



**RETURN BIDS TO:  
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**

Bid Receiving - PWGSC / Réception des  
soumissions - TPSGC  
Place du Portage, Phase III  
Core 0B2 / Noyau 0B2  
11 Laurier St./11, rue Laurier  
Gatineau  
Québec  
K1A 0S5  
Bid Fax: (819) 997-9776

**LETTER OF INTEREST  
LETTRE D'INTÉRÊT**

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address  
Raison sociale et adresse du  
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution  
Shared Systems Division (XL)/Division des systèmes  
partagés (XL)  
Terrasses de la Chaudière  
4th Floor, 10 Wellington Street  
4th étage, 10, rue Wellington  
Gatineau  
Québec  
K1A 0S5

<b>Title - Sujet</b> OMS Modernization Project	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> 21120-206246/A	<b>Date</b> 2020-09-08
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> 21120-20-3266246	<b>GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG</b> PW-\$\$XL-141-38440
<b>File No. - N° de dossier</b> 141xl.21120-206246	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2020-10-20</b>	
<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Eastern Daylight Saving Time EDT	
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Miller, Tracey	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 141xl
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (613) 858-2651 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (819) 956-2675
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b> CORRECTIONAL SERVICE OF CANADA 340 LAURIER AVE W. OTTAWA Ontario K1A0P9 Canada	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

<b>Delivery Required - Livraison exigée</b> See Herein	<b>Delivery Offered - Livraison proposée</b>
<b>Vendor/Firm Name and Address</b> <b>Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur</b>	
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> <b>Facsimile No. - N° de télécopieur</b>	
<b>Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm</b> <b>(type or print)</b> <b>Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/</b> <b>de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)</b>	
<b>Signature</b>	<b>Date</b>

**Demande de renseignements concernant le**  
**SYSTÈME DE GESTION DES DÉLINQUANT(E)S**  
**POUR**  
**LE SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA**

**Table des matières**

1) CONTEXTE ET OBJET DE LA PRÉSENTE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (DDR) .....2

2) INFORMATIONS SUR LA JOURNEE DE L'INDUSTRIE .....4

3) NATURE DE LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (DDR).....4

4) NATURE ET FORMAT DES RÉPONSES SOLLICITÉES .....4

5) COÛTS LIÉS AUX RÉPONSES .....4

6) TRAITEMENT DES RÉPONSES .....5

7) CONTENU DE LA DDR .....5

8) PRÉSENTATION DES RÉPONSES.....5

9) DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS.....6

10) PRÉSENTATION DES RÉPONSES.....6

## 1) Contexte et objet de la présente demande de renseignements (DDR)

Le Service correctionnel du Canada (SCC) est l'organisme du gouvernement fédéral chargé d'administrer les peines d'emprisonnement de deux ans ou plus imposées par les tribunaux. Il est responsable de la gestion d'établissements de divers niveaux de sécurité et de la surveillance des délinquants mis en liberté sous condition dans la collectivité.

En vertu de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC), le SCC est chargé de l'élaboration, de la mise en œuvre et du suivi des politiques, des pratiques et des programmes correctionnels, de l'offre de soins de santé aux délinquants et de services aux victimes d'actes criminels. Le SCC s'efforce de réaliser des économies administratives grâce à la rationalisation de ses activités et de l'exécution de programmes.

Le SCC compte trois niveaux de gestion : national, régional et établissement/district. L'administration centrale (AC), à Ottawa (Ontario), effectue la planification générale et l'élaboration des politiques du SCC. Cinq administrations régionales fournissent un soutien administratif et de gestion relativement aux programmes et services du SCC offerts dans les établissements et districts. Le SCC compte environ 18 000 employés à la grandeur du pays.

Le SCC est présent d'un océan à l'autre, tant dans les grands centres urbains aux populations de plus en plus diversifiées que dans les collectivités éloignées du Nord. De manière générale, le SCC est responsable de la gestion de 43 établissements (6 établissements à sécurité maximale, 9 établissements à sécurité moyenne, 5 établissements à sécurité minimale, 12 établissements à niveaux de sécurité multiples et 11 établissements regroupés), 92 bureaux de libération conditionnelle et bureaux secondaires et 14 centres correctionnels communautaires. Le SCC est également responsable de la gestion de quatre pavillons de ressourcement (comptés parmi les 43 établissements); il travaille en partenariat avec les collectivités autochtones pour soutenir la réinsertion sociale des délinquants autochtones dans leur collectivité. Au cours d'une journée typique en 2017-2018, le SCC était responsable de 23 060 délinquants, dont 14 015 étaient incarcérés dans des établissements fédéraux (y compris les délinquants en détention temporaire) et 9 045 étaient sous surveillance dans la collectivité.

Le SCC collabore étroitement avec ses partenaires du domaine de la justice pénale, dont la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC, autrefois la Commission nationale des libérations conditionnelles), les services de police, les organismes provinciaux/territoriaux de services correctionnels et les organisations non gouvernementales. La mise en commun de renseignements relatifs aux délinquants au sein de ce groupe est essentielle, et le SCC cherche constamment à améliorer cet échange avec ses partenaires.

Le Système de gestion des délinquant(e)s (SGD) constitue le système essentiel à la mission du SCC. Il sert à la gestion des renseignements concernant les délinquants sous la responsabilité du Service et permet de veiller à leur réinsertion en toute sécurité dans la collectivité. En plus de l'utilisation directe du SGD par le partenaire du SCC, la CLCC, le SCC communique des renseignements sur les délinquants par voie électronique vers les systèmes d'autres intervenants comme la Gendarmerie royale du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, Emploi et Développement social Canada, etc. En juin 2017, le SCC comptait environ 15 000 utilisateurs du SGD, soit 14 000 utilisateurs internes et 1 000 utilisateurs externes. On estime qu'ils sont environ 500 à 600 par région à utiliser le système en même temps aux périodes de pointe.

Le SCC a conçu le SGD et l'a graduellement instauré de 1991 à 1993. Une fois en œuvre, le SGD a permis la gestion de base des cas des délinquants depuis le prononcé de la peine jusqu'à l'expiration du mandat, et il a été utile à environ 900 utilisateurs internes. Après 1993, d'autres modules se sont greffés au SGD, et sa portée s'est donc étendue à la plupart des processus opérationnels de l'époque. En 1999, le SGD avait pris de l'expansion au point de soutenir une population d'utilisateurs dont la taille était dix fois plus grande que celle prévue à l'origine. En 2002, le SCC a amorcé le projet de Renouvellement du Système de gestion des délinquant(e)s afin de mettre le système à jour et d'offrir ainsi une meilleure technologie pour soutenir et améliorer la mise en commun de renseignements entre les partenaires du système de justice pénale. Le projet de renouvellement se voulait une migration technique de la base de données du SGD vers une interface plus conviviale aux fonctions améliorées. En plus de la migration, plusieurs modules du SGD ont été mis à jour, et d'autres ont été créés.

Le SCC a effectué un processus d'examen (2015) dont les résultats ont cerné le besoin de moderniser le SGD afin que le Service puisse mieux se concentrer sur la priorité que représente la gestion des cas des délinquants. Actuellement, le SGD exige un investissement afin de permettre la transformation des processus opérationnels touchant tous les aspects de la gestion des délinquants. Cet investissement permettra de mieux consigner, trouver et gérer les données relatives aux délinquants et d'améliorer les processus opérationnels et, finalement, les programmes et les politiques afin de gérer les délinquants et d'appuyer leur réinsertion sociale de façon plus efficace. Il est essentiel que le SGD réponde aux besoins opérationnels de l'organisation, parce que ce système joue un rôle clé dans ses activités quotidiennes et celles de ses partenaires, en plus d'être important pour les activités de planification à moyen et à long terme. En fournissant des renseignements exacts, sûrs et en temps opportun sur les délinquants, le SGD aide le SCC à s'acquitter de son mandat.

## 2) Informations sur la journée de l'industrie

Veillez noter qu'une journée virtuelle de l'industrie sera organisée par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) et le Service correctionnel du Canada (SCC) le 1 Octobre 2020 à 13 :00 Heure avancée de l'Est (HAE) par vidéoconférence. Si vous souhaitez participer à la Journée de l'industrie, veuillez contacter [Evonne.Dale@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:Evonne.Dale@tpsgc-pwgsc.gc.ca) avant le 23 Septembre 2020.

Vous êtes également invité à soumettre par écrit les questions que vous pourriez avoir concernant la demande de renseignements actuelle en communiquant avec [Evonne.Dale@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:Evonne.Dale@tpsgc-pwgsc.gc.ca) avant le 30 Septembre 2020. Dans la mesure du possible, SPAC et le SCC répondront aux questions soumises à l'avance lors des présentations de la Journée de l'industrie. Des réponses écrites aux questions seront fournies après la Journée de l'industrie.

## 3) Nature de la demande de renseignements

La présente demande de renseignements n'est pas une demande de soumissions. La présente n'entraînera l'attribution d'aucun contrat. Par conséquent, les fournisseurs éventuels des biens ou des services décrits dans cette DDR ne doivent pas réserver des stocks ou des installations ni affecter des ressources en fonction des renseignements présentés dans la DDR. Cette DDR ne donnera pas lieu non plus à l'établissement d'une liste de fournisseurs. Par conséquent, le fait qu'un fournisseur éventuel réponde ou non à cette demande de renseignements ne l'empêchera pas de participer à tout processus d'acquisition ultérieur. En outre, la présente DDR n'entraînera pas nécessairement l'achat de l'un ou de l'autre des biens et des services qui y sont décrits. Cette DDR vise seulement à obtenir les observations de l'industrie sur les points qui y sont abordés.

## 4) Nature et format des réponses sollicitées

Les répondants devront émettre leurs commentaires, faire part de leurs préoccupations et, le cas échéant, formuler des recommandations sur la façon de répondre aux exigences ou d'atteindre les objectifs décrits dans la présente DDR. Ils sont également invités à fournir leurs commentaires sur le contenu, la forme et la manière dont l'information est structurée dans les documents préliminaires joints à la présente DDR. Les répondants sont priés d'expliquer les hypothèses qu'ils avancent dans leur réponse.

## 5) Coûts liés aux réponses

Le Canada ne remboursera pas les dépenses engagées pour répondre à la présente DDR.

## 6) Traitement des réponses

- a) **Utilisation des réponses** : les réponses ne seront pas soumises à une évaluation officielle. Toutefois, le Canada pourra les utiliser pour élaborer ou modifier ses stratégies d'acquisition ou tous les documents préliminaires joints à la présente DDR. Le Canada examinera, d'ici la date de clôture de la DDR, toutes les réponses reçues. Cependant, s'il le juge opportun, il pourra examiner les réponses reçues après la date de clôture de la DDR.
- b) **Équipe d'examen** : une équipe d'examen composée de représentants du client (selon le cas) et de Services publics et Approvisionnement Canada examinera les réponses reçues. Le Canada se réserve le droit de faire appel à des experts-conseils indépendants, ou à des employés du gouvernement, s'il le juge nécessaire, pour évaluer toute réponse. Chaque réponse ne sera pas nécessairement examinée par tous les membres de l'équipe d'examineurs.
- c) **Confidentialité** : les répondants doivent indiquer toutes les parties de leurs réponses qu'ils jugent exclusives ou confidentielles. Le Canada traitera les réponses conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*.
- d) **Activité de suivi** : le Canada pourrait rencontrer chaque répondant sur demande. Après la date de clôture, l'autorité contractante fera un suivi auprès de chaque répondant qui aura indiqué dans sa réponse qu'il souhaite rencontrer le Canada.

## 7) Contenu de la DDR

- a) Ce document est en cours d'élaboration et il se peut que des clauses ou des exigences soient ajoutées à la demande de soumissions qui sera finalement publiée par le Canada. Il se peut également que des clauses ou des exigences soient supprimées ou modifiées. On demande aux répondants de faire part de leurs observations concernant tout aspect du document préliminaire.
- b) La présente DDR contient également des questions précises à l'intention de l'industrie.

## 8) Format des réponses

- a) **Format** : les répondants sont tenus de présenter une version électronique de leur réponse en format PDF.
- b) **Page couverture** : si la réponse comporte plusieurs documents, indiquez sur la page couverture de chacun le titre de la réponse, le numéro de la demande d'information, le numéro du document et le nom officiel complet du répondant.

- c) **Page de titre** : la première page de chaque document de la réponse, après la page couverture, doit être la page de titre sur laquelle devraient figurer les éléments suivants :
- i) le titre de la réponse du répondant et le numéro du document;
  - ii) le nom et l'adresse du répondant;
  - iii) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant;
  - iv) la date;
  - v) le numéro de la DDR.
- d) **Système de numérotation** : Les répondants sont priés d'utiliser dans leur réponse un système de numérotation correspondant à celui de la présente DDR. Toute référence à des documents descriptifs, à des manuels techniques et à des brochures accompagnant la réponse devrait respecter ce système.

## 9) Demandes de renseignements

Comme il ne s'agit pas d'une demande de soumissions, le Canada ne répondra pas nécessairement par écrit aux demandes de renseignements des fournisseurs ou ne distribuera pas nécessairement les réponses à tous les fournisseurs éventuels. Toutefois, les répondants qui ont des questions relatives à la présente DDR peuvent les faire parvenir à la personne suivante :

Autorité contractante : Evonne Dale  
Courriel : [Evonne.Dale@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:Evonne.Dale@tpsgc-pwgsc.gc.ca)  
Numéro de téléphone : 819-360-3290

## 10) Présentation des réponses

- a) Les répondants devraient envoyer leurs réponses sous forme électronique par courriel à l'adresse de l'autorité contractante indiquée dans le présent document, avant la date mentionnée sur la première page de la DDR.
- b) Toute information demandée doit être soumise à l'autorité contractante au plus tard à la date de clôture de la DDR.

## Annexe A

### Table des matières

<b>DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE .....</b>	<b>1</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES .....</b>	<b>1</b>
<b>1) CONTEXTE ET OBJET DE LA PRÉSENTE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (DDR) .....</b>	<b>2</b>
<b>2) NATURE DE LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS .....</b>	<b>4</b>
<b>3) NATURE ET FORMAT DES RÉPONSES SOLLICITÉES .....</b>	<b>4</b>
<b>4) COÛTS LIÉS AUX RÉPONSES .....</b>	<b>4</b>
<b>5) TRAITEMENT DES RÉPONSES .....</b>	<b>5</b>
<b>6) CONTENU DE LA DDR .....</b>	<b>5</b>
<b>7) FORMAT DES RÉPONSES.....</b>	<b>5</b>
<b>8) DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS.....</b>	<b>6</b>
<b>9) PRÉSENTATION DES RÉPONSES.....</b>	<b>6</b>
<b>ANNEXE A.....</b>	<b>7</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES .....</b>	<b>7</b>
<b>1. CONTEXTE ET OBJET DE LA PRÉSENTE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (DDR) .....</b>	<b>9</b>
SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA (SCC) .....	9
PRIORITÉS DU SCC.....	9
SYSTÈME DE GESTION DES DÉLINQUANT(E)S (SGD) .....	10
OBJECTIF DE LA DDR.....	10
CONTENU DE LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS.....	11
<b>2. CAPACITÉS OPÉRATIONNELLES .....</b>	<b>12</b>
<b>3. CAPACITÉS TECHNIQUES .....</b>	<b>17</b>
<b>4. PORTÉE DES SERVICES .....</b>	<b>20</b>
<b>5. EXIGENCES ORGANISATIONNELLES ET EXIGENCES LIÉES À LA SOLUTION .....</b>	<b>22</b>
<b>ANNEXE A – RÉSUMÉ DU PROJET.....</b>	<b>27</b>
OBJECTIFS ET RÉSULTATS OPÉRATIONNELS.....	28



<i>Efficiency accrued</i> .....	28
<i>Efficacité améliorée</i> .....	29
<i>Souplesse accrue</i> .....	29
OBJECTIFS DU PROJET .....	29
PRINCIPES DIRECTEURS .....	30
<b>ANNEXE B – CAPACITÉS OPÉRATIONNELLES</b> .....	<b>32</b>
<b>ANNEXE C – CAPACITÉS TECHNIQUES</b> .....	<b>105</b>
<b>ANNEXE D – QUESTIONS À L’INDUSTRIE</b> .....	<b>115</b>

# Modernisation du Système de gestion des délinquant(e)s

## Demande de renseignements

### 1. Contexte et objet de la présente demande de renseignements (DDR)

#### *Service correctionnel du Canada (SCC)*

Le Service correctionnel du Canada (SCC) est un organisme du gouvernement fédéral faisant partie du portefeuille de la Sécurité publique, qui comprend aussi la Gendarmerie royale du Canada, la Commission des libérations conditionnelles du Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada et le Service canadien du renseignement de sécurité. Le SCC est chargé de la gestion des peines imposées par les tribunaux aux délinquants condamnés à un emprisonnement de deux ans et plus, y compris de la surveillance des délinquants en liberté sous condition dans la collectivité. Les établissements fédéraux sont regroupés en cinq régions (Atlantique, Québec, Ontario, Prairies et Pacifique) et gérés par un bureau régional (administration régionale, ou AR), qui relève de l'administration centrale (AC).

À l'échelle nationale, le SCC gère 43 établissements (6 établissements à sécurité maximale, 9 établissements à sécurité moyenne, 5 établissements à sécurité minimale, 12 établissements à niveaux de sécurité multiples et 11 établissements regroupés), 92 bureaux de libération conditionnelle et bureaux secondaires et 14 centres correctionnels communautaires. Le SCC est également responsable de la gestion de quatre pavillons de ressourcement (comptés parmi les 43 établissements); il travaille en partenariat avec les collectivités autochtones pour soutenir la réinsertion sociale des délinquants autochtones dans leur collectivité. Au cours d'une journée typique en 2017-2018, le SCC était responsable de 23 060 délinquants, dont 14 015 étaient incarcérés dans des établissements fédéraux (y compris les délinquants en détention temporaire) et 9 045 étaient sous surveillance dans la collectivité.

#### *Priorités du SCC*

Pour donner suite à son obligation de gérer le profil changeant de la population de délinquants et de contribuer à la sécurité publique, le SCC se concentre à l'heure actuelle sur les priorités organisationnelles suivantes :

- La sécurité des membres du public, y compris des victimes, du personnel et des délinquants dans nos établissements et dans la collectivité;

- La réponse aux besoins en santé mentale des délinquants grâce à une évaluation en temps opportun, à une gestion efficace et à des interventions judicieuses, à la prestation de formation pertinente au personnel et à une surveillance rigoureuse;
- La prestation d'interventions efficaces et adaptées à la culture des délinquants issus des Premières Nations et des délinquants métis et inuits;
- La gestion en toute sécurité des délinquants admissibles durant leur transition de l'établissement à la collectivité et pendant qu'ils sont sous surveillance;
- Des relations productives avec une diversité de partenaires, d'intervenants, de groupes de victimes, et d'autres parties intéressées contribuant à la sécurité publique.

### *Système de gestion des délinquant(e)s (SGD)*

Le Système de gestion des délinquant(e)s (SGD) constitue actuellement l'application essentielle à la mission du SCC. Il sert à gérer les délinquants sous la responsabilité du Service et permet de veiller à leur réinsertion sociale tout en assurant la sécurité des Canadiens. En plus de l'utilisation directe par son partenaire, la Commission des libérations conditionnelles du Canada, le SCC utilise également le SGD pour échanger des renseignements sur les délinquants par voie électronique avec d'autres intervenants, comme le Centre d'information de la police canadienne, Passeport Canada et InfoPol. En juin 2017, le SCC comptait environ 15 000 utilisateurs du SGD, soit 14 000 utilisateurs internes et 1 000 utilisateurs externes. On estime qu'ils sont environ 500 à 600 par région à utiliser le système en même temps aux périodes de pointe. La solution contient des informations sur près de 100 000 délinquants anciens et actuels.

### *Objectif de la DDR*

Le SCC cherche à obtenir des conseils afin de tirer parti des abonnements aux logiciels, des produits et des technologies disponibles afin de transformer les principales capacités opérationnelles et de moderniser ses processus commerciaux correctionnels et sa suite de systèmes essentiels. Par le biais de cette demande de renseignements, le SCC souhaite comprendre l'intérêt, l'expertise et la capacité des répondants à soutenir sa transformation.

Voici les objectifs de la présente demande de renseignements :

- Informer l'industrie de la nécessité pour le SCC de moderniser le Système de gestion des délinquant(e)s;
- Obtenir une rétroaction sur les pratiques exemplaires de l'industrie concernant les capacités opérationnelles décrites à l'annexe B;

- Solliciter les réactions de l'industrie sur la portée, les exigences et l'approche de mise en œuvre envisagées;
- Permettre à l'industrie de formuler des suggestions concernant les solutions de rechange possibles qui répondraient aux exigences du SGD du SCC;
- Inviter l'industrie à faire part de ses commentaires sur la question de savoir si les exigences et les spécifications du SCC relatives au SGD peuvent être satisfaites à un coût raisonnable et, dans la négative, suggérer des améliorations;
- Communiquer l'approche d'approvisionnement proposée;
- Inviter l'industrie à faire part de ses commentaires, ses préoccupations et ses recommandations avant l'achèvement de l'approche d'approvisionnement et de la demande de propositions.

Les répondants sont avisés que si une quelconque demande de soumissions subséquente liée à la présente DDR donne lieu à l'attribution d'un contrat, les fournisseurs doivent satisfaire aux exigences en matière de sécurité du gouvernement du Canada (GC) et du SCC. Plus précisément, les fournisseurs devront détenir une cote de sécurité valide du GC au moins au niveau SECRET, ainsi qu'une attestation de protection des documents approuvée, également au niveau SECRET.

Veuillez consulter les ressources ci-dessous pour obtenir de plus amples renseignements sur les exigences en matière de sécurité du gouvernement du Canada.

- Norme sur le filtrage de sécurité du GC : <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28115>
- Site des achats et ventes du GC : <https://achatsetventes.gc.ca/pour-le-gouvernement>

Le SCC peut, à sa discrétion, communiquer avec les répondants pour leur poser d'autres questions ou leur demander de préciser un aspect d'une de leurs réponses. Le SCC peut également, à sa discrétion, organiser une rencontre avec les répondants après le dépôt des soumissions.

Ces rencontres auront pour objectif de permettre au SCC, à l'autorité contractante et au répondant de discuter des commentaires, suggestions ou solutions de rechange proposées en réponse à la présente DDR.

### *Contenu de la demande de renseignements*

Les informations contenues dans ce document sont en cours d'élaboration. D'autres exigences peuvent être ajoutées dans les futures demandes de soumissions susceptibles d'être publiées. Les exigences existantes peuvent être supprimées ou révisées, selon les réponses reçues. Les commentaires à propos de tout aspect des documents sont les bienvenus.

## 2. Capacités opérationnelles

Le SCC a établi un modèle de capacité opérationnelle lié aux principaux résultats attendus de la modernisation du SGD et aligné avec tous les domaines de processus opérationnel que le SGD doit respecter. Chaque capacité est associée à une série détaillée de processus et de sous-processus opérationnels, dont certains représentent des améliorations possibles au processus de prestation des produits et services et, pour plusieurs capacités, le SCC a entrepris l'établissement des exigences opérationnelles détaillées et des modèles de processus pour appuyer l'élaboration et la configuration de la solution.

Le tableau suivant énumère les capacités opérationnelles qui constituent la portée fonctionnelle du projet.

Capacité	Description
1. Renseignements de base et considérations portant sur les délinquants	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Comprend l'ensemble des renseignements de base que le SCC est tenu de recueillir sur les délinquants en vertu de la loi, depuis le prononcé de la peine jusqu'à la date de fin de la sanction pénale.</li></ul>
2. Effets personnels	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ La gestion des admissions et des libérations des effets personnels des délinquants, y compris les limites se rattachant aux différents types d'effets des détenus, ainsi que toutes les exceptions applicables à chacun des types d'effets personnels ainsi que leur autorisation et leur suivi.</li><li>➤ Comprend aussi la gestion des loisirs et de l'artisanat, de la sécurité, des demandes de paiement, des achats et des autorisations financières ainsi que les différentes limites applicables aux biens des délinquants et des délinquantes et les limites fixées selon les niveaux de sécurité et les exceptions connexes (p. ex. la quantité d'articles, le type d'articles, la valeur des articles et les limites à l'entreposage des articles).</li></ul>

Capacité	Description
3. Gestion des peines des délinquants	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les processus de gestion des peines comprennent la collecte, l'analyse et la recherche de renseignements pour structurer, modifier et respecter les étapes de la peine. La gestion des peines permet de s'assurer que chaque admission de délinquant dans un établissement du SCC et chaque sortie est conforme aux lois canadiennes.</li> <li>➤ La capacité d'examiner et d'analyser les peines imposées par la Cour et d'autres renseignements connexes comme les ordonnances de surveillance de longue durée, les ordonnances d'interdiction, les ordonnances d'inscription au registre des délinquants sexuels, les extraditions et les expulsions.</li> <li>➤ La documentation comprend les ordonnances de la Cour, les transcriptions du prononcé de la peine, les mandats d'incarcération, les décisions de la Commission des libérations conditionnelles du Canada, les mandats délivrés par les ministères et les documents produits à l'étranger (le cas échéant).</li> </ul>
4. Évaluations des délinquants	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comprend les évaluations préliminaires et les évaluations communautaires postsentencielles ainsi que les outils d'évaluation supplémentaires (c.-à-d. le dépistage des troubles mentaux au moment de l'évaluation initiale, le rapport d'évaluation du risque psychologique/psychiatrique, l'évaluation de la toxicomanie [QIT], le sommaire des études du détenu, l'évaluation de l'employabilité à l'évaluation initiale, l'évaluation du risque de violence familiale, l'évaluation des délinquants sexuels, l'évaluation par les Aînés).</li> <li>➤ Les résultats servent au processus décisionnel et aux renvois aux programmes.</li> </ul>

Capacité	Description
5. Placement et transfèrement des délinquants	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Saisit le moment et les motifs de déplacement d'un secteur à un autre ainsi que l'approbation et la surveillance de ces déplacements.</li> </ul>
6. Interventions et services	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comprend les évaluations applicables, la planification et les interventions accessibles aux délinquants, en établissement et dans la collectivité, notamment les programmes, les études, l'emploi ainsi que les affectations aux programmes et la rémunération, les programmes sociaux, la bibliothèque des détenus et l'Aumônerie.</li> <li>➤ Les interventions adaptées aux délinquantes et aux populations de délinquants autochtones et issus de minorités ethnoculturelles sont aussi incluses.</li> </ul>
7. Consignation des cas	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le SCC exige que toutes les interactions et observations importantes concernant les actions et les comportements des délinquants soient consignées dans le Système de gestion des délinquant(e)s.</li> </ul>
8. Planification des cas	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le SCC crée un plan correctionnel unique pour chaque délinquant qui entre dans le système. Un plan correctionnel est créé lors du processus d'admission et est mis à jour en fonction des progrès du délinquant et des changements du niveau de risque évalué.</li> </ul>
9. Contacts et visites des délinquants	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Renseignements sur les visites (par vidéoconférence ou en personne) et les contacts, y compris les visites familiales privées, les appels téléphoniques et le courrier des détenus.</li> </ul>

Capacité	Description
10. Sécurité et renseignement	➤ Information sur la collecte de renseignement, les activités et les analyses, y compris la stratégie antidrogue, les analyses d'urine, les fouilles et les saisies.
11. Fouilles et saisies	➤ Processus par lequel le SCC effectue, documente et suit les fouilles menées en vue de saisir les articles de contrebande et les articles non autorisés.
12. Régime disciplinaire applicable aux délinquants	➤ Processus utilisé pour encourager les détenus à se conduire de façon à promouvoir le maintien de l'ordre dans l'établissement au moyen d'un processus qui contribue à la réadaptation des détenus et à leur réinsertion sociale dans la collectivité.
13. Gestion des griefs des délinquants	➤ Le processus de règlement des griefs des délinquants est une exigence législative prévue par la <i>Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition</i> . Ce processus permet aux délinquants de soulever leurs inquiétudes au sujet des conditions en établissement ou dans la collectivité, et des événements qui y surviennent, s'ils estiment que leurs droits sont violés ou l'ont été. Il favorise le règlement de ces préoccupations au plus bas échelon possible.
14. Décisions	➤ Comprend des documents d'évaluation, des recommandations et des décisions correctionnelles de différents types comme celles sur les libérations, les transfèrements, les cotes de sécurité et les renvois pour maintien en détention. Les décisions prises tiennent compte des antécédents du délinquant, des résultats de son évaluation du risque, des progrès qu'il a réalisés au



Capacité	Description
	chapitre de la réduction des risques, conformément à son plan correctionnel, et des lois applicables à sa situation.
15. Sorties et libérations des délinquants	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comprend l'ensemble des activités et des services relatifs aux permissions de sortir des établissements du SCC et à la réinsertion des délinquants dans la collectivité.</li> <li>➤ Les permissions de sortir peuvent s'effectuer avec ou sans escorte et peuvent avoir lieu pour des raisons de nature médicale ou administrative, pour permettre à un délinquant de participer à des travaux d'intérêt collectif, d'entretenir des rapports familiaux ou de se perfectionner, ou encore pour des raisons de compassion.</li> <li>➤ Les types de libération comprennent la mise en liberté sous condition, la mise en liberté d'office et le placement à l'extérieur.</li> </ul>
16. Surveillance dans la collectivité	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestion des tâches de surveillance menées dans la collectivité au moment où le délinquant est libéré d'un établissement. Cela comprend la gestion des délinquants mis en liberté sous condition, les libérations à l'expiration du mandat, les permissions de sortir, les libérations d'office et les ordonnances de surveillance de longue durée.</li> <li>➤ Les activités et les services dans ce domaine comprennent les options d'hébergement, les services de santé communautaires et l'établissement de partenariats communautaires.</li> </ul>
17. Mesure du rendement et rapports	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La collecte de données sur le rendement et la production de rapports connexes; et l'analyse des processus, des</li> </ul>

Capacité	Description
	<p>tendances et des interconnectivités.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ce module est important pour permettre au SCC d'évaluer son efficacité et sa conformité aux normes nationales, préserver son intégrité, déterminer les tendances, assurer le suivi de son rendement et l'améliorer.</li> </ul>
18. Services aux victimes	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comprend toutes les activités et tous les services fournis aux victimes de délinquants sous responsabilité fédérale.</li> <li>➤ Les victimes inscrites ont le droit de recevoir certains renseignements sur le ou les délinquants qui leur ont causé du tort, mais doivent demander ces informations au SCC ou à la Commission des libérations conditionnelles du Canada.</li> <li>➤ Les activités et services liés aux victimes comprennent la réception et l'examen des demandes d'inscription, la divulgation de renseignements relatifs aux délinquants, les mises à jour et les notifications, la réception des déclarations des victimes et des demandes d'observation des audiences de libération conditionnelle, et la gestion de la correspondance entrante et sortante.</li> </ul>

Une description plus détaillée de chaque capacité, du contexte législatif et des exigences opérationnelles générales figure à l'annexe B – Capacités opérationnelles jointe au présent document.

### 3. Capacités techniques

D'un point de vue technique, le SCC envisage une nouvelle application du SGD reposant sur une architecture moderne comprenant :

- Une architecture fondée sur l'informatique en nuage qui permet et facilite les contrôles pour assurer la sécurité des renseignements jusqu'au niveau « Protégé B »;
- Un modèle de conception comportant des modules à couplage lâche pour soutenir un déploiement et une mise en œuvre échelonnés;

- Une bibliothèque d’interfaces de programmation d’applications (API) accessible par les systèmes externes ainsi que la possibilité d’utiliser des services Web hébergés par le SCC afin de permettre l’intégration et l’échange de données avec les applications existantes et de permettre à SCC de conserver la propriété de toutes les données de la solution, y compris les données maîtres, les données transactionnelles et les métadonnées;
- Redondance afin de garantir une haute disponibilité de l’application;
- Soutien dans les deux langues officielles du Canada (français et anglais);
- Harmonisation avec les normes du SCC en matière d’accessibilité;
- Échange de données plus précis, plus rapide et plus fiable avec les partenaires de la justice pénale aux échelons fédéral, provincial/territorial, municipal;
- Souplesse accrue pour répondre aux demandes et aux besoins législatifs grandissants des intervenants.

Pour appuyer cette vision, le SCC a cerné un certain nombre de capacités techniques importantes :

Capacité	Description
1. Architecture technique et d’application	➤ Porte sur les exigences relatives au système et aux environnements d’applications, y compris, mais sans s’y limiter, les exigences en matière d’environnement, les modèles de conception, l’utilisation des API, la mise à l’essai et la capacité.
2. Sécurité et protection des renseignements personnels	➤ Les exigences en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels visent à assurer une harmonisation avec les politiques et les lois du gouvernement du Canada en matière de sécurité de l’information, de protection de la vie privée, de protection des données et de résidence des données.
3. Continuité des opérations	➤ Décrit les exigences relatives aux applications essentielles

Capacité	Description
	et les critères de reprise après sinistre.
4. Accessibilité	➤ Exigences en matière d'accessibilité assurant une harmonisation avec les lignes directrices et les normes du Conseil du Trésor du Canada.
5. Soutien bilingue	➤ Exigences portant sur l'offre de soutien dans les deux langues officielles du Canada.
6. Faculté d'adaptation et souplesse	➤ Exigences relatives à une souplesse et à une réactivité accrues.
7. Informatique d'utilisateur final	➤ Comprend les renseignements et les exigences relatives aux appareils du SCC et à l'assistance mobile.
8. Facilité d'utilisation	➤ Normes et pratiques exemplaires pour la conception de l'interface utilisateur/de l'expérience utilisateur (IU/EU), l'aide en ligne et l'optimisation des appareils.
9. Gestion de l'information	➤ Exigences relatives à la gestion du cycle de vie, à la production de rapports et à la tenue de registres.
10. Accès aux données	➤ Comprend la protection des renseignements contenus dans les bases de données et les exigences liées à l'échange de données au moyen des interfaces de programmation d'applications (API) et des processus d'extraction, de transformation et de chargement des données.

Capacité	Description
11. Gestion des comptes et administration du système	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comprend l'accès basé sur les rôles, les privilèges administratifs et les exigences relatives à l'authentification des utilisateurs.</li> </ul>
12. Surveillance du système et alertes	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Porte sur les exigences visant à soutenir le fonctionnement des processus opérationnels.</li> </ul>
13. Audits et registres	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fonctionnalité requise pour enregistrer différents niveaux d'information et fournir des traces d'audit sécurisées.</li> <li>➤ Détection et enregistrement des conditions d'erreurs liées à la sécurité.</li> </ul>
14. Exigences réseau	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comprend les renseignements sur le réseau et la nécessité de prendre en charge différents types et vitesses de connexion.</li> </ul>
15. Accès aux renseignements et échange de renseignements avec des tiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Permet l'échange de renseignements avec les partenaires de la justice pénale du SCC.</li> </ul>

Une description plus détaillée de chaque capacité technique et des exigences générales figure à l'annexe C – Capacités techniques.

## 4. Portée des services

La portée du projet de modernisation du SGD comprend les travaux de planification, de gestion, de conception, de construction, de mise à l'essai, de déploiement, de soutien et d'utilisation de la solution requise pour répondre aux capacités opérationnelles et techniques énumérées ci-dessus et pour atteindre les résultats opérationnels du projet (voir annexes B et C).

La portée des services pourrait comprendre la conception, la construction, la mise à l'essai, la mise en œuvre et le maintien des capacités opérationnelles et techniques énumérées, et pourrait également comprendre les activités connexes de mobilisation des intervenants, de gestion des changements organisationnels et de formation, les capacités relatives à la solution technologique (y compris les répercussions sur l'ancien système et le système de base) et les activités de gestion du projet requises pour assurer la mise en place réussie et le soutien continu d'un système modernisé. Les capacités opérationnelles doivent être fournies de manière progressive et itérative plutôt que dans le cadre d'un déploiement « choc ».

Le SCC s'attend à ce que les exigences relatives à la majorité des capacités opérationnelles soient satisfaites par la mise en œuvre d'une ou de plusieurs solutions existantes sur le marché, et le répondant sera responsable de la mise en œuvre de la ou des solutions proposées. Les exigences associées à certaines capacités opérationnelles empêcheront l'utilisation des solutions existantes sur le marché. Dans de tels cas, le répondant pourrait être chargé de fournir une solution sur mesure pour le SCC. Le répondant sera responsable de l'intégration des solutions du marché avec une ou plusieurs solutions développées sur mesure ou des applications du SCC existantes à l'aide des interfaces de programmation d'applications (API) et de l'architecture d'intégration du SCC. Le SCC soutient et encourage la collaboration entre les fournisseurs, lorsque cela est nécessaire, en vue de fournir à l'organisme la solution optimale offrant les capacités opérationnelles et les composants techniques requis.

Le SCC souhaiterait avoir une idée de ce que le marché peut offrir dans les catégories suivantes (services, solutions, produits).

**Mise en œuvre des capacités opérationnelles** – On s'attend à ce que le fournisseur ait la responsabilité globale des éléments acquis dans le cadre de la mise en œuvre du projet. Les domaines de responsabilité comprennent notamment la gestion de projet, la transformation des activités, la planification, l'analyse, la conception, le développement, la mise à l'essai, le déploiement, la transition, et les activités de la gestion du changement d'un ensemble précis de processus opérationnels et de technologies de soutien requis pour appuyer la mise en œuvre des capacités opérationnelles.

**Activités et services de soutien** – On s'attend à ce que le répondant propose de gérer, de soutenir et éventuellement d'exploiter la solution proposée comme un service basé sur un accord sur les niveaux de service (ANS). On s'attend à ce que le service du répondant comprenne la gestion, les opérations et le soutien de tous les aspects de la solution achetée. Le SCC décidera s'il accepte la proposition de soutien du répondant ou s'il assurera le soutien de la solution à l'interne, et se réserve le droit d'effectuer le travail de soutien à l'interne.

**Services de gestion des programmes et innovation** – On s'attend à ce que le répondant offre des services à l'équipe de direction du projet du SCC et aux intervenants internes et externes, et collabore

avec eux, en ce qui a trait à la gestion globale de la solution, y compris l'innovation stratégique et la mobilisation des partenaires, l'élaboration du modèle opérationnel cible de la solution, la gestion du plan de travail intégré, la planification et la gestion des résultats, la planification stratégique et la surveillance des prochaines étapes du projet.

**Services professionnels optionnels** – On s'attend à ce que les services futurs liés à la gestion de projet, à la transformation des activités, à la planification, à l'analyse, à la conception, au développement, au déploiement et aux activités de la gestion du changement qui ne sont pas déjà traités dans les domaines de travail susmentionnés, mais qui s'inscrivent dans la portée définie de l'ensemble du projet, puissent être requis. Le SCC peut également effectuer tous les travaux liés aux prochaines étapes du projet à sa seule discrétion.

## 5. Exigences organisationnelles et exigences liées à la solution

Le SCC souhaiterait comprendre la capacité de l'industrie à répondre aux exigences organisationnelles et aux exigences liées à la solution, décrites ci-dessous :

N° de critère	Exigence
O1	<p><b><u>Expérience du répondant dans la mise en œuvre de la solution</u></b> : Le répondant doit soumettre deux projets de référence où il a servi des clients dans un environnement correctionnel<sup>1</sup>. Les critères à respecter sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La valeur du projet doit s'élever à 20 millions de dollars ou plus, ce montant incluant l'acquisition et la personnalisation des logiciels, la formation, la conversion des données et le déploiement;</li> <li>b) Chaque projet doit impliquer au moins 50 % des capacités fonctionnelles figurant dans l'annexe B;</li> <li>c) L'un des projets doit avoir été réalisé au cours des cinq dernières années et le second doit avoir été réalisé au cours des huit dernières années;</li> </ul>

<sup>1</sup> Un environnement correctionnel est défini comme un établissement dans lequel les délinquants sont incarcérés; il peut s'agir notamment de prisons provinciales/territoriales ou d'État, d'établissements correctionnels pour jeunes, de centres de détention provisoire ou d'établissements correctionnels fédéraux.

N° de critère	Exigence
	<p>d) En s'appuyant sur les projets de référence, le répondant doit démontrer qu'il possède une expérience de travail auprès de responsables opérationnels dans la mise en œuvre de changements opérationnels et l'apport d'améliorations mesurables sur le plan de l'efficacité, de l'efficience et de la satisfaction des intervenants par rapport à sa solution, et chacun des projets de référence doit comprendre l'un ou plusieurs des services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Possibilités de transformation des activités soutenues par une nouvelle solution de technologie de l'information;</li> <li>ii. Analyse des processus opérationnels et modélisation des processus, y compris les modèles de processus actuels et futurs;</li> <li>iii. Documentation sur les exigences opérationnelles.</li> </ul> <p>e) En s'appuyant sur les projets de référence, le répondant doit démontrer son expérience dans la prestation de tous les services suivants, et chacun des projets de référence doit comprendre l'un ou plusieurs des services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Analyse des solutions;</li> <li>ii. Conception de solutions;</li> <li>iii. Élaboration de solutions.</li> </ul> <p>Chacun des projets de référence doit également comprendre au moins l'un des services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Conversion des données;</li> <li>ii. Gestion de projet;</li> <li>iii. Gestion de la formation et du changement organisationnel;</li> <li>iv. Déploiement de systèmes;</li> <li>v. Aide à la stabilisation après déploiement.</li> </ul> <p>Les répondants doivent fournir les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nom et coordonnées des organisations clientes;</li> <li>➤ Valeur du projet;</li> </ul>



N° de critère	Exigence
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dates de début et de fin des projets;</li> <li>➤ En dix pages ou moins, décrire la nature et la portée des services fournis dans le cadre du projet de référence afin de démontrer l'expérience et l'étendue des capacités opérationnelles requises;</li> <li>➤ Une référence pouvant attester de l'expérience du répondant.</li> </ul>
O2	<p><b><u>Expérience du répondant en matière de maintenance de solutions</u></b> : Le répondant doit soumettre en référence deux projets où il a assuré des services de maintenance et de soutien continu. Les critères sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Les services de maintenance et de soutien doivent avoir été fournis pour un système indispensable;</li> <li>b) Les services de maintenance et de soutien doivent avoir duré au moins 12 mois avant la date de clôture de la DDR;</li> <li>c) Au moins deux versions de maintenance doivent avoir été lancées pour chacun des projets;</li> <li>d) Chacun des projets doit avoir été destiné à au moins 250 utilisateurs simultanés;</li> <li>e) Les services doivent avoir été fournis dans les cinq années précédant la date de clôture de la DDR;</li> <li>f) À l'aide des projets de référence, le répondant doit prouver qu'il possède une expérience en vue de fournir tous les services suivants, et que chacun des projets de référence comprend au moins un d'entre eux : <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Services de gestion d'applications;</li> <li>ii. Mise à niveau de logiciels;</li> <li>iii. Services de gestion de plateformes.</li> </ul> </li> </ul>
O3	<p><b><u>Architecture de la solution</u></b> : Le répondant doit démontrer que la solution proposée s'appuie sur les normes et approches de l'architecture orientée sur le service et comprend une bibliothèque d'API consignées et mises à disposition pour permettre à la</p>

N° de critère	Exigence
	<p>solution proposée de récupérer les données requises à partir d'autres applications du SCC et pour permettre au SCC de récupérer les données requises pour les systèmes externes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La solution doit pouvoir s'intégrer aux API fournies par le SCC pour récupérer les données sur les délinquants et d'autres données requises dans la banque de données faisant autorité du SCC ou pour les mettre à jour, et pour permettre au SCC de demeurer propriétaire des données maîtres et des données transactionnelles.</li> <li>b) La bibliothèque d'API doit exposer les fonctionnalités opérationnelles, de sorte qu'il soit possible d'accéder à des informations extérieures ou de les mettre à jour.</li> <li>c) Toutes les API internes et externes doivent protéger l'information par des méthodes d'authentification sécuritaires, normes ouvertes de préférence (OAuthm, SAML, etc.).</li> </ul>
O4	<p><b>Sécurité</b> : Le répondant doit confirmer dans sa réponse que la solution qu'il propose est conçue et développée pour en garantir la sécurité, y compris en appliquant les politiques et procédures de sécurité, et en instaurant des contrôles.</p> <p>Le répondant peut attester qu'il détient une ou plusieurs des certifications de l'industrie énumérées ci-dessous ou un équivalent reconnu, ou peut fournir une feuille de route pour l'obtention d'une certification dans un délai de deux ans :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) ISO/IEC 27001:2013 Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Systèmes de management de la sécurité de l'information – Exigences;</li> <li>b) ISO/IEC 27017:2015 Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Code de pratique pour les contrôles de sécurité de l'information fondés sur l'ISO/IEC 27002 pour les services du nuage;</li> <li>c) AICPA SOC 2 Type II pour les principes de confiance de sécurité, de disponibilité, d'intégrité du traitement et de confidentialité. <ul style="list-style-type: none"> <li>i. 7:2015 Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Code de pratique pour les contrôles de sécurité de l'information fondés sur l'ISO/IEC 27002;</li> </ul> </li> </ul>

N° de critère	Exigence
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ii. AICPA Service Organisation Control (SOC) 2 de type II pour les principes de confiance de sécurité, de disponibilité, d'intégrité du traitement et de confidentialité.</li> <li>d) Contrôles de sécurité figurant dans la publication 800-53 du National Institute of Standards and Technology.</li> </ul>
O5	<p><b>Langue</b> : La solution doit offrir et soutenir des fonctionnalités dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français). Toutes les applications devraient fournir aux utilisateurs un soutien dans la langue officielle de leur choix (français ou anglais).</p>
O6	<p><b>Accessibilité</b> : Des technologies d'accès et d'adaptation doivent être en place pour répondre aux besoins des malvoyants et des personnes handicapées. Le système doit respecter la norme du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur l'accessibilité des sites Web, publiée à l'adresse suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fr.aspx?id=23601">http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fr.aspx?id=23601</a></li> </ul>

## Annexe A – Résumé du projet

Le Système de gestion des délinquant(e)s (SGD) actuel du SCC a été élaboré sur mesure en 2003 et est fondé sur une ancienne plateforme Microsoft VB6. La solution a évolué depuis 2003, et elle intègre maintenant plusieurs fonctions opérationnelles clés, obtenues grâce à une série d'extensions et de modifications discrètes. Toutefois, son développement a été orienté par le besoin de répondre à des exigences et à des besoins opérationnels émergents plutôt que dans une optique stratégique à long terme qui tient compte du contexte juridique et politique, de l'évolution de l'environnement de la technologie de l'information et des demandes et besoins grandissants des intervenants clés en matière de gestion des délinquants. Également, les investissements consacrés à l'amélioration du SGD ont été modestes, et la conception du système accuse un retard par rapport aux importants progrès réalisés dans le domaine de l'information, par exemple, le couplage lâche entre les composantes, l'évolution des outils et des pratiques de gestion des cas et de l'information, la transition vers l'infonuagique et l'évolution dans le secteur des renseignements opérationnels et des analyses prévisionnelles pour mieux soutenir le processus décisionnel.

Les pratiques opérationnelles de gestion des délinquants se sont également transformées à un rythme difficile à suivre et coûteux pour la suite bureautique existante du SGD. Par exemple, les agents de libération conditionnelle et autres membres du personnel travaillant en établissement gèrent les délinquants tout au long de leur peine dans le cadre d'une approche de gestion des cas. La gestion des cas désigne un processus d'évaluation, de planification, de modération, de coordination des soins, d'évaluation et de sensibilisation aux options et aux services menés en collaboration, afin de répondre aux besoins des délinquants par la communication et avec l'aide des ressources disponibles pour favoriser l'obtention de résultats de haute qualité tout aussi efficaces qu'économiques<sup>2</sup>. La gestion du cas du délinquant débute au moment où sa peine est déterminée et se poursuit tout au long de son incarcération et de son séjour dans la collectivité. Lorsqu'un délinquant est condamné et qu'il arrive à l'établissement désigné, le personnel recueille des renseignements supplémentaires sur lui et détermine le risque et les besoins qu'il présente ainsi que les processus requis pour simplifier son expérience à l'échelle des services correctionnels. Par exemple, les délinquants ont besoin de vêtements, et leurs biens personnels doivent être gérés. Les délinquants présentent aussi des besoins en matière de santé et d'éducation. Leurs efforts doivent être soutenus afin qu'ils soient productifs au moment de leur

---

<sup>2</sup> La gestion des cas en tant qu'approche opérationnelle de gestion des délinquants est distincte du logiciel de gestion des cas, conçu pour saisir un événement et le traiter jusqu'à son état final. Le logiciel de gestion des cas peut contribuer à soutenir la gestion des cas des délinquants, bien que ce processus puisse être complexe.

réinsertion sociale. Le comportement du délinquant fait l'objet d'un suivi pour aider à évaluer le risque qu'il présente et lui offrir des programmes qui appuient les objectifs en matière de sécurité publique.

Le SCC est aussi responsable de la gestion des visites, des escortes et du transfèrement des délinquants, ainsi que des services aux victimes en lien avec chaque délinquant. La solution actuelle nécessite des changements coûteux, fastidieux et qui peuvent aussi ralentir le fonctionnement du système, nuire à sa fiabilité et avoir des répercussions négatives sur ses activités opérationnelles essentielles.

Le SGD doit être modernisé pour régler un certain nombre de catalyseurs clés de changement, s'aligner sur les besoins opérationnels en évolution du SCC et s'adapter à la nature changeante de la gestion des délinquants.

### *Objectifs et résultats opérationnels*

En modernisant son Système de gestion des délinquant(e)s et les processus opérationnels que ce système soutient, le SCC vise les trois résultats suivants :

- 1 **Efficience accrue** dans la prestation des services de gestion des délinquants;
- 2 **Efficacité améliorée** dans le traitement et la gestion des cas des délinquants;
- 3 **Souplesse accrue** pour répondre aux demandes et aux besoins législatifs grandissants des intervenants.

En prévision de la modernisation du Système de gestion des délinquant(e)s, le SCC a entrepris des examens des processus opérationnels et ébauché plus de 100 modèles de processus opérationnels liés à ses pratiques de gestion des délinquants, tous basés sur un modèle de processus général qui reflète son approche globale en matière de gestion des délinquants.

#### **Efficience accrue**

Un SGD modernisé permettra à tous les employés qui utilisent le SGD actuel ou ses données d'être plus efficaces dans leur rôle et de consacrer plus de temps à la gestion des délinquants plutôt qu'à des tâches administratives. Cela contribuera à réduire le temps et les étapes administratives nécessaires pour entrer les renseignements sur les délinquants requis dans le système et à réduire le dédoublement actuel des processus ou des données entrées dans les multiples systèmes et documents. Cela permettra également de mieux planifier les interventions auprès des délinquants afin d'assurer la préparation pour la possibilité de libération la plus rapide et d'automatiser les processus opérationnels essentiels de gestion des cas et des flux de travail, notamment grâce à l'application de règles opérationnelles aux étapes de traitement ou à l'autorisation d'une gestion non interventionniste des rappels et des étapes suivantes.

## Efficacité améliorée

Un SGD modernisé contribuera à renforcer la qualité et la quantité des processus opérationnels associés à la gestion des délinquants, ce qui permettra d'accroître l'efficacité. Par exemple, le système ne permet pas pour le moment la mise en place, la mise à l'essai et l'examen rapides et faciles des nouveaux processus et des flux de travail, même si le SCC a mené une analyse des processus opérationnels et peut les optimiser pour assurer l'intégrité des programmes, améliorant ainsi l'efficacité. Ces changements sur le plan de l'efficacité pourraient contribuer à devancer les efforts en vue de la réinsertion sociale des délinquants.

Pour améliorer l'efficacité, en plus de renforcer les processus et de permettre au personnel de consacrer moins de temps à des tâches administratives, le SCC doit renforcer l'exactitude des renseignements sur les délinquants et améliorer les renvois et les horaires de travail aux fins de mise en place d'interventions efficaces fondées sur le risque auprès des délinquants. De telles données permettront au SCC de renforcer la conformité globale de son processus de gestion des cas, tout en améliorant sa capacité de réinsérer des délinquants dans la société en temps opportun, grâce à des considérations mieux informées sur le rendement, les risques et les coûts, qui tiennent également compte de la détermination de la peine.

## Souplesse accrue

Un SGD modernisé devrait aussi permettre d'accroître la souplesse dans la réponse aux besoins découlant des dispositions législatives changeantes et aux demandes de communication de renseignements des partenaires et des intervenants. En améliorant la souplesse du système et sa réactivité face aux changements apportés aux lois et politiques, tout en réduisant le délai d'exécution en vue de mettre en place des exigences opérationnelles émergentes, le SCC renforcera sa capacité d'effectuer le travail de façon efficiente, d'améliorer son efficacité et de répondre aux besoins en matière d'information des partenaires, des intervenants et des Canadiens. La mise en place d'une architecture finale de services de données souple qui permet l'échange des bonnes données permettra au SCC de s'assurer que le SGD fournit l'information appropriée aux bonnes personnes, au moment opportun, et fournira des rapports uniformes sur les détails opérationnels aux gestionnaires et des rapports sur les résultats au Parlement et aux Canadiens.

## *Objectifs du projet*

L'objectif du SCC concernant le projet de modernisation du Système de gestion des délinquant(e)s (SGD) est de moderniser son Système de gestion des délinquant(e)s et de transformer ses processus opérationnels actuels afin d'en améliorer l'efficience et l'efficacité.

Pour atteindre les résultats escomptés du projet, le SCC cherche à mettre en œuvre une solution souple, efficace et moderne basée sur les objectifs clés suivants :

- **Moderniser** – Concevoir et fournir de manière efficace et efficiente des capacités opérationnelles et des composantes technologiques modernes de gestion des délinquants, nécessaires pour réaliser la vision à long terme du SCC, et fournir les avantages et les résultats souhaités.
- **Transformer** – Définir, élaborer et mettre en œuvre des processus et des technologies opérationnels nouveaux et plus efficaces lorsque la possibilité de transformation existe.
- **Innover** – Intégrer et permettre une innovation et une amélioration continues de manière à pouvoir s’adapter aux tendances technologiques nouvelles et émergentes.

### *Principes directeurs*

La portée, l’approche et les résultats escomptés du projet sont basés sur les principes suivants :

#### **Transformer les capacités et les processus opérationnels dans le cadre des limites législatives actuelles**

– Le projet offre l’occasion de transformer les capacités et les processus opérationnels. Le SCC et le répondant ne devraient pas simplement optimiser ou recréer les processus actuels, mais plutôt remettre en question le statu quo, cerner les possibilités de transformation et proposer une réingénierie des processus opérationnels, s’il y a lieu, pour apporter une valeur ajoutée au SCC. Compte tenu du temps et de la complexité associés aux modifications législatives, il est prévu que la portée du projet demeure à l’intérieur des limites législatives existantes, toutefois les changements de politiques, de directives, de processus opérationnels ou de procédures seront tous pris en compte.

**Intégrer de la flexibilité aux contrats** – En dehors du processus de passation de marchés, le but est d’établir au moins un contrat-cadre qui sera géré par des autorisations de tâches (AT). Aucun travail ne doit être effectué sans une autorisation de tâche approuvée par l’autorité contractante. Tous les travaux relevant du contrat peuvent être effectués par le biais du processus d’AT. Toutefois, le SCC se réserve le droit d’effectuer tout travail à l’interne ou de recourir à d’autres instruments d’achat pour effectuer le travail.

**Fournir une architecture et une plateforme modernes** – Le projet doit fournir un environnement technologique flexible et adaptable pour remplacer la suite d’applications vieillissantes utilisée pour la gestion des délinquants du SCC. En tirant parti des architectures et des techniques d’intégration modernes ainsi que des technologies émergentes, la solution devrait permettre l’innovation et offrir la souplesse nécessaire pour répondre aux exigences techniques et fonctionnelles futures.

**Améliorer la gestion et l’analyse des données** – La suite actuelle d’applications du SGD permet de saisir une quantité importante de données sur les délinquants; cependant, une grande partie de celles-ci sont

des données non structurées saisies sous forme d'images de documents, de texte libre ou d'images, ce qui rend difficile l'application de renseignements opérationnels ou l'analyse de données en vue d'une prise de décision fondée sur des preuves.

**Faire preuve de souplesse et d'agilité pour s'adapter au changement** – La solution doit pouvoir s'adapter aux changements et répondre aux demandes de changements du SCC en temps utile. Dans la mesure du possible, la solution doit être axée sur la configuration plutôt que sur la personnalisation. Le SCC prévoit que les types de changement suivants devraient probablement survenir pendant la durée du contrat :

- Mise en œuvre de nouvelles exigences législatives ou politiques ayant un impact sur la solution ou les processus opérationnels associés;
- Intégration de la solution avec les nouvelles solutions technologiques fournies par le SCC, les partenaires du système de justice pénale à l'échelle fédérale et provinciale/territoriale ou les fournisseurs de services tiers;
- Mise en œuvre de nouvelles méthodes d'échange de renseignements ou de données électroniques avec des partenaires nouveaux ou existants (ministères fédéraux, provinces/territoires, municipalités ou partenaires extérieurs au gouvernement);
- Mise en œuvre de processus opérationnels nouveaux ou mis à jour qui ont une incidence sur la solution;
- Intégration de la solution à des systèmes ou dispositifs informatiques nouveaux ou mis à jour.

**Amélioration continue** – Le répondant doit adopter une approche d'amélioration continue et s'adapter aux changements tout au long du cycle de vie de la mise en œuvre du projet. On s'attend à ce que le répondant détermine les possibilités d'amélioration continue et mette en œuvre les améliorations convenues une fois qu'elles auront été approuvées par les organes de gouvernance appropriés.



## Annexe B – Capacités opérationnelles

La modernisation du système de gestion des délinquants du SCC nécessite des changements à une grande variété de capacités opérationnelles. Bon nombre des capacités opérationnelles doivent soutenir et se conformer aux responsabilités législatives du SCC en vertu de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-44.6/>). Les descriptions des capacités opérationnelles, ainsi que le contexte législatif et les exigences de haut niveau sont les suivantes:

### Capacité 1 : Gestion des considérations et des renseignements fondamentaux

Contexte : *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*

23(1) Le Service doit, dans les meilleurs délais après la condamnation ou le transfèrement d'une personne au pénitencier, prendre toutes mesures possibles pour obtenir :

- a) les renseignements pertinents concernant l'infraction en cause;
- b) les renseignements personnels pertinents, notamment les antécédents sociaux, économiques et criminels, y compris comme jeune contrevenant;
- c) les motifs donnés par le tribunal ayant prononcé la condamnation, infligé la peine ou ordonné la détention — ou par le tribunal d'appel — en ce qui touche la peine ou la détention, ainsi que les recommandations afférentes en l'espèce;
- d) les rapports remis au tribunal concernant la condamnation, la peine ou l'incarcération;
- e) tous autres renseignements concernant l'exécution de la peine ou de la détention, notamment les renseignements obtenus de la victime, la déclaration de la victime quant aux conséquences de l'infraction et la transcription des observations du juge qui a prononcé la peine relativement à l'admissibilité à la libération conditionnelle.

Le SCC recueille de l'information au sujet d'un délinquant dès le prononcé de la peine et tout au long de la peine, jusqu'à la fin de celle-ci (date d'expiration du mandat [DEM]).

Les renseignements sur les délinquants sont principalement constitués de ce qui suit :

- Des données historiques statiques (renseignements de base), comme les renseignements personnels du délinquant (date de naissance, sexe, genre, etc.), des moyens d'identification (photos, caractéristiques physiques, pièces d'identité et documents personnels, etc.) et les antécédents criminels.

- Des renseignements stables et importants, comme les besoins particuliers du délinquant et les préoccupations à son égard (sécurité, suicide, etc.), l'affiliation à une organisation criminelle ou à un gang et d'autres considérations.

Bien que les renseignements à jour au sujet d'un délinquant puissent changer, les méthodes actuelles de revalidation ou de mise à jour de ces renseignements clés après l'évaluation initiale du délinquant sont manuelles, lourdes, redondantes et propices à des erreurs humaines au moment de la saisie de données. En outre, certains renseignements complémentaires (p. ex. la disponibilité d'interventions pour aider les délinquants et d'autres aspects des antécédents sociaux des délinquants) ne sont pas bien intégrés dans le processus global. Cela mine l'efficacité de la planification de la peine et se traduit par une capacité moins qu'optimale des plans de gestion du cas spécialisés de répondre aux besoins divers de chaque délinquant.

Les améliorations apportées à cette capacité permettront d'accroître l'efficience, l'efficacité et la souplesse. Les résultats précis comprennent les suivants :

- Amélioration de la diffusion et de l'exactitude des renseignements fondamentaux, ce qui est important pour la gestion des cas et la planification des peines dictées par les règles, les considérations et les facteurs propres au cas qui influent sur les plans de réinsertion sociale et de réadaptation pour chaque délinquant.

- Établir une procédure permettant de revalider ou de mettre à jour les renseignements fondamentaux et les facteurs propres au cas lorsque de nouveaux renseignements sont obtenus auprès de diverses ressources d'information.
- Améliorer la visibilité, le traitement et le délai d'examen des facteurs pertinents pour un cas donné afin que les agents de libération conditionnelle soient au courant de ces facteurs et puissent les intégrer plus aisément à leur analyse, à leur planification et à leur processus décisionnel d'une façon claire, transparente et structurée.

#### **Renseignements de base sur les délinquants**

E1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les renseignements personnels relatifs au délinquant qui proviennent de documents judiciaires, de rapports de police, de dossiers correctionnels provinciaux, d'entrevues avec les délinquants et d'évaluations

des risques ainsi que d'autres renseignements recueillis par le personnel dans la collectivité, le personnel en gestion des cas et des peines ou tout autre employé au début de la peine d'un délinquant.

#### **Profil criminel**

E2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les renseignements relatifs aux infractions antérieures du délinquant qui proviennent de rapports de police, de documents judiciaires et d'autres sources externes.

#### **Pièces d'identité**

E3 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer, de stocker, d'imprimer et d'émettre des pièces d'identité uniques (p. ex. des cartes d'identité) pour suivre les délinquants et autres personnes présentes dans l'établissement (personnel du SCC, visiteurs, contractuels, bénévoles, étudiants, etc.) et valider leur identité.

#### **Documents personnels**

E4 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les pièces d'identification personnelle des délinquants sous forme électronique.

#### **Caractéristiques physiques**

E5 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de conserver de l'information sur les caractéristiques physiques distinctives du délinquant (tatouages, cicatrices, taches de naissance, etc.).

#### **Pseudonymes et surnoms**

E6 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer de l'information sur les noms fictifs (alias) utilisés antérieurement par le délinquant, ainsi que sur les noms informels (surnoms) attribués au délinquant par les autres.

#### **Considérations liées au genre**

E7 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer de l'information concernant le genre du délinquant (p. ex. les exigences touchant la fouille à nu de délinquants transgenres).

#### **Identification des besoins immédiats**

E8 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de conserver de l'information sur les besoins immédiats en matière de sécurité (incompatibilité avec d'autres délinquants) et de suicide du délinquant à son arrivée dans l'établissement.

#### **Besoins en matière d'accommodements religieux et alimentaires**

E9-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de conserver de l'information sur les besoins antérieurs du délinquant en matière d'accommodements religieux et alimentaires.

E9-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de consigner et de gérer les demandes

d'accommodements religieux et alimentaires du délinquant.

#### **Alertes**

E10-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de conserver de l'information sur les alertes et de générer des avis concernant des menaces potentielles et la sécurité des délinquants, du personnel et de la collectivité.

E10-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de conserver de l'information sur les alertes et de générer des avis concernant la prise en charge, la garde et la surveillance sécuritaires des délinquants.

#### **Indicateurs**

E11 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer, de gérer et d'activer ou de désactiver des avis concernant les aspects administratifs et fonctionnels qui influent sur la peine et le statut du cas du délinquant, notamment le besoin de revoir ou de mettre à jour les renseignements sur les délinquants.

#### **Besoins**

E12 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les besoins des délinquants qui vont probablement requérir une attention soutenue ou à long terme (liée, bien souvent, aux soins de santé ou aux soins psychologiques).

#### **Groupe menaçant la sécurité (GMS)**

E13-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de consigner et de gérer de l'information au sujet de l'évaluation de l'affiliation du délinquant à un GMS (appartenance à un gang ou à une organisation criminelle).

E13-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de tenir des dossiers relatifs aux évaluations antérieures de l'affiliation à un GMS.

#### **Relations des délinquants**

E14 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer de l'information sur les relations du délinquant (personnes) tout au long de la peine de celui-ci.

Vérificateur général, <i>La préparation des détenus autochtones à la mise en liberté</i> , 2016.	3.94 Service correctionnel Canada devrait envisager des outils et processus supplémentaires pour attribuer les cotes de sécurité aux délinquants autochtones, y compris l'élaboration de directives structurées pour prendre en compte les antécédents sociaux des Autochtones. (3.92-3.93)

Vérificateur général, <i>La préparation des détenus autochtones à la mise en liberté</i> , 2016.	3.106 Service correctionnel Canada devrait élaborer des directives structurées pour appuyer la prise en compte des facteurs liés aux antécédents sociaux des Autochtones dans les décisions en matière de gestion de cas. Il devrait ensuite s'assurer que le personnel reçoit une formation appropriée sur la façon de prendre en compte les antécédents sociaux des Autochtones dans ces décisions. (3.98-3.105)
--------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Capacité 2 : Gestion des effets personnels

<p>Contexte : <i>Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition</i> (RSCMLC)</p> <p>84 Le directeur du pénitencier doit prendre toutes les mesures utiles pour garantir que les effets personnels que le détenu est autorisé à apporter et à garder dans le pénitencier soient protégés contre la perte et les dommages.</p> <p>Le SCC utilise actuellement une limite de valeur et une liste d'objets approuvés dans les divers niveaux de sécurité pour encadrer l'autorisation de conserver des effets personnels dans les établissements. Le système actuel peut capturer des photos, des numéros de série et la valeur convenue pour tous les objets qui entrent actuellement dans les établissements du SCC.</p>
<p>Bien que l'application du SCC relative aux effets personnels des délinquants soit dotée d'une fonctionnalité permettant de documenter et de capturer des photos des effets personnels du délinquant, tous les effets personnels ne sont pas photographiés ou convenablement documentés de façon à soutenir le SCC dans l'analyse de réclamations contre l'État. De plus, en raison de la procédure sur support papier prévue pour les mises à jour à des points de transition clés (p. ex. : placement dans une unité d'intervention structurée ou transfèrement), le SCC s'expose à des réclamations contre l'État au sujet de biens volés ou endommagés.</p>
<p>Les améliorations apportées à cette capacité permettront d'accroître l'efficience, l'efficacité et la</p>

souplesse. Les résultats précis comprennent les suivants :

- Amélioration de la capacité de documenter et de mettre à jour l'information sur les effets personnels des délinquants.
- Numérisation de la procédure afin qu'on puisse traiter en temps opportun les griefs des délinquants.

Un système souple permettant aux membres du personnel d'effectuer des mises à jour facilement lorsqu'ils déplacent les effets personnels d'un délinquant, de façon qu'on puisse efficacement distinguer le vrai du faux lorsqu'une réclamation contre l'État est déposée.

#### **Effets personnels des délinquants**

E1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer des listes détaillées (p. ex. des photos, des pièces d'identité uniques) des effets personnels que le délinquant a en sa possession au moment de son arrivée à l'établissement, qu'il reçoit de la collectivité dans les 30 jours suivant son admission ou achète dans le catalogue du fournisseur national.

#### **Achat d'effets personnels par les délinquants**

E2-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les bons de commande reçus de délinquants voulant acheter des effets personnels dans le catalogue du fournisseur national.

E2-2 : La solution proposée doit permettre au SCC d'examiner les bons de commande des délinquants du point de vue de la sécurité et des finances et d'approuver ou de rejeter ceux-ci à la lumière de cet examen.

E2-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de tenir un historique des bons de commande soumis par chaque délinquant.

E2-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de tenir à jour une liste de tous les objets obtenus au moyen d'un bon de commande et remis aux délinquants, ainsi que des détails sur chaque objet (numéro de série, numéro d'étiquette, description, etc.).

#### **Gestion des effets personnels des délinquants**

E3-1 : La solution proposée doit permettre au SCC d'assurer le suivi des effets personnels se trouvant dans la cellule ou la chambre du délinquant ou en entreposage dans l'établissement.

E3-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative au déplacement des effets personnels du délinquant au moment de son transfèrement ou de sa

mise en liberté.

E3-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de tenir un historique détaillé des effets personnels du délinquant.

### Capacité 3 : Gestion des peines

La gestion des peines consiste à gérer et à structurer la peine du délinquant conformément à la loi afin d'administrer la peine infligée par les cours. Au Canada, le système fédéral (qu'on appelle le Service correctionnel du Canada, ou SCC) s'occupe des délinquants qui purgent une peine de deux ans ou plus.

L'équipe de gestion des peines examine et analyse les peines imposées par la cour et d'autres renseignements connexes. Elle confirme que les peines et les ordonnances imposées par la cour sont conformes au *Code criminel* et à d'autres lois. Elle s'assure ainsi que l'admission de tous les délinquants au SCC ou leur libération du SCC respecte les lois canadiennes.

Le processus de gestion des peines comprend la collecte, l'analyse et la recherche des renseignements requis pour structurer le déroulement de la peine et les dates d'admissibilité à la mise en liberté sous condition. Lorsque des peines supplémentaires sont imposées par la cour, il faut examiner la structure de la peine et la remanier au besoin.

- En avril 2015, on a amélioré le modèle opérationnel relatif à la gestion des peines et adopté une approche axée sur le nombre de cas. Cette approche a permis d'élargir le rayon d'action des agents de gestion des peines au-delà de leur établissement grâce à une répartition régionale des cas. L'approche axée sur le nombre de cas a entraîné un déplacement considérablement élevé de dossiers entre les établissements et a créé un fardeau administratif imprévu pour les services administratifs qui sont responsables du transfert de dossiers.
- En 2019, le Secteur de la vérification interne du SCC a publié un rapport selon lequel l'échantillon testé avait produit des erreurs dans 2 des 49 dossiers de délinquants notoires examinés. Selon ce rapport, le SCC pourrait améliorer son administration du calcul des peines en :

- améliorant la fonctionnalité du système afin de mieux soutenir la saisie des données, l'analyse et la surveillance;
- favorisant l'élaboration des outils automatisés pour appuyer le calcul des peines.

Les améliorations apportées à cette capacité permettront d'accroître l'efficacité, l'efficacé et la souplesse. Les résultats précis comprennent les suivants :

- Intégrer le calcul des peines au système afin qu'on puisse alléger les tâches manuelles.
- Créer un système de rappel efficace pour la gestion des peines.
- Établir des codes d'infraction alignés sur le *Code criminel* et d'autres lois, de façon à permettre une mise à jour périodique de ces codes.
- Capturer de façon efficace et aisée les données relatives à la peine.

- Une capacité de gestion des peines plus précise et jouissant de la souplesse voulue pour moderniser la gestion des peines, traiter les mesures d'assurance de la qualité et soutenir la libération en temps opportun de délinquants dans la collectivité.
- Une réduction des travaux manuels de saisie d'information sur la peine et de calcul des dates d'admissibilité grâce à l'établissement de processus système automatisés.

### **Appels de décisions**

E1-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les renseignements concernant les demandes d'appel reçues de délinquants ou de la Couronne en vue de la modification de décisions rendues à l'égard de délinquants.

E1-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer, de suivre et de gérer les résultats des appels et d'accroître ou de réduire la durée de la peine des délinquants à la lumière des décisions rendues en appel.

E1-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de tenir des dossiers relatifs à toutes les demandes d'appels de délinquants et aux décisions rendues en appel.

### **Autorisation**

E2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information sur l'autorisation, laquelle est exigée aux fins de l'admission d'un délinquant dans un établissement du SCC.

### **Admission physique**



E3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information sur l'admission physique d'un délinquant dans un établissement du SCC après l'obtention de l'autorisation.

#### **Dates d'admissibilité en fonction de la peine**

E4-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de calculer et de gérer les dates d'admissibilité en fonction des renseignements sur la peine, comme les dates de libération conditionnelle et de libération d'office, aux fins d'étude et de planification de la libération du délinquant dans la collectivité.

E4-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de compter sur un calcul automatisé de la peine et de le valider.

E4-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de mettre à jour, en temps réel, la chronologie des dates d'admissibilité et les étapes de la peine en s'appuyant sur le prononcé de la peine et sur les changements de dates occasionnés par les événements au fil du temps.

E4-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer aux délinquants et à la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC) l'information relative à la chronologie des dates d'admissibilité et aux étapes de la peine.

#### **Infractions pour lesquelles le délinquant a été déclaré coupable**

E5 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information sur les infractions pour lesquelles le délinquant a été déclaré coupable ainsi que sur la peine qu'il purge.

#### **Instructions de la cour**

E6 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les documents et les instructions de la cour (mandat de dépôt) qui détaillent les ordonnances, interdictions et obligations imposées au délinquant par la cour.

#### **Ordonnances de la cour**

E7 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux ordonnances judiciaires.

#### **Évasions et délinquants illégalement en liberté**

E8-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux évasions tentées et réussies de délinquants d'établissements ou d'autres installations ainsi qu'aux délinquants qui sont en liberté illégale.

E8-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de calculer le temps passé à l'extérieur par le délinquant évadé, d'en déterminer l'incidence sur la peine du délinquant et de recalculer la durée de la peine et les nouvelles dates d'admissibilité à une mise en liberté.

#### **Extradition de délinquants vers le Canada**

E9-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les renseignements de l'établissement, de la région et de partenaires externes (p. ex. : services de police) relativement à

l'extradition d'un délinquant de l'étranger qui fait l'objet d'accusations ou a été déclaré coupable d'actes criminels au Canada.

E9-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer et de gérer les demandes d'extradition.

E9-3 : La solution proposée doit permettre au SCC d'envoyer des demandes d'extradition à Sécurité publique pour examen et de capturer les détails de la décision de Sécurité publique.

E9-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer et de gérer les documents d'extradition à soumettre au ministère de la Justice.

E9-5 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les décisions en matière d'extradition rendues à l'étranger.

E9-6 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer, de gérer et de faire rapport des dossiers d'information sur l'extradition pour favoriser la communication de cette information à des partenaires externes (p. ex. : Agence des services frontaliers du Canada [ASFC], services de police).

#### **Expulsion**

E10-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information sur l'expulsion vers le Canada d'un délinquant condamné à l'étranger et retourné au Canada.

E10-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer des renseignements sur l'expulsion à des partenaires externes (p. ex. : Agence des services frontaliers du Canada [ASFC], services de police).

#### **Reddition volontaire**

E11-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les renseignements relatifs au rapatriement de délinquants qui se rendent volontairement aux autorités.

E11-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer des renseignements sur le rapatriement à des partenaires externes (p. ex. : Agence des services frontaliers du Canada [ASFC], services de police).

#### **Validation des faits**

E12 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer l'information touchant les activités de gestion des peines et de l'assortir de renvois aux lois, aux politiques et aux lignes directrices pertinentes à des fins de validation et d'assurance de la qualité.

#### **Immigration**

E13-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information sur l'immigration de délinquants qui ne sont pas citoyens du Canada.

E13-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les résultats des examens de la citoyenneté d'un délinquant et de les communiquer à l'ASFC.

E13-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de fournir à un délinquant l'accès à de

l'information sur l'immigration concernant ce délinquant.

### **Obligations**

E14 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les obligations imposées aux délinquants par la cour, par exemple, relativement au paiement d'un dédommagement ou d'une pénalité.

### **Accusations en instance**

E15-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les accusations en instance portées contre un délinquant lorsque la cour n'a pas encore rendu de décision officielle à son égard.

E15-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de convertir ou transférer l'information relative aux accusations en instance dans l'information relative à la déclaration de culpabilité et à la peine lorsque le délinquant est déclaré coupable.

### **Interdictions**

E16 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les directives relatives aux interdictions imposées au délinquant par la cour (p. ex. : interdiction de conduire un véhicule, de posséder/porter une arme à feu).

### **Rapports produits durant la peine**

E17-1 : La solution proposée doit permettre au SCC d'élaborer et de gérer des rapports produits tout au long de la peine qui contiennent des renseignements sur la peine du délinquant, y compris au sujet d'incidents ou d'événements pouvant influencer sur celle-ci et sur le calcul des dates d'admissibilité.

E17-2 : La solution proposée doit permettre au SCC d'examiner les rapports produits durant la peine et de capturer les résultats de ces examens.

E17-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer les rapports produits durant la peine au délinquant et à la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC).

### **Type d'expiration de la peine**

E18 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative à l'expiration de la peine du délinquant.

Secteur de la vérification interne, <i>Examen de la gestion des</i>	Améliorer la fonctionnalité du système afin de mieux soutenir la saisie des données, l'analyse et la surveillance; favoriser l'élaboration des outils automatisés pour appuyer le calcul des

peines, 2019.

peines.

## Capacité 4 : Gestion des évaluations des délinquants

Contexte : *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC)*

23(1) Le Service doit, dans les meilleurs délais après la condamnation ou le transfèrement d'une personne au pénitencier, prendre toutes mesures possibles pour obtenir :

- a) les renseignements pertinents concernant l'infraction en cause;
- b) les renseignements personnels pertinents, notamment les antécédents sociaux, économiques et criminels, y compris comme jeune contrevenant;
- c) les motifs donnés par le tribunal ayant prononcé la condamnation, infligé la peine ou ordonné la détention — ou par le tribunal d'appel — en ce qui touche la peine ou la détention, ainsi que les recommandations afférentes en l'espèce;
- d) les rapports remis au tribunal concernant la condamnation, la peine ou l'incarcération;
- e) tous autres renseignements concernant l'exécution de la peine ou de la détention, notamment les renseignements obtenus de la victime, la déclaration de la victime quant aux conséquences de l'infraction et la transcription des observations du juge qui a prononcé la peine relativement à l'admissibilité à la libération conditionnelle.

28 Le Service doit s'assurer, dans la mesure du possible, que le pénitencier dans lequel est incarcéré le détenu constitue un milieu où seules existent les restrictions les moins privatives de liberté pour celui-ci, compte tenu des éléments suivants :

- a) le degré de garde et de surveillance nécessaire à la sécurité du public, à celle du pénitencier, des personnes qui s'y trouvent et du détenu;

Le SCC recueille de l'information au sujet d'un délinquant dès le prononcé de la peine et tout au long de la peine, jusqu'à la fin de celle-ci (date d'expiration du mandat [DEM]). L'une des principales fonctions de la collecte de données et de renseignements est de soutenir les évaluations mises en place pour déterminer les niveaux de risque et de besoins du délinquant.

La structure de réévaluation des progrès réalisés par le délinquant après son admission est lacunaire. Il en résulte une démarche où interviennent les préjugés de l'évaluateur, ce qui occasionne de

grandes variations. De plus, il y a peu de données sur l'intégrité des programmes pouvant soutenir une analyse de la mesure dans laquelle les interventions, les services et les activités aident le délinquant à réintégrer la société en tant que citoyen respectueux des lois.

Les améliorations apportées à cette capacité permettront d'accroître l'efficience, l'efficacité et la souplesse. Les résultats précis comprennent les suivants :

- Améliorer la structure de la procédure de réévaluation des facteurs de risque dynamiques afin qu'on puisse mieux déterminer le niveau de risque du délinquant et évaluer les progrès qu'il a réalisés en vue de sa réinsertion sociale.
- Établir des indicateurs de l'intégrité du programme pour l'ensemble des programmes, des interventions, des services et des activités afin qu'on puisse mieux déterminer la mesure dans laquelle ils contribuent à la réinsertion sociale et à la réadaptation.

Le SCC aimerait pouvoir compter sur un système mieux structuré qui procure aux agents de libération conditionnelle un meilleur accès aux données dont ils ont besoin pour réaliser des activités d'analyse et de planification différentielle des cas reposant sur l'unicité de chaque délinquant. Le système contiendra davantage de renseignements dans sa structure et les classera de façon appropriée afin que les agents de libération conditionnelle puissent réunir l'information dont ils ont besoin.

### **Exigences opérationnelles générales**

Les exigences opérationnelles générales qui suivent s'appliquent à toutes les évaluations du SCC :

E1 : La solution proposée doit permettre au SCC de faire ce qui suit :

- Capturer des données d'évaluation structurées (oui/non, scores, cases à cocher, etc.) et non structurées (texte, commentaires, etc.) obtenues lors d'entrevues avec le délinquant ou tirées de documents relatifs au délinquant et des notes et commentaires des membres du personnel.
- Calculer des scores et permettre au personnel de déterminer les valeurs totales et les niveaux de cotation à la lumière des données d'évaluation.
- Déterminer les besoins en matière de programmes correctionnels et d'interventions du délinquant à la lumière des données d'évaluation.

### **Évaluation préliminaire**

E2 : S'appuyant sur les renseignements fondamentaux sur les délinquants, la solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de conserver les données sur le délinquant recueillies au moment d'une entrevue préliminaire avec lui, lorsqu'il est sous la responsabilité des autorités provinciales et territoriales et dans les cinq jours suivant l'imposition d'une peine de ressort fédéral.

#### **Évaluation communautaire**

E3 : La solution proposée doit permettre au SCC de demander, de capturer et de gérer des renseignements provenant de la collectivité qui serviront aux fins des plans de libération, des transfèrements internationaux, des visites familiales privées et/ou d'autres activités de planification visant les délinquants.

#### **Évaluation communautaire postsentencielle**

E4-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information recueillie à l'occasion de rencontres avec les relations des délinquants dans la collectivité (p. ex. : membres de la famille, amis) afin de déterminer la nature de la relation et la capacité des personnes de soutenir le délinquant durant sa peine et à son retour dans la collectivité.

E4-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'évaluation communautaire postsentencielle effectuée par l'agent de libération conditionnelle après avoir rencontré les relations du délinquant.

E4-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer au délinquant quelques-uns des renseignements obtenus auprès de ses relations.

#### **Évaluation de la sécurité du personnel**

E5-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les évaluations de la sécurité de la collectivité que les membres du personnel utilisent pour cerner les risques potentiels au moment de rencontrer ou de surveiller des délinquants dans la collectivité.

E5-2 : La solution proposée doit permettre au SCC d'examiner les évaluations de la sécurité du personnel avant le contact avec les délinquants dans la collectivité.

#### **Évaluations par les Aînés**

E6 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer, de conserver et de communiquer les évaluations reçues d'Aînés et de conseillers spirituels à l'égard des délinquants désireux de suivre un cheminement de guérison autochtone. Les évaluations effectuées par les Aînés sont prises en considération dans les décisions touchant la cote de sécurité et le placement pénitenciaire consignées dans les plans correctionnels.

#### **Centres d'intervention pour Autochtones**

E7 : La solution proposée doit permettre au SCC de cerner les délinquants qui satisfont aux critères pour être considérés comme des délinquants autochtones aux fins de la participation aux activités des centres d'intervention pour Autochtones se trouvant dans sept établissements

du SCC au pays.

### **Rapports de gestion de cas psychologiques**

E8-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les renseignements de nature psychologique et psychiatrique sur les délinquants obtenus auprès de diverses sources, y compris lors d'interventions en santé mentale, d'examins du dossier de délinquants et de rencontres avec les délinquants.

E8-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer les renseignements de nature psychologique et psychiatrique aux délinquants et aux partenaires externes.

### **Échelle de classement par niveau de sécurité (ECNS)**

E9 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de conserver des renseignements fondamentaux sur les délinquants, y compris l'information touchant les condamnations antérieures, les peines, les accusations en instance, le comportement en établissement, les restrictions médicales et d'autres mesures. Ces renseignements serviront à établir l'échelle de classement par niveau de sécurité, qui servira à établir le niveau de sécurité approprié pour le placement pénitentiaire.

### **Indice du risque criminel (IRC)**

E10 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer des renseignements fondamentaux sur les antécédents criminels provenant de sources diverses (documents judiciaires, rapports de police, information fournie par le délinquant à l'égard de condamnations antérieures, etc.). Ces renseignements serviront à établir l'indice du risque criminel, qui servira à établir le niveau d'intervention et les programmes correctionnels appropriés.

### **Échelles de réévaluation du niveau de sécurité (ERCS et ERNSD)**

E11-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative au niveau de sécurité du délinquant, y compris les renseignements sur les incidents, les progrès en rapport au plan correctionnel et d'autres mesures servant à la réévaluation régulière du niveau de sécurité des délinquants (ERCS) et des délinquantes (ERNSD).

### **Questionnaires informatisés sur la toxicomanie (QIT et QITF)**

E12 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de conserver de l'information sur les antécédents de toxicomanie qui servira à déterminer le niveau de gravité et de dépendance à la drogue et à l'alcool chez les délinquants (QIT) et les délinquantes (QITF), ainsi qu'à leur proposer un traitement correspondant à leurs besoins.

### **Évaluation du risque de violence familiale (ERVF) et Évaluation du risque de violence conjugale (ERVC)**

E13-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de conserver de l'information sur les antécédents de violence ou de voies de fait conjugales chez les délinquants de sexe masculin.

E13-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de conserver de l'information

servant à prédire le risque futur de violence conjugale chez les délinquants de sexe masculin ayant des antécédents de violence ou de voies de fait.

#### **Échelle révisée d'information statistique sur la récidive (Échelle d'ISR-R1)**

E14 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer de l'information de nature démographique et des renseignements sur les caractéristiques des antécédents criminels chez les délinquants non autochtones de sexe masculin afin qu'on puisse estimer la probabilité de récidive dans les trois années suivant la mise en liberté.

#### **Évaluation des facteurs statiques (EFS)**

E15 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de conserver de l'information sur les infractions (y compris les antécédents de délinquance, les types d'infraction, les caractéristiques des infractions et l'information sur les victimes) qui servira à mesurer et à estimer le risque de récidive d'un délinquant. Les résultats de l'EFS sont appliqués aux évaluations réalisées et aux décisions prises tout au long de la peine du délinquant.

#### **Évaluation des facteurs dynamiques**

E16 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer de l'information sur les facteurs criminogènes du délinquant qui évoluent dans le temps et qui doivent faire l'objet d'une intervention visant à atténuer le risque de récidive. Ces facteurs s'inscrivent actuellement dans sept catégories : toxicomanie, orientation personnelle/affektive, attitudes, fonctionnement dans la collectivité, relations matrimoniales et familiales, emploi/éducation et fréquentations.

#### **Évaluation de la menace et du risque pour une escorte de sécurité**

E17 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer de l'information relative au risque potentiel que pourrait poser un délinquant dans le cadre d'une escorte de sécurité.

#### **Évaluations pédagogiques**

E18 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer des données relatives aux antécédents en matière d'éducation et d'emploi pour les délinquants non récidivistes et ceux qui retournent en établissement après avoir été dans la collectivité pendant plus de cinq ans.

#### **Évaluation des troubles d'apprentissage**

E19 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux capacités d'apprentissage du délinquant qui servira à cerner les troubles d'apprentissage et à établir des stratégies adaptées aux besoins du délinquant en ce qui concerne les programmes pédagogiques et correctionnels. Les évaluations des troubles d'apprentissage sont réalisées au besoin tout au long de la peine du délinquant.

#### **Évaluation de l'employabilité**

E20 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer de l'information sur les antécédents d'emploi, les certifications, les attitudes au travail, les compétences et le rendement, la stabilité et d'autres mesures. Cette information servira plus tard au moment de



préparer les délinquants à réintégrer la société.

**Évaluation des facteurs de risque dynamiques liés à la réinsertion sociale des délinquants – collectivité (ERDRSD – C)**

E21 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer des données sur les facteurs de risque dynamiques recueillies lors d’entrevues avec le délinquant. Ces données serviront au moment de la planification du cas du délinquant, de la surveillance de celui-ci dans la collectivité et du niveau d’intervention.

**Évaluation des facteurs de risque dynamiques liés à la réinsertion sociale des délinquants – établissement (ERDRSD – E)**

E22 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les données sur les facteurs de risque dynamiques et les facteurs de protection recueillies lors d’entrevues avec le délinquant qui serviront au moment de la planification du cas du délinquant, de son classement par niveau de sécurité et de la préparation de sa mise en liberté.

**Évaluation Statique-99R**

E23-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de relever et de capturer des renseignements sur la délinquance sexuelle qui serviront à l’évaluation du risque de récidive sexuelle chez les délinquants de sexe masculin.

E23-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de confirmer et de gérer les délinquants sexuels, de les diriger vers les programmes pour délinquants sexuels et de déterminer le niveau d’intensité des programmes correctionnels.

E23-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de modifier l’aiguillage vers un programme pour délinquants sexuels à la lumière des résultats de l’évaluation.

**Évaluation Stable-2007**

E24-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de relever et de capturer de l’information sur les facteurs de risque dynamiques (susceptibles de changer) qui sont fortement associés à la récidive sexuelle chez les délinquants de sexe masculin.

E24-2 : La solution proposée doit permettre au SCC d’agir sur les facteurs de risque dynamiques au moyen d’interventions et de programmes correctionnels visant les délinquants sexuels de sexe masculin.

Vérificateur général du Canada, <i>Rapport 6</i> , automne 2018.	Veiller à ce que les agents de libération conditionnelle surveillent les délinquants au moins à la fréquence exigée par les normes applicables et à ce qu’ils vérifient si les conditions particulières

	imposées par la CLCC sont respectées. Il faut que le SCC renforce la surveillance de la conformité via ses systèmes existants de reddition de comptes.
Vérificateur général du Canada, <i>Rapport 5</i> , automne 2017.	Le SCC devrait trouver des façons d'améliorer le classement initial par niveau de sécurité pour les femmes. Les dérogations aux recommandations devraient être surveillées.
Vérificateur général du Canada, <i>Rapport 3</i> , automne 2016.	Le SCC devrait veiller à ce que les délinquants autochtones soient évalués en vue d'une réduction possible du niveau de sécurité à la suite d'un événement marquant (p. ex. la réussite d'un programme correctionnel) afin de favoriser la réinsertion sociale.  Le SCC devrait étudier la mesure dans laquelle les initiatives des Sentiers autochtones et les pavillons de ressourcement contribuent à une mise en liberté en temps opportun des détenus autochtones et au succès de leur réinsertion sociale.
Vérificateur général du Canada, <i>Rapport 6</i> , printemps 2015.	Le SCC devrait étudier les raisons de l'augmentation observée du nombre de cas de renonciation et de report des audiences de libération conditionnelle, particulièrement chez les délinquants évalués comme présentant un faible risque. Le SCC devrait évaluer les risques liés au fait que des délinquants libérés passent directement d'un établissement correctionnel à sécurité moyenne ou maximale à la collectivité.  Le SCC devrait préciser quels documents sont nécessaires pour assurer l'intégrité de l'évaluation initiale. Le SCC devrait renforcer les contrôles en place pour s'assurer qu'on met à jour le plan correctionnel.
Rapports d'évaluation, <i>Évaluation des Services de santé du SCC</i> , dossier n° 394-2-96, mars 2017.	Recommandation. Accroître l'efficacité des processus d'évaluation initiale liés à la santé. Recueillir des données sur les délais d'attente pour ceux qui veulent accéder à certains services non urgents de spécialistes et mettre en place des stratégies quand les délais d'attente observés dépassent les normes canadiennes en vigueur.

## Capacité 5 : Gestion du placement et du transfèrement de délinquants

Contexte : *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC)*

### **Incarcération : facteurs à prendre en compte**

28 Le Service doit s'assurer, dans la mesure du possible, que le pénitencier dans lequel est incarcéré le détenu constitue un milieu où seules existent les restrictions les moins privatives de liberté pour celui-ci, compte tenu des éléments suivants :

- a) le degré de garde et de surveillance nécessaire à la sécurité du public, à celle du pénitencier, des personnes qui s'y trouvent et du détenu;
- b) la facilité d'accès à la collectivité à laquelle il appartient, à sa famille et à un milieu culturel et linguistique compatible;
- c) l'existence de programmes et de services qui lui conviennent et sa volonté d'y participer ou d'en bénéficier.

### **Transfèvements**

29 Le commissaire peut autoriser le transfèrement d'une personne condamnée ou transférée au pénitencier : a) à un hôpital [...] ou à un établissement correctionnel provincial, dans le cadre d'un accord conclu au titre du paragraphe 16(1), conformément aux règlements applicables; [...] c) à un autre pénitencier, conformément aux règlements pris en vertu de l'alinéa 96d), mais sous réserve de l'article 28.

Le SCC gère la population de ces établissements en s'appuyant sur le niveau de sécurité, sur l'accès aux programmes et sur la proximité des ressources de soutien communautaires, entre autres facteurs.

Vu l'absence de plan correctionnel et d'horaire des programmes correctionnels, il n'est pas possible de procéder à une évaluation structurée des besoins en matière de programmes du délinquant par rapport à son échéancier de mise en liberté. De plus, les décisions prises en établissement à l'égard du placement dans une cellule reposent en grande partie sur un exercice structuré du jugement professionnel. Il serait possible de recourir à l'apprentissage machine (ou à un autre moyen) pour faciliter les tâches liées au placement dans une cellule et, peut-être, réduire les quelque

<p>3 000 incidents qui surviennent chaque année dans les pénitenciers du SCC.</p> <p>Les procédures administratives actuellement en vigueur pour faire le suivi des places dans les ressources de logement, pour favoriser une bonne planification, pour repérer les lacunes dans les relations avec les fournisseurs de logements actuels et éventuels sont inefficaces, exigeantes en main-d'œuvre et insuffisantes pour soutenir la planification à moyen et à long termes. Le SCC s'affaire actuellement à concevoir un Système de gestion du logement des délinquants (SGLD) qui permettra de recueillir de façon efficace et efficiente des données utiles sur le logement des délinquants, par exemple l'utilisation des places, le taux d'occupation et le profil des clients/délinquants dans les établissements et dans la collectivité.</p>
<p>Les améliorations apportées à cette capacité permettront d'accroître l'efficience, l'efficacité et la souplesse. Les résultats précis comprennent les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les décisions relatives au placement et au transfèrement des délinquants reposeront sur l'accès de l'intéressé aux programmes de base, ce qui permettra d'accroître le nombre de délinquants qui terminent leurs programmes avant d'être admissibles à la semi-liberté.</li> <li>• Utilisation judicieuse de l'apprentissage machine et décisions en matière de placement dans une cellule qui réduisent le nombre d'incidents en établissement.</li> </ul>
<p>Un système intuitif grâce auquel un agent de libération conditionnelle peut voir les endroits (établissements et cellules) les plus adaptés aux niveaux de risque et de besoins et aux besoins en matière de programmes du délinquant afin que celui-ci puisse accéder rapidement aux programmes de base tout en assurant la sûreté et la sécurité de l'établissement.</p>
<p><b>Transfèvements sollicités et imposés de délinquants</b></p> <p>E1-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes de transfèrement imposé d'urgence, intrarégional et interrégional soumises par les agents de libération conditionnelle.</p> <p>E1-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes de transfèrement intrarégional et interrégional soumises par les délinquants.</p> <p>E1-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative au retrait de demandes de transfèrement de délinquants.</p>

- E1-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les recommandations relatives aux transfèrements sollicités ou imposés de délinquants.
- E1-5 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les décisions rendues à l'égard des transfèrements sollicités ou imposés de délinquants.
- E1-6 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer aux délinquants l'information relative aux transfèrements sollicités ou imposés, y compris les recommandations formulées et les décisions rendues.
- E1-7 : La solution proposée doit permettre au SCC de générer des rapports personnalisés à l'égard des transfèrements sollicités ou imposés de délinquants.
- E1-8 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'envoi et la réception de commentaires et d'évaluations de l'établissement et de la région quant au caractère judiciaire et sécuritaire du transfèrement proposé d'un délinquant.
- E1-9 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les détails des vols inter-régionaux, comme les délinquants approuvés, l'envoi et la réception de renseignements au sujet de l'aéroport, la date et l'heure du ou des vols, la désignation des places et les renseignements en matière de sécurité concernant les délinquants.

#### **Transfèrements internationaux de délinquants**

- E2-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes de délinquants voulant être transférés du Canada à leur pays de citoyenneté afin d'y purger le reste de leur peine en milieu carcéral.
- E2-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes de délinquants voulant être transférés au Canada afin d'y purger le reste de leur peine en milieu carcéral.
- E2-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative au retrait de demandes de transfèrement international de délinquants.
- E2-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative à la détermination de la peine dans le pays de condamnation et à l'administration de la peine dans le pays d'accueil.
- E2-5 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer les demandes de transfèrement international à des partenaires canadiens externes (p. ex. : Affaires mondiales Canada, Agence des services frontaliers du Canada [ASFC], personnel aéroportuaire) aux fins d'examen et d'approbation.
- E2-6 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative à l'examen et à l'approbation des demandes de transfèrement international par les partenaires canadiens externes.
- E2-7 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les décisions rendues à

l'égard du transfèrement international de délinquants.

E2-8 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer aux pays étrangers les demandes de transfèrement international ainsi que les renseignements et les documents pertinents au sujet du délinquant, aux fins de la prise de décision.

E2-9 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les décisions rendues par les pays étrangers à l'égard des demandes de transfèrement international de délinquants.

E2-10 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer la correspondance avec les pays étrangers relativement au transfèrement international de délinquants.

E2-11 : La solution proposée doit permettre au SCC de générer des rapports personnalisés à l'égard du transfèrement international de délinquants vers le Canada ou à partir du Canada.

### **Mandats de transfèrement**

E3-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les mandats de transfèrement qui accordent le pouvoir légal d'avoir des délinquants dans la collectivité durant le transit et qui sont requis pour le déplacement de ceux-ci d'un établissement à un autre.

E3-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de délivrer, d'imprimer et/ou d'exécuter des mandats de transfèrement.

### **Déplacement de délinquants**

E4 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer, de suivre et de gérer les mouvements (départs et arrivées) des délinquants à divers endroits en raison de permissions de sortir, de placements à l'extérieur, de mandats de transfèrement, d'ordonnances de la cour, etc.

### **Répertoires des cellules et des places**

E5-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer le répertoire des cellules et des places de chaque établissement ou installation afin de faciliter leur attribution, d'éviter le jumelage de délinquants incompatibles et d'analyser la population des établissements.

E5-2 : La solution proposée doit permettre au SCC d'assurer le suivi et la reddition de comptes à l'égard de la disponibilité et de l'utilisation des cellules et des places par établissement ou installation.

### **Attribution des cellules et des places**

E6-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'affectation du délinquant à une cellule et à un lit précis à son arrivée dans un établissement fédéral ainsi que la réattribution de la cellule et du lit lorsque le délinquant part.

E6-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information servant à déterminer si le délinquant est un bon candidat pour la double occupation des cellules ou le partage des locaux.

E6-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les décisions rendues à

l'égard de la double occupation des cellules ou du partage des locaux.

E6-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de gérer l'attribution de cellules temporaires aux délinquants dont le niveau de sécurité n'a pas encore été déterminé.

E6-5 : La solution proposée doit permettre au SCC d'assurer le suivi et la reddition de comptes à l'égard de l'attribution des cellules et des places.

#### **Logements dans la collectivité**

E7-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative à l'hébergement de délinquants qui sont visés par une ordonnance de surveillance de longue durée (OSLD) ou par une libération provisoire, conditionnelle ou d'office dans la collectivité. Les logements dans la collectivité comprennent, entre autres, les centres correctionnels communautaires (CCC), les établissements résidentiels communautaires (ERC), les foyers, les centres de traitement, les placements en résidences privées, les appartements surveillés et les appartements satellites.

E7-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les dossiers relatifs à la disponibilité des logements dans la collectivité afin de faciliter l'utilisation des places et d'accroître les taux d'occupation.

E7-3 : La solution proposée doit permettre au SCC d'assurer le suivi et la reddition de comptes à l'égard des logements disponibles, de l'utilisation des places, des taux d'occupation et d'autres mesures nécessaires à une planification efficace de l'hébergement dans la collectivité.

#### **Suivi/géolocalisation et dénombrement des délinquants**

E8-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative au dénombrement des délinquants dans un établissement, dans une unité, dans une rangée ou dans tout autre secteur, à tout moment, afin que l'on puisse confirmer la présence de tous les délinquants.

E8-2 : La solution proposée doit permettre au SCC d'examiner et d'analyser les dénombrements de délinquants afin d'y cerner des anomalies éventuelles.

E8-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de rendre des comptes sur les dénombrements de délinquants et sur le lieu où se trouvaient les délinquants au moment du dénombrement.

E8-4 : La solution proposée doit permettre au SCC d'identifier, de repérer et de suivre en temps réel les délinquants dans les établissements et les installations au moyen d'une interface graphique visuelle.

E8-5 : La solution proposée doit permettre au SCC de contrôler et de gérer les déplacements des délinquants, les voies d'accès et la densité de la circulation de délinquants dans les établissements et les installations.

E8-6 : La solution proposée doit permettre au SCC de prévoir les mouvements et les comportements des délinquants et de réagir en conséquence en s'appuyant sur les données de géolocalisation

recueillies.

E8-7 : La solution proposée doit permettre au SCC de concevoir et de générer des rapports personnalisés relatifs à la géolocalisation et aux mouvements des délinquants.

**Période visée par un accord d'échange de services (AES)**

E9 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux rôles et aux responsabilités du ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile et des gouvernements provinciaux et territoriaux durant les périodes de détention provisoire, de transfèrement et de surveillance dans la collectivité des délinquants.

**Escorte de sécurité – évaluation de la menace et des risques (EMR)**

E10 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative à la menace et aux risques afin de déterminer s'il faut prévoir une escorte de sécurité pour un délinquant qu'on déplace à l'intérieur de l'établissement ou des zones publiques.

Rapports de la vérification interne, <i>Vérification de la gestion de la population des délinquants</i> , janvier 2013.	Les sous-commissaires régionaux devraient s'assurer que les politiques concernant l'établissement de listes des délinquants incompatibles et la mise en correspondance des incompatibles dans le SGD sont respectées. La communication d'information doit être plus fiable.

## Capacité 6 : Gestion des interventions et des services

Contexte : <i>Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition</i>	
76 Le Service doit offrir une gamme de programmes visant à répondre aux besoins des délinquants et à contribuer à leur réinsertion sociale.	
77 Le Service doit notamment, en ce qui concerne les délinquantes, leur offrir des programmes adaptés à leurs besoins spécifiques et consulter régulièrement, à cet égard, les organisations féminines compétentes ainsi que toute personne ou groupe ayant la compétence et l'expérience	



appropriées.
<p>Les interventions et les services ne sont pas tous suivis avec la même rigueur, et cela mine la capacité du SCC de réaliser des travaux de recherche sur la mesure dans laquelle ces interventions et services contribuent à la réduction de la récidive tout en favorisant le succès de la réinsertion sociale du délinquant. De plus, les activités liées à l'évaluation, à l'aiguillage, à la liste d'attente et à l'établissement des horaires exigent beaucoup de temps et ne sont pas efficaces, car l'aiguillage se rattache aux capacités de l'établissement et non à celles du délinquant. C'est une occasion de moderniser la prestation et la gestion des programmes offerts aux délinquants.</p>
<p>Les améliorations apportées à cette capacité permettront d'accroître l'efficacité, l'efficacité et la souplesse. Les résultats précis comprennent les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration de la capacité d'étudier la valeur relative de l'ensemble des services, des programmes et des interventions.</li> <li>• Amélioration de l'efficacité et de l'utilisation des ressources consacrées à l'établissement de l'horaire des interventions et des programmes offerts aux délinquants.</li> </ul>
<p>Une approche plus dynamique et plus efficace de capture des principaux indicateurs de l'intégrité des programmes appuyant la fonction de recherche du SCC, et des mesures permettant de veiller à ce que la priorisation, l'aiguillage et l'établissement de l'horaire des délinquants soient moins lourds.</p>
<p><b>Programmes pour délinquants</b></p> <p>E1 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer, de restreindre et de gérer l'éventail de programmes offerts aux délinquants dans tous les établissements.</p> <p><b>Horaires des programmes correctionnels</b></p> <p>E2 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer et de gérer des horaires visuellement interactifs pour tous les programmes offerts aux délinquants dans tous les établissements.</p> <p><b>Recommandations et affectations aux programmes</b></p>

E3-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de recommander l'affectation de délinquants à des programmes d'intensité variable, en fonction des besoins déterminés à la lumière d'une évaluation, et de les y affecter.

E3-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de gérer les recommandations de dérogation aux besoins en matière de programmes cernés et d'offrir des capacités de transmission d'avis relatifs au déroulement du travail et d'approbations électroniques.

E3-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de gérer l'affectation du délinquant à des programmes tout au long de sa peine.

E3-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de suivre et de gérer les refus de participer, les suspensions de l'affectation et les niveaux de participation tout au long de la durée des programmes.

#### **Établissement des priorités relatives aux programmes**

E4 : La solution proposée doit permettre au SCC d'évaluer les programmes et de les classer selon le niveau d'urgence afin de déterminer l'ordre de priorité d'accès aux programmes en fonction des dates d'admissibilité à la semi-liberté, du risque pour la sécurité publique et d'autres critères.

#### **Cibles personnelles des délinquants**

E5 : La solution proposée doit permettre au SCC d'établir et de gérer les facteurs de risque, les cibles de programme personnelles, les cotes relatives aux compétences et aux aptitudes et les indicateurs comportementaux associés aux niveaux de risque.

#### **Initiative des Sentiers Autochtones**

E6 : La solution proposée doit permettre au SCC de recevoir et de gérer les demandes de délinquants qui démontrent leur engagement à suivre un cheminement de guérison Autochtone traditionnel aligné sur les valeurs et les croyances Autochtones traditionnelles.

#### **Mesure du rendement des programmes**

E7-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer et de gérer des tests d'évaluation du rendement des programmes.

E7-2 : La solution proposée doit permettre au SCC d'associer les tests d'évaluation du rendement aux programmes prévus afin d'aider à maintenir l'intégrité des programmes et de cerner des tendances au sein de la population carcérale.

E7-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de recueillir et d'analyser des données sur les tests d'évaluation du rendement des programmes en vue d'évaluer l'efficacité de ceux-ci, de respecter les normes nationales et de remplir l'obligation que lui confère sa politique de surveiller et d'évaluer les programmes correctionnels.

#### **Rapports de fin de programme**

E8-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de générer et de gérer des rapports de fin de programme pour tous les délinquants participant à des programmes, peu importe le résultat

obtenu.

E8-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer le contenu des rapports de fin de programme au délinquant concerné et à la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC).

### **Milieus de vie structurés**

E9 : La solution proposée doit permettre au SCC de suivre et de gérer l'admission de délinquantes ayant des besoins en santé mentale dans les milieux de vie structurés, ainsi que leur sortie.

### **Certificats et diplômes**

E10-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer et de gérer des certificats et des diplômes relativement aux programmes et aux formations en apprentissage.

E10-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de délivrer des certificats et des diplômes aux délinquants qui réussissent un programme ou une formation en apprentissage.

### **Formations en apprentissage et métiers**

E11 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de suivre les heures de participation des délinquants aux programmes d'apprentissage menant à l'obtention d'une certification.

### **Artisanat**

E12-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes de délinquants voulant s'adonner à des activités d'artisanat pour le plaisir dans leurs temps libres.

E12-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de délivrer aux délinquants des permis d'artisanat et de gérer ceux-ci.

### **Réalisations scolaires**

E13 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les cours réussis et autres réalisations scolaires des délinquants.

### **Programmes sociaux**

E14 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux programmes sociaux, y compris le Programme d'intégration communautaire, le Programme de réinsertion sociale pour délinquantes, le Programme d'apprentissage des compétences familiales et parentales.

### **Aumônerie**

E15 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux interactions religieuses et spirituelles et/ou aux services offerts aux délinquants.

### **Emploi de délinquants**

E16-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes d'emploi

reçues de délinquants.

E16-2 : La solution proposée doit permettre au SCC d'évaluer les qualités personnelles du délinquant par rapport à l'emploi et d'approuver ou de rejeter sa demande d'emploi.

E16-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de procéder à des évaluations du rendement au travail et de capturer les résultats de celles-ci.

### **Emploi dans la collectivité**

E17 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de tenir des dossiers sur l'emploi dans la collectivité de délinquants mis en liberté dans la collectivité.

### **Rémunération des délinquants**

E18-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de surveiller et de gérer le niveau d'assiduité des délinquants à l'égard de diverses affectations à des programmes et à des emplois pour déterminer le niveau de rémunération approprié.

E18-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de déterminer et de gérer les taux de rémunération offerts aux délinquants en fonction du niveau de rémunération attribué.

E18-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de calculer, de gérer et de distribuer les paiements destinés aux délinquants affectés à un emploi.

E18-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de rajuster les paiements versés aux délinquants à la lumière d'heures supplémentaires ou de circonstances spéciales, comme une suspension ou un renvoi, un arrêt des activités, un congé de maternité ou des périodes dans une unité d'intervention structurée.

### **Justice réparatrice**

E19-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes de médiation entre la victime et le délinquant (MVD) reçues de délinquants, de victimes ou de représentants de victimes ou de personnes offrant du soutien.

E19-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de consigner et de gérer les résumés de cas de médiation entre les victimes d'un crime et les délinquants qui leur ont fait du mal.

E19-3 : La solution proposée doit permettre au SCC d'assurer le suivi et la reddition de comptes à l'égard des cas de justice réparatrice.

### **Services aux victimes**

E20-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes d'inscription en tant que victime.

E20-2 : La solution proposée doit permettre au SCC d'aviser les victimes inscrites d'événements précis concernant le délinquant qui leur a fait du mal et de leur fournir de l'information au sujet de ce dernier.

E20-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les lettres, les documents

et les autres communications reçues de victimes inscrites ou de représentants de victimes.

E20-4 : La solution proposée doit permettre au SCC d'échanger de l'information au sujet de la victime avec la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC).

Vérificateur général du Canada, <i>Rapport 5</i> , automne 2017.	Le SCC devrait mettre en œuvre un outil approprié pour orienter les délinquantes vers des programmes correctionnels adaptés au risque de récidive qu'elles posent. Le SCC devrait s'assurer qu'il identifie de façon appropriée les délinquantes qui ont besoin de services de santé et leur procure le niveau approprié de soins.
Vérificateur général du Canada, <i>Rapport 3</i> , automne 2016.	<p>Le SCC devrait veiller à ce que les délinquants autochtones soient évalués en vue d'une réduction possible du niveau de sécurité à la suite d'un événement marquant (p. ex. la réussite d'un programme correctionnel) afin de favoriser la réinsertion sociale.</p> <p>Le SCC devrait s'assurer que les délinquants autochtones ont accès en temps opportun aux programmes correctionnels, y compris les programmes adaptés à leur culture, en fonction de leurs besoins.</p> <p>Le SCC devrait étudier la mesure dans laquelle les initiatives des Sentiers autochtones et les pavillons de ressourcement contribuent à une mise en liberté en temps opportun des détenus autochtones et au succès de leur réinsertion sociale.</p>
Vérificateur général du Canada, <i>Rapport 6</i> , printemps 2015.	<p>Le SCC devrait élaborer des lignes directrices visant à établir les priorités en ce qui concerne la prestation en temps opportun de ses autres interventions correctionnelles auprès des délinquants, comme les programmes d'emploi et d'éducation. Il devrait aussi mettre au point des outils structurés pour évaluer les répercussions de ces interventions sur les progrès des délinquants en ce qui concerne leur réinsertion sociale en toute sécurité.</p> <p>Le SCC devrait préciser quels documents sont nécessaires pour</p>

	assurer l'intégrité de l'évaluation initiale. Le SCC devrait renforcer les contrôles en place pour s'assurer qu'on met à jour le plan correctionnel.
Rapports d'évaluation, <i>Stratégie d'intervention intensive pour les délinquantes</i> , dossier n° 394-2-88, mars 2011.	Recommandation 1. Il faudrait rationaliser la gestion des données. Dans la situation actuelle, il n'existe pas de méthode fiable de suivi des données concernant le placement des délinquantes en UMVS et leur sortie de cette unité, notamment pour ce qui est du laps de temps écoulé entre l'admission dans l'unité et le début de la participation à un programme (TCD ou RPS).
Rapports d'évaluation, <i>Stratégie d'intervention basée sur la motivation</i> , mai 2010.	Recommandation 3. Pour montrer les principaux résultats correctionnels de la SIBM, on devrait établir une stratégie claire de collecte et de suivi des données.

## Capacité 7 : Documentation des cas

<p>Contexte : <i>Directive du commissaire 710-1</i></p> <p>3. L'agent de libération conditionnelle :</p> <p style="padding-left: 40px;">[...]</p> <p style="padding-left: 40px;">b. consignera toutes les interactions, interventions, observations et évaluations.</p> <p>Le SCC exige que toutes les interactions et observations significatives au sujet des actions et du comportement des délinquants soient documentées dans le Système de gestion des délinquant(e)s (SGD).</p> <p>À l'heure actuelle, il y a peu d'endroits où consigner cette information (registre des interventions, note de service au dossier). Cette version numérique est une évolution par rapport à la prise de notes sur papier, mais elle n'offre pas pour l'instant une structure de données qui se prête à l'analyse, à la recherche ou à l'utilisation d'information.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Les renseignements sur les délinquants sont documentés en gros blocs de texte, comme les registres des interventions et les notes de service au dossier, ce qui crée dans la documentation relative aux progrès réalisés par le délinquant des « zones grises » qui ne soutiennent pas la recherche, l'évaluation et la vérification ni ne se prêtent à un contrôle structuré des progrès réalisés.</p>
<p>Les améliorations apportées à cette capacité permettront d'accroître l'efficience, l'efficacité et la souplesse. Les résultats précis comprennent les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer la structure de données de la documentation du cas des délinquants de façon qu'elle soutienne le contrôle des progrès réalisés et l'analyse de la documentation.</li> <li>• Simplifier la documentation requise à l'égard des interactions avec les délinquants. Déterminer l'information et la structure requises en fonction de leur valeur opérationnelle potentielle.</li> </ul>
<p>Un endroit structuré et simplifié où l'on peut consigner de l'information sur les comportements et les interactions des délinquants de façon qu'elle soit plus utile aux agents de libération conditionnelle devant faire le point sur les progrès réalisés.</p>
<p><b>Documentation du cas du délinquant</b></p> <p>E1-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de consulter et de gérer tous les documents figurant au dossier du délinquant d'une façon intuitive et efficace.</p> <p>E1-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de trier, de filtrer et de regrouper la documentation du cas du délinquant ainsi que de modifier l'ordre ou l'affichage pour faciliter l'accès du personnel aux renseignements pertinents.</p> <p>E1-3 : La solution proposée doit permettre au SCC d'examiner la qualité des rapports et d'utiliser des fonctionnalités de suivi et de formulation de commentaires et de recommandations à l'intérieur de la structure du rapport.</p>

### Notes sur les cas, notes de service et registres des interventions

E2-1 : La solution proposée doit permettre au personnel du SCC de capturer et de gérer les observations, notes, notes de service, commentaires, interactions, événements et autres renseignements consignés au quotidien au sujet des délinquants dans une structure de données judiciaire.

E2-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de mener des études et des évaluations et de générer des rapports sur les observations, notes, notes de service, commentaires, interactions, événements et autres renseignements consignés au quotidien au sujet des délinquants.

Vérification interne, mars 2018.	Recommandation 3 Le commissaire adjoint, Opérations et programmes correctionnels, et le commissaire adjoint, Services de santé, doivent établir et mettre en œuvre un plan de surveillance et d'établissement de rapports pour la gestion de situations qui comporte des indicateurs de rendement clés et des exigences en matière de surveillance des renseignements et d'établissement de rapports connexes.
Vérificateur général du Canada, <i>Rapport 6</i> , printemps 2015.	<p>Le SCC devrait étudier les raisons de l'augmentation observée du nombre de cas de renonciation et de report des audiences de libération conditionnelle, particulièrement chez les délinquants évalués comme présentant un faible risque. Le SCC devrait évaluer les risques liés au fait que des délinquants libérés passent directement d'un établissement correctionnel à sécurité moyenne ou maximale à la collectivité.</p> <p>Le SCC devrait préciser quels documents sont nécessaires pour assurer l'intégrité de l'évaluation initiale. Le SCC devrait renforcer les contrôles en place pour s'assurer qu'on met à jour le plan correctionnel.</p>



## Capacité 8 : Planification des cas

Contexte : *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*

### Plans correctionnels

#### Objectifs quant au comportement

15.1(1) Le directeur du pénitencier veille à ce qu'un plan correctionnel soit élaboré avec le délinquant le plus tôt possible après son admission au pénitencier. Le plan comprend notamment les éléments suivants :

- a) le niveau d'intervention à l'égard des besoins du délinquant;
- b) les objectifs du délinquant en ce qui a trait à :
  - (i) son comportement, notamment se comporter de manière respectueuse envers les autres et les biens et observer les règlements pénitentiaires et les conditions d'octroi de sa libération conditionnelle, le cas échéant,
  - (ii) sa participation aux programmes,
  - (iii) l'exécution de ses obligations découlant d'ordonnances judiciaires, notamment à l'égard de la restitution aux victimes ou de leur dédommagement ou en matière d'aliments pour enfants.

#### Suivi

(2) Un suivi de ce plan est fait avec le délinquant afin de lui assurer les meilleurs programmes aux moments opportuns pendant l'exécution de sa peine dans le but de favoriser sa réhabilitation et de le préparer à sa réinsertion sociale à titre de citoyen respectueux des lois.

#### Progrès du délinquant

(3) Dans le choix d'un programme pour le délinquant ou dans la prise de la décision de le transférer ou de le mettre en liberté sous condition, le Service doit tenir compte des progrès accomplis par le délinquant en vue de l'atteinte des objectifs de son plan.

#### Mesures incitatives

15.2 Le commissaire peut établir des mesures incitatives pour encourager les délinquants à atteindre les objectifs de leur plan correctionnel.

Le SCC crée un plan correctionnel unique pour chaque délinquant qui lui est confié. L'élaboration du plan correctionnel commence durant le processus d'admission, et des mises à jour sont apportées au

<p>plan à la lumière des progrès réalisés par le délinquant et des changements touchant le niveau de risque.</p> <p>Le plan correctionnel est constitué de plusieurs indicateurs structurés (même si l'information consignée repose sur l'exercice du jugement professionnel et sur les politiques établies) et d'une grande zone de texte pour l'élaboration du plan correctionnel. La politique décrit une structure globale, mais le personnel utilise des modèles élaborés localement qu'il copie et colle dans le Système de gestion des délinquant(e)s.</p>
<p>Les plans correctionnels sont de gros blocs de texte qui ne contiennent pas d'analyse et qui n'offrent pas un plan concret, structuré et transparent que le délinquant pourra suivre en vue de sa réinsertion sociale. Il est difficile de documenter efficacement les progrès réalisés, car les données pertinentes sont difficiles à obtenir et que leur collecte exige beaucoup de temps.</p>
<p>Les améliorations apportées à cette capacité permettront d'accroître l'efficacité, l'efficacité et la souplesse. Les résultats précis comprennent les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration de la structure, de l'analyse et de la documentation du plan correctionnel du délinquant et des progrès réalisés par celui-ci afin que le SCC puisse signifier son appui à la libération discrétionnaire du délinquant.</li> </ul>
<p>Le SCC aimerait que son personnel puisse compter sur une expérience utilisateur fluide et intuitive qui permet d'accéder aux mises à jour, données et renseignements pertinents fournis par l'équipe de personnes qui soutient le délinquant dans son cheminement vers la réinsertion sociale. De plus, le plan établi pour que le délinquant puisse réintégrer efficacement la société devrait être facile à suivre et bien structuré et permettre de réaliser facilement et avec transparence les activités touchant le contrôle des progrès réalisés, la reddition de comptes et la cotation.</p>
<p><b>Plan correctionnel</b></p> <p>E1-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer, d'examiner et d'approuver une stratégie complète de gestion des risques (plan correctionnel) pour chaque délinquant, laquelle prévoira</p>

les interventions (programmes, éducation et emploi) et techniques de contrôle requises pour agir sur les aspects associés au risque de récidive.

E1-2 : La solution proposée doit permettre au SCC d'examiner et de gérer les plans correctionnels lorsque des événements surviennent durant la peine du délinquant.

E1-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de cerner clairement les facteurs de risque dynamiques, les compétences et aptitudes, les objectifs et/ou les cibles personnelles et les indicateurs comportementaux, ainsi que de surveiller les progrès réalisés au chapitre de ces facteurs et indicateurs au moyen d'une interface visuelle. Les cotes doivent être mises à jour en temps réel (par exemple, à mesure que sont effectuées les interventions, que surviennent les incidents ou que sont obtenus de nouveaux renseignements sur la peine) et en conformité avec les règles décisionnelles établies.

#### **Assignment des cas**

E2 : La solution proposée doit permettre au SCC d'assigner et de gérer les responsabilités des membres du personnel à l'égard des délinquants pour ce qui est d'interagir avec eux, de les surveiller, d'accomplir des tâches administratives et de soumettre des commentaires et des recommandations aux décideurs au sujet de délinquants.

## **Capacité 9 : Gestion des rapports avec l'extérieur**

Contexte : *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*

#### **Conditions de vie**

70 Le Service prend toutes mesures utiles pour que le milieu de vie et de travail des détenus et les conditions de travail des agents soient sains, sécuritaires et exempts de pratiques portant atteinte à la dignité humaine.

*Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition 1992, ch. 20, art. 70;  
Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition 1995, ch. 42, art. 17(F).*

#### **Rapports avec l'extérieur**

71(1) Dans les limites raisonnables fixées par règlement pour assurer la sécurité de quiconque ou du pénitencier, le Service reconnaît à chaque détenu le droit, afin de favoriser ses rapports avec la collectivité, d'entretenir, dans la mesure du possible, des relations, notamment par des visites ou de la correspondance, avec sa famille, ses amis ou d'autres personnes de l'extérieur du pénitencier.

<p><b>Objets permis lors de visites</b></p> <p>(2) Dans chaque pénitencier, un avis donnant la liste des objets que les visiteurs peuvent garder avec eux au-delà du poste de vérification doit être placé bien en vue à ce poste.</p> <p><b>Possession d'objets non énumérés</b></p> <p>(3) L'agent peut mettre fin à une visite ou la restreindre lorsque le visiteur est en possession, sans son autorisation ou celle d'un autre agent, d'un objet ne figurant pas dans la liste.</p> <p>Dans le passé, le SCC a permis les visites en personne, le courrier postal et les appels téléphoniques entre les délinquants et des personnes ayant fait l'objet de vérifications. Récemment, il a mis à l'essai la visite par vidéoconférence. L'utilisation de la visite par vidéoconférence connaît une croissance constante, et la population carcérale semble avoir un intérêt marqué pour ce service.</p>
<p>L'évolution de la technologie permet une communication à distance facile et fréquente avec ses amis, sa famille et son réseau de soutien. La visite par vidéoconférence fait actuellement l'objet d'un projet pilote du SCC; cependant, c'est une occasion de multiplier les contacts positifs d'un délinquant avec la collectivité.</p>
<p>Les améliorations apportées à cette capacité permettront d'accroître l'efficacité, l'efficacité et la souplesse. Les résultats précis comprennent les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact accru entre les délinquants et relations positives dans la collectivité établies grâce à la technologie.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fréquence accrue des contacts entre les délinquants et des relations positives dans la collectivité.</li> <li>• Utilisation de la technologie aux fins de l'évaluation préalable des demandes de visite (p. ex. un portail en ligne accessible au public) pour les visites en personne de délinquants et pour faciliter les interactions virtuelles privées (p. ex. : technologie de vidéoconférence, tablettes).</li> </ul>

### **Visiteurs**

- E1-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes reçues de visiteurs potentiels voulant rencontrer un délinquant, en personne ou à distance.
- E1-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de soumettre les demandes des visiteurs potentiels au Centre d'information de la police canadienne (CIPC) de la GRC et de recevoir de l'information sur les antécédents criminels.
- E1-3 : La solution proposée doit permettre au SCC d'examiner les demandes reçues de visiteurs potentiels et d'approuver ou de rejeter celles-ci.
- E1-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de tenir un historique des décisions touchant l'approbation ou le rejet de demandes de visiteurs et de délinquants.
- E1-5 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information sur les visiteurs, d'associer les visiteurs aux délinquants qu'ils visitent et d'identifier les visiteurs en tant que « relations » du délinquant.
- E1-6 : La solution proposée doit permettre au SCC de suspendre et de rétablir les privilèges de visite des délinquants.

### **Visites de groupes et bénévoles**

- E2-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes reçues de bénévoles potentiels voulant accompagner des groupes de visiteurs.
- E2-2 : La solution proposée doit permettre au SCC d'examiner les demandes reçues de bénévoles potentiels et d'approuver ou de rejeter celles-ci.
- E2-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux groupes de visiteurs (p. ex. : groupes de soutien autochtones, groupes spirituels, Alcooliques anonymes) qui demandent à rencontrer un ou plusieurs délinquants.
- E2-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information (p. ex. : renseignements personnels et coordonnées, autorisation de sécurité, références, formation, disponibilités, coordonnées de la personne à joindre en cas d'urgence) relative aux bénévoles.
- E2-5 : La solution proposée doit permettre au SCC de tenir une liste des délinquants autorisés à participer à une visite de groupe particulière et d'assigner des délinquants à un groupe de visiteurs particuliers.

### **Visites de jour et par vidéoconférence**

- E3-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de programmer des visites de jour ou par vidéoconférence entre les délinquants et les visiteurs ou groupes de visiteurs approuvés.
- E3-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information sur les visites avant et après les visites de jour et par vidéoconférence.
- E3-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de tenir un historique des visites entre les visiteurs

ou groupes de visiteurs et les délinquants.

#### **Visites des médias**

E4-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes de visite reçues de représentants des médias voulant visiter un établissement et/ou interviewer un délinquant pour un reportage journalistique, une émission d'intérêt public ou de divertissement, un réseau social, la presse écrite ou un documentaire.

E4-2 : La solution proposée doit permettre au SCC d'examiner les demandes de visite reçues des médias et d'approuver ou de rejeter celles-ci.

#### **Visites familiales privées**

E5-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes de visite familiale privée de délinquants, laquelle suppose habituellement une visite de la famille ou d'autres proches dans une unité spéciale située dans l'établissement pour une période pouvant aller jusqu'à 72 heures.

E5-2 : La solution proposée doit permettre au SCC d'examiner les demandes de visite familiale privée reçues des délinquants et d'approuver ou de rejeter celles-ci.

E5-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de programmer des visites familiales privées entre les délinquants et les membres de la famille et autres proches approuvés.

E5-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les résultats de l'évaluation de la menace et des risques (EMR) menée pour obtenir des renseignements fondamentaux sur le délinquant, de l'information à jour sur les visiteurs potentiels et des recommandations pour ce qui est d'approuver ou de rejeter la demande de visite familiale privée.

E5-5 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information sur les visites avant et après les visites familiales privées.

E5-6 : La solution proposée doit permettre au SCC de tenir un historique des visites familiales privées entre les délinquants et les visiteurs.

E5-7 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative à l'hébergement des visiteurs qui séjournent dans l'établissement à l'occasion de visites familiales privées avec un délinquant.

#### **Courrier des détenus**

E6-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de documenter, de suivre et de gérer le courrier (entrant et sortant) des délinquants.

E6-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative à l'interception et au contenu du courrier des délinquants.

E6-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer, de suivre et de gérer le courrier des délinquants qui a été confisqué en raison d'un contenu inapproprié ou illégal ou pour des raisons

de sécurité.

E6-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de documenter et de suivre la livraison du courrier au délinquant.

#### **Utilisation du téléphone par les détenus**

E7-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux cartes d'appel et aux numéros d'identification personnelle (NIP) fournis aux délinquants au moment de leur admission dans l'établissement.

E7-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes de délinquants voulant ajouter des numéros de téléphone à une liste de numéros approuvés auxquels ils peuvent appeler.

E7-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de gérer les numéros de téléphone auxquels les délinquants peuvent appeler.

E7-4 : La solution proposée doit permettre au SCC d'associer la carte d'appel du délinquant au compte financier ou bancaire de celui-ci et de lui facturer les frais d'appel.

E7-5 : La solution proposée doit permettre au SCC de contrôler la durée et la fréquence des communications téléphoniques amorcées par le délinquant.

## **Capacité 10 : Gestion de la sécurité et du renseignement**

Contexte : *Directive du commissaire 568-2*

1. Le sous-directeur d'établissement/directeur de district associé ou le directeur de secteur :

- a) donnera, selon les besoins, des directives à l'agent du renseignement de sécurité/au responsable des agents de libération conditionnelle sur toutes les questions ayant trait à la sécurité préventive et au renseignement de sécurité
- b) veillera à ce que l'information/les renseignements de sécurité locaux pertinents soient communiqués aux autres unités du SCC et aux organismes partenaires selon les besoins.

2. L'agent du renseignement de sécurité/responsable des agents de libération conditionnelle :

- a) recueillera, évaluera, consignera et communiquera de l'information et des renseignements de sécurité, selon les besoins
- b) consultera et conseillera le sous-directeur d'établissement/directeur de district associé ou le directeur de secteur sur toutes les questions ayant trait au renseignement de sécurité

c) contribuera activement au processus de gestion des cas.
La redondance de la procédure sur support papier est un thème récurrent dans ce domaine. De plus, étant donné les lacunes sur le plan de l'accès à des renseignements sous forme numérique, l'adoption d'une procédure de collecte de renseignements structurée doublée d'un outil parallèle de détection des tendances (apprentissage machine, intelligence artificielle) ouvre la voie à de grandes possibilités sur le plan de la sécurité préventive et du renseignement de sécurité.
<p>Les améliorations apportées à cette capacité permettront d'accroître l'efficacité, l'efficacité et la souplesse. Les résultats précis comprennent les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une procédure numérique plus efficace pour la collecte et la communication d'information opérationnelle au personnel de sécurité (rapports quotidiens, documentation relative à l'escorte, recours à la force, etc.).</li> <li>• Une utilisation améliorée des renseignements désignés Protégé B du SGD pour soutenir la fonction de la sécurité préventive et du renseignement de sécurité.</li> </ul>
Une procédure plus fluide et simplifiée qui permet de documenter les renseignements sur la sécurité pertinents, d'éviter les doubles emplois et de soutenir l'utilisation de l'analytique avancée.
<p><b>Intervention lors d'incidents entraînant une urgence médicale</b></p> <p>E1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer des renseignements sur la réaction du personnel aux incidents entraînant une urgence médicale et de rendre des comptes par la suite.</p> <p><b>Rapport de renseignements protégés (RRP)</b></p> <p>E2 : La solution proposée doit permettre au SCC de consigner dans les dossiers de la Sécurité préventive (renseignements désignés Protégé C) et de gérer les renvois aux rapports de renseignements de sécurité (p. ex. : Rapports d'incidents, Rapports sur les renseignements de sécurité) conservés à l'extérieur du système.</p> <p><b>Réunion préparatoire au quart</b></p> <p>E3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux</p>



préoccupations, aux incidents et aux consignes opérationnelles quotidiennes et tout autre renseignement pertinent, ainsi que de la communiquer aux membres du personnel durant le quart de travail.

#### **Déclaration d'incidents**

E4 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative à l'implication de membres du personnel dans des incidents liés à la sécurité et de rendre des comptes à cet égard ainsi que sur les activités et les comportements des délinquants et sur d'autres préoccupations dignes de mention dans le contexte carcéral ou communautaire.

#### **Stratégie antidrogue**

E5-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative à l'implication de délinquants dans des activités liées à la drogue ainsi qu'à l'identification et à la saisie de drogue et d'objets interdits trouvés dans l'établissement.

E5-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les décisions rendues par le Comité d'examen de la stratégie antidrogue à l'égard des délinquants pris avec de la drogue.

E5-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de concevoir et de générer des rapports personnalisés relatifs à la prévention des activités liées à la drogue, à la lutte contre le trafic de drogue, à la collecte et au traitement d'éléments de preuve, aux analyses d'urine, etc.

#### **Rapports du Centre national de surveillance**

E6-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux incidents (p. ex. : échanges de coups, surdoses, urgences médicales) qui surviennent dans tous ses établissements à l'échelle du pays.

E6-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de concevoir, de générer et de communiquer à tous les établissements à l'échelle du pays, au besoin, des rapports d'incident et d'autres renseignements liés aux incidents.

#### **Groupes menaçant la sécurité (GMS)**

E7-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux groupes menaçant la sécurité (p. ex. : gangs, clubs, allégeances).

E7-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de repérer, de surveiller, de suivre et de gérer les délinquants ayant des allégeances à un groupe menaçant la sécurité dans ses établissements.

#### **Interception**

E8 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les communications écrites et verbales des délinquants recueillies grâce à l'utilisation de dispositifs d'écoute, à l'enregistrement de conversations téléphoniques, à l'interception du courrier entrant et sortant, etc.

#### **Évaluation des incompatibles**

E9 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux

délinquants incompatibles afin qu'elle puisse servir au moment de prendre des décisions touchant le déplacement, le transfèrement ou le placement de délinquants et d'établir et de mettre en œuvre une procédure de résolution de conflit.

#### **Gestion des objets interdits servant d'éléments de preuve**

E10 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative à la continuité de possession d'éléments de preuve aux fins d'audiences judiciaires, y compris les renseignements touchant l'identification, le suivi, l'entreposage et l'élimination de l'élément de preuve.

#### **Enquêtes**

E11-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information sur les enquêtes relatives aux incidents survenus en établissement (p. ex. : examiner la vidéo, tenir des entrevues, recueillir de l'information liée au renseignement, intercepter des communications).

E11-2 : La solution proposée doit permettre au SCC d'examiner les incidents survenus en établissement et de formuler des recommandations à l'intention des directeurs d'établissement au sujet du déplacement, du placement et du transfèrement de délinquants.

E11-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de concevoir, de générer et de communiquer des rapports sur les incidents survenus en établissement.

Rapports d'évaluation, <i>Sécurité en établissement</i> , dossier n° 394-2-95, février 2015.	La Division de la sécurité préventive et du renseignement devrait s'assurer que les outils fournis aux ARS sont utilisés pour mobiliser et informer le personnel, et pour améliorer la collecte, le développement et la communication des renseignements. Pour ce faire, il faudrait exercer une surveillance et un suivi constants, opportuns et normalisés de la production et de la communication de renseignements.

## **Capacité 11 : Gestion des fouilles et des saisies**

--

Contexte : *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*

#### **Fouille discrète ou fouille par palpation ordinaires**

47(1) Dans les cas prévus par règlement et justifiés par des raisons de sécurité, l'agent peut, sans soupçon précis, procéder à la fouille discrète ou à la fouille par palpation ordinaires des détenus.

#### **Fouille à nu ordinaire**

48 (1) Sous réserve du paragraphe (2), l'agent peut, sans soupçon précis, procéder à la fouille à nu ordinaire d'un détenu de même sexe que lui soit dans les cas prévus par règlement où le détenu s'est trouvé dans un endroit où il aurait pu avoir accès à un objet interdit pouvant être dissimulé sur lui ou dans une des cavités de son corps, soit lorsqu'il arrive dans une unité d'intervention structurée ou la quitte.

#### **Fouille par palpation**

49(1) L'agent peut procéder à une fouille par palpation sur le détenu dont il a des motifs raisonnables de soupçonner qu'il a en sa possession un objet interdit ou un élément de preuve relatif à la perpétration d'une infraction criminelle ou disciplinaire.

#### **Fouille à nu**

(3) Peut être soumis à une fouille à nu par un agent du même sexe que lui, le détenu au sujet duquel un agent à la fois :

- a) a des motifs raisonnables de croire que celui-ci est en possession d'un objet interdit ou d'un élément de preuve relatif à la perpétration d'une infraction criminelle ou disciplinaire et que cette fouille est nécessaire pour le trouver;
- b) convainc le directeur de la réalité de ces motifs.

#### **Urgence**

(4) L'agent est toutefois dispensé des obligations énoncées au paragraphe (3) en ce qui concerne le sexe et la nécessité de convaincre le directeur s'il a des motifs raisonnables de croire que le respect de ces exigences occasionnera soit un retard qui mettrait en danger la vie ou la sécurité de quiconque, soit la perte ou la destruction d'un élément de preuve.

#### **Radiographies et détention**

51 Le directeur peut, s'il est convaincu qu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'un détenu a dissimulé dans une cavité corporelle ou ingéré un objet interdit, autoriser par écrit l'une ou l'autre des mesures suivantes ou les deux à la fois :

- a) avec le consentement de l'intéressé et d'un médecin compétent, la prise de radiographies par un technicien compétent afin de déceler l'objet;

b) l'isolement en cellule nue — avec avis en ce sens au personnel médical — jusqu'à l'expulsion de l'objet.

### **Examen des cavités corporelles**

52 S'il est convaincu qu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'un détenu dissimule dans une cavité corporelle un objet interdit et qu'un examen des cavités corporelles s'avère nécessaire afin de le déceler ou de le saisir, le directeur peut autoriser par écrit un médecin compétent à procéder à l'examen, avec le consentement du détenu.

### **Pouvoir exceptionnel**

53(1) Le directeur peut, par écrit, autoriser la fouille par palpation ou à nu de tous les détenus de tout ou partie du pénitencier s'il est convaincu qu'il existe des motifs raisonnables de croire, d'une part, que la présence d'un objet interdit menace sérieusement la vie ou la sécurité de quiconque, ou celle du pénitencier, d'autre part, que la fouille est nécessaire afin de saisir l'objet et d'enrayer la menace.

### **Analyses d'urine**

54 L'agent peut obliger un détenu à lui fournir un échantillon d'urine dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- a) il a obtenu l'autorisation du directeur et a des motifs raisonnables de croire que le détenu commet ou a commis l'infraction visée à l'alinéa 40k) et qu'un échantillon d'urine est nécessaire afin d'en prouver la perpétration;
- b) il le fait dans le cadre d'un programme réglementaire de contrôle au hasard, effectué sans soupçon précis, périodiquement et, selon le cas, conformément aux directives réglementaires du commissaire;
- c) l'analyse d'urine est une condition — imposée par règlement — de participation à un programme ou une activité réglementaire de désintoxication ou impliquant des contacts avec la collectivité.

Le volet des activités correctionnelles lié aux fouilles et aux saisies est visé par des dispositions législatives normatives détaillées qui déterminent une grande part des exigences en matière de systèmes.

Il y a des chevauchements dans les renseignements demandés, et il n’y a pas de procédure organisée et structurée régissant la collecte et la communication de données pertinentes.

L’actuel Programme de chiens détecteurs (mis en œuvre en 2000) exige une structure qui permettra d’obtenir une mesure complète des résultats en matière de rendement.

Les améliorations apportées à cette capacité permettront d’accroître l’efficience, l’efficacité et la souplesse. Les résultats précis comprennent les suivants :

- Une façon plus efficiente de documenter les fouilles, y compris les objets interdits ou non autorisés.
- Une approche plus structurée de la documentation et de la communication de recherches antérieures et des résultats connexes, y compris l’emplacement des objets interdits ou non autorisés, l’identité des délinquants impliqués et le type d’objet interdit ou non autorisé trouvé.
- Une façon de contrôler et de vérifier les résultats du Programme de chiens détecteurs qui permet de mesurer l’efficacité du programme.

Une procédure efficiente et précise qui permet de documenter et de relier les fouilles aux saisies d’objets interdits ou non autorisés.

#### **Autorisation de mener une fouille**

E1-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes d’autorisation de procéder à une fouille non courante de personnes (délinquants, membres du personnel, visiteurs, contractuels, etc.) ou d’endroits à la lumière de motifs raisonnables ou d’information fiable liée au renseignement de sécurité.

E1-2 : La solution proposée doit permettre au SCC d’examiner et d’accepter les demandes d’autorisation de procéder à une fouille non courante.

E1-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l’acceptation ou le refus d’un visiteur de se plier à une fouille non courante.

E1-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l’acceptation ou le refus du délinquant et du médecin chargé de la fouille à l’égard de la prise de radiographies ou de

l'examen des cavités corporelles.

E1-5 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer les résultats de fouilles non courantes.

#### **Registre de fouille**

E2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de tenir un registre des fouilles courantes et non courantes où sont consignés les détails de chaque fouille, dont les suivants : date, heure, lieu(x) de la fouille, objet(s) trouvé(s), motif(s) de la fouille, personne(s) impliquée(s).

#### **Rapport de fouille**

E3-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer les détails de fouilles courantes et non courantes après la saisie d'objets interdits ou non autorisés.

E3-2 : La solution proposée doit permettre au SCC d'examiner le Rapport de fouille pour confirmer son exactitude et son exhaustivité avant l'approbation.

#### **Analyses d'urine**

E4-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes relatives à la prise d'échantillons d'urine sur des délinquants à la lumière de renseignements de sécurité (motifs raisonnables), dans le cadre du programme national de contrôle au hasard d'échantillons d'urine ou à des intervalles prédéterminés pour surveiller l'observation d'une condition interdisant la consommation de drogues ou d'alcool dans la collectivité.

E4-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de sélectionner au hasard les délinquants d'un établissement devant se plier à une analyse d'urine.

E4-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les résultats des analyses de laboratoire effectuées sur les échantillons d'urine obtenus.

E4-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de concevoir et de générer des rapports détaillant les substances trouvées dans les échantillons d'urine pris dans un établissement au cours d'une période donnée.

#### **Fouilles effectuées à l'aide d'un chien**

E5-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les détails des fouilles courantes et non courantes lorsque des chiens détecteurs sont utilisés.

E5-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes d'autorisation de procéder à une fouille qui sont liées au Programme de chiens détecteurs (p. ex. : motifs raisonnables, article 53, résultat positif à une analyse d'urine).

E5-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les problèmes liés à l'utilisation du Programme de chiens détecteurs (p. ex. : visiteur ou délinquant non coopératif).

E5-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer les résultats de fouilles courantes et non courantes qui ont découlé d'une fouille effectuée à l'aide d'un chien.

### Cellules nues

- E6-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative au placement de délinquants dans des cellules nues, y compris les renseignements concernant l'autorisation de procéder à une fouille et les motifs du placement.
- E6-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les examens quotidiens effectués par les professionnels des soins de santé et par les directeurs d'établissement en vue de déterminer s'il y a lieu de maintenir le placement du délinquant dans la cellule nue.
- E6-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les observations des membres du personnel au sujet des délinquants placés dans une cellule nue et de tout objet interdit ou autre trouvé.
- E6-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux fouilles effectuées dans la cellule nue avant l'admission du délinquant et à sa sortie.
- E6-5 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative au maintien ou à la cessation du placement du délinquant dans la cellule nue.
- E6-6 : La solution proposée doit permettre au SCC de tenir un historique du placement de délinquants dans des cellules nues et de rendre des comptes à ce sujet.

Vérification interne, <i>Audit du Programme de chiens détecteurs</i> , novembre 2017.	Recommandation n° 6 : Le commissaire adjoint, Opérations et programmes correctionnels, devrait préciser la définition de l'information qui doit être consignée par les maîtres-chiens dans les différents registres afin d'assurer son uniformité. Les sous-commissaires régionaux devraient s'assurer que leurs établissements consignent l'information requise fidèlement et uniformément afin de permettre une détermination globale de l'efficacité du Programme de chiens détecteurs.

## Capacité 12 : Gestion du régime disciplinaire applicable aux détenus

Contexte : *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC)

### **Objet du régime disciplinaire**

38 Le régime disciplinaire établi par les articles 40 à 44 et les règlements vise à encourager chez les détenus un comportement favorisant l'ordre et la bonne marche du pénitencier, tout en contribuant à leur réadaptation et à leur réinsertion sociale.

### **Tentative de règlement informel**

41(1) L'agent qui croit, pour des motifs raisonnables, qu'un détenu commet ou a commis une infraction disciplinaire doit, si les circonstances le permettent, prendre toutes les mesures utiles afin de régler la question de façon informelle.

### **Accusation**

(2) À défaut de règlement informel, le directeur peut porter une accusation d'infraction disciplinaire mineure ou grave, selon la gravité de la faute et l'existence de circonstances atténuantes ou aggravantes.

### **Avis d'accusation**

42 Le détenu accusé se voit remettre, conformément aux règlements, un avis d'accusation qui mentionne s'il s'agit d'une infraction disciplinaire mineure ou grave.

### **Audition**

43(1) L'accusation d'infraction disciplinaire est instruite conformément à la procédure réglementaire et doit notamment faire l'objet d'une audition conforme aux règlements.

### **Présence du détenu**

(2) L'audition a lieu en présence du détenu sauf dans les cas suivants :

- a) celui-ci décide de ne pas y assister;
- b) la personne chargée de l'audition croit, pour des motifs raisonnables, que sa présence mettrait en danger la sécurité de quiconque y assiste;
- c) celui-ci en perturbe gravement le déroulement.

### **Déclaration de culpabilité**

(3) La personne chargée de l'audition ne peut prononcer la culpabilité que si elle est convaincue hors de tout doute raisonnable, sur la foi de la preuve présentée, que le détenu a bien commis l'infraction reprochée.



Le régime disciplinaire applicable aux détenus est lourd, et la collecte et la communication d'information aux principaux intervenants repose sur l'utilisation de papier et sur l'intervention humaine.
<p>Les améliorations apportées à cette capacité permettront d'accroître l'efficacité, l'efficacité et la souplesse. Les résultats précis comprennent les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration du suivi des accusations d'infraction disciplinaire, des résultats et des répercussions grâce à une méthode transparente.</li> <li>• Numérisation de la procédure, du dépôt de l'accusation jusqu'à l'imposition de travaux supplémentaires ou au retrait de privilèges.</li> <li>• Amélioration du suivi des tentatives de règlement informel éventuelles.</li> </ul>
Une procédure offrant une circulation de l'information simplifiée et mieux structurée, du dépôt de l'accusation jusqu'à la fin, y compris les résultats de l'accusation et les répercussions éventuelles.
<p><b>Rapport de l'infraction d'un détenu</b></p> <p>E1-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les allégations et les éléments de preuve précis concernant les activités et le comportement en établissement du détenu qui pourraient constituer une infraction au titre de l'article 40 de la <i>Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition</i> (LSCMLC).</p> <p>E1-2 : La solution proposée doit permettre au SCC d'examiner les allégations et les éléments de preuve précis figurant dans le Rapport de l'infraction d'un détenu afin de déterminer s'il y a lieu de porter des accusations et de déterminer la gravité des infractions.</p> <p><b>Accusations d'infraction disciplinaire</b></p> <p>E2-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les accusations d'infraction disciplinaire portées contre des détenus afin de déterminer si elles sont justifiées et, le cas échéant, si une comparution devant le tribunal disciplinaire s'impose.</p> <p>E2-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les incidents où un règlement informel a permis d'éviter le dépôt d'une accusation.</p>

### **Tribunal de l'établissement**

- E3-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de programmer et de gérer les comparutions de détenus devant le tribunal disciplinaire.
- E3-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux audiences du tribunal de l'établissement.
- E3-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les enregistrements audio d'audiences du tribunal de l'établissement et d'associer ces enregistrements aux décisions connexes.
- E3-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les conclusions du tribunal de l'établissement ainsi que toute sanction infligée au détenu (p. ex. : perte de privilèges, dédommagement, amende, condamnation avec sursis).
- E3-5 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer les conclusions du tribunal de l'établissement indiquant la décision à l'égard de l'accusation, la date et les sanctions ou les mesures administratives visant les détenus déclarés coupables.

### **Rapports d'incident en établissement**

- E4-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux incidents qui surviennent en établissement (y compris : personnes impliquées, accusations portées, dommages aux biens, blessures, recours à la force, objets interdits saisis, accusations criminelles, contacts avec les médias) et de rendre des comptes à ce sujet.
- E4-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les mesures prises à l'égard de détenus, de membres du personnel, de visiteurs et de membres de la collectivité dans la foulée d'incidents survenus en établissement.
- E4-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les accusations criminelles portées contre des détenus, des membres du personnel, des visiteurs ou des membres de la collectivité dans la foulée d'incidents survenus en établissement.
- E4-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de tenir un historique des incidents survenus en établissement et de rendre des comptes à ce sujet.

### **Rapports d'incident dans la collectivité**

- E5-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux incidents qui surviennent dans la collectivité (y compris : personnes impliquées, accusations portées, dommages aux biens, blessures, recours à la force, objets interdits saisis, accusations criminelles, contacts avec les médias) et de rendre des comptes à ce sujet.
- E5-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les mesures prises à l'égard de détenus, de membres du personnel, de visiteurs et de membres de la collectivité dans la foulée d'incidents survenus dans la collectivité.
- E5-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les accusations criminelles

portées contre des détenus, des membres du personnel, des visiteurs ou des membres de la collectivité dans la foulée d'incidents survenus dans la collectivité.

E5-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de tenir un historique des incidents survenus dans la collectivité et de rendre des comptes à ce sujet.

#### **Unités d'intervention structurée (UIS)**

E6-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux facteurs et aux solutions de rechange et autres renseignements requis pour déterminer s'il y a lieu de placer le détenu dans une unité d'intervention structurée (UIS).

E6-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les listes de contrôle relatives au suicide afin de déterminer s'il y a lieu d'aiguiller le détenu vers les soins de santé mentale avant de le placer dans une UIS.

E6-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les contrôles relatifs aux garanties procédurales avant le placement du détenu dans une UIS.

E6-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative à l'admission initiale du détenu dans l'UIS.

E6-5 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative au transfèrement du détenu vers l'UIS ou à partir de celle-ci.

E6-6 : La solution proposée doit permettre au SCC de modifier les interventions et les échéanciers liés au plan correctionnel au moment de l'admission du détenu dans l'UIS.

E6-7 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les examens effectués périodiquement par l'établissement et la région en vue de déterminer s'il y a lieu de maintenir le placement du détenu dans l'UIS.

E6-8 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux visites quotidiennes du détenu placé dans l'UIS par des professionnels de la santé.

E6-9 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux visites quotidiennes effectuées par des membres de l'EGC du délinquant, par le directeur de l'établissement ou par toute autre personne associée au dossier du délinquant.

E6-10 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative au temps que le détenu a passé à l'extérieur de sa cellule et au temps qu'il a consacré à des interactions significatives avec d'autres personnes.

E6-11 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer en temps réel les données relatives à l'admission, au transfèrement, au suivi, à la visite, à la levée du placement et à d'autres activités concernant les délinquants placés dans l'UIS.

E6-12 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer au détenu placé dans l'UIS les évaluations, les listes de contrôle relatives au suicide, les examens et l'exposé du bien-fondé du placement dans l'UIS.

E6-13 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information et les recommandations relatives au maintien ou à la cessation du placement du détenu dans l'UIS.

E6-14 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux restrictions visant l'accès au détenu dans l'UIS.

E6-15 : La solution proposée doit permettre au SCC de tenir un historique des placements de détenus dans l'UIS et de rendre des comptes à ce sujet.

#### **Recours à la force**

E7-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer de l'information sur les cas de recours à la force contre des délinquants par des membres du personnel voulant se défendre ou défendre autrui, protéger des biens ou faire appliquer le règlement de l'établissement.

E7-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de mener des examens des cas de recours à la force à l'égard d'un délinquant par des membres du personnel à l'échelon de l'établissement ou de la région ainsi que sous l'angle de la santé ou de la sécurité.

E7-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de réunir des renseignements sur le recours à la force (p. ex. : rapports d'incident, utilisation d'agents chimiques ou inflammatoires, enregistrements vidéo, examens de santé, blessures de membres du personnel) aux fins d'examen.

#### **Système de contrainte Pinel**

E8-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer de l'information au sujet de l'utilisation du système de contrainte Pinel sur un délinquant qui s'automutile, sont suicidaires ou sont atteints d'une maladie mentale grave avec une déficience importante.

E8-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer de l'information sur l'évaluation de la santé mentale de délinquants retenus à l'aide du système de contrainte Pinel.

E8-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer de l'information sur la surveillance de délinquants retenus à l'aide du système de contrainte Pinel.

### **Capacité 13 : Gestion des griefs des délinquants**

Contexte : *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC)*

#### **Procédure de règlement**

90 Est établie, conformément aux règlements d'application de l'alinéa 96u), une procédure de règlement juste et expéditif des griefs des délinquants sur des questions relevant du commissaire.

**Accès à la procédure de règlement des griefs**

91 Tout délinquant doit, sans crainte de représailles, avoir libre accès à la procédure de règlement des griefs.

**Poursuites vexatoires**

91.1(1) Le commissaire peut, s'il est convaincu qu'un délinquant a de façon persistante présenté des plaintes ou des griefs mal fondés, vexatoires ou entachés de mauvaise foi, lui interdire, conformément aux procédures établies par règlement, de présenter une nouvelle plainte ou un nouveau grief, sauf avec son autorisation.

**Réexamen de l'interdiction**

91.1(2) Le commissaire réexamine l'interdiction annuellement et communique, par écrit, au délinquant ses motifs pour confirmer ou lever l'interdiction.

**Règlements**

91.2 Le gouverneur en conseil peut prendre des règlements concernant le régime des griefs et des plaintes qui s'applique aux délinquants assujettis à l'interdiction prévue au paragraphe 91.1(1).

À peu près 90 % des travaux s'inscrivant dans la procédure de règlement des griefs des délinquants du SCC se font sur papier. Cette procédure a occasionné des retards dans le traitement des griefs des délinquants : au lieu de durer de 60 à 80 jours comme le prévoit la politique, le traitement peut durer jusqu'à trois (3) ans.

Les améliorations apportées à cette capacité permettront d'accroître l'efficience, l'efficacité et la souplesse. Les résultats précis comprennent les suivants :

- Meilleur acheminement des données qui favorise un traitement des griefs conforme aux délais prévus dans la politique.
- Une procédure numérique qui procure à l'analyste un accès électronique au grief et à toutes les pièces justificatives, y compris à de l'information sur les effets personnels du délinquant. On devrait également songer, dans le cadre de cette procédure, à offrir au délinquant un accès transparent et simplifié au système.

- Utilisation d'une fonctionnalité automatisée pour faciliter le processus décisionnel lié au règlement des griefs des délinquants.

- E1-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les griefs reçus de délinquants qui estiment avoir été traités de façon inéquitable ou contraire à la loi ou aux politiques par des membres du personnel.
- E1-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information au sujet des griefs portés à l'attention de l'administration centrale par des délinquants insatisfaits de la réponse initiale.
- E1-3 : La solution proposée doit permettre au SCC d'examiner les griefs et de capturer et de gérer l'information relative à l'établissement de l'ordre de priorité des griefs en fonction de leur incidence sur les droits et libertés des délinquants.
- E1-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de générer et d'acheminer aux délinquants des pièces de correspondance (p. ex. : accusés de réception, lettres de report, lettres de prolongation) au sujet de leur grief.
- E1-5 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux décisions rendues et aux mesures correctives prises à l'égard des griefs.
- E1-6 : La solution proposée doit permettre au SCC d'évaluer un délinquant et de le désigner « auteur de griefs multiples » à la lumière du nombre de griefs déposés et de l'incidence de ceux-ci sur la capacité de donner suite aux griefs des autres délinquants.
- E1-7 : La solution proposée doit permettre au SCC de tenir un historique des griefs et de concevoir et de générer des rapports sur les griefs des délinquants.
- E1-8 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes de délinquants voulant que leur grief soit examiné par un autre organe — l'équipe responsable de la Méthode substitutive de règlement des différends (MSRD), le comité d'examen des griefs des détenus ou le comité externe d'examen des griefs — avant qu'une décision soit rendue.
- E1-9 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les recommandations émanant de l'équipe responsable de la MSRD, du comité d'examen des griefs des détenus ou du comité externe d'examen des griefs au sujet des griefs des délinquants.

Vérification interne, mars 2018.	Recommandation 1d : s'assurer qu'une orientation et du soutien sont offerts pour améliorer continuellement l'utilisation et l'analyse des données se rapportant aux plaintes et griefs.

## Capacité 14 : Gestion des décisions

<p>Contexte : <i>Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition</i> (LSCMLC)</p> <p>27(1) Sous réserve du paragraphe (3), la personne ou l'organisme chargé de rendre, au nom du Service, une décision au sujet d'un délinquant doit, lorsque celui-ci a le droit en vertu de la présente partie ou des règlements de présenter des observations, lui communiquer, dans un délai raisonnable avant la prise de décision, tous les renseignements entrant en ligne de compte dans celle-ci, ou un sommaire de ceux-ci.</p> <p>(2) Sous réserve du paragraphe (3), cette personne ou cet organisme doit, dès que sa décision est rendue, faire connaître au délinquant qui y a droit au titre de la présente partie ou des règlements les renseignements pris en compte dans la décision, ou un sommaire de ceux-ci.</p> <p><b>Prise de décisions et communication d'information connexe</b></p> <p>Le SCC est tenu de documenter et de communiquer au délinquant (et, dans certains cas, à la Commission des libérations conditionnelles du Canada) tous les renseignements pertinents à l'égard de la décision et du bien-fondé de celle-ci. Bien que le SCC ait l'autorisation légale de rendre un certain nombre de décisions clés concernant la sécurité, la discipline et le transfèrement (entre autres) des délinquants, c'est la Commission des libérations conditionnelles du Canada qui est investie du pouvoir d'accorder une mise en liberté sous condition à un délinquant sous responsabilité fédérale.</p> <p>Un certain nombre de décisions clés sont actuellement prises dans le cadre de la peine du délinquant, et chacune d'elles suppose d'analyser un ensemble de facteurs différents afin d'arriver à une recommandation à l'intention d'autorités décisionnelles de divers niveaux à l'intérieur et à l'extérieur</p>	

du SCC. Ces décisions sont ensuite consignées, puis communiquées au délinquant.
Les façons d’analyser les évaluations en vue d’une décision, de prendre en compte les facteurs et de présenter l’information ne sont pas alignées sur les méthodes appliquées par la Commission des libérations conditionnelles du Canada à l’analyse et à la mesure des progrès réalisés par le délinquant et des renseignements liés à la décision. De plus, on applique la même formule d’analyse à toutes les décisions, ce qui mine l’efficacité de certains processus décisionnels dont le degré de technicité et le risque sont moindres.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins de temps consacré à la rédaction de décisions de nature administrative (et moins risquées) à l’égard d’un délinquant.</li> <li>• Alignement plus serré sur les exigences d’analyse et de présentation de la Commission des libérations conditionnelles du Canada aux fins des décisions de mise en liberté.</li> <li>• Communication plus efficiente de renseignements aux partenaires et aux délinquants.</li> <li>• Accroissement de la capture de données structurées relatives à la communication de renseignements aux partenaires et aux délinquants.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration de la structure des documents décisionnels de façon qu’elle soit mieux alignée sur celle de la Commission des libérations conditionnelles du Canada, tout en étant mieux adaptée aux exigences propres à chaque type de décision ou de recommandation que le SCC est tenu de formuler.</li> <li>• Capacité de communiquer l’information au délinquant par voie électronique et d’offrir un accès privé à cette information.</li> </ul>
<p><b>Traitement des décisions de mise en liberté</b></p> <p>E1-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes reçues de délinquants à l’égard de certains types de mise en liberté, comme la permission de sortir, la mise en liberté sous condition, le transfèrement, le transfèrement international et la visite familiale privée.</p> <p>E1-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les décisions de mise en</p>



liberté ne découlant pas d'une demande du délinquant (p. ex. : transfèrement imposé) ainsi que les décisions de mise en liberté reposant sur des échéanciers prévus dans la loi.

### **Évaluations en vue d'une décision**

E2-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer des renseignements provenant de diverses sources qui sont nécessaires à la prise de décisions clés tout au long de la peine du délinquant.

E2-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les décisions recommandées à l'égard de délinquants et d'exposer le bien-fondé de chaque recommandation.

E2-3 : La solution proposée doit permettre au SCC d'examiner les décisions recommandées par des autorités et des décideurs internes et externes afin de gérer les décisions définitives rendues à l'égard des délinquants.

E2-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative au processus décisionnel ainsi qu'aux décisions définitives concernant des délinquants.

E2-5 : La solution proposée doit permettre au SCC de fournir des recommandations et des avis relatifs à d'autres décisions de gestion des délinquants conformément à un ensemble de règles donné (p. ex. : le niveau de risque posé par le délinquant est atténué par l'achèvement du programme exigé et une période de six mois sans incident, alors le décideur est avisé de la recommandation de transférer le délinquant vers un niveau de sécurité inférieur).

E2-6 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer des renseignements liés à une décision aux délinquants et aux partenaires externes.

### **Renoncements, reports et retraits des demandes d'examen en vue d'une libération conditionnelle**

E3-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes de délinquants voulant renoncer à un examen prévu par la loi de leur cas en vue d'une mise en liberté sous condition ou à leur participation aux audiences de libération conditionnelle associées à ces examens.

E3-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes de délinquants voulant retirer ou reporter leur demande d'examen en vue d'une mise en liberté sous condition.

E3-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes de délinquants voulant retirer ou reporter leur demande de mise en liberté sous condition.

### **Commission des libérations conditionnelles du Canada – décisions relatives à la mise en liberté sous condition**

E4-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux délinquants exigée par la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC) aux fins de décisions touchant la mise en liberté sous condition (c.-à-d. la libération conditionnelle).

E4-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer à la Commission des libérations

conditionnelles du Canada (CLCC) de l'information pertinente relativement à la mise en liberté sous condition et de recevoir des renseignements de la CLCC au sujet de la décision.

E4-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer aux délinquants de l'information sur les décisions rendues à l'égard de la mise en liberté sous condition.

## Capacité 15 : Gestion des mises en liberté et des permissions de sortir

Contexte : *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC)*

### **Objet de la mise en liberté sous condition**

100 La mise en liberté sous condition vise à contribuer au maintien d'une société juste, paisible et sûre en favorisant, par la prise de décisions appropriées quant au moment et aux conditions de leur mise en liberté, la réadaptation et la réinsertion sociale des délinquants en tant que citoyens respectueux des lois.

### **Mise en liberté des détenus**

#### **Disposition générale**

92 Le détenu peut être libéré d'un pénitencier ou de tout autre lieu désigné par le commissaire.

#### **Moment de la libération**

93(1) Sous réserve du paragraphe (2), la libération d'un détenu soit d'office, soit à l'expiration de sa peine, s'effectue pendant les heures normales de travail du jour ouvrable qui précède celui où elle se ferait normalement.

#### **Libération anticipée**

(2) Le directeur peut libérer un détenu dans les cinq jours qui précèdent celui normalement prévu pour sa libération s'il est convaincu que cette mesure facilitera sa réinsertion sociale.

#### **Date présumée de la libération**

(3) Le détenu mis en liberté aux termes du paragraphe (2) est réputé l'avoir été en vertu d'une libération d'office ou à l'expiration de sa peine, selon le cas, à la date où il est effectivement sorti du pénitencier.

#### **Demande de libération**

(4) En cas de demande de mise en liberté par un détenu qui se trouve au pénitencier en vertu du

paragraphe 94(1), le Service effectue la libération le plus tôt possible pendant les heures normales de travail des jours ouvrables.

### **Permission de sortir avec escorte**

#### **Situations où la permission de sortir avec escorte peut être accordée**

17(1) Sous réserve de l'article 746.1 du *Code criminel*, du paragraphe 140.3(2) de la *Loi sur la défense nationale* et du paragraphe 15(2) de la *Loi sur les crimes contre l'humanité et les crimes de guerre*, le directeur du pénitencier peut autoriser un délinquant, sauf un délinquant visé au paragraphe 17.1(1), à sortir si celui-ci est escorté d'une personne — agent ou autre — habilitée à cet effet par lui lorsque, à son avis :

- a) une récidive du délinquant pendant la sortie ne présentera pas un risque inacceptable pour la société;
- b) il l'estime souhaitable pour des raisons médicales, administratives, de compassion ou en vue d'un service à la collectivité, ou du perfectionnement personnel lié à la réadaptation du délinquant, ou pour lui permettre d'établir ou d'entretenir des rapports familiaux notamment en ce qui touche ses responsabilités parentales;
- c) la conduite du détenu pendant la détention ne justifie pas un refus;
- d) un projet structuré de sortie a été établi. La permission est accordée soit pour une période maximale de cinq jours ou, avec l'autorisation du commissaire, de quinze jours, soit pour une période indéterminée s'il s'agit de raisons médicales.

### **Placement à l'extérieur**

#### **Définition de *placement à l'extérieur***

18(1) Dans le présent article, ***placement à l'extérieur*** s'entend d'un programme structuré de libération pour une période déterminée permettant aux détenus d'être employés en dehors du pénitencier à des travaux ou des services à la collectivité, sous la surveillance d'une personne — agent ou autre — ou d'un organisme habilités à cet effet par le directeur.

#### **Autorisation de placement à l'extérieur**

(2) Le directeur peut faire bénéficier le détenu qui est admissible à une permission de sortir sans escorte en application de la partie II, de l'article 746.1 du *Code criminel*, du paragraphe 226.1(2) de la *Loi sur la défense nationale* ou du paragraphe 15(2) de la *Loi sur les crimes contre l'humanité et les crimes de guerre* d'un placement à l'extérieur pour la période qu'il détermine — sous réserve de l'approbation du commissaire lorsqu'elle excède soixante jours — si, à son avis :

- a) une récidive du détenu pendant le placement ne présentera pas un risque inacceptable pour la société;
- b) il est souhaitable que le détenu participe à un programme structuré de travail ou de service à

<p>la collectivité à l'intérieur de celle-ci;</p> <p>c) sa conduite pendant la détention ne justifie pas un refus;</p> <p>d) un plan structuré de travail a été établi.</p>
<p>Le suivi et l'évaluation des avantages supplémentaires que procurent les permissions de sortir et les placements à l'extérieur sur le plan de la réduction de la récidive et de l'accroissement de la probabilité de réussite de la réinsertion sociale du délinquant à son retour dans la collectivité requièrent des améliorations du point de vue de l'intégrité des programmes.</p>
<p>Les améliorations apportées à cette capacité permettront d'accroître l'efficience, l'efficacité et la souplesse. Les résultats précis comprennent les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtention de données appuyant des travaux de recherche visant à corroborer les avantages procurés par les permissions de sortir et par les placements à l'extérieur, y compris des observations sur les groupes de délinquants qui en tirent le plus parti, sur le moment choisi pour la mise en liberté et sur la durée.</li> <li>• Intégration de ces types de mise en liberté dans le cycle de planification établi pour les délinquants à l'admission (planification correctionnelle).</li> </ul>
<p>La vision d'avenir du SCC envisage la recommandation de permissions de sortir et de placements à l'extérieur à la lumière du profil de risque et de besoins particuliers du délinquant; ces événements seraient intégrés au cycle de planification correctionnelle dès l'admission, de façon qu'on puisse tracer un cheminement clair (assorti d'attentes) que le délinquant pourra suivre pour obtenir le type de mise en liberté le moins éloigné. De plus, avec l'inclusion de données robustes sur l'intégrité des programmes, on pourra continuer d'alimenter des travaux de recherche qui permettront de continuellement revalider et préciser les populations cibles pouvant tirer parti de ces types de mise en liberté.</p>
<p><b>Mise en liberté sous condition</b></p> <p>E1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les décisions relatives à la mise en liberté sous condition (p. ex. : semi-liberté, libération conditionnelle totale) rendues par</p>

la Commission des libérations conditionnelles du Canada, ainsi que l'information liée à celles-ci.

### **Détention**

E2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les ordonnances de détention rendues par la Commission des libérations conditionnelles du Canada, ainsi que l'information liée à la détention.

### **Permissions de sortir et placements à l'extérieur**

E3-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes de permission de sortir avec ou sans escorte soumises par des détenus pour des raisons touchant la santé, la famille, le perfectionnement personnel, la réadaptation ou pour d'autres motifs.

E3-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes de placement à l'extérieur surveillé soumises par des détenus.

E3-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les recommandations relatives aux permissions de sortir et aux placements à l'extérieur.

E3-4 : La solution proposée doit permettre au SCC d'examiner les demandes de permission de sortir et de placement à l'extérieur soumises par les détenus et de capturer les décisions rendues.

E3-5 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer, de délivrer et de gérer les permis requis relativement aux permissions de sortir et aux placements à l'extérieur de délinquants.

E3-6 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les conditions spéciales et les exigences en matière d'escorte et de surveillance imposées relativement aux permissions de sortir et aux placements à l'extérieur.

E3-7 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer à la Commission des libérations conditionnelles du Canada l'information relative aux permissions de sortir et aux placements à l'extérieur accordés aux détenus.

E3-8 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer des avis et des renseignements aux services de police et à d'autres partenaires externes au sujet des permissions de sortir et des placements à l'extérieur accordés aux détenus.

E3-9 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les évaluations et les observations soumises à la suite de permissions de sortir, de placements à l'extérieur et de programmes de placement à l'extérieur.

### **Libération d'office**

E4-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative à la libération d'office (une forme obligatoire de mise en liberté) de délinquants purgeant une peine d'une durée déterminée.

E4-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer de l'information liée à la libération d'office, par exemple : plans de mise en liberté détaillés, conditions de mise en liberté standard, conditions de mise en liberté spéciales, information sur la résidence, information sur la

surveillance, stratégie communautaire.

### **Conditions**

E4-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les demandes et les recommandations envoyées à la Commission des libérations conditionnelles du Canada au sujet de l'imposition de conditions de mise en liberté standard ou spéciales.

E4-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de tenir à jour les conditions de mise en liberté standard ou spéciales imposées par la Commission des libérations conditionnelles du Canada.

### **Ordonnance de surveillance de longue durée (OSLD)**

E5-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information sur les ordonnances de surveillance de longue durée (OSLD) transmise par les tribunaux à l'égard de délinquants désignés en tant que « délinquants dangereux » ou « détenus purgeant une peine de longue durée ».

E5-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les appels reçus de délinquants visés par une OSLD.

E5-3 : La solution proposée doit permettre au SCC d'imposer et de gérer les conditions standard ou spéciales imposées aux délinquants visés par une OSLD.

E5-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de délivrer des mandats et de capturer et de gérer l'information liée aux mandats pour les délinquants visés par une OSLD.

E5-5 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information sur la suspension de la liberté de délinquants visés par une OSLD qui violent une ou plusieurs des conditions de leur OSLD.

E5-6 : La solution proposée doit permettre au SCC de concevoir et de générer des rapports sur les délinquants visés par une OSLD.

## **Capacité 16 : Surveillance des délinquants dans la collectivité**

Contexte : *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC)

### **Objet de la mise en liberté sous condition**

**100** La mise en liberté sous condition vise à contribuer au maintien d'une société juste, paisible et sûre en favorisant, par la prise de décisions appropriées quant au moment et aux conditions de leur mise en liberté, la réadaptation et la réinsertion sociale des délinquants en tant que citoyens

respectueux des lois.

### **Droit du délinquant**

**127(1)** Sous réserve des autres dispositions de la présente loi, l'individu condamné ou transféré au pénitencier a le droit d'être mis en liberté à la date fixée conformément au présent article et de le demeurer jusqu'à l'expiration légale de sa peine.

### **Présomption**

**128(1)** Le délinquant qui bénéficie d'une libération conditionnelle ou d'office ou d'une permission de sortir sans escorte continue, tant qu'il a le droit d'être en liberté, de purger sa peine d'emprisonnement jusqu'à l'expiration légale de celle-ci.

### **Conditions automatiques**

**133(2)** Sous réserve du paragraphe (6), les conditions prévues par règlement sont réputées avoir été imposées dans tous les cas de libération conditionnelle ou d'office ou de permission de sortir sans escorte.

### **Conditions de la surveillance de longue durée**

**134.1(1)** Sous réserve du paragraphe (4), les conditions prévues par le paragraphe 161(1) du [Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition](#) s'appliquent, avec les adaptations nécessaires, au délinquant surveillé aux termes d'une ordonnance de surveillance de longue durée.

Les agents de libération conditionnelle dans la collectivité consacrent beaucoup de temps à leurs déplacements liés aux rencontres avec les délinquants dans la collectivité. C'est d'autant plus vrai dans le cas de délinquants à risque élevé, qu'il faut rencontrer plus souvent. La réduction ou l'élimination (dans certains cas) du temps consacré aux déplacements pourrait sans doute aider les agents de libération conditionnelle dans la collectivité à composer avec leur charge de travail et à s'acquitter de leur mandat.

Toute l'information recueillie à l'occasion de rencontres avec les délinquants est couchée sur papier, puis saisie dans le SGD lorsque l'agent de libération conditionnelle revient de la collectivité. De plus, les agents de libération conditionnelle doivent bien souvent saisir à répétition des renseignements fondamentaux au sujet du délinquant avant de consigner les détails de la rencontre avec celui-ci (par exemple, au moment de créer une Évaluation en vue d'une décision [EVD]). S'ils avaient la possibilité de consigner l'information directement dans la solution lorsqu'ils sont dans la collectivité, les agents

de libération conditionnelle dans la collectivité auraient davantage de temps à consacrer à la surveillance des délinquants. Le remplissage de champs prédéfinis dans certains types de documents (comme les EVD) permettra également aux agents de gagner du temps et d'améliorer l'uniformité.

Les améliorations apportées à cette capacité permettront d'accroître l'efficacité, l'efficacité et la souplesse. Les résultats précis comprennent les suivants :

- Accès à distance permettant de consigner les données par voie électronique.
- Réduction des déplacements.
- Amélioration de l'efficacité et optimisation des ressources consacrées à la surveillance des délinquants dans la collectivité et à la reddition de comptes connexe.

- Une procédure de capture des données numériques offrant aux agents de libération conditionnelle un accès à distance à une solution intuitive et conviviale.
- Utilisation possible de la vidéoconférence ou d'une technologie comparable pour réduire les déplacements des agents de libération conditionnelle.
- Utilisation possible d'un logiciel de conversion voix-texte ou autre permettant de réduire la saisie manuelle de données.

#### **Surveillance des délinquants dans la collectivité**

E1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information abordée et passée en revue avec le délinquant lors de l'entrevue initiale à son arrivée au lieu de sa mise en liberté.

#### **Fréquence des contacts**

E2-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information recueillie à distance au moyen d'un logiciel compatible avec un téléphone intelligent ou une tablette.

E2-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de contrôler et de communiquer l'information relative à la fréquence des contacts et de rendre des comptes à ce sujet.

E2-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer et de gérer des rappels relatifs au contrôle de la conformité avec la fréquence des contacts, selon le niveau d'intervention.



### **Surveillance en tandem**

E3-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative à l'affectation de plus d'un agent de libération conditionnelle aux délinquants désignés comme ayant besoin d'une surveillance en tandem.

E3-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative au suivi, à la surveillance et au contrôle de délinquants dans la collectivité désignés comme ayant besoin d'une surveillance en tandem par des agents de libération conditionnelle.

### **Certificats de surveillance**

E4-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer et de gérer des certificats de surveillance et les renseignements connexes (p. ex. : conditions, statut de surveillance, bureau chargé de la surveillance, service de police à aviser) requis en vue de la préparation du délinquant pour sa mise en liberté dans la collectivité.

E4-2 : La solution proposée doit permettre au SCC d'imprimer le certificat de surveillance qui doit être remis au délinquant et signé par celui-ci au moment de sa mise en liberté dans la collectivité.

E4-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de transmettre aux partenaires internes et externes le certificat de surveillance signé par le délinquant.

E4-4 : La solution proposée doit permettre au SCC d'aviser le service de police compétent de la mise en liberté prochaine d'un délinquant dans sa collectivité.

E4-5 : La solution proposée doit permettre au SCC d'associer aux certificats de surveillance les ordonnances d'extradition ou d'expulsion visant des délinquants.

### **Surveillance électronique**

E5-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information requise pour aiguiller un délinquant vers la surveillance électronique (SE).

E5-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative aux dispositifs de surveillance électronique (p. ex. : bracelet allant autour de la cheville, unité RF [radiofréquence]) et à l'assignation de ces dispositifs aux délinquants.

E5-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de contrôler, de suivre, de capturer et de gérer l'information sur l'endroit où se trouve le délinquant grâce au système de localisation GPS, à la technologie cellulaire et aux données RF afin de s'assurer qu'il respecte la condition géographique de la mise en liberté imposée au moment de sa libération.

E5-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de fixer et de gérer des zones géographiques aux fins du suivi des allées et venues du délinquant.

### **Information sur les délinquants dans la collectivité**

E6-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative au délinquant en liberté dans la collectivité, y compris son adresse, des détails sur son emploi dans

la collectivité, de l'information sur son véhicule, les caractéristiques physiques du délinquant, l'information sur sa peine et des renseignements sur sa surveillance.

E6-2 : La solution proposée doit permettre au SCC d'imprimer et de communiquer à ses partenaires internes et externes de l'information sur un délinquant dans la collectivité.

### **Logements dans la collectivité**

E7-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative au logement des délinquants en liberté sous condition (semi-liberté ou libération conditionnelle totale), en liberté d'office ou visés par une ordonnance de surveillance de longue durée (OSLD).

E7-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de suivre et de communiquer l'information relative à l'assignation à résidence, par exemple des renseignements sur le logement, sur l'assignation d'une place et sur l'heure de rentrée.

### **Suspension**

E8-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative à la suspension de la liberté du délinquant en raison, par exemple, d'un manquement aux conditions de la libération, de la nécessité de protéger la société, de l'imposition d'une nouvelle peine au délinquant ou du fait que le risque posé par le délinquant est impossible à gérer dans la collectivité.

E8-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information recueillie lors de l'entrevue postsuspension tenue avec le délinquant.

E8-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative à l'annulation de la suspension à la lumière de nouveaux renseignements reçus, d'un nouveau plan de libération ou de nouvelles conditions ou de la perte de compétence.

### **Révocation**

E9-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information relative à la révocation de la liberté sous condition par la Commission des libérations conditionnelles du Canada.

E9-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer l'information recueillie lors de l'entrevue postrévocation tenue avec le délinquant après son arrestation.

### **Mandats**

E10-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer, de délivrer, d'exécuter et de gérer des mandats d'arrestation à l'égard de délinquants en liberté illégale.

E10-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer, de délivrer, d'exécuter et de gérer des mandats de suspension à l'égard de délinquants.

E10-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer, de délivrer, d'exécuter et de gérer des mandats à l'égard de délinquants en permission de sortir sans escorte (PSSE) pour manquement

aux conditions, pour prévenir un manquement aux conditions ou pour protéger la société.

E10-4 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer, de délivrer, d'exécuter et de gérer des mandats à l'égard de délinquants en liberté conditionnelle, en liberté d'office ou visés par une ordonnance de surveillance de longue durée (OSLD).

E10-5 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer des mandats au CIPC ou à des organismes ou bureaux externes au besoin.

#### **Autorisations de voyage**

E11-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer et de gérer des autorisations de voyage pour les délinquants sous surveillance dans la collectivité qui doivent se déplacer au-delà de la zone de surveillance établie pour le délinquant.

E11-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de générer des avis à la police concernant les autorisations de voyage et de communiquer ses avis au Centre d'information de la police canadienne (CIPC).

E11-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer les autorisations de voyage et autres renseignements pertinents aux délinquants et aux partenaires et organisme externes.

E11-4 : La solution proposée doit permettre au SCC d'examiner les autorisations de voyage des délinquants ainsi que de capturer et de gérer les décisions rendues à ce sujet.

E11-5 : La solution proposée doit permettre au SCC d'aviser les victimes de tout voyage effectué par les délinquants.

E11-6 : La solution proposée doit permettre au SCC de rendre des comptes sur les autorisations de voyage accordées aux délinquants.

Rapports d'évaluation, <i>Initiative sur la santé mentale dans la collectivité</i> , dossier n° 394-2-51, novembre 2008.	Recommandation 3 : Le SCC devrait envisager et mettre en place des mécanismes pour améliorer la communication des renseignements dans les services de santé mentale en établissement et dans la collectivité ainsi que dans les équipes de gestion des cas.
Vérificateur général du Canada, <i>Rapport 6, La surveillance dans la</i>	Veiller à ce que les agents de libération conditionnelle surveillent les délinquants au moins à la fréquence exigée par les normes applicables et à ce qu'ils vérifient si les conditions particulières

<i>collectivité</i> , automne 2018.	imposées par la CLCC sont respectées. Il faut que le SCC renforce la surveillance de la conformité via ses systèmes existants de reddition de comptes.
-------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Capacité 17 : Gestion du rendement et rapports connexes

<p>Le SCC possède de nombreuses ressources internes fournissant des rapports ou des renseignements de nature statistique sur le rendement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendement en direct – Assure le suivi et la reddition de comptes sur les résultats obtenus tout au long de la peine du délinquant.</li> <li>• Cadre ministériel des résultats (CMR) – Outil en ligne ou tableau de bord qui présente de l’information sur le rendement et des résumés au sujet de plusieurs indicateurs du rendement du CMR.</li> <li>• Rapports automatisés de données appuyant la réinsertion (RADAR) – Ensemble de rapports sur les délinquants.</li> <li>• Portail de résultats, d’information et de mesures d’évaluation (PRIME) – Fournit des données globales sur le rendement du SCC.</li> <li>• Système intégré de rapports du SCC – Modernisé (SIR-M) – Un portrait de l’évolution dans le temps de l’information contenue dans le Système de gestion des délinquant(e)s (SGD) qui est suffisamment détaillé pour qu’on puisse cerner des tendances.</li> <li>• Outil intégré de rapports organisationnels – Utilisé pour rendre des comptes sur la conformité de la formation et expliquer comment le SCC surveille l’achèvement des formations obligatoires par ses employés.</li> </ul>	
<p>Le SCC compte actuellement sur un certain nombre d’outils redditionnels externes (par rapport au SGD) servant à suivre et à contrôler le rendement dans divers domaines. Étant donné que les outils ne sont ni flexibles ni dynamiques, le SCC a également investi lourdement dans un certain nombre d’experts (établissement, échelons régional et national) qui produisent des rapports ponctuels (demandes d’information) visant à bonifier l’information et à rendre des comptes sur un certain nombre d’aspects clés. Les travailleurs de première ligne doivent continuellement passer d’un système ou d’un outil à un autre pour accéder aux divers rapports clés qui leur sont utiles dans le cadre de leurs activités courantes.</p>	

<p>Les améliorations apportées à cette capacité permettront d'accroître l'efficacité, l'efficacité et la souplesse. Les résultats précis comprennent les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Souplesse accrue pour ce qui est de configurer les tableaux de bord et les rapports opérationnels pour veiller à ce que le personnel puisse bien analyser les nouveaux renseignements et les nouvelles tâches qui requièrent son attention.</li> <li>• Une approche plus uniforme menant à la création d'une expérience utilisateur simplifiée où le personnel de première ligne accède aisément aux renseignements qui lui sont utiles.</li> <li>• Recours accru à l'analytique des données, à l'intelligence artificielle et à l'apprentissage machine en vue de produire de meilleurs résultats pour l'organisation.</li> </ul>
<p>Une approche de la gestion et de la surveillance du rendement qui est plus conviviale, flexible et axée sur l'utilisateur.</p>
<p>E1 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer des mesures et des cibles opérationnelles pour le personnel de première ligne et aux échelons régional et national afin de réaliser ses objectifs stratégiques.</p> <p>E2 : La solution proposée doit permettre au SCC de suivre et de gérer les mesures et les cibles opérationnelles à l'échelon du personnel ainsi qu'aux échelons régional et national.</p> <p>E3 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer et de gérer des processus officiels et informels pour faciliter l'alignement du personnel et des ressources sur les objectifs stratégiques.</p> <p>E4 : La solution proposée doit permettre au SCC de formuler des prévisions en temps réel afin de cerner les indicateurs de mauvais rendement et d'apporter les rajustements qui s'imposent.</p> <p>E5 : La solution proposée doit permettre au SCC de concevoir et de générer des rapports personnalisés sur le rendement opérationnel du personnel de première ligne ainsi que du personnel et de la direction aux échelons régional et national.</p> <p>E6 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer de l'information à d'autres applications ministérielles qui fonctionnent à l'extérieur de la solution (p. ex : ressources humaines, finances).</p> <p>E7 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer et de gérer des représentations visuelles des</p>

données sur le rendement par rôle d'utilisateur et par type.

## Capacité 18 : Gestion des services aux victimes

Contexte : *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC)*

### Conditions pour protéger la victime

**133(3.1)** Si une victime ou la personne visée aux paragraphes 26(3) ou 142(3) lui fournit une déclaration à l'égard des pertes ou dommages qui lui ont été causés par la perpétration d'une infraction ou des effets que celle-ci a encore sur elle, notamment les préoccupations qu'elle a quant à sa sécurité, ou à l'égard de l'éventuelle libération du délinquant, l'autorité compétente impose au délinquant qui bénéficie d'une libération conditionnelle ou d'office ou d'une permission de sortir sans escorte les conditions — dont l'une pourrait porter que le délinquant doit s'abstenir d'avoir des contacts, notamment de communiquer par quelque moyen que ce soit, avec elle ou d'aller dans un lieu qui est précisé — qu'elle juge raisonnables et nécessaires pour protéger l'intéressée.

### Communication de renseignements à la victime

**142(1)** Sur demande de la victime, le président :

- **a)** communique à celle-ci les renseignements suivants :
  - (i)** le nom du délinquant,
  - (ii)** l'infraction dont il a été trouvé coupable et le tribunal qui l'a condamné,
  - (iii)** la date de début et la durée de la peine qu'il purge,
  - (iv)** les dates d'admissibilité et d'examen applicables aux permissions de sortir sans escorte ou à la libération conditionnelle;
- **b)** peut lui communiquer, tout ou partie des renseignements suivants si, à son avis, l'intérêt de la victime justifierait nettement une éventuelle violation de la vie privée du délinquant :
  - (i)** l'âge du délinquant,
  - (ii)** l'emplacement du pénitencier où il est détenu,
  - (iii)** la date de ses permissions de sortir sans escorte, de ses permissions de sortir avec escorte approuvées par la Commission au titre du

<p>paragraphe 746.1(2) du <a href="#">Code criminel</a>, de sa libération conditionnelle ou de sa libération d'office,</p> <p><b>(iv)</b> la date de toute audience prévue à l'égard de l'examen visé à l'article 130,</p> <p><b>(v)</b> les conditions dont est assortie la permission de sortir sans escorte et les raisons de celle-ci, ainsi que les conditions de la libération conditionnelle ou d'office,</p> <p><b>(vi)</b> sa destination lors de sa mise en liberté et son éventuel rapprochement de la victime, selon son itinéraire,</p> <p><b>(vii)</b> s'il est sous garde et, le cas échéant, les raisons pour lesquelles il ne l'est pas,</p> <p><b>(viii)</b> si le délinquant a interjeté appel en vertu de l'article 147 et, le cas échéant, la décision rendue au titre de celui-ci,</p> <p><b>(ix)</b> si le délinquant a renoncé à son droit à une audience au titre du paragraphe 140(1), le motif de la renonciation, le cas échéant.</p> <p>La majeure partie de la <i>Charte canadienne des droits des victimes</i> est entrée en vigueur en juillet 2015. La <i>Charte</i> a renforcé le droit de toute victime d'obtenir des renseignements sur la mise en liberté sous condition d'un délinquant, le droit à ce que sa sécurité soit prise en considération et le droit de donner son point de vue en ce qui concerne les décisions qui touchent ses intérêts.</p>
<p>Dans le Module des applications pour les victimes (MAV), certaines tâches s'avèrent inutilement rigides et fastidieuses en raison des nombreuses étapes qu'elles supposent. De plus, l'absence d'une fonctionnalité de traitement de texte intégrée occasionne des pertes de temps et soulève des préoccupations en matière de sécurité, car les utilisateurs doivent enregistrer les documents localement, y apporter des changements, téléverser les nouveaux documents, puis supprimer la copie locale.</p>
<p>Les améliorations apportées à cette capacité permettront d'accroître l'efficacité, l'efficacité et la souplesse. Les résultats précis comprennent les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduire le temps consacré aux tâches liées aux victimes grâce à des procédures opérationnelles simplifiées.</li> </ul>

- Intégrer une fonctionnalité de traitement de texte à la solution afin d'éviter à l'utilisateur de devoir enregistrer une copie locale (bureau et disques personnels/partagés).
- Procurer à l'utilisateur des enchaînements des processus opérationnels simples et concis pour la réalisation de tâches courantes.

Le SCC envisage une solution qui procure au personnel un accès aisé à l'information touchant les victimes, qui permet au personnel de réaliser les tâches et les activités liées aux victimes de façon claire et concise et qui atténue le besoin d'ouvrir et de modifier des documents dans une application externe et d'enregistrer ceux-ci sur un disque personnel externe ou sur un lecteur réseau.

### **Inscription des victimes**

E1-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de recevoir, de capturer et de gérer les renseignements d'inscription soumis au Portail des victimes par des membres du public demandant à être reconnus comme victimes de délinquants.

E1-2 : La solution proposée doit permettre au SCC et à la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC) de capturer, d'examiner et de gérer les demandes d'inscription comme victime ainsi que les décisions d'approuver ou de rejeter ces demandes.

E1-3 : La solution proposée doit permettre au SCC et à la CLCC d'approuver ou de rejeter des demandes d'inscription comme victime de façon indépendante (c.-à-d. qu'une personne peut être reconnue en tant que victime par le SCC, mais pas par la CLCC, ou vice versa, ou par les deux organismes).

### **Inscription des représentants de victimes**

E2-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de recevoir, de capturer et de gérer les renseignements d'inscription soumis au Portail des victimes par des personnes ou des organismes demandant à être reconnus comme représentants d'une victime.

E2-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer, d'examiner et de gérer les demandes d'inscription comme représentant d'une victime ainsi que les décisions d'approuver ou de rejeter ces demandes.

### **Coordonnées des victimes et des représentants**

E3-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer des renseignements personnels au sujet des victimes inscrites, notamment les suivants : nom(s), date de naissance, adresse(s), courriel, numéro(s) de téléphone, information sur le représentant, préférences de communication.



E3-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer des renseignements au sujet des représentants désignés de victimes, notamment les suivants : nom(s), organismes, adresse(s), courriel, numéro(s) de téléphone, lien avec la victime, préférences de communication avec la victime.

#### **Communication d'information aux victimes et aux représentants**

E4-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer aux victimes inscrites de l'information au sujet des délinquants qui leur ont fait du mal et d'aviser les victimes des mouvements, transfèrements, mises en liberté et autres renseignements liés aux délinquants susceptibles de les intéresser.

E4-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer aux représentants de victimes de l'information au sujet des délinquants qui ont fait du mal à celles-ci et d'aviser les représentants des mouvements, transfèrements, mises en liberté et autres renseignements liés aux délinquants susceptibles d'intéresser les victimes qu'ils représentent.

E4-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer les paramètres de notification des victimes déterminés par les victimes et les représentants de victimes pour veiller à ce que les victimes reçoivent seulement l'information demandée au sujet du ou des délinquants qui leur ont fait du mal.

#### **Renseignements tirés de la correspondance des victimes**

E5-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer des renseignements tirés de la correspondance reçue de victimes inscrites et de représentants de victimes (p. ex. : lettres, déclarations de victimes, ordonnances de la cour).

E5-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de capturer et de gérer des renseignements tirés de la correspondance de la CLCC (p. ex. : déclarations de victimes, demandes pour assister à une audience de libération conditionnelle en tant qu'observateur, demandes de copies de décisions de la CLCC) reçue par les victimes.

E5-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de communiquer certains renseignements reçus de victimes inscrites aux délinquants si l'information sera prise en compte dans le cadre d'un processus décisionnel les concernant.

#### **Notifications**

E6-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de générer et de gérer des notifications servant à informer des services internes et des organismes externes (p. ex. la CLCC) du fait que le Service dispose de renseignements sur la victime qui requièrent la prise de mesures supplémentaires.

E6-2 : La solution proposée doit permettre au SCC de générer, de gérer et d'afficher des notifications à l'intention des membres du personnel lorsque la mise en liberté d'un délinquant (p. ex. : libération d'office, semi-liberté, libération conditionnelle totale) suppose d'informer des victimes inscrites.

E6-3 : La solution proposée doit permettre au SCC de générer, de gérer et de distribuer des notifications à l'intention des victimes et des représentants de victimes pour les aviser d'événements précis ou de décisions émanant du SCC ou de la CLCC qui concernent un délinquant.

**Correspondance destinée aux victimes**

E7-1 : La solution proposée doit permettre au SCC de créer, de générer et de gérer la correspondance (lettres et documents) destinée aux victimes inscrites et aux représentants de victimes.

## Annexe C – Capacités techniques

### Exigences non fonctionnelles

<p>L'actuel Système de gestion des délinquant(e)s (SGD) du Service correctionnel du Canada (SCC) n'appuie pas adéquatement le cadre législatif, les priorités, les engagements et les besoins changeants des utilisateurs, ce qui entraîne des problèmes au chapitre du rendement organisationnel.</p> <p>Le SGD accuse son âge : nombre de ses composantes sont en fin de vie ou sont en passe de l'atteindre, et le manque de flexibilité qui en découle limite et mine la capacité du SCC de combler les lacunes en matière de rendement.</p>
<p><b>Observation des exigences de la loi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les lois précisent habituellement que toute modification législative doit entrer en vigueur dans les 90 jours suivant son adoption. Or, avec la suite bureautique actuelle et son calendrier de mises à jour et de mises à niveau, il n'est pas facile de respecter cette exigence. Comme la maintenance devient de plus en plus difficile, l'organisation risque de ne pas être en mesure de mettre en œuvre les modifications législatives en temps utile.</li> </ul> <p><b>Désuétude des anciennes solutions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'ensemble du système est vieillissant et complexe en ce qui a trait au partage et à la maintenance des données. Certains logiciels et outils tiers utilisés ne sont plus pris en charge.</li> </ul> <p><b>Capacités de production de rapports et d'analytique avancées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Il faut moderniser le SGD pour répondre aux exigences opérationnelles changeantes en ce qui concerne les capacités de production de rapports et d'analytique avancées, ainsi que pour combler les besoins d'une organisation en constante évolution qui nécessite un accès à des données plus solides et mieux structurées aux fins de la reddition de comptes.</li> <li>➤ Compte tenu de la richesse des données du SGD, un système modernisé permettrait d'effectuer des analyses afin de faciliter la prise de décisions présomptives en temps opportun et avec exactitude, d'établir des normes d'automatisation des rapports, de formuler des stratégies de gestion de la population carcérale et de consulter « en temps réel » les renseignements de sécurité comme les délinquants incompatibles, l'affiliation à un gang et d'autres alertes et notifications liées aux délinquants.</li> </ul> <p><b>Les anciennes solutions : un obstacle à la mise en place de pratiques correctionnelles efficaces</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les responsables des opérations du SCC doivent changer leur approche de gestion des cas des délinquants. La solution actuelle n'appuie pas l'intention stratégique du SCC de respecter les nouvelles exigences opérationnelles. La modification de systèmes fragmentés coûte cher et prend du temps. Il y a longtemps que le SCC a besoin d'une solution plus économique,</li> </ul>

intuitive et souple.
Un SGD modernisé rehaussera la qualité et l'ampleur du rendement au travail. Le réinvestissement des ressources vers les priorités organisationnelles du SCC augmentera le nombre d'interventions auprès des délinquants, d'évaluations, de règlements des griefs et d'examens ainsi que l'efficacité de la prestation des programmes, qui représentent tous une valeur accrue pour le Service.
<p>Implémenter une solution de gestion des délinquants moderne et intégrée qui débouchera sur les résultats suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• communication rapide et fiable de données exactes aux partenaires du système de justice pénale aux échelons fédéral, provincial/territorial et municipal;</li> <li>• amélioration des données utilisées aux fins de la sélection de programmes pour les délinquants (les délinquants seront mieux préparés pour la première admissibilité à la libération conditionnelle, et les résultats en matière de sécurité publique seront améliorés);</li> <li>• efficacité accrue dans la prestation des services de gestion des délinquants;</li> <li>• amélioration de l'efficacité du traitement et de la gestion des délinquants;</li> <li>• souplesse accrue pour ce qui est de répondre à l'évolution des besoins législatifs et aux demandes des intervenants.</li> </ul>
<p><b>1. Architecture (technique et application)</b></p> <p>1.1. La solution devrait être évolutive, abordable et maintenable et reposer sur une interface utilisateur graphique présentée au moyen d'un navigateur Web standard.</p> <p>1.2. La solution proposée serait hébergée, de préférence, au moyen d'une infrastructure infonuagique. Il faut qu'on puisse y verser des renseignements désignés Protégé B.</p> <p>1.3. Le modèle de conception de l'application proposée devrait s'articuler autour des capacités opérationnelles. Les relations entre les modules de l'application devraient être assez souples pour qu'on puisse procéder progressivement à l'implémentation et au déploiement.</p> <p>1.4. La solution proposée doit s'assortir d'un répertoire d'interfaces API (interface de programmation d'application) mises à la disposition des développeurs de systèmes externes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le répertoire d'interfaces API doit permettre de proposer une fonctionnalité opérationnelle qui permet la consommation externe d'information et la fourniture d'information aux fins de l'utilisation des capacités opérationnelles.</li> </ul>

- Les interfaces API doivent être accessibles à partir d'une boutique d'API qui sera désignée par le SCC.
- Toutes les interfaces API doivent être conformes aux Normes du gouvernement du Canada sur les API et utiliser le protocole S-HTTP.

1.5. La solution proposée doit pouvoir utiliser les API fournies par le SCC ou des partenaires externes pour accéder aux données d'un magasin de données détenu et géré par le SCC lorsque cela est nécessaire pour conclure une transaction.

1.6. La solution devrait reposer sur une architecture distribuée permettant une mise à l'échelle verticale ou horizontale, au besoin.

1.7. Le système devrait soutenir l'utilisation d'environnements multiples et comprendre au moins les trois environnements suivants : production, essais et formation et développement.

1.8. Le système devrait pouvoir accueillir des outils d'essai automatisés permettant au SCC de simuler des essais de charge et de régression.

1.9. Prise en charge des fuseaux horaires (capture des données et de l'heure, calculs) : La solution doit tenir compte des divers fuseaux horaires des installations du SCC et refléter le fuseau horaire propre à chaque région, p. ex. un dossier créé dans l'application à 13 h, HNC, devrait refléter cette plage horaire, au lieu d'indiquer 10 h, HNE.

1.10. Capacité d'accueil du service

- L'application doit être en mesure de soutenir au moins 15 000 comptes d'utilisateur.
- L'application doit être en mesure d'accepter au moins 2 000 utilisateurs en même temps en période de pointe.

1.11. La solution doit permettre la capture de signatures électroniques à l'aide d'une méthode acceptable pour le Canada, conformément au *Règlement sur les signatures électroniques sécurisées*.

- <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2005-30/page-1.html>
- On pourrait tout de même exiger une capacité de capture de signatures manuscrites pouvant être reliée à un système ou dépôt externe de gestion de documents.

## 2. Sécurité

2.1. Vie privée – Protection des renseignements personnels : Le Canada a l'obligation de veiller au respect des lois, des règlements et des politiques du pays qui ont trait à la protection des renseignements personnels. Le cas échéant, les institutions fédérales doivent s'assurer que les renseignements personnels sont protégés conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

- *Politique sur la protection de la vie privée*, juillet 2018 : <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12510&section=html>

- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE), 21 juin 2019 : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-8.6/index.html>

2.2. Cote de sécurité du gouvernement du Canada : Le gouvernement du Canada souscrit aux principes énoncés dans la publication intitulée *La gestion des risques liés à la sécurité des TI : Une méthode axée sur le cycle de vie* (ITSEG-33), élaborée par le Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC). Ce document présente les processus recommandés par le CSTC pour veiller à ce que la sécurité soit assurée dès le départ de la mise en œuvre des TI.

- <https://cyber.gc.ca/fr/orientation/aperçu-itseg-33>
- Le mappage de la conformité des contrôles peut s'effectuer à partir d'autres normes (p. ex. : NIST), mais devra être vérifié par le SCC dans le cadre du processus de certification et d'accréditation en matière de sécurité.

2.3. La solution doit appliquer et prendre en charge les contrôles de sécurité requis en ce qui concerne les systèmes et les données de niveau Protégé B.

2.4. **Chiffrement des données** : Toutes les données doivent être chiffrées en transit et au repos. Toute communication de données entre le système et les applications d'interface doit être envoyée sous forme chiffrée.

- Le système devrait s'appuyer sur l'orientation fournie par le Centre de la sécurité des télécommunications (CST) à l'égard des algorithmes cryptographiques pouvant être utilisés :
  - *Algorithmes cryptographiques pour l'information NON CLASSIFIÉ, PROTÉGÉ A et PROTÉGÉ B* (ITSP.40.111) <https://cyber.gc.ca/fr/orientation/algorithmes-cryptographiques-pour-linformation-non-classifie-protege-et-protege-b>
  - *Conseils sur la configuration sécurisée des protocoles réseau* (ITSP.40.062) <https://cyber.gc.ca/fr/orientation/conseils-sur-la-configuration-securisee-des-protocoles-reseau-itsp40062>

2.5. **Résidence des données** : La solution du fournisseur doit être conforme à l'Orientation relative à la résidence des données électroniques du SCT. Tout accès à des données désignées Protégé B doit être effectué à partir du Canada, et toutes les données doivent demeurer au Canada en transit et au repos.

- <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/technologiques-modernes-nouveaux/orientation-relative-residence-donnees-electroniques.html>

2.6. **Sécurité des interfaces API** : Le système doit prendre en charge des outils modernes d'authentification des interfaces API (p. ex. : OAuth2 ou JWT RSA/HMAC).

2.7. **Transfert sécurisé de fichiers** : Le système doit prendre en charge l'utilisation d'une fonction de transfert sécurisé de fichiers pour l'échange de messages avec des systèmes partenaires à

l'intérieur ou à l'extérieur du SCC.

2.8. Le système met en œuvre TLS 1.2, ou des versions ultérieures, et utilise des algorithmes et des certificats cryptographiques pris en charge, comme le décrit le CST;

- [Conseils sur la configuration sécurisée des protocoles réseau \(ITSP.40.062\), section 3.1 relative aux suites de chiffrement TLS](#)
- [Algorithmes cryptographiques pour l'information NON CLASSIFIÉ, PROTÉGÉ A et PROTÉGÉ B \(ITSP.40.111\)](#)

### **3. Continuité des activités**

3.1. Une disponibilité élevée sera exigée : le système devra être accessible 99,9 % du temps. Une définition précise du terme « temps de disponibilité » sera établie de concert avec le fournisseur de la solution.

3.2. Reprise après sinistre : La solution doit être dotée d'un dispositif de basculement permettant la reprise des activités à un autre endroit après un sinistre. Les installations de secours doivent se trouver à au moins 100 km et être alimentées par un réseau électrique différent.

3.3. La solution devrait prendre en charge une redondance positive intégrale en temps réel permettant le basculement transparent d'une infrastructure à une autre.

### **4. Accessibilité**

4.1. Des technologies d'accès et d'adaptation sont exigées pour qu'on puisse répondre aux besoins des malvoyants et/ou des personnes handicapées.

4.2. Le système doit être conforme à la Norme sur l'accessibilité des sites Web du Secrétariat du Conseil du Trésor :

- <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601>

4.3. Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0

- <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>

### **5. Soutien bilingue**

5.1. La solution doit offrir et prendre en charge des fonctionnalités dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français). Toutes les instances de l'application devraient pouvoir fournir aux utilisateurs un soutien dans la langue officielle de leur choix.

### **6. Faculté d'adaptation et souplesse**

6.1. Le système devrait posséder la capacité requise et être doté du processus défini pour l'intégration d'innovations technologiques dans son architecture et pour l'amélioration de la résilience et du rendement de l'application.

6.2. Le système doit être flexible et offrir la possibilité d'intégrer et de déployer rapidement de

nouvelles capacités, améliorations et corrections avec un minimum d'incidence sur les autres composantes du système.

## **7. Matériel informatique de l'utilisateur final**

7.1. La solution doit fonctionner sur les postes de travail standard du SCC, habituellement configurés comme suit :

- Microsoft Windows 10 CBB, 64 bits
- Microsoft Office 2016, 32 bits
- Internet Explorer 11 et +, Microsoft Edge 25 et + et Google Chrome 48 et +.
- Java 8\_X, Java 9.x
- .NET 4x (ou plus)

7.2. La solution doit prendre en charge les appareils mobiles.

- Interface utilisateur réactive, soutien mobile multiplateforme (Android 7 et plus, iOS 10 et plus et Windows).
- La prise en charge de capacités de stockage et de retransmission ou de synchronisation et de mise en antémémoire hors connexion est souhaitable.

## **8. Convivialité**

8.1. Toutes les configurations d'écrans vendus dans le commerce devraient être conformes aux normes et aux pratiques exemplaires relatives à la conception d'interfaces utilisateur et d'expériences utilisateur et au développement d'interfaces.

8.2. La solution devrait fournir un service de dépannage en ligne qui tient compte du contenu et est indexé au guide. Elle doit renfermer des directives sur l'utilisation de chaque fonction dans les deux langues officielles.

8.3. Le système devrait être optimisé pour plusieurs appareils et offrir des modalités de saisie multiples (clavier, souris, touché, etc.).

8.4. Le système devrait prendre en charge la capture et l'affichage de caractères spéciaux, notamment des caractères français.

8.5. La solution doit permettre aux utilisateurs de se déplacer (en avant et en arrière) entre les écrans dans un processus multi-écrans sans perdre de données.

8.6. La solution doit permettre à un utilisateur autorisé (administrateur système) de configurer des messages que les utilisateurs pourraient reconnaître lors de la connexion.

8.7. La solution doit stocker et afficher les unités de mesure à l'aide de systèmes métriques et impériaux.



8.8. La solution doit prendre en charge la numérisation de documents et permettre aux utilisateurs de les numériser, les enregistrer, les récupérer, les caviarder, les version et les afficher.

## **9. Gestion de l'information**

9.1. Production de rapports : L'application doit permettre de générer des statistiques et des rapports sur tous les aspects de ses fonctions, au besoin.

9.2. Gestion du cycle de vie/tenue des documents :

- L'application doit permettre l'utilisation de plans de classification et de critères de conservation connexes propres à différents services (périodes de conservation et déclencheurs de conservation) et nécessaires pour la gestion et l'élimination de toutes les données.
- Elle doit permettre de verrouiller, d'extraire et de supprimer de façon permanente les renseignements/données contenus dans toutes les bases de données et tous les systèmes, serveurs et dépôts.

9.3. La solution doit permettre de regrouper toutes les données/tous les renseignements relatifs à un sujet ou à un cas particulier et d'extraire un exposé des faits complet dans des formats conformes aux exigences minimales de Bibliothèque et Archives Canada pour le transfert et la viabilité numérique des ressources documentaires à valeur durable.

## **10. Accès aux données**

10.1. Les données doivent être consultées à partir de la source autorisée, et les données capturées grâce à la solution fournie doivent être accessibles au moyen d'une interface API.

10.2. La conception de la solution devrait également refléter le besoin de transmettre de l'information à l'interne et à l'externe grâce au transfert sécurisé de fichiers (p ex. : ETC).

10.3. Protections de la base de données : La solution doit permettre le verrouillage de champs et de dossiers pour protéger l'intégrité des données lorsque plusieurs utilisateurs ont accès au même dossier.

## **11. Gestion des comptes et administration du système**

11.1. La solution doit pouvoir intégrer l'authentification fédérée Active Directory comme solution privilégiée pour les utilisateurs internes.

11.2. L'application doit respecter toutes les autorisations approuvées en fonction d'un modèle de contrôle d'accès axé sur les rôles qui prend en charge :

- l'attribution de rôles;
- l'autorisation selon le rôle;
- l'autorisation d'accorder des permissions.

11.3. Le système devrait offrir la possibilité d'attribuer des droits d'administrateur à des utilisateurs précis afin de leur permettre de réaliser des tâches particulières d'administration des comptes et des systèmes (p. ex. : gérer et modifier certaines données sur les utilisateurs, gérer les métadonnées).

11.4. La solution doit accueillir le matériel périphérique qui permet l'authentification des utilisateurs ou des délinquants au moyen de l'authentification à deux facteurs.

## **12. Alertes et contrôles de système**

12.1. La solution devrait être conçue et implémentée de façon à faciliter le contrôle, la mesure et la fiabilité, et l'architecture de TI appuiera le déroulement des processus opérationnels.

12.2. Le système doit être doté d'outils opérationnels et analytiques efficaces permettant au SCC de connaître, de mesurer et de contrôler le rendement du système en temps réel et au moyen d'analyses historiques.

12.3. La solution doit prévoir des alertes proactives à l'égard de l'intégrité globale du système qui touchent, entre autres :

- les interfaces API;
- les connexions aux systèmes externes;
- les processus système, notamment les composantes essentielles au bon fonctionnement du système;
- les interfaces utilisateur du système;
- la base de données;
- le rendement et le débit.

## **13. Vérifications et journalisation**

13.1. La solution doit offrir une fonctionnalité de vérification et de journalisation sécurisée permettant d'enregistrer divers niveaux d'information pour chaque opération réalisée dans le système. La fonctionnalité de piste de vérification sécurisée devrait permettre d'enregistrer des événements, de modifier les données, etc. Un accès sécurisé aux données sur la piste de vérification est requis aux fins de la reddition de comptes, et ces données doivent être conservées conformément aux lois, aux politiques et aux directives en vigueur.

13.2. Intégrité de l'information et du système : L'application doit détecter les conditions d'erreur ayant une incidence sur la sécurité et générer les entrées de journal et les messages d'erreur appropriés.

## **14. Exigences réseau**

14.1. La solution doit fonctionner dans un réseau étendu où les vitesses de connexion peuvent varier. La solution doit refléter le fait que certains utilisateurs en région éloignée n'ont pas un accès Internet haute vitesse.

- 1,5 Mbps nominal entre les sites et les centres de données
- Les petits bureaux plus éloignés se connectent à 1,0 Mbps nominal

## **15. Accès de tiers et échange d'information avec des tiers**

15.1. L'architecture de la solution doit permettre un échange d'information fiable et sécurisé avec les partenaires du SCC dans le système de justice pénale. Ces partenaires comprennent actuellement:

- Établissements résidentiels communautaires (ERC) / Organismes d'évaluation communautaire et de surveillance des libérations conditionnelles (CAP)
- Services correctionnels provinciaux et territoriaux
- Commissions provinciales des libérations conditionnelles
- Services de police à tous les niveaux
- Registre ontarien des délinquants sexuels
- Registre national des délinquants sexuels
- Centre d'information de la police canadienne (CIPC)
- Procureurs de la Couronne
- Tribunaux
- Citoyenneté et immigration Canada
- Agence du revenu du Canada
- Emploi et Développement social Canada
- Service Canada
- Passeport Canada
- Statistique Canada

<b>Normes numériques du gouvernement du Canada :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/normes-numeriques-gouvernement-canada.html">https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/normes-numeriques-gouvernement-canada.html</a></li> </ul>

## Annexe D – Questions à l’industrie

Le SCC demande aux répondants de fournir des réponses écrites à chacune des questions ci-dessous.

Veillez vous assurer que vos réponses sont détaillées et que vos commentaires sont justifiés.

N° de la question	Domaine	Description

N° de la question	Domaine	Description
Q1	Profil de l'entreprise	<p>Veuillez fournir une brève description de votre entreprise, de ses installations, de ses emplacements et du type de produits ou de services qu'elle offre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Dans quel ou quels pays se trouvent vos installations?</li> <li>ii. Dans quel ou quels pays votre entreprise exerce-t-elle ses activités?</li> <li>iii. Depuis combien de temps votre entreprise est-elle en activité?</li> <li>iv. Décrivez vos produits, vos capacités et votre expérience susceptibles d'être utiles en matière de gestion des délinquants.</li> </ul> <p>Votre entreprise a-t-elle déjà obtenu une attestation de sécurité l'autorisant à collaborer avec le gouvernement du Canada? Le cas échéant, veuillez fournir votre niveau d'autorisation de sécurité.</p>
Q2	Portée des services	<p>Quel est votre avis sur la portée des services décrits à la section 4? Selon vous, y a-t-il lieu d'ajouter d'autres services?</p>
Q3	Exigences organisationnelles et exigences liées à la solution	<p>Quels sont vos commentaires sur les exigences proposées à la section 5? Veuillez nous faire part de toute préoccupation concernant l'utilisation des exigences identifiées comme critères obligatoires dans le cadre de la demande de propositions ou la façon dont elles pourraient être améliorées.</p>
Q4	Capacités opérationnelles	<p>Décrivez comment votre solution répondrait aux exigences en matière de capacités décrites à l'annexe B.</p>

N° de la question	Domaine	Description
Q5	Capacités opérationnelles	Y a-t-il des capacités ou des exigences opérationnelles énumérées à l'annexe B qui ne sont pas actuellement prises en compte par votre solution? Veuillez fournir des commentaires qui mettent spécifiquement en évidence les capacités ou les besoins problématiques. La solution que vous proposez offre-t-elle des capacités opérationnelles supplémentaires que le SCC devrait envisager?
Q6	Capacités opérationnelles	Que pensez-vous des descriptions et des exigences relatives aux capacités opérationnelles qui figurent à l'annexe B? Veuillez mentionner toute lacune importante dans les exigences présentées ou la façon dont les exigences pourraient être améliorées.
Q7	Capacités opérationnelles	Outre les exigences figurant à l'annexe B pour chaque capacité opérationnelle, de quels renseignements supplémentaires auriez-vous besoin afin de fournir une estimation des efforts requis pour la mise en œuvre des capacités?
Q8	Capacités opérationnelles	Quelles capacités opérationnelles, ou quels groupes de capacités, recommanderiez-vous de mettre en œuvre en premier lieu (voir l'annexe B pour plus de détails)? Veuillez justifier vos recommandations.
Q9	Capacités techniques	Quel est votre avis sur les capacités techniques décrites à l'annexe C? Veuillez nous faire part des lacunes notables dans les exigences formulées et des améliorations importantes qui pourraient être apportées.

N° de la question	Domaine	Description
Q10	Capacités techniques	Le SCC entend rester propriétaire de la source de données faisant autorité sur les délinquants, les établissements et d'autres domaines clés. Que pensez-vous de cette approche? Décrivez comment la solution que vous proposez s'intégrerait aux architectures de données maîtres et de données de référence, particulièrement si votre solution doit exploiter des données provenant d'une source externe faisant autorité.
Q11	Composants potentiels de la solution	Décrivez la gamme de produits et les fonctionnalités offertes par votre solution par rapport aux exigences relatives aux capacités opérationnelles provisoires figurant à l'annexe B. Veuillez fournir une liste de tout logiciel tiers nécessaire pour compléter la suite de solutions.
Q12	Gestion de l'information	Quels mécanismes ou processus votre solution fournit-elle : <ul style="list-style-type: none"> <li>i. pour protéger l'entrée des données?</li> <li>ii. pour conserver et éliminer les données?</li> <li>iii. pour regrouper les données et les transférer au GC si la solution est éliminée?</li> <li>iv. pour rendre compte des incidents de sécurité et des infractions à la sécurité en matière de TI?</li> <li>v. pour assurer la reprise après catastrophe et la continuité des opérations?</li> </ul>
Q13	Exigences relatives à la sécurité	Quel est votre avis sur les exigences de sécurité envisagées dans cette DDR? Veuillez vous assurer que votre réponse indique, notamment, les enjeux, les préoccupations ou les recommandations concernant les exigences en matière de sécurité.

N° de la question	Domaine	Description
Q14	Emplacement des données	La solution doit être conforme à l’Orientation relative à la résidence des données électroniques du Secrétariat du Conseil du Trésor. Tout accès aux données « Protégé B » doit être entrepris depuis le Canada et toutes les données doivent demeurer au Canada, qu’il s’agisse de données en transit ou de données stockées ( <a href="https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/technologiques-modernes-nouveaux/orientation-relative-residence-donnees-electroniques.html">https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/technologiques-modernes-nouveaux/orientation-relative-residence-donnees-electroniques.html</a> ). Décrivez le processus et le modèle de soutien à la production que vous recommanderiez afin de respecter cette exigence.
Q15	Personnalisation	Le SCC souhaite limiter au minimum toute personnalisation liée aux éléments fondamentaux de sa solution. Idéalement, les modifications visant à prendre en charge les exigences opérationnelles devraient être effectuées par le biais de la configuration et non de la personnalisation. Décrivez comment le produit peut être adapté pour répondre à un éventail élargi de besoins des utilisateurs sans compromettre la configuration de base commune.
Q16	Intégration	Décrivez les outils et les capacités fournis dans le cadre de la solution proposée pour assurer le lien avec les applications et systèmes existants du SCC.
Q17	Intégration	Décrivez comment la solution proposée pourrait être intégrée à une plateforme de communication et de collaboration unifiée et basée sur l’infonuagique, telle que Microsoft Teams, Slack ou Google Hangouts, pour la collaboration entre le personnel ainsi que pour les interactions entre le personnel et les délinquants.



N° de la question	Domaine	Description
Q18	Feuille de route des produits	Décrivez la vision concernant la façon dont la solution pourrait évoluer en fonction des progrès technologiques (mobilité et appareils des utilisateurs, virtualisation, architectures d'hébergement, intelligence informelle, autres considérations techniques). Veuillez préciser l'évolution du produit et les améliorations qui y ont été apportées au cours des cinq dernières années (y compris les mises à niveau techniques ou les changements d'architecture) et fournir votre feuille de route actuelle.
Q19	Options d'hébergement	Veuillez décrire le ou les modèles d'hébergement que vous proposez ou soutenez, p. ex. « hébergé », « SaaS », « sur place », ou autre. Quels modèles recommanderiez-vous pour le SCC, en fonction de la solution que vous proposez? Si vous proposez une option « sur place », veuillez décrire les exigences et les options en matière d'infrastructure, y compris la capacité type du serveur et la capacité de stockage, le système d'exploitation et le système de gestion de base de données.
Q20	Fournisseur de solution	Êtes-vous l'éditeur de la solution logicielle proposée ou un intégrateur de solutions chargé de la mise en œuvre d'une solution produite par une entité distincte? Dans ce dernier cas, veuillez décrire votre relation avec l'entité chargée de produire la solution.
Q21	Fournisseur de solution	Afin de fournir l'ensemble des capacités requises, devrez-vous vous associer à un autre fournisseur? Le cas échéant, veuillez décrire votre relation avec chaque partenaire.
Q22	Responsabilités du SCC	Qu'attendez-vous du SCC lors de l'intégration initiale et de la mise en œuvre de la solution, ainsi que pendant le soutien continu?
Q23	Coût et calendrier	Quels sont le coût et les délais typiques pour des mises en œuvre semblables, en tout ou en partie?

N° de la question	Domaine	Description
Q24	Gestion du changement et formation	<p>À l’occasion, différents groupes d’utilisateurs ont besoin de différents types de formation et de services professionnels en ce qui a trait au soutien pour la solution. Décrivez vos capacités à ce chapitre, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Quels outils ou capacités peuvent être fournis pour faciliter la transition au sein d’une organisation d’un système existant au système proposé (p. ex. migration des données, cartographie des processus, configuration des systèmes, etc.)?</li> <li>ii. Quelle est la formation et quels sont les services professionnels offerts directement par votre entreprise et comment sont-ils soutenus? Indiquez le nombre approximatif de ressources, leur niveau de certification et leur disponibilité.</li> </ul>
Q25	Activités courantes	<p>Le SCC devra soutenir un groupe d’utilisateurs internes. Donnez un aperçu du modèle que vous recommanderiez et une estimation des ressources nécessaires pour soutenir le fonctionnement continu du système associé à la solution proposée, compte tenu du scénario de 15 000 utilisateurs internes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Décrivez le niveau d’expertise, de certification (s’il y a lieu) et de formation requis par les équipes de soutien et les utilisateurs d’une unité opérationnelle pour assurer le soutien efficace de l’application.</li> <li>ii. Décrivez les responsabilités que vous proposez et le processus de soutien à ces utilisateurs.</li> </ul>
Q26	Mise à l’essai	Quelle est l’approche standard en matière de mise à l’essai pour des solutions semblables, en tout ou en partie?

N° de la question	Domaine	Description
Q27	Mise à l'essai	Avez-vous recours aux essais automatisés dans le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre de produits ou de solutions? Le cas échéant, veuillez décrire comment ceux-ci sont utilisés, y compris la portée des essais, les outils et les processus utilisés.
Q28	Processus lié au cycle de livraison	Veuillez décrire le cycle et la méthodologie de livraison de votre logiciel.
Q29	Demandes de modification	Quel est le processus relatif aux demandes de modification de logiciel lié à la solution proposée? Comment l'ordre de priorité des demandes de fonctionnalités nouvelles ou améliorées est-il établi parmi les clients? Comment les éléments urgents tels que les modifications législatives assorties de dates de mise en œuvre fermes seraient-ils pris en compte dans le cadre de ce processus?
Q30	Migration	Sur la base de votre connaissance des activités du SCC et de votre expérience de la mise en œuvre de solutions similaires, quelle est l'approche de migration suggérée pour faire passer un client de ses anciens processus à la solution proposée? Quel échéancier devrait être envisagé et comment minimiseriez-vous les perturbations potentielles des activités actuelles du SCC?
Q31	Défis liés à la mise en œuvre	Quelles difficultés la conception et la mise en œuvre d'un SGD modernisé risquent-elles d'entraîner, et comment pourront-elles être surmontées? Quelles considérations propres au milieu correctionnel faudra-t-il prendre en compte? Comment envisagez-vous de déployer ce système?
Q32	Bilinguisme	Veuillez expliquer les langues ou les jeux de caractères qui seront supportés par la solution en vue de l'importation, de l'exportation et de la saisie manuelle des données.
Q33	Accessibilité	Quels sont les mécanismes en place pour respecter les Règles pour l'accessibilité des contenus Web?

N° de la question	Domaine	Description
Q34	Modèle de coûts	<p>Veuillez décrire les modèles de coûts possibles pour une solution appartenant au fournisseur (p. ex. licence permanente, abonnement, licence d'utilisateur, d'appareil, d'unité centrale de traitement ou de serveur, d'organisme ou d'entreprise, etc.).</p> <p>Veuillez également décrire le modèle de coûts de l'entretien et du soutien, y compris les versions standard ainsi que les améliorations postérieures à la mise en œuvre.</p>
Q35	Risques	D'après votre expérience, quels sont les plus grands risques auxquels le SCC est susceptible de faire face dans l'exécution de ce projet?