministère a pour objectif d'éliminer ces différences locales. Nous avons été informés qu'elle avait contribué à améliorer la situation. Cependant, des incohérences subsistent dans certains domaines.

425 Parfois, c'est une question de terminologie. Le 18 septembre 2012, le sous-ministre adjoint des Services en établissement a émis une note de service expliquant que la force devait être définie comme « excessive » ou « raisonnable », et non « inappropriée », comme l'écrivaient certains membres du personnel dans leurs rapports.

426 Notre enquête a révélé plusieurs pratiques contradictoires dans les établissements correctionnels.

Aviser les détenus de leurs droits d'intenter des poursuites au criminel

427 Tout détenu qui allègue avoir été agressé par le personnel correctionnel peut porter des accusations – ou peut opter pour une enquête interne sur l'incident. Dans ces circonstances, le Ministère exige qu'un formulaire d'« avis du droit d'intenter des poursuites judiciaires/déposer des accusations au criminel » soit remis aux détenus. Mais les hauts dirigeants ministériels et les chefs d'établissement nous ont donné des explications divergentes sur la manière d'utiliser ce formulaire et sur la responsabilité de le distribuer aux détenus. Nous avons appris qu'il était courant pour certains membres du personnel correctionnel de proposer ce formulaire aux détenus à chaque recours à la force, pas simplement lors d'une allégation de recours à une force excessive. Dans ces cas, généralement, l'agent correctionnel qui a utilisé la force doit donner au détenu la possibilité de porter des accusations au criminel. Ceci est une source d'irritation considérable pour le personnel correctionnel. Comme nous l'a dit un chef d'établissement adjoint :

> J'y vais, j'utilise la force contre un détenu dans le cadre de mon travail et puis je dois retourner voir ce détenu et lui dire, John, tu veux m'accuser?

428 En revanche, certains agents nous ont fait savoir qu'ils n'avaient jamais proposé ce formulaire à un détenu, quelles que soient les circonstances.

429 Récemment, le Ministère a accepté la recommandation faite par le chef de la surveillance et des enquêtes préconisant de confier aux chefs d'établissement la responsabilité d'informer les détenus de leur droit de porter des accusations contre le personnel. Ce changement réglerait les difficultés qui surviennent quand cette responsabilité revient aux agents impliqués. Cependant, comme chaque établissement n'a qu'un seul chef, le Ministère devra examiner la logistique de cette approche. Pour être réaliste, il devrait envisager que cette responsabilité puisse être déléguée en partie, afin que la remise de l'avis au détenu ne soit pas retardée si le chef d'établissement est occupé par d'autres activités.

430 Tout du moins, le personnel correctionnel impliqué dans un incident de recours à la force ne devrait jamais être tenu d'aviser le détenu de son droit de porter des accusations contre lui. Ceci est non seulement difficile pour le personnel, mais potentiellement intimidant pour le détenu qui peut avoir été victime d'un recours à une force déraisonnable.

431 Pour éviter toute autre confusion et écarter tout conflit d'intérêts, le Ministère devrait clarifier le processus à suivre pour aviser les détenus de leur droit de porter des accusations au criminel, et notamment s'assurer que les membres du personnel impliqués dans un incident de recours à la force contre un détenu ne sont pas responsables de lui parler de cette option.

Recommandation 38

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait immédiatement clarifier le processus concernant le formulaire d'« avis du droit d'intenter des poursuites judiciaires/déposer des accusations au criminel », et s'assurer que le personnel correctionnel impliqué dans tout incident de recours à la force contre un détenu n'est pas responsable de lui parler de l'option de porter des accusations au criminel.

Appeler la police – Quand faut-il le faire?

432 Le personnel correctionnel que nous avons interviewé a aussi dit qu'il ne savait pas toujours quand il devrait appeler la police en cas de recours à la force. La version la plus récente de la politique ministérielle à ce sujet mentionne en termes généraux, dans une partie, que le chef des opérations doit aviser la police, mais elle ne donne des directives spécifiques que pour les cas où les détenus allèguent avoir été agressés par le personnel. Les hauts dirigeants ministériels, eux, nous ont dit que la police devait être appelée chaque fois que la force est utilisée, et ceci est conforme à un document de questions-réponses distribué aux établissements correctionnels en novembre 2011.

433 Le 2 décembre 2011, le sous-ministre adjoint des Services en établissement a envoyé une note de service à tous les directeurs régionaux confirmant que tous les incidents de recours à la force et toutes les allégations d'agression doivent être signalés à la police locale. Récemment, le sous-ministre adjoint du Soutien opérationnel nous a aussi dit que le Ministère émettrait une politique sur les avis à communiquer à la police et qu'il avait déjà consulté l'Ontario Association of Chiefs of Police à ce sujet.

434 Comme l'expression « recours à la force » couvre une vaste gamme de contacts physiques, il est quelque peu ambitieux de suggérer que la police devrait être avisée chaque fois que la force est utilisée. Le risque existe aussi qu'un trop grand nombre d'appels de routine à la police mène au syndrome du « garçon qui criait : au loup! », ce qui inciterait la police à être indifférente à de tels

appels. Dans bien des cas que nous avons examinés, la communication avec la police semble être un geste de pure forme – quelques minutes au téléphone dans le but principal d'obtenir un numéro de dossier auprès de la police. En revanche, comme tout recours à la force pourrait s'avérer excessif après un examen plus approfondi, il serait peut-être justifié d'exiger par prudence que le personnel correctionnel communique régulièrement avec la police.

435 Face à cette ambiguïté, le Ministère devrait au moins modifier sa politique pour indiquer expressément quelles situations justifient un appel à la police. De préférence en consultation avec les autorités policières, le Ministère devrait aussi faire savoir quels renseignements fondamentaux le personnel de l'établissement doit communiquer à la police. En outre, le Ministère devrait s'assurer que des distinctions claires sont faites entre les différents types de situations, en termes de contexte et de gravité, et que le personnel donne suffisamment de renseignements à la police locale pour qu'elle décide en toute connaissance de cause d'intervenir ou non.

Recommandation 39

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait modifier ses politiques sur le recours à la force et ses politiques connexes pour préciser quelles situations justifient un appel à la police et pour donner des directives au personnel quant aux détails à communiquer.

Appeler la police – Qui devrait le faire?

436 Il ne faut pas simplement déterminer quand aviser la police en cas d'incidents de recours à la force, mais aussi décider qui doit le faire. Il est essentiel que les appels à propos de tels incidents soient pris au sérieux. Le personnel devrait donner suffisamment de renseignements à la police pour qu'elle puisse prendre une décision éclairée. Actuellement, ce sont les chefs des opérations qui doivent communiquer avec la police en cas de recours à la force. L'appel à la police doit être noté dans le rapport d'incident du contrevenant, qui doit être envoyé au chef d'établissement, au directeur régional et à l'unité de gestion de l'information dans l'heure qui suit l'incident.

437 Rien n'empêche actuellement un chef des opérations directement impliqué dans un tel incident d'être celui qui avise la police. C'est ce qui s'est passé dans le cas d'Albert, le détenu, où le chef des opérations impliqué a passé un appel de 22 secondes à la police, n'a pas décrit exactement les blessures d'Albert et a

uniquement souligné qu'un agent avait été blessé. Rien d'étonnant dans ce cas que la police n'ait pris aucune mesure d'action. Il y a toujours un danger que les gestionnaires impliqués dans un incident sélectionnent, consciemment ou inconsciemment, les renseignements qu'ils communiquent, dissuadant ainsi la police d'intervenir.

438 Le chef de la surveillance et des enquêtes a recommandé que les chefs d'établissement – et non pas les chefs des opérations – soient responsables de communiquer avec la police, le cas échéant, dans ces circonstances. Le Ministère a accepté cette recommandation et, à compter de l'été 2013, il laissera aux chefs d'établissement la discrétion d'aviser la police. Au besoin, durant leurs absences, les chefs d'établissement délégueront leurs responsabilités aux chefs d'établissement adjoints ou aux superviseurs de quart. Ce changement devrait remédier à certains des problèmes de qualité des avis communiqués à la police lors de tels incidents, mais le Ministère devra surveiller la situation de près.

439 Le temps est un facteur clé dans les enquêtes criminelles. En cas de retard, certaines preuves peuvent disparaître ou être altérées. En conférant le droit d'aviser la police aux seuls chefs d'établissement, le Ministère devra veiller à ne pas réduire les possibilités qu'a la police locale d'enquêter en temps opportun sur les incidents de recours potentiels à une force excessive.

440 En outre, comme les chefs d'établissement devront parfois déléguer ce droit, le Ministère devrait s'assurer que les gestionnaires impliqués dans un incident ne se voient jamais assigner la tâche de communiquer avec la police à cet égard.

Recommandation 40

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait interdire au personnel de gestion impliqué dans tout incident de recours à la force d'aviser la police d'un tel incident.

Recommandation 41

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait faire un suivi de tout changement de sa politique sur les avis communiqués à la police, pour que celle-ci soit avisée en temps opportun de tout incident de recours à la force.

Affiner le concept de l'équipe de gestion des risques

441 Le concept de la nouvelle équipe de gestion des risques, au Ministère, vise à garantir que les établissements effectuent des examens approfondis et cohérents des incidents de recours à la force, et prévoit que les hauts dirigeants rendent des comptes selon leurs secteurs de responsabilités. Cependant, notre enquête a révélé qu'il faut affiner davantage ce concept pour garantir des examens pertinents et faits en temps opportun.

Retards des enquêtes locales

442 La détection et la dissuasion en matière de violence contre les détenus sont particulièrement efficaces quand les autorités interviennent rapidement pour repérer les inconduites et pour y remédier. Plusieurs établissements nous ont fait savoir que les nouvelles exigences relatives aux enquêtes locales et aux rapports avaient ralenti le processus d'examen interne. Les membres des équipes de gestion des risques ont bien du mal à trouver le temps nécessaire, en dehors de leurs autres obligations, pour examiner diligemment les incidents et pour préparer les nouveaux rapports d'enquêtes locales.

443 En janvier 2013, nous avons appris qu'environ 100 dossiers étaient en attente d'une enquête locale au Centre correctionnel du Centre-Est. À la Prison de Toronto, 70 cas étaient inscrits à la liste d'attente et, au Centre de détention d'Ottawa-Carleton, il nous a été dit qu'il y avait d'importants retards.

444 Un détenu de la Prison de Toronto s'est plaint à notre Bureau que le personnel l'avait agressé les 10 et 16 avril 2012. Cinq mois plus tard, il n'y avait toujours pas de rapport d'enquête à propos des incidents. Le 20 août 2012, le chef de la prison a envoyé une note de service indiquant quels facteurs retardaient l'achèvement des enquêtes internes, citant entre autres le manque de certains rapports et l'absence d'examen des premiers rapports pour en vérifier l'exactitude et les signatures. Dans un autre cas que nous avons étudié, il a fallu cinq mois au Centre de détention d'Ottawa-Carleton pour terminer une enquête locale.

445 Le temps est l'ennemi lors de toute enquête. Quand il y a des retards, les preuves physiques peuvent disparaître et les souvenirs des témoins peuvent s'estomper. Entre-temps, les inconduites et les violences peuvent continuer, sans contrôle et, en fin de compte, les retards peuvent compromettre les possibilités de corroborer et de punir des actes de violence. Le grand nombre de

cas en attente d'une enquête dans les divers établissements signale une tendance troublante.

446 Dans son rapport du 20 juin 2012, le chef de la surveillance et des enquêtes a recommandé que les grands établissements nomment un responsable chargé de gérer le processus de rapports d'enquêtes locales. Il a aussi préconisé que le Ministère crée un système commun de collecte électronique des données et installe une base de données locale sur les rapports d'enquêtes dans chaque établissement, pour éliminer les pertes de temps résultant de l'envoi des documents par télécopieur et par courrier aux bureaux régionaux et à l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle. Le Ministère a accepté ces recommandations. Il s'est engagé à garantir une meilleure gestion du processus de rapports d'enquêtes locales et à revoir les recommandations sur la base de données au printemps 2013. Je suivrai les progrès accomplis par le Ministère dans l'apport de ces changements, mais mon inquiétude principale dans ce domaine reste le nombre grandissant d'enquêtes encore en souffrance. Le Ministère devrait surveiller activement ce qui se passe sur le terrain et faire en sorte que les établissements correctionnels de l'Ontario disposent des ressources nécessaires pour effectuer les enquêtes locales en temps opportun.

Recommandation 42

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait surveiller régulièrement le nombre d'incidents de recours à la force qui sont en attente d'une enquête locale, ainsi que le temps qu'il faut aux établissements pour examiner ces cas, et il devrait s'assurer que les établissements correctionnels disposent des ressources nécessaires pour effectuer des enquêtes locales approfondies en temps opportun.

S'accorder sur les désaccords

447 Tous les membres des équipes de gestion des risques n'ont pas les mêmes compétences, ni la même expérience, et il se peut qu'ils aient des différences d'opinions. Cependant, la politique ministérielle sur les enquêtes locales ne fait pas de référence aux problèmes de désaccords.

448 Nous avons examiné un cas de recours à la force, survenu le 8 janvier 2012 au Centre correctionnel du Centre-Est, où l'évaluation des blessures du détenu faite par le personnel de santé ne concordait pas avec les descriptions des causes de blessures données par les agents correctionnels impliqués. Le chef de

la sécurité de l'établissement, qui faisait partie de l'équipe de gestion des risques, a noté que les ecchymoses au visage du détenu ne semblaient pas coller avec les récits des agents affirmant que le détenu s'était lui-même cogné la tête par terre. Dans son rapport d'enquête locale, le chef de la sécurité a écrit ceci :

> J'ai reçu des renseignements du chef des services de santé et du chef de l'équipe disant qu'il serait presque impossible à cette personne, ou à toute autre personne, de se blesser à ces endroits sans se blesser aussi à d'autres parties de la tête.

449 L'équipe de gestion des risques a demandé un suivi complémentaire au chef de la sécurité, ainsi qu'un rapport à l'un des infirmiers qui avait participé à l'évaluation. Mais en fin de compte, le chef d'établissement a apposé sa signature au rapport d'enquête locale, jugeant que la force utilisée était appropriée. Notre Bureau a parlé de ce cas avec la vérificatrice de la conformité en matière de recours à la force, au Ministère, qui a procédé à un examen et a décelé plusieurs problèmes.

450 En Ohio, le Department of Rehabilitation and Correction exige qu'un comité sur le recours à la force, composé de divers responsables, examine tous les incidents d'utilisation de la force. Contrairement à l'Ontario, sa politique stipule expressément que tout membre du comité qui est en désaccord avec la majorité peut joindre ses constatations et ses conclusions au rapport du comité. Ainsi, tout problème éventuel est identifié et peut justifier un examen ultérieur.

451 L'efficacité de l'approche de l'équipe de gestion des risques en Ontario se trouve considérablement affaiblie si les désaccords ne sont pas officiellement signalés et ne donnent pas lieu aux mesures qui s'imposent. Le simple fait qu'un membre de l'équipe de gestion des risques ait des inquiétudes justifie un examen plus approfondi. Le Ministère devrait veiller à ce que toute interprétation contradictoire ou toute question soulevée à propos d'un incident de recours à la force – par des professionnels de la santé, des membres de l'équipe de gestion des risques ou d'autres responsables – soit dûment inscrite dans le rapport d'enquête locale. En cas de décision de ne pas prendre d'autres mesures d'action, les autres membres de l'équipe et le chef d'établissement devraient être tenus d'expliquer dans le rapport pourquoi ces préoccupations n'ont pas mené à un examen plus poussé.

Recommandation 43

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait modifier sa politique sur le recours à la force et ses politiques connexes pour exiger que toute inquiétude ou tout désaccord à propos d'un incident de recours à la force, provenant du personnel de santé, des membres de l'équipe de gestion des risques ou d'autres responsables, soit inscrit dans le rapport d'enquête locale. Il devrait aussi exiger que, si aucune autre mesure d'action n'est recommandée, l'équipe de gestion des risques et le chef d'établissement indiquent explicitement pourquoi la décision a été prise de ne pas donner suite à ces questions.

Vérificateur de la conformité en matière de recours à la force

452 En novembre 2011, le Ministère a créé le poste de vérificateur de la conformité en matière de recours à la force. La personne à ce poste est chargée d'examiner tous les rapports d'incident de recours à la force, d'effectuer des examens aléatoires de la documentation, des photos et des enregistrements vidéo, ainsi que de faire des recommandations et de donner des conseils aux hauts dirigeants à propos d'incidents spécifiques, d'améliorations des politiques et procédures, et de suivi des enquêtes. Le Ministère a aussi engagé l'Équipe de vérification judiciaire du ministère du Procureur général pour l'aider à concevoir son processus de vérification et à effectuer des vérifications ponctuelles des établissements, sur demande.

453 La vérificatrice qui occupait actuellement ce poste a examiné officieusement trois dossiers avant d'assumer officiellement la responsabilité des vérifications. De novembre 2011 au 26 janvier 2012, **43** autres dossiers ont été examinés, un peu partout dans la province. Deux ont été transmis à l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle, en vue d'une enquête, et dans **17** cas, les établissements ont reçu l'ordre de rouvrir ou de continuer leurs enquêtes locales.

454 Les problèmes signalés par la vérificatrice en vue d'une enquête ultérieure étaient notamment les suivants : rapports présentant des récits contradictoires – ou étrangement similaires – d'un même incident, rapports d'enquêtes locales incomplets ou manquants, omission de signaler des recours à la force captés par des enregistrements vidéo et absence de suivi sur des allégations de recours à la force. La vérificatrice a aussi signalé d'autres problèmes, dont ceux-ci :

- Des chefs des opérations impliqués dans un incident avaient indûment participé à l'équipe de gestion des risques chargée d'examiner ce même incident.
- Certains rapports ne respectaient pas les normes minimales, omettant entre autres d'identifier tous les participants, témoins, blessures et traitements, détails de la force utilisée et actions du détenu qui avaient justifié l'emploi de la force (soulignons que beaucoup de ces rapports précédaient la formation sur la rédaction des rapports, récemment mise en place par le Ministère).
- Des photographies de blessures des détenus ne correspondaient pas aux normes imposées, certaines étant incomplètes, manquantes ou mal étiquetées.
- Des renseignements sur les communications avec la police étaient incomplets.
- Dans un cas, une « cagoule anticrachats » avait été utilisée sans autorisation.

455 La vérificatrice a remis une analyse détaillée des problèmes aux directeurs régionaux et aux chefs d'établissement concernés, pour leur permettre de régler des dossiers particuliers et d'améliorer la qualité de la gestion des dossiers à l'avenir.

456 Au 16 janvier 2013, la vérificatrice de la conformité en matière de recours à la force avait aussi mené **60** examens officiels et deux vérifications ponctuelles conjointement avec l'Équipe de vérification judiciaire, qui a effectué une autre vérification ponctuelle indépendamment. La vérificatrice a continué de signaler des problèmes, citant entre autres la piètre qualité des rapports d'incident, le non-respect des délais pour les rapports d'incident des contrevenants et les rapports d'enquêtes locales, le non-respect des normes pour les photographies (photographies manquantes et étiquetage incorrect, entre autres), les rapports incomplets et le manque de plans d'action ou de recommandations détaillés quand des problèmes étaient signalés lors d'enquêtes locales.

457 La vérificatrice a mentionné un cas datant d'avril 2012 dans lequel des photos montraient un membre du personnel correctionnel marchant sur les pieds nus d'un détenu, alors que celui-ci avait les fers aux chevilles. Les rapports de l'établissement ne mentionnaient pas ces actes, qui n'avaient pas été signalés par le responsable de l'enquête. Les rapports des témoins et les photographies de suivi manquaient aussi au dossier.

458 Dans l'examen d'un autre dossier qui s'est achevé le 15 novembre 2012, la vérificatrice a noté que les agents avaient été autorisés à regarder la vidéo d'un incident avant de remplir leurs rapports.

459 La vérificatrice a fait un suivi de ses examens auprès des établissements et le Ministère a annoncé qu'il y avait eu des améliorations à cet égard. Une présentation ministérielle interne sur le processus de vérification des recours à la force datée du 3 octobre 2012 déclare que, dans l'ensemble, l'étude des dossiers sur l'utilisation de la force progresse mieux, les rapports requis sont mieux rassemblés, la police est appelée plus régulièrement, des enregistrements vidéo sont de plus en plus inclus aux dossiers, des photographies sont prises plus régulièrement, l'étiquetage des images numériques s'est amélioré, et les examens médicaux des détenus se font dans des délais opportuns.

460 Dans sa présentation, le Ministère a aussi souligné certains points qui méritent d'être améliorés, mentionnant entre autres que les rapports d'incident du contrevenant doivent être faits en temps opportun, que les rapports d'incident doivent répondre aux exigences des politiques et que les bureaux régionaux doivent uniquement clore les dossiers après avoir confirmé que toutes les mesures d'action requises ont été prises.

461 De plus, le Ministère a mentionné certaines initiatives qui ne donnent pas les résultats attendus, dont les suivantes :

- Les échéanciers de rapports d'enquêtes locales ne sont pas respectés.
- Le formulaire de rapport d'enquête locale présente des problèmes.
- L'obligation pour les chefs d'établissement de signer tous les rapports d'enquêtes locales s'avère difficile à satisfaire pour ceux qui gèrent de grands établissements.
- L'obligation de signaler une inconduite quand un détenu refuse de se laisser photographier est problématique dans certains cas.

462 Le Ministère a fait savoir que les récentes modifications apportées à sa politique sur le recours à la force et sur le rapport d'enquête locale règlent maintenant ces problèmes.

463 La personne qui occupe le poste de vérificateur de la conformité en matière de recours à la force peut être une alliée solide pour détecter les cas de recours à une force excessive et de non-respect des politiques connexes. Mais il n'existe aucun critère pour l'aider à choisir quels incidents méritent un examen plus approfondi; les cas sont généralement sélectionnés au hasard. La nature

arbitraire de ce processus de sélection pourrait réduire la capacité qu'a la vérificatrice d'identifier les cas problématiques.

464 Un détenu s'est plaint à notre Bureau que le personnel du Centre correctionnel du Centre-Est l'avait agressé le 8 janvier 2012, lui fracturant un poignet et une pommette. Notre examen de ce dossier a soulevé plusieurs questions et, vu la gravité des blessures du détenu, nous avons suggéré que son cas soit transmis à la vérificatrice. Après avoir étudié ce dossier, celle-ci a confirmé plusieurs problèmes. Les rapports d'incident n'étaient pas suffisamment détaillés et ne répondaient pas aux normes de rédaction standard. Il y avait des incohérences dans les rapports, les photographies de suivi n'avaient pas été prises dans les délais requis, et toutes les blessures du détenu n'avaient pas été documentées. Depuis, le bureau régional a préparé un plan d'action pour s'assurer que cet établissement respecte les exigences ministérielles à l'avenir. Soulignons toutefois que ce cas n'aurait probablement pas retenu davantage l'attention si nous ne l'avions pas signalé à la vérificatrice.

465 Le Ministère a mis en place des mesures de contrôle pour protéger les détenus contre les recours à une force excessive. Ses exigences sont maintenant plus strictes en ce qui concerne les enquêtes internes des équipes de gestion des risques et les examens des agents régionaux. Le vérificateur contribue aussi à combattre les violences perpétrées contre les détenus et à promouvoir les bonnes pratiques opérationnelles. Toutefois, le Ministère devrait envisager d'établir des critères pour détecter les cas qui justifient un examen plus approfondi, en plus des examens sélectionnés au hasard.

466 Tout cas de blessure grave – toute fracture ou tout autre problème exigeant un traitement hospitalier – devrait être examiné de manière plus approfondie et le dossier devrait être transmis au vérificateur, pour examen. De plus, ce dernier devrait avoir un moyen de faire un suivi des dossiers de chaque établissement, en surveillant quels membres du personnel ont été impliqués, afin de déterminer les tendances. Une montée en flèche d'incidents dans des établissements particuliers, ou impliquant des personnes particulières, pourrait justifier un examen plus approfondi. En outre, chaque fois qu'une force exceptionnelle est utilisée, avec des techniques non spécifiquement approuvées par le Collège de formation correctionnelle de l'Ontario, le vérificateur devrait examiner le dossier à titre de mesure de sécurité complémentaire.

Recommandation 44

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait s'assurer que des critères sont établis pour guider le vérificateur de la conformité en matière de recours à la force dans la sélection des cas justifiant un examen plus approfondi, incluant la prise en compte de la nature des blessures, du type de force physique utilisée et des tendances relativement à des établissements ou des employés particuliers.

Conclusion

467 En vertu de l'article 21 de la *Loi sur l'ombudsman*, j'ai le pouvoir de formuler certaines opinions et de faire des recommandations sur les problèmes de mauvaise administration que révèlent mes enquêtes.

468 Dans ce cas, je considère que, pour réduire les risques de recours à une force excessive, le Ministère doit concentrer ses efforts sur les pressions pernicieuses qui s'exercent entre collègues et qui continuent d'influer sur les attitudes et les actes de certains agents correctionnels. La tâche sera herculéenne pour changer une culture interne profondément ancrée et orienter ses valeurs non plus sur la solidarité entre collègues mais sur un plus grand respect et une plus grande attention pour les besoins des détenus. Je trouve encourageants les efforts faits récemment par le Ministère pour revoir et renforcer ses politiques, garantir des enquêtes plus rigoureuses sur les allégations de recours à une force excessive, et prendre des mesures plus décisives afin de remédier aux problèmes de violence contre les détenus une fois que ces problèmes ont été détectés. J'espère aussi que les nouveaux efforts de recrutement donneront des résultats positifs. En revanche, je crois que le manquement du Ministère à agir plus vite et plus efficacement pour élaborer et instaurer des politiques, des pratiques et des stratégies de prévention afin de protéger les détenus des recours à une force excessive est déraisonnable et erroné, conformément aux alinéas 21 (1) b) et d) de la *Loi sur l'ombudsman*.

469 Le Ministère a pris des mesures initiales fermes dans la bonne direction, mais il devra y donner suite. Il a pour devoir de veiller au bien-être de tous ceux qui se trouvent dans ses établissements correctionnels, particulièrement ceux qui sont confiés à sa garde. Il doit prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger les détenus contre les violences commises par ceux qui sont censés les protéger. Il doit donc notamment adopter des mesures d'action vigoureuses pour éradiquer la loi du silence, qui menace la sécurité des détenus tout comme celle des membres du personnel correctionnel.

Recommandations

470 Par conséquent, je fais les recommandations suivantes en vertu du paragraphe 21 (3) de la *Loi sur l'ombudsman*.

Code du silence

Recommandation 1

Le sous-ministre des Services correctionnels devrait émettre une directive à l'intention de tout le personnel correctionnel l'avisant que la loi du silence ne sera pas tolérée et que tous ceux qui se taisent face à elle, ou qui prennent des mesures pour l'appliquer, feront l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à inclure le congédiement.

Recommandation 2

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait modifier son ébauche de Code de Conduite, sa politique sur les menaces contre le personnel des services correctionnels et autre personnel, et son Programme de prévention de la violence en milieu de travail, afin de faire spécifiquement référence à la loi du silence et aux mesures en place pour le personnel victime de son application.

Recommandation 3

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait s'assurer que sa haute direction est informée de toute allégation de représailles pour bris de la loi du silence, que ces cas sont traités rapidement et soumis à une enquête indépendante prompte et approfondie.

Recommandation 4

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait garantir que ses hauts dirigeants, au sein du Ministère, sont les premiers à assumer la responsabilité d'aider les agents victimes de représailles pour bris de la loi du silence, qu'ils s'efforcent d'expulser du système correctionnel les employés qui se livrent à de telles représailles, et qu'ils font activement des recherches pour trouver d'autres postes aux victimes, le cas échéant.

Recommandation 5

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait régulièrement fournir à tout le personnel correctionnel des renseignements sur les mesures d'action qu'il a prises, dans des cas individuels, pour remédier à la loi du silence.

Recommandation 6

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait s'assurer que toutes les nouvelles recrues reçoivent des instructions sur les incidents liés à un recours à une force excessive et à l'application de la loi du silence, incluant des renseignements sur les sanctions disciplinaires et les conséquences pénales d'une telle inconduite. Il devrait aussi leur faire savoir comment demander de l'aide en cas de pressions visant à faire respecter la loi du silence.

Rapports sur le recours à la force

Recommandation 7

Le Ministère devrait instaurer une politique stipulant que les membres du personnel correctionnel impliqués dans un incident de recours à la force doivent rester isolés pendant qu'ils rédigent leurs rapports d'incident et s'abstenir de communiquer les uns avec les autres, directement ou indirectement, à propos de l'incident jusqu'à la fin de toute enquête interne ou externe à cet égard.

Recommandation 8

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait reconsidérer les ressources mises à la disposition des membres du personnel correctionnel et s'assurer qu'ils disposent de la technologie adéquate et du temps nécessaire pour faire des rapports complets sur les incidents de recours à la force.

Recommandation 9

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait modifier sa politique de rédaction des rapports pour interdire à tout le personnel correctionnel de conférer avec quiconque au sujet de la préparation des rapports en établissement, sauf pour répondre à des demandes de clarification durant un

examen interne fait par le personnel de gestion ou une enquête externe sur les incidents de recours à la force.

Recommandation 10

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait interdire aux agents correctionnels de communiquer à leurs représentants syndicaux tout renseignement, rapport d'incident ou autre rapport fait en établissement sur les incidents de recours à la force, à moins que ces rapports n'aient été soumis au personnel de gestion et approuvés par lui, que le chef d'établissement n'ait approuvé cette divulgation, et que le représentant syndical ne se soit engagé par écrit à ne pas divulguer à d'autres les renseignements ou les rapports.

Représentation durant les enquêtes sur le recours à la force

Recommandation 11

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait ordonner qu'aucun membre du personnel impliqué dans un incident de recours à la force ne soit autorisé à consulter ou à représenter un autre membre du personnel, relativement à cet incident.

Recommandation 12

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait interdire la représentation conjointe d'agents correctionnels lors des enquêtes locales et externes sur les incidents de recours à la force.

Restreindre les contacts entre les agents impliqués et les détenus et le personnel de santé

Recommandation 13

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait revoir ses politiques sur le recours à la force pour ordonner qu'aucun membre du personnel impliqué dans un incident de recours à la force ne soit présent quand les détenus sont photographiés, sont interrogés par des chefs, font leur déclaration pour le formulaire d'accident ou sont examinés par le personnel de santé.

Recommandation 14

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait veiller à ce que les agents correctionnels impliqués dans des incidents de recours à la force ne soient pas présents quand le personnel de santé remplit les rapports d'accident et qu'ils n'aient pas accès à ces rapports une fois que le personnel de santé a noté ses observations.

Enregistrements photo et vidéo

Recommandation 15

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait s'assurer que tous les établissements correctionnels disposent de l'équipement d'imagerie numérique requis pour prendre des photos précises et claires des blessures des détenus, et qu'ils forment le personnel concerné à l'utilisation correcte de cet équipement ainsi qu'aux exigences de sa politique sur les images numériques des blessures des détenus.

Recommandation 16

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait exiger que des photographies des blessures des détenus soient prises avant le nettoyage de toute partie blessée, ainsi qu'après, pour obtenir une documentation exacte.

Recommandation 17

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait exiger que le personnel correctionnel prenne, et conserve au dossier, des photographies des vêtements du détenu et des lieux de l'établissement qui ont été endommagés ou souillés lors de tout incident de recours à la force.

Recommandation 18

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait modifier sa politique sur les images numériques des blessures des détenus pour interdire expressément au personnel correctionnel impliqué dans tout incident de recours à la force de prendre des images numériques des blessures des détenus, ou d'être présent lors de la prise des photographies.

Recommandation 19

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait renforcer l'obligation de photographier les blessures du personnel et exiger que ces photos soient conservées dans le dossier de chacun des incidents de recours à la force.

Recommandation 20

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait continuer de renforcer la capacité de télévision en circuit fermé des établissements correctionnels, à titre prioritaire, et veiller à ce que ces systèmes :

- **soient placés de sorte à permettre une observation maximale des interactions entre les détenus et les membres du personnel correctionnel;**
- **permettent des enregistrements clairs et précis;**
- **soient compatibles avec l'équipement utilisé par les bureaux régionaux et par l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle.**

Recommandation 21

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait élaborer une politique exigeant que tous les établissements correctionnels conservent des copies des enregistrements de vidéosurveillance durant une période identique et raisonnable.

Recommandation 22

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait installer des caméras vidéo dans les véhicules utilisés pour transporter les détenus.

Recommandation 23

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait instaurer une politique exigeant que le personnel correctionnel utilise une caméra portative et un équipement d'enregistrement audio durant tous les incidents de recours à la force.

Recommandation 24

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait faire des vérifications périodiques des systèmes de télévision en circuit fermé dans

ses établissements correctionnels, pour s'assurer qu'ils fonctionnent correctement, enregistrent clairement les événements, sont bien placés et sont compatibles avec l'équipement utilisé par le Ministère lors de ses examens et de ses enquêtes sur les cas de recours à la force.

Recommandation 25

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait modifier sa politique de rédaction des rapports et ses autres politiques sur le recours à la force pour interdire au personnel correctionnel impliqué dans un incident de recours à la force de regarder la vidéo de cet incident et pour s'assurer que l'accès aux vidéos de sécurité est réservé à ceux qui participent directement à l'enquête sur l'incident.

Formation du personnel

Recommandation 26

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait s'assurer que tout le personnel correctionnel, dont le personnel de gestion, reçoit périodiquement une formation sur les moyens de dissiper l'hostilité.

Recommandation 27

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait veiller, en priorité, à ce qu'une formation en gestion des détenus atteints de maladie mentale ou ayant des besoins spéciaux soit donnée aux recrues, ainsi qu'à tout le personnel correctionnel responsable de traiter directement avec les détenus.

Recommandation 28

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait s'assurer que le personnel correctionnel est régulièrement formé en tactiques défensives autorisées, et prendre des mesures pour créer des postes permanents de formateurs sur le terrain.

Recommandation 29

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait instaurer un système pour surveiller la qualité et la cohérence de la formation en

tactiques défensives donnée par des instructeurs bénévoles au personnel correctionnel.

Recommandation 30

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait faire un sondage auprès des membres du personnel correctionnel pour déterminer quelles techniques de contrainte physique et de maîtrise sont réellement utilisées dans les établissements, afin d'orienter ses efforts de formation sur les secteurs problématiques.

Recommandation 31

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait émettre une liste des techniques défensives standard qui sont autorisées, et qui sont enseignées au Collège de formation correctionnelle de l'Ontario, ainsi que des mesures de maîtrise qui sont interdites.

Recommandation 32

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait modifier sa politique sur le recours à la force et ses politiques connexes, pour ordonner expressément que le recours aux techniques de maîtrise physique des détenus qui ne sont pas spécifiquement approuvées soit réservé aux cas exceptionnels, où ce recours est justifié par les circonstances.

Recommandation 33

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait modifier sa politique de rédaction des rapports pour stipuler que tout recours à des techniques de maîtrise physique des détenus qui ne sont pas autorisées doit être expressément signalé, et que les raisons d'utilisation de ces techniques doivent être pleinement expliquées dans les rapports connexes de l'établissement.

Recommandation 34

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait s'assurer que tous les chefs des opérations et tous les hauts dirigeants de ses établissements reçoivent régulièrement une formation en tactiques défensives.

Recommandation 35

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait veiller à ce que seul le personnel correctionnel dûment formé et dûment certifié accompagne des détenus dans la communauté et se serve de vaporisateurs d'oléorésine de capsicum et de matraques, et il devrait s'assurer que les établissements ont accès à une liste actualisée confirmant quels membres du personnel détiennent la certification requise pour l'utilisation de ces armes.

Recommandation 36

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait s'assurer que les inspecteurs responsables d'enquêter sur les allégations de recours à une force excessive reçoivent une formation en tactiques défensives et dans d'autres domaines pertinents liés au recours à la force en milieu correctionnel.

Recommandation 37

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait prendre des mesures supplémentaires pour s'assurer que le personnel correctionnel est au courant de toutes les politiques et procédures concernant le recours à la force, et notamment donner une formation complémentaire et exiger que tous les membres du personnel reconnaissent avoir lu ces politiques et procédures.

Avis relatifs aux accusations au criminel

Recommandation 38

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait immédiatement clarifier le processus concernant le formulaire d'« avis du droit d'intenter des poursuites judiciaires/déposer des accusations au criminel », et s'assurer que le personnel correctionnel impliqué dans tout incident de recours à la force contre un détenu n'est pas responsable de lui parler de l'option de porter des accusations au criminel.

Avis à la police

Recommandation 39

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait modifier ses politiques sur le recours à la force et ses politiques connexes pour préciser quelles situations justifient un appel à la police et pour donner des directives au personnel quant aux détails à communiquer.

Recommandation 40

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait interdire au personnel de gestion impliqué dans tout incident de recours à la force d'aviser la police d'un tel incident.

Recommandation 41

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait faire un suivi de tout changement de sa politique sur les avis communiqués à la police, pour que celle-ci soit avisée en temps opportun de tout incident de recours à la force.

Retards dans les enquêtes locales

Recommandation 42

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait surveiller régulièrement le nombre d'incidents de recours à la force qui sont en attente d'une enquête locale, ainsi que le temps qu'il faut aux établissements pour examiner ces cas, et il devrait s'assurer que les établissements correctionnels disposent des ressources nécessaires pour effectuer des enquêtes locales approfondies en temps opportun.

Suivi des préoccupations des équipes de gestion des risques

Recommandation 43

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait modifier sa politique sur le recours à la force et ses politiques connexes pour exiger que toute inquiétude ou tout désaccord à propos d'un incident de recours à la force,

provenant du personnel de santé, des membres de l'équipe de gestion des risques ou d'autres responsables, soit inscrit dans le rapport d'enquête locale. Il devrait aussi exiger que, si aucune autre mesure d'action n'est recommandée, l'équipe de gestion des risques et le chef d'établissement indiquent explicitement pourquoi la décision a été prise de ne pas donner suite à ces questions.

Vérificateur de la conformité en matière de recours à la force

Recommandation 44

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait s'assurer que des critères sont établis pour guider le vérificateur de la conformité en matière de recours à la force dans la sélection des cas justifiant un examen plus approfondi, incluant la prise en compte de la nature des blessures, du type de force physique utilisée et des tendances relativement à des établissements ou des employés particuliers.

Suivi

Recommandation 45

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels devrait faire rapport à mon Bureau, dans six mois, sur les progrès qu'il aura accomplis dans la mise en œuvre de mes recommandations, puis tous les six mois jusqu'à ce que je sois convaincu que des mesures adéquates ont été prises en ce sens.

Réponse

471 Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels a eu l'occasion de faire des observations sur mes constatations, ma conclusion et mes recommandations préliminaires. Le 22 mai 2013, le sous-ministre des Services correctionnels a donné réponse, indiquant quelles mesures le Ministère prendrait pour appliquer mes recommandations.

472 Le sous-ministre a fait ces remarques :

> Le recours à une force excessive ne sera pas toléré dans nos établissements correctionnels, et les enquêtes sur tous les incidents de recours à la force doivent satisfaire à l'examen le plus minutieux. Comme vous l'avez indiqué dans votre ébauche de rapport, le Ministère a pris des mesures initiales fermes pour renforcer le système et pour contribuer à prévenir les incidents de recours à une force excessive à l'avenir. […]
>
> Toutefois, il reste encore du travail à faire. La majorité des membres du personnel correctionnel se conduisent de manière responsable et s'acquittent de leurs devoirs professionnellement. Cependant, il est clair que nous devons faire davantage pour briser « la loi du silence » qui entrave les enquêtes et qui intimide les détenus et les membres du personnel qui osent parler […]
>
> Votre rapport servira d'excellente feuille de route pour construire à partir des mesures déjà prises par le Ministère afin de renforcer la conformité, la responsabilisation et la surveillance dans nos établissements.

473 Le sous-ministre a souligné que le Ministère s'engageait à garantir la sûreté et la sécurité de ses établissements, de son personnel et de ceux qui sont sous sa garde, et qu'il convenait de fournir des rapports d'étape à mon Bureau tous les six mois.

474 La réponse intégrale du sous-ministre est jointe à l'Annexe A de ce rapport.

475 Je suis satisfait de la réponse donnée par le Ministère à mon rapport et je continuerai de surveiller les progrès accomplis par lui dans la mise en œuvre de mes recommandations.

André Marin
Ombudsman de l'Ontario

Annexe A : Réponse du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels

Ministry of Community Safety and Correctional Services

Office of the Deputy Minister
Correctional Services

25 Grosvenor Street
11th Floor
Toronto ON M7A 1Y6
Tel: 416-327-9734
Fax: 416-327-9739

Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels

Bureau du sous-ministre
Services correctionnels

25, rue Grosvenor
11e étage
Toronto ON M7A 1Y6
Tél. : 416-327-9734
Téléc. : 416-327-9739

Ontario

Mr. André Marin
Ombudsman
Office of the Ombudsman Of Ontario
10th Floor, South Tower
483 Bay Street
Toronto ON M5G 2C9

RECEIVED
MAY 22 2013
OMBUDSMAN ONTARIO
SORT

May 22, 2013

Dear Mr. Marin,

Thank you for the opportunity to review a draft of your report on excessive use of force in Ontario's correctional institutions. I am pleased to attach a detailed initial response to your recommendations.

Excessive use of force will not be tolerated in our correctional institutions, and the investigation of all use of force incidents must withstand the strictest scrutiny. As you noted in your draft report, the ministry has taken some solid initial steps to strengthen the system and help prevent excessive use of force incidents from happening in the future.

The ministry has:

- Restructured its investigations and oversight model to ensure greater transparency, accountability and robust oversight in the investigation of use of force incidents, based on the recommendations of seconded Ontario Provincial Police Commander Stephen Rooke. The new investigations and oversight model is being led by Commander Rooke, and will continue to report directly to me.
- Updated its use of force investigation policies and oversight to clarify expectations and ensure accountability. The use of force policy package is quite thorough and addresses a number of the recommendations in your report.
- Implemented Local Risk Management Teams in all institutions to conduct investigation reviews, and a Use of Force Auditor has been appointed to randomly review use of force reports for policy compliance and management of an incident.
- Provided additional training to ensure all of our institutional staff and managers clearly understand our expectations with respect to use of force.

Still, more work needs to be done. The majority of corrections staff conduct themselves responsibly and carry out their duties professionally. At the same time, it is clear that we must do more to crack the 'code of silence' that hampers investigations and intimidates inmates and staff members who come forward.

The ministry has introduced a number of key initiatives to deliver cultural change within Correctional Services, including:

- Partnering with the Ontario Human Rights Commission and the Ministry of Government Services on a Human Rights Project Charter to support ongoing efforts to identify and eliminate discrimination within Correctional Services.
- Modernizing the recruitment process to attract highly skilled candidates that better reflect the diversity of the population we serve.
- Adopting a zero tolerance policy for any behaviour which threatens the safety of inmates and staff, and interferes with our investigations.

Your report will serve as an excellent road map to build on the measures the ministry has already taken to strengthen compliance, accountability and oversight in our institutions. More than 50 per cent of your recommendations will be addressed in a package of policies that will be implemented in summer 2013. We will work with our bargaining agents on the effective implementation of policy changes. Several of your recommendations are outside the ministries' sole authority and will require Correctional Services to work with other organizations such as partner ministries and bargaining agents to review implications and develop an effective and appropriate response.

The ministry is committed to ensuring the safety and security of our facilities, staff and those in our custody. We will continue to work to improve the delivery of correctional services and will provide a report-back in six month intervals detailing our progress in addressing your recommendations.

Thank you again for the opportunity to respond to your report.

Sincerely,

Stephen Rhodes
Deputy Minister of Correctional Services
Ministry of Community Safety and Correctional Services

RECEIVED
MAY 2 2 2013
OMBUDSMAN ONTARIO
SORT

CODE OF SILENCE

Recommendation	Response
1. The Deputy Minister of Correctional Services should issue a direction to all correctional staff advising that the code of silence will not be tolerated and that all those who remain silent in the face of the code or take steps to enforce it will be subject to discipline, up to and including dismissal.	The Deputy Minister will issue a communiqué in Summer 2013.
2. Amend the draft Code of Conduct, Threats Against Correctional Services Staff and Other Personnel Policy, and Workplace Violence Prevention Program to specifically reference the code of silence and the steps available to staff who find themselves victims of its enforcement.	The Code of Conduct and Professionalism and, the Threats Against Correctional Services Staff and Other Personnel Policy is being revised to reference the "code of silence", and outline management and employee responsibilities, including that staff who violate the policies are subject to discipline, up to and including dismissal. The revised policies will be issued in Summer 2013. The ministry will also be initiating discussions with the Ministry of Government Services, which has responsibility for the OPS-wide Workplace Violence and Prevention Policy.
3. Ensure that senior ministry officials are apprised of all allegations of retaliation for breaching the code of silence, and that such cases are expedited and subject to thorough, expeditious and independent investigation.	The ministry's three assistant deputy ministers of Correctional Services will issue a joint communiqué to all correctional services staff in Summer 2013 advising of the notification process for allegations of retaliatory conduct, and emphasizing that such cases will be subject to thorough and expeditious investigations. Investigations undertaken in these cases will be conducted by an external body (i.e. not the workplace of an impacted employee), such as CISU or the Ministry of Government Services.

CODE OF SILENCE	
Recommendation	Response
4. Ensure senior ministry officials at the corporate level have primary responsibility for assisting officers who suffer backlash for breaking the code of silence, and that they focus on removing employees who take retaliatory measures from the institutional system and actively seek suitable alternative positions for their victims when necessary.	The ministry has worked with staff who have been victimized for breaking the "code of silence" to provide the necessary supports, including work reassignment where necessary, and will take disciplinary action against any staff found engaging in retaliatory conduct or other actions which violate the Ministry's Code of Conduct and Professionalism. We are currently conducting a review to ensure that all cases have been identified, and that all victims are receiving meaningful assistance and supports. When appropriate, we will seek alternative workplaces for impacted staff. Senior ministry officials at the corporate level now have primary oversight for cases involving "code of silence" and for assisting victims. All cases are required to be brought to the attention of the three assistant deputy ministers of Correctional Services for review and action.
5. Regularly provide all correctional staff with information about the action it has taken in individual cases to address the code of silence.	The Ministry of Community Safety and Correctional Services does not have unilateral control with respect to the actions that are permitted to be taken as part of the disciplinary process. There are OPS-wide policies and procedures, as well as collective agreements in place governing the actions and steps that can be taken when employees are the subject of allegations, investigations and discipline. The ministry is reviewing this recommendation and its legal and labour relations implications, and will enter into discussions with the Ministry of Government Services and other parties as required to develop an effective and appropriate response.

CODE OF SILENCE	
Recommendation	Response
6. Ensure that all new recruits receive instruction on incidents involving excessive use of force and the code of silence, including information about the disciplinary and criminal consequences of this conduct, and how to seek assistance if they are faced with code of silence pressures.	Further to the work the ministry undertook to enhance and modernize its recruitment and selection system, a revised training program and curriculum for new recruits is also under development. While use of force policies and the Statement of Ethical Principles has always been an integral part of the ministry's training program for new correctional officer recruits, enhanced training in these vital areas, including the introduction of the Code of Conduct is being developed to reflect the ministry's revised and strengthened policies and procedures being issued this Summer. The new curriculum will include training on appropriate use of force, as well as clear instruction on what constitutes – and what the legal consequences are for - excessive use of force. All new recruits will also receive training on the ministry's zero-tolerance policy with respect to "code of silence", and the procedures to follow if ever they find themselves faced with it. The new curriculum will be in place for the next recruit training session, which is scheduled to begin in Fall 2013.

USE OF FORCE REPORTS	
Recommendation	**Response**
7. Implement a policy requiring correctional staff involved in an incident of use of force to remain segregated while preparing their occurrence reports, and to refrain from communicating, directly or indirectly, with each other in regard to the incident until such time as any internal or external investigations of the incident have been completed.	A revised policy will be issued in Summer 2013 directing that use of force occurrence reports must be completed independently. Staff members will be prohibited from discussing or communicating the contents of their reports while investigations are ongoing, and any collusion in the preparation of reports will be subject to disciplinary action. Both the Correctional Investigation and Security Unit and the Use of Force Auditor will actively look for signs of collusion in reports. The policy also directs that, if possible*, staff should remain physically separated until their reports are completed. **There are times that it is not possible to both physically separate staff and ensure that reports are written as soon as possible following an incident. Smaller institutions in particular would be challenged, given that they have limited space. The ministry's new policy places emphasis on ensuring that staff members are not communicating regarding the contents of their reports, either while the reports are being written or while investigations are ongoing.*
8. Review the resources available to correctional staff and ensure that adequate technology and time is provided to allow for the thorough completion of reports relating to incidents of use of force.	By the end of the end of the 2013/14 fiscal year, the ministry will complete a review of the current resources available at all institutions and develop an implementation plan for any facilities identified as not having adequate resources/technology. The revised policies being issued in Summer 2013 will provide for a greater window to complete reports, and establish clear timelines for management review.

USE OF FORCE REPORTS	
Recommendation	Response
9. Amend Report Writing Policy to prohibit all correctional staff from conferring with anyone in connection with the preparation of institutional reports, except to respond to requests for clarification during internal management review or external investigation of incidents of use of force.	The revised Report Writing policy released on October 23, 2012, directs that information in an occurrence report must be based on the individual employee's observation.
10. Prohibit correctional officers from sharing with their union representatives any information, occurrence reports, or other institutional reports relating to incidents of use of force, unless the reports have been submitted to and approved by management, the superintendent has approved the disclosure, and the representative has undertaken in writing not to disclose the information or reports to others.	By Fall 2013, the ministry will initiate discussions with the Ministry of Government Services and the bargaining unit that represents correctional staff to determine how best to address this recommendation.

REPRESENTATION DURING USE OF FORCE INVESTIGATIONS	
Recommendation	**Response**
11. Direct that no staff member involved in an incident of use of force be permitted to consult with or represent other involved staff in relation to the incident. 12. Prohibit the practice of joint representation of correctional officers during local and external investigations of incidents of use of force.	By Fall 2013, the ministry will initiate discussions with the Ministry of Government Services and the bargaining unit that represents correctional staff to determine how best to address these recommendations.

RESTRICTING INVOLVED OFFICER CONTACT WITH INMATES AND HEALTH CARE STAFF	
Recommendation	Response
13. Revise policies relating to the use of force to direct that no staff member involved in an incident of use of force should be present when inmates are photographed, questioned by managers, their statements are taken for the accident and injury form, or when they are being assessed by health care personnel.	A revised policy will be released in Summer 2013 stating that no staff member involved in a use of force incident can be present when inmates are photographed, questioned, giving statements or being assessed by health care staff.
14. Ensure that correctional officers involved in incidents of use of force are not present when health care staff fill out accident and injury reports, and that such officers do not have access to such reports once health care staff have added their observations.	The revised Report Writing policy, released on October 23, 2012, specifies who is required to complete each section of the Accident and Injury Report. A review has been initiated to determine how best to address the recommendation regarding access to the reports.

PHOTO AND VIDEO RECORDS	
Recommendation	Response
15. Ensure that all correctional institutions have the required digital imaging equipment necessary to take accurate and clear images of inmate injuries, and that they train relevant staff in its proper use as well as the requirements of the Digital Images of Inmate Injuries policy.	In November 2011, the ministry established a standard for the number and type of cameras for all institutions. A follow up survey will be completed by Summer 2013 to ensure compliance with this standard. The ministry will also ensure that all institutions have instruction for staff on the proper use of the technology.
16. Require that images of inmate injuries should be taken prior to any areas of injury being cleansed, as well as after, to ensure accurate images.	Current policies require that digital images of injuries are to be taken as soon as possible. When an inmate or staff member is injured, immediate medical treatment is the priority. The ministry is reviewing this recommendation and will develop a policy stating that photos should be taken of injuries prior to cleansing/treatment with the approval of the responding health care officials.
17. Require that images of inmate clothing and areas of the institution that are damaged or soiled as a result of an incident of use of force are taken and maintained with the file.	A revised policy will be issued in Summer 2013 that includes the requirement to take images of relevant areas within an institution, when applicable. With respect to the recommendation regarding images of inmate clothing, there may be times that this is not operationally possible, such as in cases where inmates are taken to the hospital. The ministry has initiated a review of that portion of the recommendation to determine how best to address it.

PHOTO AND VIDEO RECORDS	
Recommendation	**Response**
18. Amend Digital Images of Inmate Injuries policy to expressly prohibit correctional staff involved in an incident of use of force from taking digital images of the involved inmate's injuries, or being present when the photographs are taken.	A revised policy will be issued in Summer 2013 specifying that staff involved in use of force incidents are not to be present when images are taken.

PHOTO AND VIDEO RECORDS	
Recommendation	**Response**
19. Reinforce the requirement for photographing staff injuries, and require that images of staff injuries be kept with the related use of force file.	A revised policy has been drafted stating that images of injuries to a staff member should also be taken. The ministry will review the revised policy to determine if further changes are required to address how and where photos are stored and retained, while ensuring the protection of personal health information.
20. Continue to enhance closed-circuit television capacity in correctional facilities as a priority, and ensure such systems: • Are placed to allow maximum observation of inmate and correctional staff interactions; • Allow for clear and accurate recording; and • Are compatible with equipment used in regional offices and CISU.	The modernization of correctional services is a top priority. A multi-year plan has been developed to retrofit all correctional facilities with upgraded CCTV systems designed to provide maximum observation and allow for quality and robust recording using software platforms that are fully compatible with the systems used in our regional offices and by CISU. The initial phase is targeting larger facilities, and over $10M has been invested over the past two years. Projects are underway and expected to be complete by Summer 2013 at Elgin Middlesex Detention Centre, Hamilton Wentworth Detention Centre and Central East Correctional Centre. Projects will soon be underway at Ottawa Carleton Detention Centre and Maplehurst Correctional Centre, and are expected to be completed by Spring 2014. Both of the new facilities – the Toronto South Detention Centre and the South West Detention Centre, in Windsor - will also be equipped with CCTV systems that meet our new standards. All remaining facilities are scheduled to be refreshed as part of the ministry's CCTV five-year refresh plan, initiated in 2011.
21. Develop a policy requiring that all correctional facilities retain copies of videos from security monitoring for a consistent and reasonable period of time.	As of September 2011, the ministry has prescribed a *minimum* 30-day retention period for all new installations of video surveillance systems. This is consistent with other similar jurisdictions. As we install new systems as part of our correctional services modernization initiatives, extended retention will be available based on defined incidents or site specific requirements.

PHOTO AND VIDEO RECORDS	
Recommendation	**Response**
22. Install video cameras in vehicles used for inmate transportation.	The ministry is responsible for transporting inmates being transferred between correctional institutions, and for escorting inmates into the community as needed. The most common reason for a community escort is an inmate who needs to attend a hospital. All ministry vehicles used for the transfer of inmates between correctional institutions are equipped with recording camera systems. Vehicles used for community escorts are equipped with non-recording audio/visual equipment that allows escorting staff to view the inmate compartment of the vehicle. The ministry has initiated a review of the feasibility of equipping its community escort vehicles with the same technology utilized in the vehicles used for inmate transfers. Our review should be completed by Fall/Winter 2013.
23. Implement a policy requiring hand held video and audio recording equipment to be used during all use of force incidents.	The ministry is conducting extensive research, including reviewing the best practices of other jurisdictions, and surveying our correctional counterparts across the country regarding their policies and procedures in this area. A pilot project is under development for the recording of all incidents where Institutional Crisis Intervention Teams and/or Cell Extraction Teams are deployed.
24. Conduct periodic audits of the closed-circuit television systems in correctional institutions to ensure they are functioning properly, clearly recording events, appropriately positioned and compatible with equipment used by the ministry when reviewing and investigating cases of use of force.	The ministry has provided staff resources to ensure oversight of our CCTV and security systems, and full audits were completed from June to September 2011. Upon retrofit activities, audit reports are updated to reflect any changes in technology. Preventative maintenance contracts are in place for a large number of sites and vendors have been identified to provide emergency repairs to ensure full operation of systems where contracts are not in place. At each site, there is a policy requirement that the administration verify system recording on a regular basis. The ministry is exploring further options for a provincial plan to ensure all sites have preventative maintenance coverage and a compliance process in place.

PHOTO AND VIDEO RECORDS	
Recommendation	Response
25. Amend report writing and other policies relating to use of force to ensure that correctional staff involved in an incident of use of force are prohibited from viewing related video images, and access to security videos is restricted to those directly involved in investigating the incident.	Video recordings are kept in secure locations, and are not accessible to staff without the approval of management. A revised policy will be issued in Summer 2013 prohibiting staff involved in a use of force incident from viewing any of the digital video images associated with the incident prior to the completion and submission of their reports.

STAFF TRAINING	
Recommendation	Response
26. Ensure that periodic training on diffusion of hostility is provided to all correctional staff, including management personnel.	Training in diffusion of hostility is provided as part of basic recruit training, as well as part of the training for community escorts. It will also be part of the direct supervision training the ministry will be providing in Fall 2013 for staff who will be working at the new Toronto South Detention Centre, and later for staff who will be working at the new South West Detention Centre in Windsor. The training will also be incorporated into refresher training that is provided to all staff.
27. As a priority, ensure that instruction on dealing with inmates with mental health and special needs challenges is provided during recruit training and as part of ongoing training for all correctional staff who are responsible for dealing with inmates directly.	The Ontario Correctional Services College's training program for new recruits has been updated to include instruction on working with inmates with mental health or other special needs. This training will also be part of the training program the ministry is providing in Fall 2013 for staff who will be working at the new Toronto South Detention Centre, and later for staff who will be working at the new South West Detention Centre in Windsor. It will also be incorporated into refresher training that is provided to all staff on a regular basis. The ministry and the bargaining unit that represents correctional officers have also established a joint sub-committee to discuss this important issue and explore ways to deliver effective training to correctional officers. Additionally, the ministry is participating in the Mental Health Strategy for Corrections in Canada, a Federal-Provincial-Territorial partnership that intends to increase information and resources for correctional staff.
28. Ensure that correctional staff are regularly trained in authorized defensive tactics, and take steps to create permanent field training positions.	The ministry has established a Defensive Tactics program to provide regular training to all staff in the field. Currently, there are approximately 125 trainers across the province that provide refresher training to staff, onsite at our institutions. The recommendation to create permanent field training positions is under review.

STAFF TRAINING	
Recommendation	**Response**
29. Establish a system for monitoring the quality and consistency of instruction in defensive tactics delivered to correctional staff by volunteer instructors.	The Ontario Correctional Services College currently monitors the quality of training delivered by Associate Instructors, who are themselves subject to a rigorous training program. The ministry will explore options to expand oversight.
30. Survey correctional staff to determine the physical restraint and control techniques actually being used in its institutions in order to focus its training efforts on problem areas.	Revised policies will be issued in Summer 2013 reinforcing the requirement to provide accurate and precise descriptions in reports. A revised Use of Force Occurrence Report and Use of Force Local Investigation Report will also be issued at the same time, and will include the requirement that staff outline the specific use of force techniques used in an incident, and the reasons for employing them.
31. Issue a list of standard authorized defensive techniques taught at the Ontario Correctional Services College, as well as prohibited control measures.	The Ontario Correctional Services College will post materials identifying standard and authorized defensive techniques on its training intranet, which is accessible to all correctional staff. A communiqué will be issued to all staff advising them when the information is available and where it can be accessed. It is expected that the materials will be available by Summer 2013.
32. Amend its Use of Force and related policies to expressly direct that use of physical techniques to control inmates that are not specifically approved is restricted to exceptional cases, where they are justified in the circumstances.	Training in use of force and defensive tactics are provided to all new recruits, and during refresher training provided to all staff on a regular basis. Training includes guidance and instruction on approved techniques, with an emphasis that the type and amount of force used in an incident is based on the specific threat posed and circumstances of that incident. Students are taught that any force used must be reasonable and necessary under the circumstances. The updated use of force policies being issued this Summer will further clarify and strengthen expectations and accountability in this area.

STAFF TRAINING	
Recommendation	Response
33. Amend Report Writing policy to require that any use of physical techniques to control inmates that are not listed as authorized must be expressly identified and the reason for their application fully explained in related institutional reports.	Revised policies will be issued in Summer 2013 reinforcing the requirement to provide accurate and precise descriptions in reports. A revised Use of Force Occurrence Report and associated templates will also be issued at the same time, and will include the requirement that staff outline the specific use of force techniques used in an incident, and the reasons for employing them.
34. Ensure that all operational managers, and senior managers within institutions receive regular training in defensive tactics.	Training in this area is mandatory for all managers. The Ministry will review expanding opportunities for defense tactics refresher training for managers.
35. Ensure that only correctional staff trained, and properly certified, accompany inmates into the community and use oleoresin capsicum spray and batons, and that institutions are provided with an updated list confirming which staff hold current certification in their use.	The ministry will be issuing a communiqué in Summer 2013 to all correctional staff reinforcing that only correctional staff trained and properly certified will be able to carry approved community escort/defensive tactics equipment. All institutions will be provided with an updated list confirming which staff members hold current certification for the use of this equipment.
36. Ensure that inspectors responsible for investigating allegations of excessive use of force receive defensive tactics and other training relevant to the use of force in a correctional context.	The Ontario Correctional Services College will complete this training by Fall 2013.

STAFF TRAINING	
Recommendation	Response
37. Take additional steps to ensure that correctional staff are familiar with all policies and procedures relating to use of force, including conducting additional training, and requiring that all staff acknowledge that they have read them.	Upon issuing the revised Use of Force and associated policies, staff will be required to sign an acknowledgement that they have received copies of the policies and are aware that they are required to read them. New recruits will also receive copies and be required to sign the acknowledgement prior to graduation. The Use of Force policy revisions will also be incorporated in all applicable training.

NOTIFICATION RELATING TO CRIMINAL CHARGES	
Recommendation	**Response**
38. Immediately clarify the process around the "notification of right to pursue/decline laying of criminal charges" form, and ensure that correctional staff involved in using force on an inmate are not responsible for communicating with the inmate about the option of brining criminal charges.	Revised use of force policies will be issued in Summer 2013 directing that the investigating manager, who by definition would not be involved in an incident he/she is investigating, is responsible for ensuring that inmates are notified of their rights to pursue or decline the laying of criminal charges.

CONTACTING THE POLICE	
Recommendation	Response
39. Amend Use for Force and related policies to clarify which situations warrant contacting the police and provide guidance on the details that should be communicated.	The ministry and the Ontario Association of Chiefs of Police have established a working group to discuss mutual issues and improve communication between correctional facilities and local police services. The working group is currently drafting a protocol for the reporting of use of force incidents to police, which will expressly indicate which situations warrant police notification.
40. Prohibit management staff associated with a use of force of incident from notifying the police about the case.	The current Use of Force policy, implemented in November 2011, emphasizes the need to notify police as soon as possible of incidents requiring police investigation, and directs that either the initial incident manager or the relieving manager is responsible for making the contact. Revised use of force policies will be issued in Summer 2013 stating that staff involved in a use of force incident are not permitted to notify the police about the incident.
41. Monitor any change to policy relating to police notification to ensure timely notification of any police relating to incidents of use of force.	The current Use of Force policy, implemented in November 2011, places significant emphasis on oversight and accountability. Following a use of force event, timely reporting to the police is currently directed to be completed by the incident manager or relieving manager. Oversight of the reporting is completed first by the investigating manager and then through the chain of command up to the Regional Director. The revised use of force policies being issued in Summer 2013 continue to place emphasis on timely reporting of use of force incidents to the police.

LOCAL INVESTIGATION DELAYS	
Recommendation	**Response**
42. Regularly monitor the number of incidents of use of force that are awaiting local investigation and length of time institutions are taking to review such cases, and ensure that correctional institutions have the necessary resources to conduct timely and thorough local investigations.	The ministry will implement a process to collect and regularly monitor the number of use of force incidents that are awaiting investigation, and the length of time institutions are taking to review cases. We will also ensure that all institutions have the necessary resources to conduct thorough and timely investigations. The information gathered will be provided to the ministry's Use of Force Auditor for review and follow-up, and the auditor will provide periodic updates and highlight any contentious issues to the Assistant Deputy Minister of Institutional Services.

FOLLOW UP ON RISK MANAGEMENT TEAM CONCERNS	
Recommendation	Response
43. Amend Use of Force and related policies to require that any concerns or dissenting views about an incident of use of force that are expressed by health care staff, members of the Risk Management Team or other relevant officials are recorded in the local investigations report, and that if no further action is recommended, the Risk Management Team and superintendent explicitly record why a decision was made not to pursue these matters.	The ministry will review this recommendation and address it as part of the revised use of force policies being issued in Summer 2013.

USE OF FORCE AUDITOR	
Recommendation	Response
44. Ensure criteria are developed to guide Use of Force Auditor in selecting cases for in-depth review, including consideration of the nature of the injury, the type of physical force used, and trends involving particular institution and staff members.	The Use of Force Auditor is a newly created position, responsible for conducting audits of use of force incidents to determine compliance with all ministry policies. Currently cases are selected at random, ensuring review of cases from all institutions. The ministry has implemented a new incident reporting process, standardizing what is required for use of force incident reports, which should assist the Use of Force Auditor in selecting cases for review. The ministry is reviewing this recommendation to determine if any further changes are required and should be completed by Fall/Winter 2013.

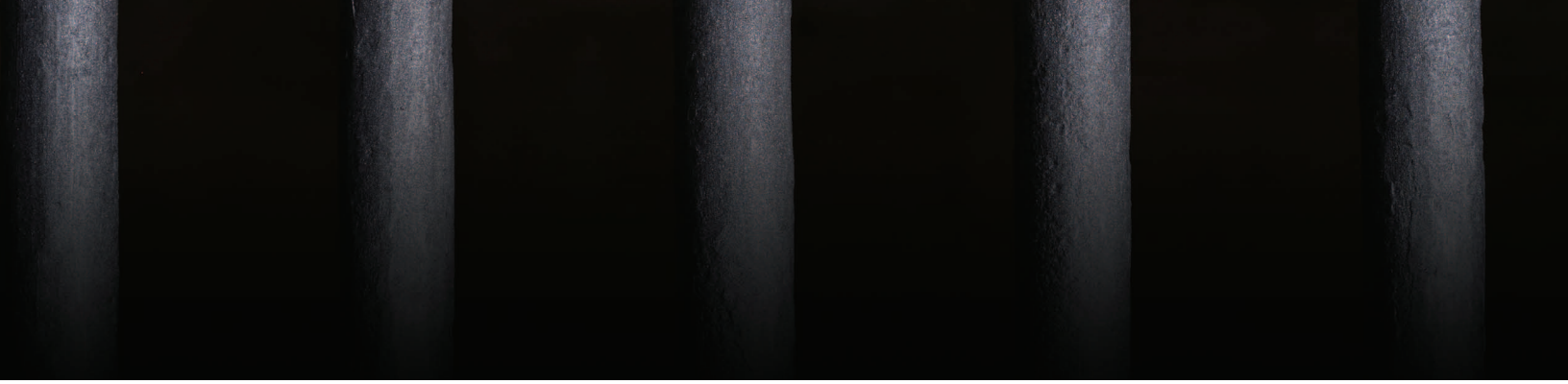
REPORT BACK	
Recommendation	**Response**
45. Report back to my office in six months' time on the progress in implementing my recommendations and at six month intervals until such time as I am satisfied that adequate steps have been taken to address them.	The ministry will report back to the ombudsman within six months and at six month intervals thereafter.

Annexe B : Nombre de détenus et capacité des établissements correctionnels, au 8 avril 2013

Institutional Counts and Capacities
(April 8, 2013)

INSTITUTION	COUNT	CAPACITY
ALGOMA TREATMENT & REMAND CENTRE 800 Great Northern Road Sault Ste. Marie, ON P6A 5K7	122	145
BRANTFORD JAIL 105 Market Street Brantford, ON N3T 6A9	86	83
BROCKVILLE JAIL 10 Wall Street Brockville, ON. K6V 4R9	47	48
CENTRAL EAST CORRECTIONAL CENTRE 541 Hwy. 36 Box 4500 Lindsay, ON K9V 4S6	874	961
CENTRAL NORTH CC 1501 Fuller Ave. Penetanguishene, ON L9M 2H4	1,062	1,118
CHATHAM JAIL 17 Seventh Street Chatham, ON N7M 4J9	53	62
ELGIN-MIDDLESEX DETENTION CENTRE 711 Exeter Road London, ON N6E 1L3	447	382
FORT FRANCES JAIL 310 Nelson Street Fort Frances, ON. P9A 1B1	16	22
HAMILTON-WENTWORTH DETENTION CENTRE 165 Barton Street East Hamilton, ON L8L 2W6	501	556
KENORA JAIL 1430 River Drive Kenora, ON. P9N 1K5	150	159
MAPLEHURST CORRECTIONAL COMPLEX Box 10, 661 Martin Street Milton, ON L9T 2Y3	1,106	1,144
MONTEITH CORRECTIONAL COMPLEX 3052 Rese Road, P.O. Box 90 Monteith, ON POK 1PO	201	230
NIAGARA DETENTION CENTRE 1355 Uppers Lane, Box 1050 Thorold, ON L2V 4A6	281	250
NORTH BAY JAIL 2550 Trout Lake Road North Bay, ON P1B 7S7	106	110
ONTARIO CORRECTIONAL INSTITUTE Box 1888, 109 McLaughin Road South Brampton, ON L6Y 2C8	170	186

INSTITUTION	COUNT	CAPACITY
OTTAWA-CARLETON DETENTION CENTRE 2244 Innes Road Ottawa, ON K1B 4C4	598	585
QUINTE DETENTION CENTRE 89 Richmond Blvd. Napanee, ON K7R 3S1	241	228
SARNIA JAIL 700 North Christina Street Sarnia, ON N7V 3C2	104	92
ST. LAWRENCE VALLEY C&TC P.O. Box 8000 1804 Highway #2 East Brockville, ON K6V 7N2	101	100
STRATFORD JAIL 30 St. Andrew Street Stratford, ON N5A 1A3	49	50
SUDBURY JAIL 181 Elm Street West Sudbury, ON P3C 1T8	181	179
THUNDER BAY CORRECTIONAL CENTRE P.O. Box 1900, Hwy. 61 South Thunder Bay, ON P7C 4Y4	95	156
THUNDER BAY JAIL 285 McDougall Street Thunder Bay, ON P7A 2K6	112	130
TORONTO INTERMITTENT CENTRE 160 Horner Avenue Toronto, ON M8Z 0C2	158	290
TORONTO JAIL 550 Gerrard Street East Toronto, ON M4M 1X6	586	504
TORONTO EAST DETENTION CENTRE 55 Civic Road Scarborough, ON M1L 2K9	361	408
TORONTO WEST DETENTION CENTRE 111 Disco Road, Box 4950 Rexdale, ON M9W 5L6	614	599
VANIER CENTRE FOR WOMEN 655 Martin Street, PO Box 1040 Milton, ON L9T 5E6	288	316
WINDSOR JAIL Box 7038, 378 Brock Street Windsor, ON N9C 3Y6	136	133



Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

la loi du SILENCE

www.ombudsman.on.ca

Facebook : Ontario Ombudsman ▪ Twitter : Ont_Ombudsman