



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent de la sécurité publique et nationale

SECU • NUMÉRO 030 • 1^{re} SESSION • 41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 13 mars 2012

Président

M. Kevin Sorenson

Comité permanent de la sécurité publique et nationale

Le mardi 13 mars 2012

• (1630)

[Traduction]

Le président (M. Kevin Sorenson (Crowfoot, PCC)): Bonjour à tous.

Nous en sommes à la 30^e réunion du Comité permanent de la sécurité publique et nationale. Aujourd'hui, nous entamons l'étude du projet de loi C-293, Loi modifiant la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (plaignants quérulents).

Aujourd'hui, au cours de la première heure nous accueillons Roxanne James, députée de Scarborough-Centre, qui parraine le projet de loi.

Madame James, les membres du comité vous félicitent d'avoir piloté votre projet de loi émanant des députés jusqu'à l'étape de l'étude en comité. Il s'agit d'une réalisation de taille pour tout député.

Premièrement, depuis les années que je siége ici je ne crois pas avoir jamais eu connaissance qu'un projet de loi émanant des députés ait été tiré au sort. Par conséquent, un député est déjà très chanceux de voir son projet de loi tiré au sort. Deuxièmement, nous vous félicitons d'avoir réussi à le piloter jusqu'à cette étape.

Nous vous invitons donc à faire votre déclaration préliminaire. Par la suite, si vous le voulez bien, nous vous saurions gré de répondre à certaines questions des membres du comité.

Madame James, vous avez la parole.

Mme Roxanne James (Scarborough-Centre, PCC): Je remercie les membres du comité par l'entremise du président.

Premièrement, comme vous l'avez dit, il est extraordinaire que, à titre de députée nouvellement arrivée à la Chambre, mon numéro ait été tiré au sort si rapidement pour présenter un projet de loi émanant de députés. Je suis donc ravie d'être parmi vous.

Je vais commencer par donner des renseignements généraux, afin de situer le projet de loi C-293, Loi modifiant la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (plaignants quérulents) dans son contexte.

L'objectif du projet de loi est très simple. Il corrigerait une lacune coûteuse du système correctionnel canadien. Il s'agit d'une petite faille, mais il importe d'y remédier afin que le système soit plus efficace, comme il était censé l'être à l'origine.

Le Service correctionnel du Canada reçoit environ 29 000 griefs par année, qui sont présentés par divers détenus d'un bout à l'autre du pays. Parmi les quelque 23 000 délinquants sous la garde du Service correctionnel du Canada, un petit groupe, composé d'une vingtaine de détenus, présente plus de 100 griefs par année. Cela représente 15 p. 100 de toutes les plaintes. C'est considérable. En fait, dans quelques cas des détenus ont présenté plus de 500 griefs, presque 600 griefs par année.

Si on fait le calcul, il s'agit d'environ 10 griefs par semaine, ou trois griefs aux deux jours. Voilà justement le genre de griefs qui sont visés par ce projet de loi.

L'augmentation du volume de plaintes futiles ralentit considérablement le processus et le temps de réponse aux préoccupations légitimes d'autres détenus. Un volume élevé de plaintes immobilise aussi les ressources et commence à devenir ardu pour les agents des services correctionnels sur le terrain qui travaillent fort.

Le projet de loi C-293 permettrait au commissaire du Service correctionnel du Canada de désigner « plaignant quérulent » tout délinquant qui présente un nombre élevé de plaintes ou griefs qui sont vexatoires, mal fondés ou entachés de mauvaise foi. Je suis certaine que le projet de loi permettrait au SCC de minimiser les répercussions de tels griefs et contribuerait à protéger l'intégrité de la procédure de règlement des griefs afin que cette dernière puisse atteindre les objectifs visés.

J'aimerais parler très brièvement de la procédure de règlement des griefs que nous avons au Canada à l'heure actuelle. À la Chambre, on a entendu qu'elle comporte quatre paliers. Les plaintes peuvent être réglées à n'importe quel palier. Toutefois, ce sont les détenus qui décident s'ils sont satisfaits de la décision rendue par n'importe qui à n'importe quel palier.

Le premier palier de la procédure de règlement des griefs est le palier de la plainte. Le prisonnier remplit les formulaires nécessaires au pénitencier. La plainte est ensuite examinée par le chef de service ou de section. Si elle n'est pas réglée, on l'envoie au directeur de l'établissement. Le délai d'examen du dossier est de 15 jours ouvrables pour les cas hautement prioritaires et de 25 jours, pour les dossiers ordinaires.

Le Service correctionnel du Canada définit les cas hautement prioritaires comme étant ceux qui ont des répercussions directes sur la vie, la liberté ou la sécurité de la personne ou qui se rapportent à l'accès du plaignant à la procédure de règlement des plaintes ou des griefs.

Une fois que la plainte a été examinée, une décision est prise par le directeur de l'établissement, qui peut approuver, approuver partiellement ou rejeter la plainte du détenu. Si le prisonnier n'est pas satisfait de la décision, il peut interjeter appel. Parlons plus en détail des différents paliers de la procédure.

Dans la mesure du possible, le traitement des plaintes se fait au tout premier palier. Or, la plainte peut franchir trois étapes, puisqu'elle peut aller du plaignant, au chef de service ou de section, puis au directeur de l'établissement si le plaignant continue d'interjeter appel de la décision rendue précédemment.

Tous les efforts sont faits pour régler les griefs d'un délinquant, mais il est clair que, dans le cadre de la procédure de règlement des griefs, la gestion efficace du palier de la plainte exige beaucoup de ressources.

Le deuxième palier de la procédure de règlement des griefs se situe au niveau régional. Les dossiers du premier palier sont transmis au bureau régional compétent, où ils sont examinés par le sous-commissaire régional dans les mêmes délais qu'au premier palier. Encore là, un délinquant insatisfait de la décision rendue peut en appeler.

Le troisième palier de la procédure de règlement des griefs est géré par les cadres supérieurs régionaux. Si le plaignant s'acharne à interjeter appel, le sous-commissaire régional principal examine le grief. Au troisième palier, le sous-commissaire régional principal doit évaluer le grief original, les appels du premier et du deuxième palier ainsi que les décisions rendues au premier et au deuxième palier.

Il est très important de signaler qu'une fois rendus là, les griefs auront été traités trois fois et fait l'objet de nombreuses révisions, souvent redondantes, parce que ce sont les détenus qui ont la haute main sur l'ensemble du processus d'appel. Il aura peut-être fallu jusqu'à 150 jours ouvrables pour traiter les griefs et, comme vous pouvez l'imaginer, cela devient un lourd fardeau administratif pour nos agents des services correctionnels qui travaillent dur.

• (1635)

Nous arrivons au quatrième palier de la procédure de règlement des griefs, soit le dernier. Si le plaignant en appelle de nouveau d'une décision, le grief atteint le quatrième palier et est envoyé au commissaire du SCC. À cette étape, les griefs sont approuvés, approuvés en partie ou rejetés. Le délai d'examen est beaucoup plus court puisque le bureau du commissaire reçoit des sommaires des décisions rendues aux autres paliers afin de l'aider à rendre la décision finale. De plus, le délai est plus court parce que le bureau du commissaire compte plus d'employés et a plus d'experts à sa disposition.

Permettez-moi de donner un aperçu de certaines des lacunes du système actuel.

D'abord et avant tout, le système actuel n'exige pas que les griefs soient formulés de bonne foi. L'article 90 de la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition prévoit ceci:

Est établie [...] une procédure de règlement juste et expéditif des griefs des délinquants sur des questions relevant du commissaire.

Il est très important de le souligner parce qu'un système qui prévoit le traitement de tous les griefs, quels que soient leurs mérites, et qui permet aux détenus d'avoir la haute main sur ce système, va en fait à l'encontre de l'objectif visé par l'article 90, soit évidemment le règlement juste et expéditif des plaintes légitimes. Si nous voulons nous assurer de l'efficacité de l'article 90, nous devons veiller à corriger cette lacune.

Comme je l'ai expliqué, en modifiant l'article 91 pour qu'un délinquant puisse être désigné plaignant quérulent, on améliorerait, pour les délinquants, la possibilité de règlement juste et expéditif en vertu de l'article 90 de la Loi sur le système correctionnel et la mise

en liberté sous condition — objectif qui est au coeur du projet de loi dont nous sommes saisis.

Par ailleurs, j'aimerais souligner que le système actuel représente une lourde charge financière pour les contribuables. On gaspille des ressources et de l'argent des contribuables en quantités faramineuses si on permet aux délinquants d'avoir la haute main sur un système qui prévoit quatre examens et un traitement qui peut s'étaler sur 150 jours. Nous sommes tous des contribuables. Je pense que nous voudrions tous que le système soit plus efficace, comme il était censé l'être au départ.

En outre, permettre aux prisonniers de présenter de nombreuses plaintes mal fondées les distrait de leur véritable objectif, soit leur réadaptation. Je suis convaincue que les détenus devraient se concentrer sur leur plan correctionnel qui vise à assurer leur entière réintégration dans la société. Si les détenus ont pour passe-temps de présenter des griefs non fondés, à mon avis ils se moquent du système correctionnel et de toute la procédure de règlement.

Enfin, je souligne que le fonctionnement actuel du système a des répercussions négatives sur le moral des employés qui doivent traiter les griefs. Comme vous pouvez l'imaginer, certains détenus présentent des griefs dans le seul but de causer des problèmes. On comprend comment doivent se sentir les gens qui sont aux prises avec cette situation tous les jours, alors qu'ils savent que leur but devrait être de traiter les plaintes légitimes.

Dans le cadre de la rédaction de ce projet de loi, j'ai eu l'occasion de visiter des établissements pénitenciers, et les employés de première ligne m'ont fait part du défi que représente le fait de devoir consacrer beaucoup de temps à traiter des plaintes sans fondement. Je souligne qu'ils sont absolument convaincus que le système carcéral doit disposer d'une procédure de règlement des griefs qui atteint les objectifs qui avaient été fixés au départ. Je le répète, ce projet de loi vise seulement les griefs mal fondés et vexatoires, non pas les griefs légitimes qui doivent être entendus.

Je tiens à préciser encore une fois que le projet de loi vise à corriger le système actuel en s'en prenant à un tout petit nombre de détenus et non pas, évidemment, à toute la population carcérale.

Essentiellement, le projet de loi C-293 permettrait au commissaire du Service correctionnel du Canada ou à son représentant de désigner un délinquant comme plaignant quérulent. Le délinquant serait alors tenu de fournir des preuves plus solides dans ses plaintes futures.

Je le répète, cela ne viserait qu'un petit groupe de détenus.

Un détenu désigné comme plaignant quérulent verrait sa plainte rejetée au premier des quatre paliers de traitement des plaintes, si l'établissement décide que la plainte est vexatoire et n'a pas été faite de bonne foi. Je suis certaine que le projet de loi C-293 améliorerait considérablement le traitement des plaintes dans le système correctionnel et ferait en sorte que les griefs légitimes soient entendus en temps opportun.

Je crois également que le projet de loi C-293 responsabiliserait davantage les contrevenants, serait plus respectueux des contribuables et dispenserait d'un fardeau superflu les agents de première ligne des services correctionnels, qui travaillent fort.

En conclusion, essentiellement, ce projet de loi supprimerait cette lacune très coûteuse de la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition, qui existe depuis un certain temps. À mon avis, dès que nous corrigerons cette lacune, le système sera beaucoup plus efficace, comme il était censé l'être au départ.

•(1640)

Maintenant, monsieur le président, par votre entremise, j'aimerais remercier les députés présents qui ont appuyé ce projet de loi et l'ont renvoyé au comité. Comme je l'ai dit au début, j'en suis fort ravie. Je vous invite à poser toutes les questions auxquelles vous souhaitez trouver réponse.

Le président: Merci beaucoup Madame James.

Nous passons au premier tour de questions. Du côté des ministériels, madame Young, vous avez la parole.

Mme Wai Young (Vancouver-Sud, PCC): Madame James, je vous remercie de votre excellent exposé sur les divers aspects du projet de loi.

Encore une fois, félicitations d'avoir pu présenter un nouveau projet de loi si tôt dans votre carrière comme députée.

Je trouve très troublant que 29 000 griefs sont présentés chaque année, et je pense que la plupart des Canadiens partageraient mon avis. Vous avez rapidement énuméré certains chiffres, que je me permet de récapituler pour m'assurer d'avoir bien entendu. Chaque année, 20 détenus sont à l'origine de 120 plaintes.

Mme Roxanne James: En fait, il arrive que ce petit groupe de détenus, d'environ 20 personnes, présente de 500 à 600 plaintes par année. La majorité d'entre eux en présentent plus de 100. J'insiste beaucoup sur le fait que quelques uns d'entre eux présentent plus de 500 plaintes chaque année. Il est important de le souligner.

Mme Wai Young: Il y a un nombre limité de personnes, soit environ 20 détenus, qui soumettent de 500 à 600 plaintes chaque année. Évidemment, cela engorge tout le processus des appels et des plaintes, comme vous l'avez souligné, à juste titre. Il s'agit d'un processus de traitement des plaintes assez étendu, comportant quatre paliers.

Depuis combien de temps ce processus de traitement des plaintes est-il en place? Depuis 20 ou 30 ans?

•(1645)

Mme Roxanne James: Il est en place depuis assez longtemps pour que les gens se rendent compte qu'il comporte des lacunes que nous devons combler.

J'en ai parlé pendant 10 minutes, mais en fait, il y a un nombre limité de problèmes sur lesquels il faut se pencher. D'abord et avant tout, ce projet de loi vise la reddition de comptes chez les délinquants. Il est important de noter que les personnes qui ont une dette envers la société doivent rendre compte de leurs actes. Ils doivent se concentrer sur leur plan de réadaptation, et il faut vraiment qu'ils cessent de se moquer du processus, et ils s'en moquent, pour une raison ou une autre. Ce projet de loi vise à combler les lacunes actuelles. Je crois qu'il est important que ce comité fasse en sorte que cette mesure législative aide le personnel correctionnel de première ligne, qui travaille avec acharnement.

Mme Wai Young: Je voulais poser des questions sur deux autres problèmes. D'abord sur le processus. Comme nous le savons, nous sommes en train de moderniser un grand nombre de processus d'appel différents et de mesures diverses qui sont intégrés depuis très longtemps aux activités et aux systèmes du gouvernement. En cette époque moderne, il y a peut-être des façons plus efficaces et

rationnelles de procéder. C'est le premier problème dont je souhaitais parler.

Le deuxième problème dont je voulais parler, c'est ce qu'on pourrait appeler, je crois, la quérulence de ces... Votre projet de loi viserait un groupe limité de personnes. Il ne s'agit pas de défaire tout le processus de traitement des plaintes, ou de faire en sorte que les détenus n'aient pas accès à un processus de traitement des plaintes, qui, de toute évidence, est encore très étendu.

Pouvez-vous en dire un peu plus à ce sujet? Je crois savoir que vous avez pu visiter un pénitencier et parler de cela aux détenus et au personnel correctionnel.

Mme Roxanne James: C'est exact. Je vous remercie de la question.

Comme je l'ai mentionné dans mon discours, je crois qu'il est important de savoir que le directeur de ce pénitencier et son adjoint appuient ce processus de traitement des plaintes. Ils comprennent que ce processus a son utilité, et qu'il est absolument nécessaire, et ils sont prêts à résoudre les griefs ou les plaintes légitimes. Cependant, ils sont très préoccupés par le fait qu'un nombre limité de détenus abusent de ce processus, empêchant ainsi des plaintes légitimes d'être reçues et traitées de manière efficace et rationnelle.

Je répète que ce projet de loi ne vise pas toute la population carcérale, mais plutôt les 20 détenus qui soumettent ces plaintes frivoles de façon périodique.

Mme Wai Young: Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président?

Le président: Vous avez deux minutes et demie.

Mme Wai Young: Les députés de l'opposition ont déclaré que votre projet de loi punira les délinquants tout en donnant trop de pouvoir discrétionnaire au personnel correctionnel. J'ose espérer que les contribuables canadiens voudraient appuyer les efforts que nous déployons pour simplifier le processus, et le désengorger, en quelque sorte. En fait, j'ose croire qu'une partie des autres détenus, qui pourraient attendre que leur plainte légitime soit traitée, appuieraient également cette mesure sans réserve. Ils doivent être très frustrés d'attendre, entre autres, que ces 500 plaintes soient traitées, ou d'attendre 150 jours avant le traitement de leur plainte.

Que répondez-vous aux députés de l'opposition qui défendent ce point de vue?

Mme Roxanne James: Il est important de savoir que nous ne pénalisons pas quiconque utilise le processus aux fins prévues. Le processus sert à traiter les plaintes légitimes. Il ne doit pas être traité à la légère par certains délinquants. Il ne faut pas s'en servir pour imposer un fardeau administratif indu. Ce n'est pas l'objectif visé. Il est faux de prétendre que nous pénalisons les détenus. En fait, nous faisons en sorte que les plaintes légitimes soumises dans le cadre de ce processus soient réellement traitées. Cette mesure aiderait la majorité de la population actuelle de nos pénitenciers en faisant en sorte que les plaintes soient traitées et résolues dans les meilleurs délais.

En ce qui concerne vos observations au sujet des contribuables, je dois vous dire que lorsque j'ai préparé ce projet de loi, et lorsqu'il a été adopté aux étapes de la première lecture et de la deuxième lecture, j'ai reçu de nombreux appels et courriels d'électeurs de ma circonscription qui appuyaient ce projet de loi. J'ai constaté que la majorité des électeurs étaient en faveur de toute mesure qui défend les véritables victimes de crime tout en faisant en sorte que les détenus puissent accéder à un processus de réadaptation en vue de leur réinsertion sociale.

• (1650)

Mme Wai Young: En parlant avec vos électeurs, avez-vous constaté que la plupart des Canadiens comprennent que ces plaintes vexatoires imposent un fardeau très concret et très important aux contribuables canadiens, et que le traitement de ces plaintes nécessite du temps, des ressources et des fonds qui pourraient être consacrés à des programmes ou à d'autres mesures mises en place au sein du système correctionnel?

Mme Roxanne James: C'est une question intéressante, car je crois que la plupart des Canadiens ne seraient pas au courant qu'il existe un processus de traitement des plaintes dont les détenus peuvent se servir pour résoudre leurs problèmes au sein du système correctionnel. Évidemment, lorsque j'ai présenté ce projet de loi, et lorsque j'ai commencé, entre autres, à parler à mes électeurs et à publier les renseignements dans mes bulletins parlementaires, je me posais des questions sur ce que mes électeurs ignoraient. S'il y avait des lacunes qui imposaient un fardeau aux contribuables, il faudrait absolument apporter des changements pour les combler.

Le président: Merci beaucoup à vous deux.

M. Chicoine a maintenant la parole.

[Français]

Vous disposez de sept minutes.

M. Sylvain Chicoine (Châteauguay—Saint-Constant, NPD): Merci, monsieur le président.

Madame James, merci d'être venue nous présenter votre projet de loi.

Par celui-ci, vous semblez vouloir vous attaquer aux plaignants quérulents. Les individus visés sont-ils ceux qui font à répétition des plaintes non fondées et qui veulent discréditer l'administration carcérale?

[Traduction]

Mme Roxanne James: C'est en partie de cela qu'il est question quand on parle de plaintes vexatoires. Les plaignants quérulents agissent ainsi pour une raison. Leurs plaintes ne visent pas à résoudre un problème en particulier. Ces personnes soumettent des plaintes frivoles pour faire du harcèlement, pour perturber le processus de règlement des griefs, ou pour l'engorger. Je sais que pendant les étapes de la première lecture et de la deuxième lecture, il y avait des inquiétudes par rapport au terme « vexatoire ».

Je souhaite en dire davantage à ce sujet, car je crois qu'on a mal interprété la différence entre un plaignant quérulent et une personne qui soumet un nombre élevé de plaintes. Une personne qui soumet un nombre élevé de plaintes peut soumettre plusieurs griefs ou plaintes dans le cadre du processus. Cela ne veut pas nécessairement dire qu'il s'agit d'un plaignant quérulent. Cela veut simplement dire que cette personne a soumis plusieurs griefs, et chacun d'entre eux pourrait être légitime. J'insiste encore sur le fait qu'un plaignant quérulent est une personne qui soumet plusieurs plaintes expressé-

ment pour abuser du processus et pour imposer un fardeau indu. Il se moque de tout le processus de traitement des plaintes.

[Français]

M. Sylvain Chicoine: Je partage un peu votre avis. En effet, il serait bien avisé de vouloir exclure les personnes qui font des plaintes non fondées. Cependant, votre projet de loi nous inspire certaines réserves, entre autres parce qu'il n'inclut pas de critères précis permettant de définir qui sont les plaignants quérulents. Dans ces conditions, le commissaire pourrait peut-être abuser de ce pouvoir.

Des gens du Bureau de l'enquêteur correctionnel et certains agents correctionnels ont mentionné que des détenus plus scolarisés que d'autres se chargeaient, au nom de ces derniers, de soumettre un grand nombre de plaintes. Le fait que ces détenus soient considérés comme des plaignants quérulents du fait qu'ils émettent des plaintes pour d'autres personnes nous semble poser problème.

Ne craignez-vous pas que le commissaire, s'il ne dispose pas de critères précis pour définir ces plaignants, considère ces détenus comme des plaignants quérulents? Ils émettent beaucoup de plaintes, en effet, et elles peuvent parfois être non fondées, mais ils le font au nom d'autres détenus.

[Traduction]

Mme Roxanne James: Merci de cette question.

Je veux seulement revenir à la définition de « vexatoire ». Je vais vous lire la définition de ce mot; peut-être que cela aidera à clarifier les critères s'appliquant à ceux qui soumettent une plainte. Les plaintes vexatoires sont simplement des plaintes soumises de mauvaise foi. Elles peuvent être soumises « dans le but de harceler; à une autre fin que celle de réparer un tort présumé; pour perturber ou discréditer le processus de règlement des plaintes et griefs ». Ce sont là les critères correspondant à une plainte vexatoire.

Je veux aussi attirer votre attention sur les dispositions de l'article 91.1, proposées dans le projet de loi C-293, que je parraine, et sur certains changements le concernant. Je vais vous lire ces dispositions, car je veux de nouveau insister sur le fait que le commissaire ne sera pas en mesure de désigner n'importe qui. Les décisions doivent être écrites et communiquées au délinquant.

Il faut notamment suivre les étapes suivantes: d'abord, le délinquant est informé par écrit; ensuite, on fournit au délinquant les renseignements pris en considération par le commissaire de SCC; enfin, on donne au délinquant l'occasion de réfuter les renseignements concernant la désignation, ou de suggérer un plan de rechange pour remédier à la situation.

Une fois de plus, je tiens à préciser que ce projet de loi ne visera qu'un nombre limité de délinquants qui abusent du processus, et que le commissaire n'appliquera ces dispositions d'aucune autre façon. J'espère avoir répondu à votre question.

Je sais que vous avez aussi mentionné la possibilité qu'une personne soumette une plainte au nom d'autres personnes. Dans ce cas, le projet de loi ne vise pas celui qui soumet la plainte, car celle-ci devrait être enregistrée sous le nom du premier plaignant, ou du délinquant qui a soulevé le problème en question.

•(1655)

[Français]

M. Sylvain Chicoine: Une personne peut faire une plainte non fondée en pensant qu'elle est fondée; elle peut aussi en faire plusieurs. Nous nous inquiétons de l'absence de critères fixes permettant de déterminer qui sont les plaignants quérulents. Quand on parle de plaintes à répétition, s'agit-il de 200 plaintes? Il n'y a aucun critère.

Ne préféreriez-vous pas indiquer des critères permettant de définir clairement ces plaignants, par exemple le nombre de plaintes émises, plutôt que d'être vague et de laisser au commissaire un pouvoir discrétionnaire complet?

[Traduction]

Mme Roxanne James: Je crois qu'il faut savoir qu'on ne tient pas nécessairement compte du nombre de plaintes soumises, mais plutôt de l'objectif ou du contenu de ces plaintes. Pour diverses raisons, il serait difficile de fournir des chiffres exacts à cet égard.

Encore une fois, j'insiste sur le fait qu'aux termes de l'article 91.1, proposé dans ce projet de loi, le délinquant sera informé par écrit de la désignation, et il faut se rappeler qu'une personne désignée comme plaignant quérulent est probablement l'auteur de plusieurs plaintes. Dans bien des cas, ces plaintes ont été rejetées au premier palier, et elles ont été rejetées chaque fois que le délinquant a appelé de la décision, à l'un ou l'autre des paliers. Tous ces renseignements sont consignés dans un dossier. Quand le commissaire consulte ce dossier, il peut se fonder sur tous ces renseignements pour prendre la bonne décision. Ce n'est pas par caprice qu'il use de son pouvoir discrétionnaire pour désigner une plainte comme étant vexatoire. Il dispose de renseignements pour justifier sa décision.

[Français]

M. Sylvain Chicoine: Vous avez mentionné dans votre présentation que le processus de plainte demandait beaucoup de ressources aux deuxième et troisième paliers. Se peut-il qu'il y ait un manque de ressources à ces paliers et que ça empêche une résolution rapide et efficace de la plainte?

[Traduction]

Mme Roxanne James: Je crois que la majorité des plaintes soumises dans le cadre du processus sont réglées au premier palier. D'ailleurs, dans un de mes discours à la Chambre, j'ai parlé du processus non officiel utilisé pour régler les plaintes. Au sein des pénitenciers, des détenus sont embauchés pour traiter les plaintes de façon non officielle. Par conséquent, au lieu d'être soumises au processus officiel de traitement des plaintes, et d'être alors consignées sur support papier et dans le système informatique, un grand nombre de plaintes seront réglées individuellement, sur le terrain.

En outre, lors de ma visite d'un pénitencier, le personnel correctionnel a fait valoir qu'il prend souvent des mesures pour régler le problème et aider le détenu. Par conséquent, les différents paliers du processus ne nécessitent pas nécessairement beaucoup de formalités administratives. Le personnel examine les plaintes, mais comme je l'ai mentionné, beaucoup de plaintes sont réglées au premier palier, et un grand nombre de ces plaintes sont examinées et résolues.

Comme je l'ai dit, ce projet de loi vise les plaignants, quelque 20 détenus, qui abusent du processus actuel, et qui essaient d'accéder aux plus hauts paliers pour engorger le processus.

Le président: Merci beaucoup, madame James et monsieur Chicoine.

Les représentants du gouvernement ont de nouveau la parole.

Madame Hoepfner, vous avez sept minutes.

Mme Candice Hoepfner (Portage—Lisgar, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je n'utiliserai probablement pas les sept minutes. Je partagerai mon temps de parole avec M. Leef.

Merci beaucoup de votre présence, madame James. Je tiens également à vous féliciter de parrainer ce projet de loi d'initiative parlementaire, et de l'avoir mené jusqu'à cette étape.

Je crois que la majorité des Canadiens seraient très troublés d'apprendre qu'un nombre limité de détenus peuvent exploiter ces lacunes pour abuser de ce que je considère comme un très généreux processus de traitement des plaintes.

J'ai une question à poser au sujet de votre projet de loi. Voici ce que dit le paragraphe 91.1(6), proposé dans le cadre du projet de loi:

Le directeur du pénitencier veille à ce que soit établi un plan en vue d'aider le délinquant désigné plaignant quérulent à rompre le cycle des plaintes et des griefs de premier palier.

Nous avons réalisé plusieurs études, alors nous savons à quoi correspond un plan établi par les services correctionnels. Nous savons ce qu'est un plan. D'habitude, il s'agit d'un document très long et détaillé.

Votre projet de loi parle d'un « plan », et j'aimerais que vous nous donniez votre interprétation de ce que cela représente. Je crains qu'on impose plus de travail à nos agents correctionnels, et à tous les employés qui seraient concernés.

Comment interprétez-vous ces dispositions?

•(1700)

Mme Roxanne James: Merci. Je suis très heureuse de cette question.

Quand j'ai lu ces dispositions, et lorsque je suis allée au pénitencier, j'ai parlé avec les directeurs, et ce sont eux qui ont soulevé le problème. En relisant le projet de loi, j'ai pu comprendre très clairement pourquoi cette utilisation du terme « plan » les préoccupait, comme l'a mentionné Mme Hoepfner.

En général, au sein du système correctionnel, un plan se compose de plusieurs éléments et de plusieurs pages, il vise une longue période, il est de nature administrative, etc. Selon l'objectif de ce projet de loi, et la façon dont je l'interprétais lorsque je l'ai préparé, ce plan allait donner un très simple aperçu de la situation. Il s'agirait d'un document générique employé pour aider les détenus; ce ne serait pas un plan individuel qui prendrait des heures ou des jours à produire.

Comme je l'ai mentionné, il s'agit d'un document générique qui serait mis à la disposition de tous les délinquants pour les aider à changer leur façon de soumettre des plaintes.

Mme Candice Hoepfner: Merci beaucoup.

Je vais céder le reste de mon temps de parole à M. Leef.

Le président: Monsieur Leef.

M. Ryan Leef (Yukon, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci, madame James, d'être venue aujourd'hui.

Vous avez parlé brièvement des 500 plaintes qu'un détenu peut déposer au cours d'une année et du fait que certains en présentent une centaine en moyenne. Une vingtaine de détenus déposent plus de 100 griefs par année.

Savez-vous à peu près combien — vous n'avez pas à donner un chiffre exact — des 100 plaintes déposées par ces quelque 20 détenus seraient fondées et combien seraient considérées vexatoires?

Mme Roxanne James: Je n'ai pas les statistiques précises sous la main. Je sais que des témoins comparaitront après moi — je crois que le commissaire témoignera, mais je n'en suis pas certaine — et qu'ils aborderont les données statistiques. Je vous suggère de vous adresser à eux au sujet de ces statistiques, plus précisément.

On doit cependant se rappeler que si un détenu dépose 100 plaintes — et j'en parle dans ce projet de loi —, c'est lui qui présente de mauvaise foi des plaintes futiles et injustifiées.

Là encore, ce sont les mêmes détenus qui n'en restent pas là après que la première décision soit rendue. Ils interjetteront appel et porteront l'affaire à un palier plus haut.

M. Ryan Leef: Merci.

Mme Hoepfner a abordé brièvement le paragraphe 91.1(6). Un plan sera mis en place. Je me demande si vous pourriez commenter rapidement le fait que le projet de loi n'aura une incidence que sur un petit pourcentage de détenus.

Quand je lis le paragraphe 91.1(6), je constate que l'on tente d'amener les détenus à rompre ce cycle. À mes yeux, ce projet de loi vise à aider ces détenus ainsi que les plaignants légitimes qui, à cause de détenus qui abusent du système, ne peuvent se faire entendre adéquatement.

Pourriez-vous expliquer comment ce projet de loi aidera les deux groupes de détenus?

Mme Roxanne James: Je pense qu'une personne qui paie ses dettes à la société devrait se concentrer sur sa réhabilitation. Elle ne devrait pas passer son temps à déposer des plaintes et à engorger le système, ce qui impose un fardeau considérable à nos vaillants agents correctionnels de première ligne.

Je pense qu'en empêchant les détenus d'agir ainsi, en les considérant comme étant des plaignants querulents, on réglera le problème et ils cesseront de se servir du processus comme un outil ou un jeu, un peu comme le ferait un enfant gâté. Je pense qu'en les désignant comme tels et en leur fournissant le plan qu'ils doivent suivre, le document générique qui explique pourquoi on les désigne ainsi et ce qu'ils doivent faire pour faire en sorte que lorsqu'ils déposent des plaintes légitimes, ils seront entendus... Ils ne pourront plus cependant présenter des plaintes injustifiées à l'avenir.

De surcroît, ce projet de loi permettrait également le traitement efficace des plaintes légitimes. On pourrait consacrer le temps que les plaintes non fondées monopolisent aux plaintes qui méritent d'être examinées.

M. Ryan Leef: Merci.

Pour ce qui est des plaintes vexatoires, pensez-vous que ce projet de loi aiderait les agents chargés du traitement des cas et les agents correctionnels à gérer les traits de caractère que peuvent avoir les plaignants, qui les poussent à présenter constamment des plaintes vexatoires ou frivoles?

Mme Roxanne James: Vous avez sûrement raison. Je pense que nous discuterons du processus de traitement des plaintes et de son but initial visant à permettre aux détenus de déposer des plaintes

légitimes... Ce n'est pas une échappatoire. Ce n'est pas une tribune ou l'on peut se défouler. Comme vous l'avez dit, il y a d'autres outils qui peuvent ou devraient être utilisés pour aider les détenus à régler d'autres problèmes, mais certainement pas par l'entremise du processus de traitement des plaintes.

Le président: Vous disposez de 40 secondes.

M. Ryan Leef: Merci.

Il vaudrait peut-être mieux poser cette question à Service correctionnel Canada — et je sais que le comité n'a pas l'intention de rester là à écouter mon témoignage —, mais ce dont vous discutez m'interpelle vraiment en tant qu'ancien directeur adjoint des opérations d'un centre correctionnel. Je suis pleinement conscient de ce qui se passe à l'intérieur des centres correctionnels à cet égard.

Avez-vous des exemples à nous donner? Je pourrais citer des exemples de plaintes vexatoires, frivoles et exigeantes qui ont été déposées. Avez-vous des exemples précis qui pourraient éclairer quelque peu le comité sur la nature des plaintes qui sont présentées?

● (1705)

Mme Roxanne James: Les plaintes peuvent être aussi simples que « Mon ampoule génère trop de chaleur », « Ma pomme de terre n'est pas de la bonne taille » ou « Mon lait est trop froid ». Ce sont des plaintes que l'on pourrait s'attendre de la part d'un enfant qui essaie d'obtenir l'attention d'un parent ou d'un pair. Ce sont là quelques exemples. J'ai en fait un exemple précis. Je n'ai probablement pas le temps d'en discuter maintenant, mais quelqu'un d'autre me demandera peut-être de le faire plus tard.

Je tiens également à souligner que dans le cadre du processus actuel, une personne peut présenter la même plainte à maintes reprises. Lorsqu'une personne est insatisfaite de la rapidité de traitement d'une plainte, elle en déposera tout simplement une autre, puis une autre, puis une autre.

C'est un exemple dont on m'a directement fait part.

Merci.

Le président: Merci.

On vous écoute, monsieur Scarpaleggia.

M. Francis Scarpaleggia (Lac-Saint-Louis, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je me demande seulement d'où l'idée de ce projet de loi est née. Quand l'a-t-on présenté pour la première fois? Était-ce dans le cadre de la législature actuelle?

Mme Roxanne James: Oui. Comme je l'ai mentionné, j'ai été récemment élue le 2 mai dernier. Je me suis présentée trois fois de suite pour les conservateurs dans ma circonscription de Scarborough-Centre. Je me rappelle avoir fait campagne sur des politiques de durcissement des peines. Mon père était policier dans la région du Grand Toronto. Je connais donc très bien ce type de projet de loi. C'est ce qui m'intéresse. Je constate que nous devons apporter des changements à cet égard.

Comme c'est le numéro 22 dans liste des projets de loi d'initiative parlementaire... J'étais ravie lorsqu'on a pigé mon nom. De toute évidence, je voulais m'attaquer à un problème qui m'intéressait et pour lequel je pouvais apporter un changement.

M. Francis Scarpaleggia: Ce n'est pas un dossier évident, même pour quelqu'un qui souhaite sévir contre la criminalité. Jusqu'à ce que je prenne connaissance de votre projet de loi, je n'avais jamais pensé que ce pourrait être un problème.

Une expérience que vous avez vécue vous a-t-elle mis la puce à l'oreille ou l'idée a-t-elle été suggérée par le bureau du ministre?

Mme Roxanne James: En fait, comme je l'ai dit, j'ai été emballée lorsque mon numéro, 22, a été pigé. J'ai commencé à discuter avec quelques collègues, d'autres députés que je connaissais. Comme j'ai été candidate à trois élections, je connais évidemment un grand nombre de députés. Plusieurs collègues à qui j'ai parlé ont indiqué qu'ils avaient visité des prisons et que le problème avait déjà été soulevé. C'est pourquoi j'ai commencé à me pencher sur ce dossier particulier et à voir si je pouvais faire quelque chose.

Je n'essaie pas de donner l'impression que c'est un énorme projet de loi. Il vise à remédier à une très petite faille. Je n'essaie pas de tout refaire de A à Z.

M. Francis Scarpaleggia: Non, non.

Ce projet de loi est très lourd sur le plan du processus. Le simple fait d'essayer de comprendre le processus est difficile. Je sais qu'il comporte quatre étapes, mais il est difficile de voir comment l'appliquer sur le plan pratique.

Vous avez notamment cité l'exemple de plaintes vexatoires d'un détenu qui dit que le lait est trop froid. Comment ce genre de plaintes font-elles leur chemin dans le système? Aboutissent-elles sur le bureau du commissaire? On pourrait bien sûr penser qu'elles sont frivoles. Je ne comprends tout simplement pas comment elles franchissent les diverses étapes du système.

Mme Roxanne James: En ce qui concerne cette question plus particulièrement, j'ai signalé que dans les établissements, des détenus sont embauchés pour régler ces plaintes, d'une façon informelle. Si un détenu se plaint au sujet de son lait, de son souper ou de l'ampoule de sa cellule, on pourrait croire que des responsables seraient en mesure de donner suite à ce genre de plaintes dans le cadre d'un processus très informel. Je pense que tout le monde ici présent ne voudrait pas déposer une plainte officielle et la soumettre à un processus d'appel et tout le reste.

Un processus officiel est en place dans la majorité des établissements: le processus de règlement des plaintes. Un détenu déposera une plainte dans une boîte. On ramasse la boîte. Les plaintes sont consignées. Elles sont examinées au niveau le plus bas possible. Elles peuvent être transmises au directeur, selon que le détenu est satisfait ou non de la façon dont on a donné suite à sa plainte.

Là encore, si le détenu n'aime pas la décision de...

M. Francis Scarpaleggia: Êtes-vous en train de me dire qu'une personne présente une plainte comme « Ma pomme de terre n'est pas de la bonne taille » et qu'elle se rend jusqu'au commissaire?

• (1710)

Mme Roxanne James: Eh bien, c'est la raison pour laquelle je suis ici, en fait. C'est la raison pour laquelle je suis...

M. Francis Scarpaleggia: Non, mais c'est ce qui s'est produit?

Mme Roxanne James: Je ne parle pas de ce cas particulier.

M. Francis Scarpaleggia: Ou est-ce quelque chose d'aussi frivole?

Mme Roxanne James: Eh bien, si ces plaintes étaient gérées dans le cadre d'un processus informel ou qu'elles étaient réglées au premier palier, ce ne serait pas une raison d'apporter les changements dans ce projet de loi.

M. Francis Scarpaleggia: Ces plaintes cheminent donc dans le système et quelqu'un consacre beaucoup de temps et d'énergie à interjeter appel d'un verdict rendu aux premier, deuxième et troisième paliers selon lequel la pomme de terre est de la bonne taille. Il y a bel et bien quelqu'un qui remplit cette paperasse.

Mme Roxanne James: Le problème qui se pose actuellement avec la loi, c'est qu'elle n'exige pas que la plainte soit déposée de bonne foi. C'est ce que j'essaie de régler dans ce projet de loi.

M. Francis Scarpaleggia: Bien, mais comment...?

Par exemple, on a suggéré — pour revenir sur le point soulevé par M. Chicoine, si j'ai bien compris — que votre projet de loi comporte un ensemble de critères pour déterminer si une plainte est vexatoire. Vous y avez peut-être répondu et ça m'a peut-être échappé, mais j'ai entendu d'autres propositions...

Par exemple, je pense que dans l'examen externe de Mullan de 2010, on a proposé qu'une personne devrait être désignée comme étant un plaignant quérulent si elle dépose plus d'une centaine de plaintes et de griefs en l'espace d'une année. Est-ce le genre de choses sur lequel vous vous penchez...?

Il est très difficile de déterminer si les détenus ont déposé une plainte de bonne ou de mauvaise foi.

Mme Roxanne James: Oui.

M. Francis Scarpaleggia: C'est une évaluation quelque peu subjective — ou ça peut l'être. Je ne dis pas que ce sera toujours le cas.

Mme Roxanne James: En fait, cela n'a rien à voir avec le nombre de plaintes. Vous avez mentionné qu'ils ont déposé 100 plaintes par année. Chacune d'elles pourrait être légitime. Ce projet de loi ne vise pas ces plaintes.

Ces personnes seraient considérées comme étant des auteurs de plaintes multiples. Ce projet de loi vise un plaignant quérulent qui abuse du système, qui cherche à harceler les gens qui gèrent le processus. Ces personnes agissent de mauvaise foi et présentent des plaintes non fondées.

M. Francis Scarpaleggia: Mais qui décide? Qui détermine si une plainte est présentée de bonne ou de mauvaise foi?

Quelle est la différence entre un plaignant quérulent et, comme vous l'avez dit, un auteur de plaintes multiples?

Mme Roxanne James: Un plaignant multiple — un auteur de griefs multiples est en fait l'expression consacrée — est une personne qui dépose plusieurs plaintes ou griefs. Ce pourrait être 100 ou 500.

Je répète que ce n'est pas la même chose qu'un plaignant quérulent. Un auteur de griefs multiples est une personne qui présente plusieurs plaintes. Chacune de ces plaintes pourrait être légitime et serait entendue dans le cadre du processus.

Le plaignant quérulent est une personne qui ne le fait pas de bonne foi. C'est une plainte injustifiée qui est frivole et dont l'intention... C'est en fait la teneur ou l'intention de la plainte en tant que telle.

J'ai lu la définition du terme quérulent — j'espère que tous les membres du comité l'ont notée — et elle décrit vraiment le type de plainte.

M. Francis Scarpaleggia: Qu'arrive-t-il si une personne n'a pas agi de bonne foi, comme vous le dites, et qu'elle est considérée comme étant un plaignant quérulent et si, quelques jours plus tard, un gardien fait quelque chose? Sachant que la personne a été désignée comme telle et qu'elle a désormais les mains liées, un gardien décide de profiter de la situation et de dire au contrevenant ses quatre vérités. Qu'arrive-t-il alors? Peut-il...

Le président: Je vais vous demander d'être brève.

Mme Roxanne James: Si une personne considérée comme un plaignant quérulent présente une plainte légitime, celle-ci sera quand même entendue. Que cela ne fasse aucun doute. Le but de la mesure n'est pas de museler qui que ce soit. Elle nous permettra cependant de nous assurer que les plaintes présentées sont légitimes. Elles devront être plus solidement étayées. Lorsque le plaignant aura prouvé que sa plainte est légitime, celle-ci sera entendue.

Le président: Merci, madame James.

Passons maintenant au deuxième tour. Il durera cinq minutes.

Monsieur Garrison, vous avez la parole.

M. Randall Garrison (Esquimalt—Juan de Fuca, NDP): Merci beaucoup, monsieur le président.

Bienvenue au comité et bienvenue au club des députés élus au troisième coup, dont font partie beaucoup de membres du comité.

J'aimerais savoir en quoi, selon vous, un système de traitement des plaintes contribue à l'efficacité du système correctionnel. Vous avez parlé du but dans lequel les plaintes sont présentées, mais en quoi, selon vous, un système efficace de traitement des plaintes contribue au système correctionnel?

Mme Roxanne James: Je pense qu'il est important que les délinquants qui ont une plainte légitime à traiter puissent l'exprimer afin de résoudre le problème soulevé. Le processus de traitement des plaintes est donc...

Comme je l'ai déjà affirmé, lorsque j'ai visité l'établissement et parlé à son directeur et à son adjoint, ainsi qu'au directeur d'un autre établissement durant la même visite, tous m'ont fait valoir les mérites du processus de traitement des plaintes et expliqué qu'il est utile aux détenus.

De plus, les gens sont en prison pour toutes sortes de raisons. Le système leur apprend qu'en faisant valoir leur plainte dans le cadre d'un processus préétabli, ils peuvent se faire entendre sans prendre des mesures extrêmes.

• (1715)

M. Randall Garrison: Ayant beaucoup travaillé dans le système de justice pénale, je constate qu'il y a quelque chose qui manque. La plupart des gens reconnaissent l'existence de quelques autres facteurs contributifs. Le premier est la nécessité de reconnaître les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent. Un système de traitement des plaintes efficace permet aux administrateurs et aux agents de correction de prévoir les problèmes. Il joue également le rôle de soupape de pression, permettant d'apaiser les conflits et la violence. Comme vous n'avez pas parlé de tout cela, je crains que vous vous concentriez sur les plaignants quérulents plutôt que sur l'amélioration du système.

Mme Roxanne James: Je vous accorde l'un de vos deux arguments. Le premier est valable. C'est l'une des raisons-d'être du processus de traitement des plaintes dans l'établissement; lors de ma visite, on a bel et bien parlé du fait que l'un des objectifs du système est celui dont vous avez parlé.

Je ne suis pas d'accord avec vous sur votre deuxième point, cependant. Le processus devrait seulement servir à traiter les plaintes légitimes, et non à soulager la pression. Les délinquants pourraient faire autre chose à part formuler des plaintes. Il est important de signaler, comme vous avez parlé de soupape de pression... Si le système est paralysé par des plaintes frivoles présentées par des gens qui abusent du système ou qui en prennent avantage, que ce soit dans le but de harceler ou de se divertir, les détenus qui ont une plainte légitime à communiquer dans le but de régler un problème légitime dans l'établissement qui touche à la sécurité d'un détenu sont privés d'une ressource utile qui leur permettrait autrement de régler leur problème en temps opportun.

Contrairement à ce que vous affirmez, j'estime qu'en améliorant le système et en éliminant cette lacune, nous viendrons en aide à la majorité des délinquants en les aidant à faire en sorte que leurs plaintes légitimes sont traitées, ce qui contribuera à la sécurité du système carcéral.

M. Randall Garrison: Il demeure que le rapport Mullan de 2010 fait état d'un problème autre que les plaintes vexatoires, nommément un manque de ressources et de personnel affectés à la médiation et au règlement informel des plaintes. Les plaintes vexatoires constituent une très faible proportion du nombre total de plaintes. Pourquoi n'avez-vous pas rédigé un projet de loi afin d'affecter un médiateur dans toutes les prisons chargé du règlement informel des plaintes? Cela n'améliorerait-il pas le système?

Mme Roxanne James: J'ignore où vous vous situez sur la liste des députés, mais je suppose que c'est une mesure que vous pourriez présenter.

M. Randall Garrison: Je ne suis pas loin derrière vous.

Mme Roxanne James: Je voulais combler une lacune qui constitue un fardeau pour les contribuables. Je voulais combler une lacune qui rend notre système inefficace. Je voulais combler cette lacune afin de m'assurer que les délinquants soient tenus responsables et qu'on aide les victimes, plutôt que les criminels qui cherchent à abuser du système que nous mettons à leur disposition.

M. Randall Garrison: Je ne suis pas loin derrière vous sur la liste, et je présenterai dans quelques semaines un projet de loi d'initiative parlementaire.

Mme Roxanne James: Je l'attends avec impatience.

M. Randall Garrison: J'espère que vous l'appuierez.

Mme Roxanne James: Ne comptez pas là-dessus.

M. Randall Garrison: Pouvez-vous nous parler de ces plaignants quérulents? Qui sont-ils?

Mme Roxanne James: Cela varie.

M. Randall Garrison: Je veux parler de renseignements statistiques, de tout profil officiel dressé par le Service correctionnel du Canada.

Mme Roxanne James: Je n'ai aucun renseignement statistique sous la main, et je ne veux surtout pas me prononcer si ne je suis pas à l'aise... Je n'ai pas de chiffres officiels à ma disposition. Je crois comprendre que vous allez accueillir d'autres témoins dans le cadre de votre étude du projet de loi; je vous demanderais d'adresser ces questions à quelqu'un qui en disposerait.

M. Randall Garrison: Vous constaterez sûrement que les deux causes principales des plaintes vexatoires sont la maladie mentale et une mauvaise intégration dans le système correctionnel. On entend souvent dire que ces gens n'ont rien de mieux à faire que se plaindre alors que leur tendance à se plaindre découle d'autres problèmes, notamment en ce qui concerne l'intégration.

Le président: Vous faites un bon point.

Merci, monsieur Garrison. Nous allons nous en tenir à cela.

Revenons à M. Leef.

M. Ryan Leef: J'aimerais faire fond sur ce qu'a dit M. Garrison à propos de l'efficacité du processus de traitement des plaintes. Êtes-vous d'accord pour dire que les plaintes frivoles, vexatoires ou multiples nuisent à l'efficacité du processus de traitement des plaintes?

Mme Roxanne James: Tout à fait.

M. Ryan Leef: À propos de la présence d'un médiateur dans le système correctionnel, n'êtes-vous pas d'accord pour dire que, en général, l'interaction entre le personnel de correction de première ligne et les détenus constitue le meilleur service de médiation et que le premier palier du processus de traitement des griefs est entre les détenus et le personnel de première ligne?

Mme Roxanne James: Je suis d'accord, et c'est justement ce que j'ai entendu lorsque j'ai visité l'établissement. Le directeur m'a dit que le personnel de première ligne tente de communiquer avec les détenus. Il cherche à établir des relations. Vous avez tout à fait raison.

• (1720)

M. Ryan Leef: Je pense qu'on peut tous reconnaître que certaines plaintes vexatoires et frivoles sont présentées de mauvaise foi et découlent parfois de problèmes de santé mentale ou d'une mauvaise intégration. Personne de ce côté-ci de la Chambre n'est prêt à accepter le fait qu'il est insignifiant ou négligeable que 15 p. 100 de toutes les plaintes proviennent de 20 personnes. Je dirais même que c'est un problème important qui soulève une question intéressante.

Lorsque j'étais surintendant associé des opérations et agent de correction de première ligne, j'ai reçu de nombreuses plaintes qui n'avaient rien à voir avec la santé mentale; elles étaient présentées dans le seul but de manipuler, ou simplement pour faire passer le temps. On cherchait seulement à profiter du système. J'ai reçu des plaintes du genre: « Il neige dehors, que comptez-vous faire? », ou « Je n'aime pas la couleur des mitaines que vous nous avez données. » Nous les traitions quand même. J'en accusais réception, et j'étais sidéré par leur fréquence. Je me souviens d'un détenu qui s'est plaint que sa crème glacée était trop froide. Vous avez justement parlé du fait qu'on s'est plaint de la température du lait.

Il est très difficile pour les agents de correction de jouer le rôle de médiateur lorsque la plainte est irrationnelle. Celle-ci est donc traitée et passe par tous les paliers du processus de médiation. Ces plaintes-là se rendent au niveau du surintendant ou du surintendant associé. Lorsqu'elles se rendent au niveau du commissaire, on sait qu'on est confronté à un problème de taille. Le fait qu'une plainte à propos du fait qu'une patate est trop petite ou trop grosse puisse se rendre au niveau d'un cadre supérieur — ne parlons même pas du surintendant

ou du commissaire — ne contribue pas à l'atteinte de l'objectif de M. Garrison et des autres personnes ici réunies, soit le bon fonctionnement du processus de traitement des plaintes.

Êtes-vous de cet avis?

Mme Roxanne James: Tout à fait, oui. Vous m'avez enlevé les mots de la bouche.

Il n'y a pas grand-chose à ajouter. Je pense qu'il est important de répéter que le traitement d'une plainte peut prendre jusqu'à 150 jours. Le projet de loi C-293 s'attaque justement aux plaintes comme quoi une pomme de terre est trop petite, le lait est trop froid ou la crème glacée trop froide; faut-il vraiment expliquer pourquoi?

À l'origine, le but du projet de loi était d'assurer le traitement efficace des plaintes légitimes. C'est ce qu'il cherche à faire.

M. Ryan Leef: Merci.

Combien de temps me reste-t-il?

Le président: Deux minutes.

M. Ryan Leef: Parfait.

Nous connaissons un peu mieux les critères appliqués. Vous nous avez parlé de l'intention et du contenu des plaintes. N'êtes-vous pas d'accord pour dire qu'il est important de tenir compte du contexte dans lequel une plainte a été faite? La latitude accordée aux agents de première ligne et aux superviseurs qui étudient les plaintes est très importante, compte tenu de la vaste gamme de circonstances et d'éléments contextuels avec lesquels les agents de correction doivent composer au quotidien. L'imposition de variables strictes dans un environnement si dynamique serait presque impossible et contribuerait guère à l'atteinte de l'objectif de votre projet de loi. Êtes-vous d'accord?

Mme Roxanne James: Oui, tout à fait. Vous en avez parlé dans votre déclaration. Les agents de correction de première ligne cherchent, au tout premier palier, à traiter les plaintes sur une base individuelle. Ils ne veulent pas qu'elles finissent dans le système. Ils veulent qu'elles soient réglées à tout prix.

Les gens qui insistent pour que leur plainte se rende au niveau supérieur et qui interjettent appel obtiennent la même réponse à tous les coups, mais leur but est de paralyser le système. Leurs plaintes sont illégitimes.

M. Ryan Leef: Je trouve que le paragraphe 91.1(6) de votre projet de loi, sur la rupture du cycle des plaintes vexatoires, est excellent. Son but n'est pas d'assener un coup dur aux détenus, mais plutôt de les aider à devenir des membres productifs dans l'établissement, puis dans la société.

Le président: Merci, monsieur Leef. Tenons-nous-en à cela.

Madame Fortin, vous avez cinq minutes.

[Français]

Mme Marie-Claude Morin (Saint-Hyacinthe—Bagot, NPD): Merci.

Tout d'abord, je vous remercie d'être ici aujourd'hui, madame James.

En ce qui a trait à votre projet de loi, j'ai quelques questions qui me tracassent depuis le début de notre rencontre.

On sait que le système de plaintes a été créé dans le but d'éviter des révoltes ou d'autres manifestations violentes. En fait, je m'inquiète du fait qu'on empêche les détenus de déposer une plainte. Cela ne pourrait-il pas les pousser à utiliser des moyens violents pour se révolter? Cela pourrait mettre en péril les gardiens, les employés de soutien, les autres détenus et la sécurité publique. Que pensez-vous de cette situation?

• (1725)

[Traduction]

Mme Roxanne James: Le système actuel a été conçu pour traiter les plaintes légitimes, comme celles dont vous parlez, qui portent sur une question précise qui touche directement à la vie, la liberté ou la sécurité d'un détenu. C'est parce que le système est paralysé par quelque 20 détenus dans l'ensemble du Canada qui présentent des plaintes frivoles qui n'ont aucun mérite que les plaintes légitimes qui méritent d'être entendues et qui pourraient éventuellement éviter une des situations dont vous avez parlé ne sont pas entendues et réglées en temps opportun.

À mon avis, le projet de loi répond précisément à vos préoccupations. Je répète qu'à l'origine, le système a été conçu pour traiter les demandes légitimes et non pour être utilisé abusivement par un groupe de détenus qui cherchent à se divertir.

[Français]

Mme Marie-Claude Morin: On parle justement de plaintes légitimes, et pendant nos discussions, j'ai entendu parler de plaintes non fondées et de l'intention du détenu, et j'ai entendu dire qu'on joue avec le système et qu'on se moque du système. Il est certain que je ne parle pas ici de lait trop froid ou quoi que ce soit du genre, mais à qui reviendrait le pouvoir de juger une plainte et de la rejeter? Jusqu'où peut aller une plainte non fondée?

[Traduction]

Mme Roxanne James: Une demande sans fondement, frivole ou sans aucun mérite peut se rendre jusqu'aux paliers supérieurs. C'est justement en quoi le système laisse à désirer: il n'a aucun moyen d'assurer que les plaintes sont présentées de bonne foi. C'est le problème que le projet de loi cherche à régler.

[Français]

Mme Marie-Claude Morin: En fait, je ne veux pas savoir jusqu'à quel palier peut se rendre une plainte. J'aimerais savoir ce qui constitue une plainte non fondée et ce qui constitue une plainte fondée. À quel moment peut-on dire qu'une plainte est non fondée? Un peu plus tôt, vous parliez de laid trop froid et de patates de grosseur inappropriée. Quels critères doit-on ajouter pour qu'une plainte puisse être jugée non fondée?

[Traduction]

Mme Roxanne James: Je pense déjà avoir très clairement défini le mot « vexatoire ». C'est une façon de désigner un certain type de plainte en fonction de l'intention du plaignant — par exemple s'il cherche à harceler, à abuser du système, à le paralyser, etc. Les plaintes légitimes sont celles qui ne sont pas dépourvues de mérite.

Je pense que tous les membres du comité ont le bon sens de reconnaître qu'une plainte à propos de la petite taille d'une pomme de terre n'est pas légitime. Je répète que dans tous les établissements, il y a des détenus chargés d'entendre les plaintes et d'aider les prisonniers à régler leurs problèmes. Si un détenu décide de présenter une plainte officielle, qui sera entendue, lue, traitée et

enregistrée dans le système, les agents de correction de première ligne qui travaillent fort chercheront quand même à clore le dossier à leur niveau.

Pour reprendre l'exemple de la pomme de terre, j'ose espérer qu'un employé de l'établissement chercherait à parler au détenu qui a présenté cette plainte-là et à régler son problème. Je répète: à l'heure actuelle, le système peut être paralysé par ce seul détenu. S'il n'est pas satisfait de la réponse, s'il n'accepte pas qu'on lui a répondu que sa pomme de terre n'est pas trop petite, il peut interjeter appel et porter sa plainte au niveau supérieur.

C'est à ce type de plaintes-là que le projet de loi s'attaque.

[Français]

Mme Marie-Claude Morin: J'aimerais obtenir un peu plus d'explications en ce qui concerne les plaintes vexatoires. Je trouve que l'explication n'est pas très claire, ça me semble très subjectif. N'y a-t-il pas un danger que des plaintes légitimes soient écartées?

[Traduction]

Mme Roxanne James: Pas du tout. N'oubliez pas que c'est le commissaire du SCC qui a le pouvoir de désigner une personne plaignant quérulent. Le commissaire dispose de tous les renseignements sur la personne concernée: les plaintes qu'elle a présentées, le nombre de plaintes qui ont été réglées, le nombre d'appels interjetés, etc. Il disposera de tous les renseignements. Il n'aura pas la liberté de désigner arbitrairement un détenu plaignant quérulent.

Je répète que le projet de loi cherche à combler une petite lacune pour faire en sorte que le système puisse fonctionner comme il le devrait.

Le président: Merci beaucoup, madame James.

Monsieur Norlock, vous avez le temps de poser une petite question avant 17 h 30.

M. Rick Norlock (Northumberland—Quinte West, PCC): Sans parler de l'insinuation selon laquelle nous sommes tous des automates du cabinet du ministre, je pense que nous avons oublié de mentionner quelque chose. J'aimerais m'attarder quelques instants sur le paragraphe 91.2(3) du projet de loi, qui dit:

Le décideur ne peut refuser d'entendre une plainte ou un grief qui pourrait entraîner des conséquences irréversibles, graves ou défavorables.

C'est une mesure de protection.

L'autre mesure de protection est dans l'article 91.3 du projet de loi, qui dit:

Le [...] plaignant quérulent [...] peut demander un contrôle judiciaire de cette désignation.

Le système permet à tout détenu qui s'oppose à la désignation de plaignant quérulent d'interjeter appel; il y a une disposition qui donne le droit à tout délinquant désigné plaignant quérulent par le commissaire de demander une révision de la décision par la Cour fédérale.

Je vous invite à nous en dire davantage à ce sujet, à moins que vous ne pensiez en avoir déjà parlé.

● (1730)

Le président: Merci, monsieur Norlock.

Mme Roxanne James: Oui, merci d'avoir soulevé ce point.

Il est important de signaler qu'il y a une alternative au processus officiel de traitement des plaintes dans l'établissement: l'examen judiciaire. Toute personne désignée plaignant quérulent a droit à un examen judiciaire. Je répète que le projet de loi contient des dispositions qui permettent à une personne désignée plaignant quérulent de faire entendre une plainte légitime si elle touche à la vie, la liberté, la sécurité ou autre.

Le comité n'a donc aucune raison de craindre qu'une plainte importante sera passée sous silence. Les plaintes importantes seront entendues.

Le président: Merci beaucoup.

Bien que les mots « vexatoire » ou « frivole » ne soient pas définis dans votre projet de loi, le commissaire comprend ce qu'ils veulent dire. La directive du commissaire 081, qui vient d'être modifiée ou

révisée le 12 décembre 2011, définit comme suit les mots « vexatoire » ou « frivole »:

Vexatoire ou entaché de mauvaise foi: qualifie une plainte ou un grief que le décideur estime, selon la prépondérance des probabilités, être présenté principalement:

a) dans le but de harceler;

b) à une autre fin que celle de réparer un tort présumé; ou

c) pour perturber ou discréditer le processus de règlement des plaintes et griefs.

Même si vous ne nous avez pas donné la définition officielle de « vexatoire », il va sans dire que ce terme est bien connu dans le milieu correctionnel, surtout du commissaire, puisqu'il est défini dans sa directive.

Je pense que l'audience touche à sa fin. Il est presque 17 h 30.

Je tiens à vous remercier d'avoir comparu devant nous et d'avoir si bien défendu votre projet de loi d'initiative parlementaire. Je suis certain que vous suivrez de près la suite des travaux du comité, qui invitera d'autres témoins dans le cadre de son étude du projet de loi.

Merci beaucoup.

Mme Roxanne James: Merci.

Le président: Merci à tous. La séance est levée.

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :
Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5*

*If undelivered, return COVER ONLY to:
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5*

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>