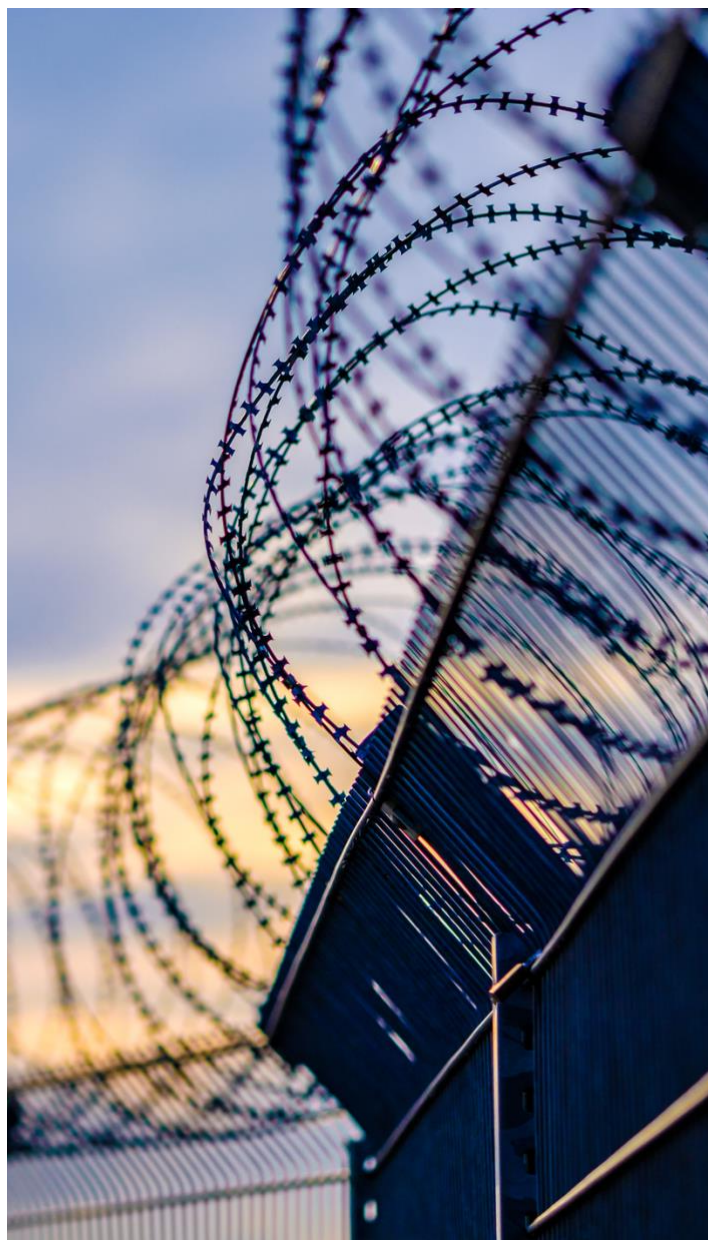


« Un accès difficile et une mobilisation déficiente : rapport sur les expériences des femmes incarcérées et l'usage des mécanismes de plaintes et de griefs en établissement carcéral »

Analyse et rédaction du rapport par Ismehen Melouka, candidate au doctorat en criminologie, Université de Montréal

Projet de recherche sous la direction des professeur.es Amissi Manorabona, LL. D., Faculté de droit et Jo-Anne Wemmers, Ph.D., École de criminologie, Université de Montréal

En collaboration avec Vanessa Sotomayor-Zamora, candidate à la maîtrise en criminologie, Université de Montréal



14 MAI 2021

Université de Montréal

Table des matières

Contexte de l'étude.....	3
Méthodologie	4
Processus de mobilisation des recours légaux.....	5
Fonctionnement provincial	5
Fonctionnement fédéral	6
« Pourrais-tu me décrire comment s'est passé ton incarcération, en général? »	8
La détention, une expérience anxiogène et souffrante	8
Des relations difficiles et toxiques entre les codétenues	9
Des relations trop souvent conflictuelles avec le personnel	9
« Quelles sont les situations que tu qualifierais comme étant injustes à ton égard? ».....	11
Un suivi de santé lacunaire	11
Des conditions de vie difficiles	12
Des comportements problématiques et un manque de professionnalisme	14
Une gestion et des mesures disciplinaires dégradantes	15
Un rythme de vie en établissement peu stimulant et frustrant.....	18
« Pourquoi et comment as-tu entrepris un processus de plaintes pour une situation jugée injuste? »	20
Presque aucune information mise à disposition pour amorcer le processus.....	20
Un processus d'apparence simple.....	20
Les détenues se retiennent de formuler des plaintes, plus souvent qu'autrement	22
Une fois déposée, la plainte a peu de chance de se rendre « jusqu'en haut »	23
« Quelles sont les conséquences de la mobilisation des procédures de plaintes et de griefs? » ..	25
Des conséquences sur diverses sphères de la vie carcérale	26
Des représailles par le personnel	26
« Quelles recommandations donnerais-tu pour améliorer l'accès aux mécanismes de plaintes et de griefs? »	28
Les membres du personnel carcéral en avant-plan	29
Une restructuration du milieu carcéral	29
Une révision complète du processus de plaintes et de griefs	31
Conclusion.....	35
Références	38

Contexte de l'étude

En 2015, le Ministère de la sécurité publique du Québec reconnaissait la vétusté de l'établissement carcéral Maison Tanguay à Montréal et procédait au transfert de plusieurs dizaines de femmes qui y étaient détenues vers le pénitencier Leclerc de Laval. Ce transfert occasionnera plusieurs conséquences, tant sur les conditions de détention des hommes détenus que pour les femmes nouvellement admises, car l'établissement Leclerc, dorénavant mixte, avait déjà été reconnu désuet en 2012. En réponse aux nombreuses requêtes et publications de manifestes, le ministre de la Sécurité publique concluait en 2016 une entente avec la Société Elizabeth Fry (Société) pour que des solutions puissent être proposées et ultimement améliorer les conditions de détentions des femmes à l'établissement Leclerc (Belzile, 2016). Un rapport présentant l'état de la situation et des recommandations concernant la gestion des services correctionnels pour la clientèle féminine a été déposé (Société Elizabeth Fry, 2018). La Société avait d'ailleurs supporté la demande de mission d'observation présentée par la Ligue des droits et libertés et la Fédération des Femmes du Québec pour « *documenter, observer et analyser les conditions de détention des femmes incarcérées au Leclerc en regard du respect de leur droit à des conditions de détention humaines et les moins restrictives possible, leur droit à la dignité et leur droit à l'égalité.* » (LDL, 2016). Près de 5 ans plus tard, qu'en est-il des conditions de détention de ses femmes incarcérées au Québec?

L'étude sur laquelle porte le présent rapport a été réalisée grâce au Fonds créé à la suite de l'entente *Projet État de droit Louise Arbour – UdeM* conclue en 2017. Mme Louise Arbour, qui est une diplômée de l'Université de Montréal, avait auparavant obtenu le prix de la Fondation Tang et avait affecté une partie du montant reçu au financement de quelques projets de recherche portant sur l'État de droit. Le projet de recherche ayant donné lieu à cette étude fait partie des projets financés.

Dans ce rapport, il sera donc question des expériences des femmes détenues au Québec en ce qui concerne les recours aux mécanismes de plaintes et de griefs en établissement carcéral. Le premier chapitre comprend la méthodologie sous-jacente à l'analyse des résultats. Ensuite, les processus officiels de plaintes et griefs au niveau provincial et fédéral seront expliqués sommairement. C'est après cela que nous aborderons les résultats de la recherche à proprement parler, en explorant spécifiquement cinq grands thèmes : 1- expérience d'incarcération, 1- expériences d'injustices en incarcération, 3- les raisons derrière la mobilisation de plaintes et griefs, 4- les conséquences de telles mobilisations et enfin 5- les recommandations visant à améliorer le processus de plaintes et de griefs. Nous concluons le rapport avec une synthèse des thématiques.

Méthodologie

Le présent rapport se veut une synthèse des principaux résultats de l'étude portant sur les mécanismes de plaintes et de griefs mis à la disposition des femmes détenues. Le but étant de mieux comprendre la façon dont les femmes incarcérées au Québec défendent et usent de leurs droits en situation d'injustice, selon leur perspective.

Deux objectifs sont visés par cette étude :

- 1- Explorer l'expérience d'injustice vécue par les femmes anciennement incarcérées;
- 2- Observer la qualité d'accès et la mobilisation des procédures de plaintes en établissement carcéral, suite aux situations jugées injustes par les femmes incarcérées.

Les résultats sont issus de données qualitatives provenant de 18 entrevues menées durant l'année 2019, auprès de femmes anciennement incarcérées (n=15) ainsi que de professionnelles œuvrant dans le domaine légal et pénal (n=3).

L'échantillon comprend en première partie quinze (15) femmes, âgées de 26 et 65 ans et ayant déjà été admises en établissement carcéral, provincial ou fédéral. Au moment de l'entrevue, ces femmes résidaient toutes à la Maison Thérèse-Casgrain, maison de transition gérée par la Société Elisabeth Fry du Québec (SEFQ) à Montréal. En deuxième partie, l'échantillon est constitué de trois professionnelles travaillant auprès de la population carcérale féminine.

Une analyse thématique de contenu¹ a été réalisée afin de traiter les données tout en réduisant l'ensemble du matériel qualitatif par le biais de thèmes et concepts regroupés. Ce type d'analyse répond parfaitement aux objectifs de la recherche ainsi qu'à son caractère exploratoire. Lorsque réalisée de manière rigoureuse et scientifique, l'analyse thématique est un outil précieux et robuste en recherche qualitative (Paillé et Mucchielli, 2012). Le regroupement de thèmes permet d'interpréter dans un premier temps, puis de comparer les données entre elles pour finalement confronter les résultats au corpus littéraire.

¹ En cas de besoin, les paroles des participantes seront insérées dans le texte sous forme de citation directe suivie du numéro d'entrevue seulement, afin de respecter l'anonymat.

Au total, cinq grandes thématiques ont émergé sous forme de questionnaire et seront abordées dans ce rapport.

- a- Expériences en établissement carcéral
- b- Situations perçues comme injustes
- c- Mobilisation et processus de plaintes et de griefs
- d- Conséquences suites aux plaintes
- e- Recommandations afin d'améliorer le mécanisme de plaintes et de griefs

Des cartes conceptuelles ont été produites et insérées dans différentes sections du rapport, afin d'offrir une représentation structurée de l'ensemble qualitatif.

Processus de mobilisation des recours légaux

Avant d'explorer la mobilisation des recours légaux par les détenues, il est important de bien saisir le processus officiel de plaintes et de griefs en établissement carcéral provincial et fédéral.

Fonctionnement provincial

D'après le Règlement d'application de la Loi sur le système correctionnel du Québec (2007) et sous le Ministère de la Sécurité Publique, toute personne (ou groupe de personnes) prévenue ou incarcérée et lésée dans un établissement provincial peut compléter un formulaire de plainte s'il existe des motifs sérieux et fondés (art. 62 et 63). Ces motifs se trouvent sur la liste prévue par le système de traitement de plaintes, notamment sur les questions de soins de santé (délais et erreurs de procédure), de transfert, de conditions d'hébergement ou concernant les attitudes et comportement des membres du personnel.

Afin de ne pas être jugée irrecevable, la plainte doit être signée par la plaignante concernée (ou les plaignantes en cas de plainte de groupe), lisible, sans présence de menaces ou d'injures. Le système de traitement des plaintes comprend 3 niveaux, qui doivent se succéder en respectant leur hiérarchisation et pour lesquels un seul motif de plainte est soulevé à la fois; une plainte ne peut se trouver dans plus d'un niveau simultanément :

- 1^{er} niveau : C'est par cette première étape que la plainte est acheminée au chef d'unité du secteur où se trouve la plaignante. Lorsque le formulaire de plainte est rempli, celui-ci est remis au responsable qui y déposera sa signature, en notant la date et en remettant une copie à la plaignante. Le chef d'unité est ensuite chargé de transmettre une réponse écrite dans un délai de 2 jours ouvrables.

- 2^e niveau : Advenant le cas où la plaignante n'est pas satisfaite de la réponse du chef d'unité concernant l'analyse de sa première plainte, celle-ci peut alors remplir un nouveau formulaire qui sera cette fois-ci acheminé au directeur de l'établissement. Il sera ensuite de sa responsabilité de remettre une réponse par écrit à la plaignante dans un délai de 5 jours ouvrables.
- 3^e niveau : De la même manière, si la réponse du directeur de l'établissement ne semble pas satisfaisante pour la plaignante, celle-ci peut s'adresser au directeur général adjoint. Celui-ci procédera à la révision de la plainte et formulera une réponse écrite dans un délai de 7 jours ouvrables.

Bien que notés, les délais de traitement de plaintes peuvent être rallongés tant qu'ils ne concernent pas un motif urgent (vie en danger) et avec l'accord de la plaignante. Enfin, la plaignante peut contacter le Protecteur du citoyen en tout temps, et cela ne mettra en aucun cas fin à son dépôt de plainte officielle. Le rôle de cet organisme indépendant des Services Correctionnels du Québec vise à :

« Le Protecteur du citoyen intervient, sous réserve des articles 18 à 19.1, chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être, par l'acte ou l'omission d'un organisme public, de son dirigeant, de ses membres ou du titulaire d'une fonction, d'un emploi ou d'un office qui relève de ce dirigeant. »
(Loi sur le Protecteur du citoyen, 2020)

Fonctionnement du mécanisme de plainte au fédéral

Concernant les établissements pénitenciers, le Service correctionnel du Canada (2019a) prévoit lui aussi un système de traitement des plaintes et des griefs pour toute personne incarcérée. Contrairement au fonctionnement provincial, les plaignantes n'ont pas l'obligation de débiter par les niveaux inférieurs, comme c'est la nature et le motif derrière la plainte qui déterminera le niveau de traitement de celle-ci. Par exemple, les allégations de harcèlement sexuel ou de discrimination doivent faire l'objet de grief, alors que les questions entourant les attitudes et comportements des membres du personnel feront plus souvent l'objet de plainte écrite pour commencer. Des plaintes en groupes sont également possibles.

Parmi les différents motifs ou catégories de plaintes, le Service correctionnel du Canada (2019b) prévoit notamment celles liées à la préparation de dossier, à la discipline ou encore aux conditions de détention. Également, la plainte ou le grief doit généralement être déposé dans un délai de 30 jours ouvrables suivant l'incident jugé injuste, mais le délai peut être prolongé. Aussi, c'est avec une analyse de priorité que le traitement de plaintes et de griefs s'opère. La nature de ceux-ci peut être classée comme prioritaire (si les droits et libertés de la détenue sont en jeu) ou non prioritaire.

Les 3 différentes formes de plaintes et de griefs sont :

-
- Plainte écrite : La plaignante formule une plainte écrite et la soumet à l'établissement carcéral ou au bureau de libération conditionnelle de son district. C'est le surveillant du membre faisant l'objet de la plainte qui traitera celle-ci et rendra sa décision dans les 25 jours ouvrables (si la plainte est jugée non prioritaire).
 - Grief initial: La plaignante peut également soumettre un grief au directeur de l'établissement ou au directeur du district. La décision à la suite de l'analyse du grief sera rendue dans les 15 jours ouvrables (grief prioritaire) ou 25 jours ouvrables (grief non prioritaire). Elle peut débiter par un grief initial, ou l'entamer après la réception d'une réponse jugée insatisfaisante au premier niveau de la plainte écrite.
 - Grief final : Ce dernier niveau comprend la soumission d'un grief final par la plaignante, à l'endroit du commissaire au palier national. Sa décision sera rendue dans les 60 jours ouvrables (grief prioritaire) ou 80 jours ouvrables (grief non prioritaire). Le grief final peut être saisi directement lors d'une situation de harcèlement ou discrimination ou encore à la suite d'une réponse insatisfaisante au grief initial.

Bien que le Bureau de l'Enquêteur correctionnel du Canada suggère aux plaignantes de recourir aux mécanismes internes de plaintes et de grief, celui-ci peut également recevoir les plaintes, sous certaines conditions, notamment si la plaignante juge insatisfaisante une réponse de l'établissement, que le traitement lui semble injuste ou encore en cas d'urgence.

En théorie, ces processus, respectivement sous l'autorité provinciale et fédérale, permettraient une prise en charge efficace des plaintes et griefs des personnes incarcérées, mais qu'en est-il de la situation sur le *terrain* ? Dans les pages qui suivent, nous passerons en revue les conditions de vie des femmes en établissement carcéral ce qui permettra de bien comprendre l'ampleur des démarches de plaintes et de griefs. Nous pourrons ainsi comparer les processus officiels avec les expériences vécues et racontées par les femmes incarcérées.

« Pourrais-tu me décrire comment s'est passé ton incarcération, en général? »

Afin de bien comprendre les processus de plaintes et de griefs des femmes détenues, il importe tout d'abord d'explorer leurs expériences de détention ainsi que les relations qu'elles entretiennent avec les codétenues et le personnel carcéral.

La détention, une expérience anxiogène et douloureuse

À leur toute première arrivée, que ce soit en prison ou au pénitencier, toutes les femmes disent s'être senties perdues, laissées à elles-mêmes, abandonnées et même « garrochées » dans ce qu'elles nomment « l'enfer ». Les détenues dépeignent l'incarcération comme « Une expérience que je souhaite même pas à mon pire ennemi » (#8). Parmi les sentiments exprimés, nous retrouvons une gamme variée de ressentiments négatifs et anxiogènes comme la peur, le stress, la déprime, le traumatisme, la colère, la frustration, la honte, l'étouffement et l'impuissance.

Plusieurs décrivent des sentiments et états qui s'apparentent aux symptômes de l'état de stress aigu et l'état de stress post-traumatiques (APA, 2013). Nous retrouvons notamment l'exposition à des événements traumatiques comme le suicide de codétenues, une détresse psychologique « beaucoup de pleurs; déprimée; trop de souffrances », des sentiments de détachements « ne plus rien ressenti », un état émotionnel négatif persistant « j'avais peur; j'étais en colère tout le temps; j'avais honte » de l'hypervigilance « sur le qui-vive en permanence; en mode survie », des comportements agressifs, des troubles du sommeil et cauchemar « impossible de dormir », etc. Le recours non exceptionnel à l'isolement comme mesure disciplinaire ne semble pas être sans effet sur ces états de stress et les détenues expliquent notamment comment l'isolement exacerbe leur sentiment de solitude, leur agressivité ainsi que l'anxiété persistante.

Pour celles qui en avaient la possibilité, les visites de l'entourage ont eu une grande importance dans leur cheminement. Elles nomment d'ailleurs à cet effet que les visites étaient leur unique moment heureux en détention : « La seule chose qu'on a pour essayer de se remonter le moral c'est notre visite tsé » (#4). Malheureusement, comme le reste des données rapportées le montre, les visites se retrouvent à être parmi les sujets de plainte les plus courants, notamment parce qu'elles peuvent être annulées à la dernière minute, sans que les détenues ou les familles en soient avisées. Nous y reviendrons plus loin.

Alors que le principe de l'emprisonnement consiste en la privation de liberté, les femmes notent également une impuissance totale et une difficulté d'adaptation prolongée, en partie marquées par le manque flagrant de

soutien et d'accès à l'information. À cet effet, aucune des détenues interrogées ne dit avoir été informée de ses droits ni même du processus de plaintes à son arrivée en établissement ; l'apprentissage se faisait par les codétenues. Environ la moitié des détenues interrogées dit avoir déjà entrepris un processus de plaintes et de griefs au cours de son incarcération, et une plus grande proportion encore a déjà émis des mémos (ou requêtes) pour des demandes diverses, pouvant également s'apparenter à des plaintes non officielles. Nous aborderons le sujet dans la section des plaintes.

Des relations difficiles et toxiques entre les codétenues

Les femmes interviewées sont assez unanimes lorsqu'il est question des relations entre codétenues : bien qu'il existe une solidarité entre certaines, le climat général est décrit comme « *toxique* » et violent. En arrivant dans l'établissement, il est difficile pour les femmes de savoir à qui faire confiance et ainsi s'éviter l'acharnement de certaines femmes. Le pire a été pour certaines de devenir les cibles d'intimidation « *en gang* ». La violence qui règne dans l'établissement n'est pas uniquement physique, les femmes décrivent également des violences psychologiques qu'elles disent être « *encore pires* ». Aussi, la vie en établissement carcéral est marquée par un climat de méfiance et de tension qui se manifeste, d'après les détenues, par des situations toxiques « *qui étaient pour dégénérer vite* » (#8). Ainsi, en plus de la violence effective, les détenues doivent aussi s'adapter à un mode de vie qui comprend « *beaucoup de petites chicanes* » (#10) au quotidien. Enfin, la difficulté de cohabiter est aussi soulevée par quelques détenues, qui trouvent particulièrement pénible de devoir vivre dans le même secteur que certains groupes de détenues, notamment les plus violentes, les femmes ayant été reconnues coupables d'actes pédophiles ou encore celles avec des problématiques de santé mentale. Elles ne comprennent d'ailleurs pas pourquoi elles devraient être « *toutes mélangées* », alors que cela ne fait qu'exacerber les situations conflictuelles. La mauvaise gestion ainsi que la surpopulation sont nommées en cause à cette problématique.

Des relations trop souvent conflictuelles avec le personnel

Le discours des détenues concernant leurs relations avec le personnel² est à son tour très homogène et assez révélateur : elles ne se sentent pas respectées ni en sécurité avec les membres du personnel carcéral et les professionnels de la santé en milieu pénitencier. Quelques détenues prennent néanmoins la peine de mentionner qu'elles ont connu des membres du personnel qui étaient selon elles adéquats et qui ont joué un rôle positif dans leur réhabilitation. D'ailleurs, une confiance réciproque semble mieux s'installer entre le personnel et les détenues devant servir une sentence à vie, alors que leur temps prolongé d'incarcération leur permet de créer des affinités plus facilement. De manière connexe, la distinction est assez nette entre les

² Le personnel du milieu carcéral comprend les professionnels en contact avec les détenues, soit les gardiens, les agents correctionnels, les infirmiers et médecins.

expériences en détention provinciale et fédérale. Les pénitenciers semblent détenir des professionnels mieux formés aux réalités des femmes en détention avec plus d'habiletés d'écoute, alors que les prisons provinciales permettent des interactions plus problématiques et conflictuelles entre le personnel et les détenues. Somme toute, comme l'entrevue n'invitait pas les détenues à distinguer spécifiquement les centres de détention, nous aborderons les relations entre détenues et professionnel de manière globale.

Tout d'abord, les femmes détenues ne se sentent pas respectées. Elles ont trop souvent l'impression d'être « vues de haut » et se sentent « humiliée; dénigrée; déshumanisée; jugée » lors de leurs interactions avec certains professionnels. D'autres rapportent également des propos racistes, homophones et stéréotypés de la part du personnel carcéral : « Trop de jugements, je n'étais plus capable. Trop d'homophobie là-bas aussi » (#2).

Les détenues ne se sentent également pas considérées comme des personnes crédibles ou même *humaines*, alors qu'elles sont constamment ramenées à leurs antécédents criminels ou leur condition souvent fragile de santé mentale. Ces événements causent bien souvent une perte d'estime de soi et encore plus de ressentiment envers le personnel. Ce ressentiment est nourri par des interactions conflictuelles, marquées par des insultes, des altercations verbales ainsi qu'une attitude rude et « bête » de la part du personnel carcéral à l'endroit des détenues : « Parce que tsé se faire crier après, se faire sacrer après j'ai vu ça souvent » (#12).

De plus, les femmes détenues disent ne pas avoir confiance en le personnel carcéral qui serait incompetent et abusif de son pouvoir. Elles ne sont pas écoutées ou prises au sérieux, très souvent oubliées, ce qui pour elles démontre un total désengagement dans la profession du personnel. Les femmes émettent également des doutes quant à l'intégrité de certains gardiens, qu'elles accusent notamment de voler et dissimuler leurs effets personnels, d'avoir des comportements sélectifs envers certaines détenues ou encore de ne pas intervenir dans des conflits violents entre codétenues malgré les cris à l'aide et les caméras. Ces situations seront vues en détail dans les prochaines sections.

« *Quelles sont les situations que tu qualifierais comme étant injustes à ton égard?* »

Comme nous verrons dans cette section, diverses situations sont jugées injustes par les femmes anciennement incarcérées, mais une minorité de ces injustices fera l'objet de plainte ou de grief. Ainsi, avant d'observer la qualité d'accès et de procédures, il est utile de distinguer les diverses situations injustes pouvant mener, ou non, à la mobilisation de mécanismes de plainte et de grief.

Nous avons pu regrouper 5 catégories de manquements afin de distinguer les différentes conditions d'injustice : 1- suivis et soins de santé, 2- conditions de vie, 3- compétences et comportements du personnel, 4- gestion des mesures disciplinaires et 5- gestion de la vie en détention.

Suivi lacunaire de la santé des détenues

« J'ai demandé ma médication puis elle m'a dit : " écoute, nous de la manière qu'on fonctionne c'est qu'on appelle ton docteur 2 fois. Si ça ne répond pas ou si c'est engagé, oublie ça le dossier est fermé, on ne redemande pas ta médication " » (#6).

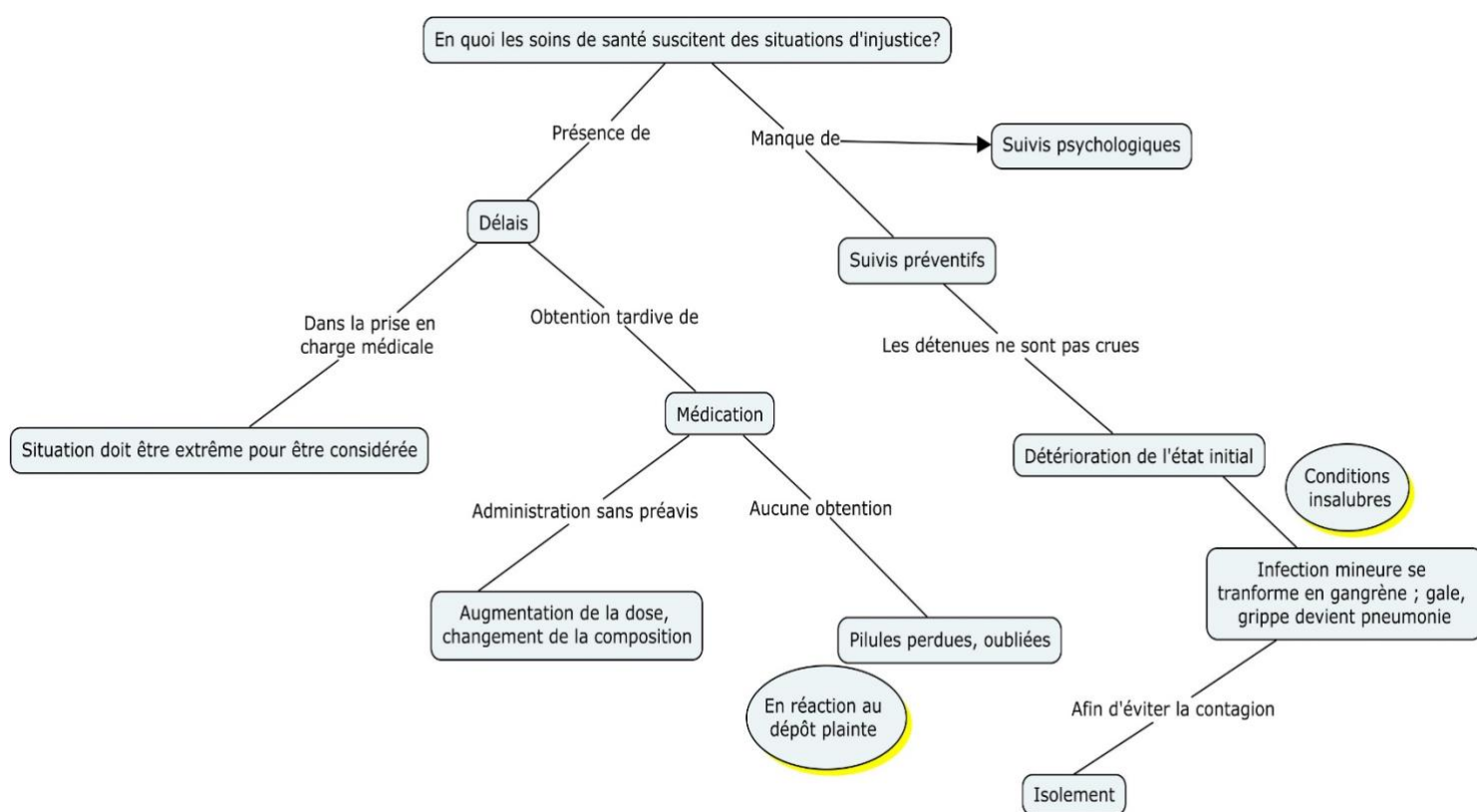
La gestion des soins de santé est jugée souvent inadéquate, déconnectée de la réalité en détention et se présente parmi les situations menant le plus souvent à un dépôt de plainte officielle en milieu carcéral. En effet, le suivi médical semble être la cause de multiples frustrations perçues comme injustes par les participantes.

Les participantes sont unanimes quant à la présence de délai et au manque de suivis préventifs. Les délais concernent autant la prise en charge médicale : *« Fait qu'il faut attendre que tsé genre ça tombe en bronchite ou en pneumonie » (#5)*, que l'obtention de la médication, qui est parfois inadéquate et dont l'administration manque de transparence : *« Puis c'est ça, elle m'a dit que je n'avais pas de symptômes dépressifs, mais qu'on m'avait augmenté, qu'on m'avait rajouté un antidépresseur » (#1)*. Également, les participantes expliquent qu'il arrivait que le personnel *oublie* la remise de médicaments, spécifiquement après que des plaintes aient été déposées par elles : *« Ça faisait peur aussi... Pour te dire même, moi ils faisaient semblant d'oublier mes, mes pilules de chaque jour qu'ils me donnaient » (#2)*. Nous reviendrons sur les répercussions suite au dépôt de la plainte plus loin, mais il est important de noter que la précarité psychologique et physique des patientes est exacerbée dans un contexte de dénonciation officielle.

Le manque de suivis préventifs se manifeste de la même manière que les délais dans la prise en charge médicale ; les participantes disent ne pas être considérées ou crues par le personnel médical et les gardiens lorsqu'elles verbalisent ou démontrent des signes de détresse physiques ou des douleurs :

« Y'avait une fille qui était en train de s'ouvrir les bras, puis je l'ai carrément vue. Puis ils lui ont dit "arrête ça, sinon on va être obligé de te poivrer". Elle a continué. Ils l'ont poivrée. Après j'ai calculé un bon 10 minutes, avant que les infirmières se rendent sur place » (#1).

Ces situations mènent le plus souvent à une détérioration de l'état initial, ce qui indique aux détenues que seules les conditions extrêmes sont prises en compte : « I had a friend in there, believe it or not, she almost lost her foot from the prison because she had a very severe in-, infection, like, and it became like gangrene » (#7). Enfin, une des participantes raconte avoir été mise en isolement après avoir développé des champignons, alors qu'elle demandait des traitements depuis le début de l'apparition des symptômes : « Personne n'a voulu me traiter ... Au bout d'un certain temps, ils m'ont déclaré que j'avais la gale. Ils m'ont mis au trou. Fait qu'ils m'ont mis en punition parce que j'ai développé la gale en prison » (#12).



Des conditions de vie difficiles pour les détenues

« C'est très insalubre là-bas, c'est dégueulasse. Dé-gueu-lasse » (#2).

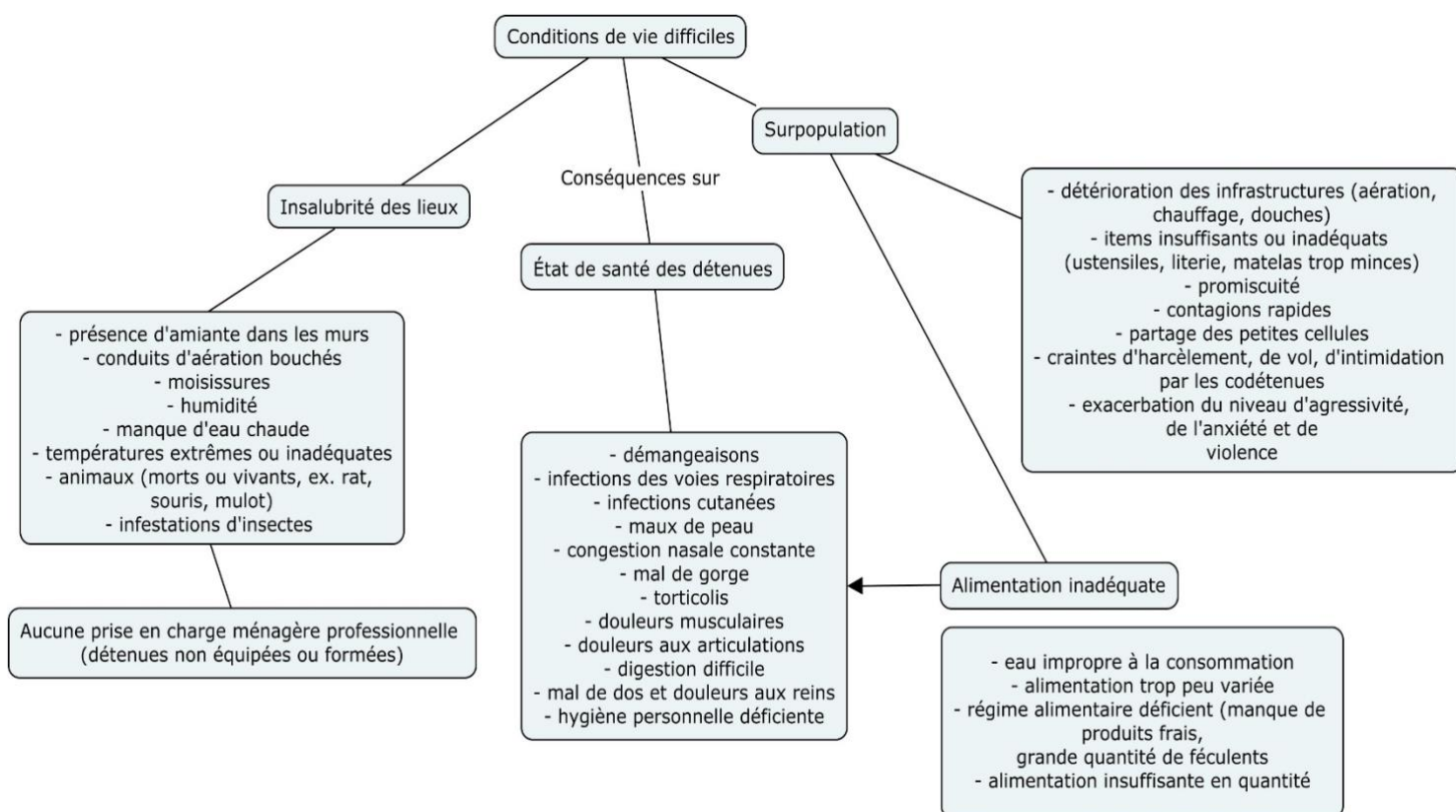
Les conditions dans lesquelles les détenues vivent en établissement carcéral représentent un autre sujet de plainte. Notamment, l'insalubrité extrême des lieux ainsi que la surpopulation sont mises en cause, car elles affectent tour à tour les états de santé des détenues.

Par exemples, la présence d'amiante (Gouvernement du Québec, 2017), de moisissures, de poussière ainsi que les températures extrêmes (froid en hiver et canicule en été) impactent les détenues qui développent

diverses infections dès leur arrivée en établissement, des difficultés respiratoires, sans compter les nombreuses douleurs articulaires et musculaires ainsi que des problèmes de digestions : « *Le point qui m'a fait souffrir le plus c'est la santé. Moi, je suis rentrée là, je n'avais aucune maladie... Puis, ça n'a pas pris 3 semaines que je me suis mise à avoir des champignons sur les jambes, il y a eu des photos qui ont été prises, personne n'a voulu me traiter* » (#12). Aussi, des animaux morts se retrouvent en décomposition dans l'établissement, spécifiquement dans les salles de bain déjà en piètre état et dans lesquelles certaines détenues refusent de se laver :

« *C'est, au niveau de la bâtisse il y a des rats, il y a des souris, il y a des mulots là. Il y a une fille qui a sorti un mulot de... je suis restée stuckée là, je n'ai plus osé aller dans la douche, dans la salle de bain ou de faire mon lavage* » (#3).

Les problèmes de digestion seraient possiblement dus au régime alimentaire stricte et peu variée auquel les détenues ont droit, à savoir une grande proportion de féculents et très peu de produits frais, comme les fruits et légumes. Pour ce qui est de la surpopulation, les participantes expliquent que la grande promiscuité entre elles tend à augmenter les situations de crise et d'agressivité, en plus de diminuer considérablement la qualité de vie de chacune. Aussi, les participantes ont tenu à rappeler qu'aucune prise en charge ménagère professionnelle n'est promulguée par l'établissement, ce qui oblige les détenues à procéder au nettoyage et à la désinfection du milieu par elles-mêmes, sans matériel de protection : « *Y a pas de femme de ménage, c'est nous autres qui font le ménage là ... J'fais le ménage pour les autres en plus là* » (#14).



Des comportements problématiques et un manque de professionnalisme

« Je dirais que c'est les caméras qui protègent plus une détenue que les gardiens... S'il n'y avait pas de caméras, je ne sais pas qu'est-ce que, qu'est-ce que ça serait » (#1)

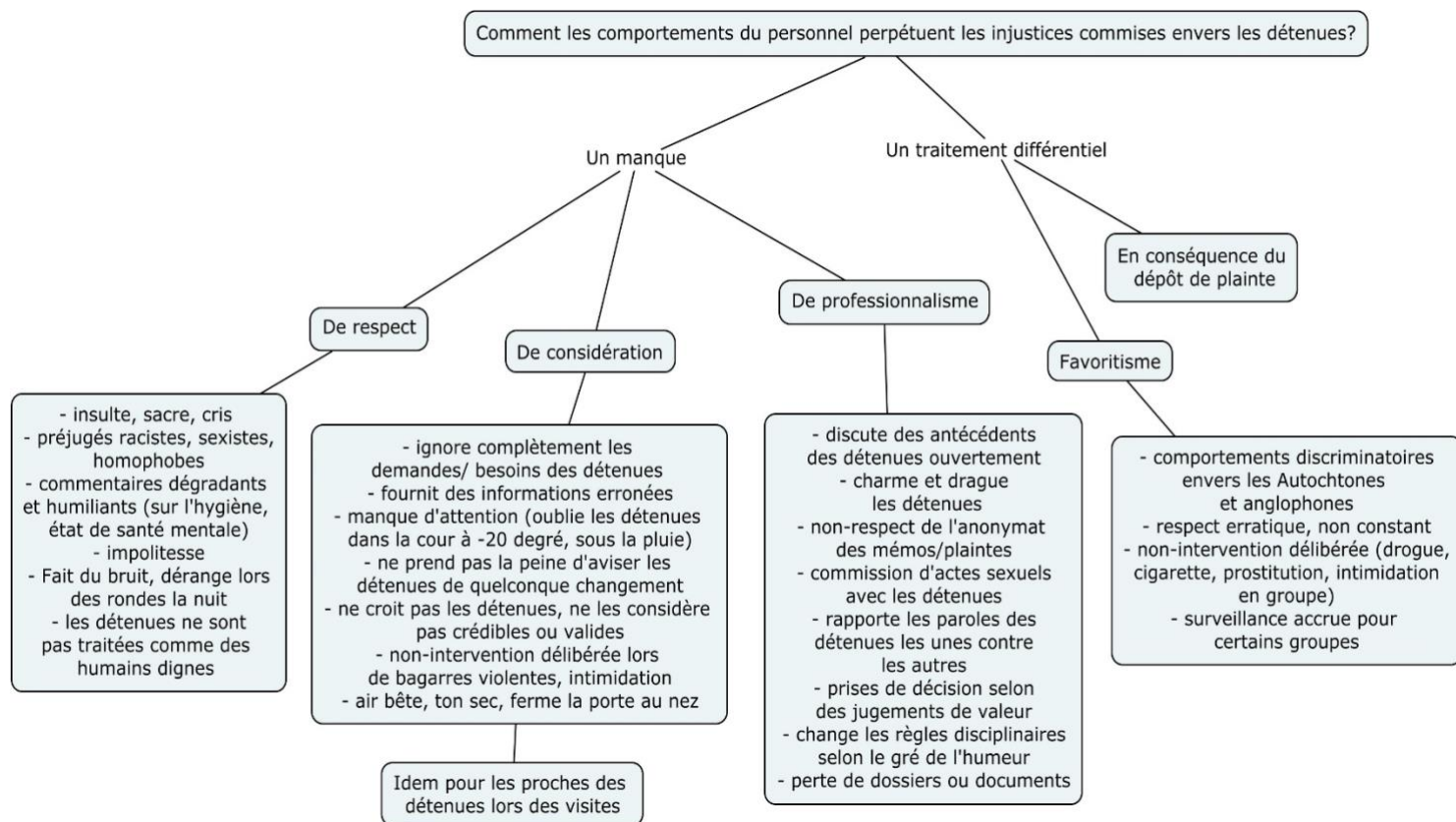
Les interactions avec les différents professionnels suscitent des réactions vives chez les détenues, qui les qualifient comme injustes et pour lesquelles des dépôts de plaintes sont effectués. Notamment, les participantes sont unanimes pour décrire un manque général de respect, de considération et de professionnalisme. En effet, la plupart du temps, le personnel ignore complètement les questions ou les demandes des détenues, répond avec de fausses informations et se permet un ton rude, bête et impoli : *« Puis t'as un gardien qui, qui t'ignore carrément. Puis t'en as qui te donnent des, des informations qui te font faire des détours et ainsi de suite » (#1)*. Les détenues racontent des épisodes où certains professionnels commentent et jugent leurs antécédents criminels, en émettant des jugements de valeur sur les femmes autochtones et les homosexuelles : *« Trop de préférences, trop de jugements, je n'étais plus capable. Trop d'homophobie là-bas aussi » (#2)*. Les participantes rappellent également que le manque de considération et de respect ne leur est pas uniquement réservé, leur famille et entourage en paient également les frais lorsqu'ils se présentent pour des visites. Elles considèrent que ces derniers sont traités comme s'ils étaient eux-mêmes reconnus coupables d'un crime : *« J'ai l'impression que toute la famille est en prison là » (#14)*.

Également, un comportement différentiel est noté par les participantes, qui expliquent que le personnel agit par favoritisme, en fermant les yeux sur certains actes illicites commis par des détenues « préférées », tout en mettant en place une surveillance plus accrue pour les autres : *« And it's like the agents didn't do nothing, but if they catch you smoking an orange peel, you'd get reported and that could be one of your reasons why you didn't get released on your 1/3 or your 1/6 » (#7)*.

Ensuite, les participantes évoquent les comportements non professionnels de certains membres du personnel, qui abuserait de leur pouvoir par moment, notamment en s'adonnant à des comportements de séduction avec des détenues : *« J'ai déjà vu ça une femme avoir des privilèges du staff parce que tsé, elle cruisait le staff » (#12)*. Certains vont aussi rapporter les noms des plaignantes, dans des contextes de conflits entre détenues, ce qui pose de réelles répercussions sur la sécurité des détenues qui sont alors vues comme des « snitch » : *« Ils lui avaient dit à elle : “ oui, mais telle personne, telle personne, telle personne se plaignent que tu fais de l'intimidation ” ... le monde c'était des snitches » (#5)*.

Les professionnels tardent aussi en général à réagir lors de conflits violents, et ce, même si les détenues demandent une assistance ou que les caméras prouvent la nécessité d'intervenir. Il semblerait que ces derniers

ne prennent pas au sérieux l'urgence ou la détresse des détenues : « *Ils ont dit : " ben nous autres on appelle pas ça de l'intimidation ... – Des chicanes de fi-filles "* » (#5).



Une gestion et des mesures disciplinaires dégradantes

« Elle avait été trois jours et demi en isolement ... C'est une femme qui souffrait de règles abondantes ... et le nombre de serviettes sanitaire était compté dans leur isolement. Ils lui ont dit de prendre du papier de toilette... Rapidement sa toilette était, elle pouvait pas tirer la chasse parce que la toilette avait un défaut, vraiment c'est dégueulasse c'est vraiment dégradant » (#18).

Lorsqu'elles doivent subir des mesures disciplinaires, les participantes rapportent plusieurs situations dans lesquelles elles croient avoir été injustement traitées. Bien qu'elles n'élaborent pas sur la procédure disciplinaire complète (SCC, 2015), il reste pertinent de considérer leurs expériences avec le personnel en autorité.

Tout d'abord, l'assignation à l'isolement crée de nombreuses souffrances et frustration chez les détenues. Les cellules dans les secteurs d'isolement sont particulièrement inadéquates, autant au niveau fonctionnel (manque d'eau courante, aucun chauffage) que sanitaire (toilettes brisées, manque de produits d'hygiène féminine). Une autre ancienne détenue explique l'ampleur d'un séjour en cellule d'isolement :

« Le trou ben c'est la punition. Tu es là, pas de matelas, euh une couverture puis il n'y a pas de chauffage... La fin de semaine, on n'a pas le droit de repas le matin... Puis les portes ouvrent seulement qu'à 10h30 en avant-midi, fait que nous normalement on est en jeûne de 5h30 le soir à aller jusqu'au lendemain avant-midi 10h30. À rien. L'eau, c'est l'eau de la chambre de la toilette, puis ça c'est si ton évier fonctionne » (#12).

Toujours au sujet de l'isolement, une des participantes explique qu'après avoir été attaquée par une codétenue, toutes les deux y ont été placées en vue de l'audience disciplinaire :

« C'était les conséquences alors avant de passer au comité de discipline, ils te laissent 2 jours ou 3 jours des fois. Ce qui compte pas vraiment, le temps que tu passes au comité de discipline et une fois passé, ils te donnent une euh, une punition en soit. 3, 4 ou 5 jours d'isolement comme ils choisissent. Moi, ils m'ont donné 3 jours, mais j'avais déjà passé 2 jours à attendre de passer au comité donc ce, au total, ça totalisait 5 jours » (#1).

La détenue ne semble pas distinguer les deux types d'isolement ; préventif et disciplinaire, faisant en sorte qu'elle perçoive injuste de devoir être punie à deux reprises ; avant puis après l'audience du comité disciplinaire.

Bien que questionnable d'un point de vue déontologique – en quoi l'isolement est-elle nécessaire avec une détenue victime d'agression physique ? – cette situation est tout de même prévue par la loi. En effet, d'après la *Loi sur le système correctionnel du Québec* (2007), deux types d'isolement sont prévus en établissement carcéral provincial lorsque des détenus ne respectent pas les règles ou les conditions. Tout d'abord, la réclusion, qui comme son nom l'indique, est prescrite comme mesure punitive à la suite d'un verdict de culpabilité pour le détenu en faute. C'est donc une sanction qui est imposée au sens légal du terme. Le deuxième type d'isolement en est un préventif. Ce dernier est prescrit afin d'empêcher des contacts entre le détenu en question et le reste de la population carcérale, lorsque les agents ont un motif raisonnable de croire que le détenu dissimule des objets illicites, pour une durée maximum de 72 heures. Ce type d'isolement n'est donc pas considéré comme une sanction. Il peut également être utilisé comme dispositif précédant l'audience devant le comité, mais ne sera pas comptabilisé comme mesure punitive par la suite si le détenu est reconnu coupable de son infraction disciplinaire. Cette situation illustre bien comment le fait de dissimuler ou de ne pas informer les détenues de leurs droits tout en ne les mettant pas au courant, ou très peu, des mécanismes disciplinaires les concernant, peut avoir un impact sur la perception relative de justice.

Les fouilles à nu injustifiées représentent une autre situation vécue et perçue comme fortement injuste et dégradante par les participantes :

« Je trouve qu'ils sont quelques fois abusifs. Comme, après tsé fouille à nu, comme ça, la personne a décidé que maintenant elle te fouillait à nu... Mais j'ai vu des filles qui étaient fouillées à nu 8, 10, 15 fois... Juste parce que le gardien n'aime pas telle détenue et il la soupçonne même des fois sans raison » (#1).

En effet, plusieurs d'entre elles racontent avoir déjà subi une fouille à nu dans des conditions irrégulières, les faisant alors douter de la légitimité d'une telle mesure : « *On a eu des fouilles à nu devant les agents hommes. Ils passaient, ils nous voyaient... Il n'y a pas de rideaux fait que je voyais mes codétenues euh avec moi, toutes nues. C'était comme vraiment dégradant* » (#9). Une autre participante explique avoir subi avec ses codétenues des fouilles à nu après avoir déposé une plainte commune, à titre de punition : « *Tout le monde y a passé, jusqu'à fouille à nu. Mais tsé quand je dis fouille à nu, tu es supposée avoir ça en bas quand tu arrives, dans le transport. Pas quand tu es dans l'établissement même là* » (#5).

Telles que définies par les lois fédérales et provinciales (respectivement *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (1992), et la *Loi sur le système correctionnel du Québec* (2007)), les fouilles à nu ne doivent pas être administrées à titre de mesure disciplinaire, comme elles ne représentent pas une sanction. En cela, elles sont encadrées par diverses conditions et doivent être administrées dans des situations précises, ce qui ne semble pas avoir été le cas dans de nombreuses situations rapportées par les participantes (agent de sexe masculin, devant les codétenues, sans justificatifs). À ce sujet, il est utile de rappeler que les deux lois semblent laisser place à une certaine discrétion au personnel en autorité, ce qui ajoute à la perception d'injustice des détenues qui doivent déjà subir une expérience fortement dégradante :

1. « *Sauf en cas d'urgence, la fouille à nu doit être exécutée par une personne du même sexe* ».³
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 ...* ».⁴

Enfin, comme nous le verrons plus en détail dans les prochaines sections, les détenues subissent presque automatiquement des représailles après le dépôt de leur plainte. Ces représailles peuvent être imposées sous forme de mesures disciplinaires à l'ensemble des détenues du secteur également. Par exemple, les participantes racontent avoir déjà subi des fouilles de cellules démesurées (objets personnels brisés dans le processus) et totalement arbitraires après qu'une des détenues ait entrepris un processus de plaintes :

« *Puis après ça, pendant une semaine de temps, à tous les jours ils fouillaient 2, 3, 4 chambres. Ils partaient du fond vers l'avant. Ils n'arrêtaient pas, puis ils te mettaient ça à l'envers là, c'était très bordélique là. Puis, ils s'en foutaient. Tsé, moi je me disais qu'ils ne cherchaient absolument rien parce qu'ils ne trouvaient rien* » (#5).

Une autre participante rapporte avoir dû nettoyer d'anciens graffitis présents sur les murs, encore une fois à la suite d'un dépôt de plainte par l'une des codétenues :

³ Alinéa 21 du Règlement d'application de la Loi sur le système correctionnel du Québec (Chapitre S-40.1, 2007)

⁴ Alinéa 1 de l'article 48 de la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (Chapitre 20, 1992)

« Ils nous ont dit : “ vous avez toute la journée, demain matin dès qu’on repasse que si tous les dessins ne sont pas nettoyés... Vous allez toutes avoir un rapport puis du confinement. ” Tsé, on leur dit ce n’est même pas nous autres qui avons fait les dessins. “ Ah, vous avez voulu vous plaindre, vous aimez ça vous plaindre, vous dites qu’on ne fait pas notre job comme du monde, ben on la fait comme du monde. ” Tout le monde, on a passé la journée à froter. C’était juste pour nous faire chier » (#5).

Le fait de cibler un ensemble de détenues lors d’une commission d’infraction ou d’un dépôt de plainte semble être une technique largement utilisée afin notamment d’envoyer un message clair de dissuasion. D’une manière connexe, certaines participantes racontent comment elles sont menacées afin de divulguer l’identité de leur codétenue lors d’une infraction, au risque de se retrouver elles-mêmes avec des notes au dossier disciplinaire : « Tout le monde va être puni, tout le monde va être enfermé, euh jusqu’à temps qu’ils trouvent le coupable, au point d’harceler les filles, même tsé des menaces voilées... » (#11). Cette gestion des mesures disciplinaires démontre, de la part du personnel, une lacune dans la compréhension légale des mesures punitives ainsi qu’un manque de considération éthique de sa propre profession. Le fait d’administrer des sanctions de manière erratique en usant de son pouvoir discrétionnaire, sans adéquation entre la commission d’une infraction et la punition fait en sorte d’accentuer le sentiment d’injustice des détenues, qui ne comprennent pas pourquoi elles devraient payer pour un crime qu’elles n’ont pas commis, sans parler du fait que certaines soient *justement* punies pour avoir porté plainte.

Un rythme de vie en établissement peu stimulant et frustrant

« Pour moi, c’est comme si j’avais touché le fond du baril, puis j’ai essayé de travailler sur moi, de comprendre, puis quand tu n’as rien à ta disposition ; aucune écoute, aucune aide, c’est difficile » (#8).

Il existe également des situations routinières dont la mauvaise gestion ou administration accentue les frustrations des détenues.

Plusieurs participantes racontent que leurs visites ont été annulées à la dernière minute, même après avoir obtenu une confirmation, et ce, à la suite du déplacement des familles. En effet, il arrive fréquemment que le nombre de personnels disponibles soit insuffisant *au moment même* des visites, faisant en sorte de les annuler sans préavis. Cette situation peut durer plusieurs semaines et illustre bien comment une gestion inadéquate peut avoir une incidence sur le bien-être des détenus, qui doivent alors composer avec la frustration de leur entourage (déplacement long, coûteux et inutile) et leur propre désespoir :

« À la dernière minute, ils mettaient le papier dans notre porte pour nous dire que les visites étaient annulées complètement par manque de personnel. Parce qu’un des agents qui était en haut aurait pu descendre en bas parce qu’ils sont 4 en avant. Ils n’ont pas besoin d’être 4 là, pas du tout, on le sait là. Moi, mes filles sont arrivées deux fois, après avoir appelé puis que c’était correct...Aux portes puis que finalement, il n’y avait plus de visites là. Nous, la seule chose qu’on a pour essayer de se remonter le moral c’est notre visite tsé. Voir nos enfants là à travers la fenêtre-là qui revirent de bord parce que tsé là, quand même de la route pour venir nous voir. Ça nous joue vraiment sur le moral. Ça nous détruit intérieurement...ça se produit

fréquemment là... Pendant 3 semaines elles n'ont pas pu venir. Pas suffisamment de personnel. C'est nous qui est punies » (#4).

La gestion des vêtements est également source d'injustice pour les détenues. Elles racontent que lors des transferts entre établissements, les détenues se retrouvent durant des jours avec comme unique linge les vêtements qu'elles ont sur le dos. Une des participantes explique avoir attendu près de 2 mois que les vêtements soient fouillés pour les recevoir, en se contentant d'une paire de morceaux de linge, comme les prêts entre codétenues sont interdits : « *J'ai comme passé 2 mois avec le même ensemble sur le dos, euh le même pantalon, chandail euh, bobettes, bas » (#5).* De manière connexe, quelques participantes racontent avoir *perdu* des morceaux de vêtements après les avoir remis aux membres du personnel. Certaines pensent que c'est à cause de la mauvaise gestion et d'autres au contraire sont persuadées que le personnel vole les vêtements :

« Ben on se fait carrément voler notre linge. Par le personnel là. On le sait parce que quand on sort, ils ne nous le remettent pas non plus... C'est arrivé à plusieurs filles aussi, le fait que les vêtements disparaissent euh directement au contrôle là » (#4).

Enfin, de manière unanime, les participantes expliquent que le manque de programme est flagrant, plus particulièrement dans les prisons provinciales : « *À Leclerc ça peut prendre du temps... Puis c'est assez basic. Euhm, les programmes aussi ça diffère beaucoup. Je trouve que les programmes à Joliette sont quand même plus adaptés » (#8).* Ainsi, en plus de devoir subir la peine de privation de liberté, les détenues ont accès à peu de programmes (eux-mêmes peu variés), ce qui augmente considérablement le temps en cellule. Plusieurs expriment avoir espéré faire « quelque chose » de leur temps. Les temps libres et l'ennui accentuent l'irritabilité des détenues qui doivent cohabiter dans des espaces restreints, ce qui engendre inévitablement plus de conflits d'après une des participantes : « *Y'a rien à faire, les filles qu'est-ce qu'elles ont ? Des chicanes. On se bat » (#15).* Également, la surpopulation en milieu carcéral fait en sorte de diminuer la qualité ainsi que la quantité de services et de suivi, que ce soit avec l'agent correctionnel attitré ou les professionnels soignants : « *On dirait que, on ne gagne pas de crédibilité au provincial. Tsé, tu fais tes preuves, il n'y a pas de programme, il y a fuck all. Il n'y a pas de suivi psychologique à moins que d'idées suicidaires » (#12).*

« Pourquoi et comment as-tu entrepris un processus de plaintes pour une situation jugée injuste? »

Il est clair que les détenues ont vécu diverses formes d'abus durant leur parcours en établissement carcéral et que cela aura eu des impacts à plusieurs niveaux. Néanmoins, une injustice vécue n'implique pas directement un dépôt de plainte officielle, et les expériences d'injustice envers les femmes détenues ne permettent pas à elles seules d'explorer le processus de plainte, qui nécessite une mobilisation et un dépôt. Entre autres situations d'injustice ayant le plus souvent fait l'objet de plainte, les participantes mentionnent les délais et la prise en charge médical⁵, les conditions d'hébergement, la perte d'effets personnels, les lacunes dans les comportements du personnel et les visites annulées. Cette section permettra d'observer la qualité et le type d'accès aux procédures de plaintes et de griefs concernant ces situations mentionnées en établissement carcéral.

Presque aucune information mise à disposition pour amorcer le processus

« Dans une garderie il y a plus d'information que ça laissé aux enfants euh que nous autres on en comme adulte » (#4).

Comme noté précédemment, aucune indication orale ou écrite sur le processus de plaintes et de griefs n'est transmise à l'arrivée des détenues en établissement carcéral dans la majorité des cas. Les femmes sont donc tenues responsables de leur propre apprentissage, et ce, même si aucune information n'est mise à leur disponibilité. Il arrive que seul le numéro du Protecteur du Citoyen soit affiché à la vue des détenues, mais aucune indication une fois de plus n'est faite sur son utilité ou même ce qu'il représente dans le processus de plaintes :

« Ben ils ne nous mettent pas au courant vraiment...C'est les autres filles du secteur qui nous mettent au courant. Puis on a un numéro qui est marqué ...Qu'on peut appeler. Mais ils ne nous informent pas : “ Vous avez des droits, appelez à tel endroit si vous voulez faire une plainte ” » (#1).

La totalité des détenues interviewées dit n'avoir jamais été mise au courant des droits dont elles sont censées jouir en détention. Certaines racontent avoir été *chanceuses*, car elles ont pu recevoir de l'information adéquate de la part de codétenues, mais cela survient à postériori de l'injustice subie. Elles sont d'ailleurs plus susceptibles de tenir le poste de présidente du comité des détenues durant leur incarcération.

Un processus d'apparence simple

⁵ À noter que les plaintes concernant la qualité des soins de santé (les délais de prise en charge et d'obtention de la médication y sont exclus) ne sont pas traitées par le Service correctionnel. Les détenus doivent porter plainte aux ordres professionnels attitrés (Collège des Médecins et l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec pour la compétence provinciale)

« C'est quelque chose des droits, les lois. Je trouve que c'est compliqué. C'est compliqué...il y a une interprétation là-dedans que, qu'elle est la bonne interprétation de cette phrase? » (#11).

Lorsque les participantes étaient questionnées sur le processus – étape par étape – peu d'entre elles étaient en mesure d'expliquer le cheminement complet de la plainte, même si elles l'avaient elles-mêmes déposé. Cela démontre une fois de plus que le manque de suivi et d'information ne s'opère pas uniquement à l'arrivée des détenues, mais se poursuit bien après la situation d'injustice et le dépôt de plainte. En termes généraux, le processus de plaintes se compose des étapes suivantes dans un établissement provincial (*Loi sur le système correctionnel du Québec, 2007*) :

- 1 Premiers contacts et tentative de régler la situation injuste de manière informelle (nécessité de connaître ses droits et d'être en mesure de confronter la situation directement);
- 2 Obtenir un formulaire de plainte écrite, aussi appelée de 1^{er} niveau (3 manières possibles) :
 - Demander à son agent correctionnel
 - Demander à un membre du personnel
 - Demander au comité des détenues si les formulaires sont disponibles dans l'unité
- 3 Remplir le formulaire selon les espacements disponibles, de manière concise et claire (nécessité de pouvoir s'exprimer à l'écrit avec une certaine compétence linguistique);
- 4 Remettre la plainte à un membre du personnel et attendre qu'elle soit analysée (aucune garanti d'anonymat, il arrive de remettre sa plainte à la personne contre qui elle s'adresse, plusieurs mois avant d'avoir une première réponse, certaine n'en ont jamais obtenue, possible que la plainte soit rejetée, car mal formulée);
- 5 Rencontre avec le chef d'unité, plus l'individu contre qui la plainte est adressée ainsi que la détenue afin de conclure avec un compromis. On demande alors à la détenue si elle veut retirer sa plainte (3 issues possibles):
 - La détenue accepte le compromis proposé et doit abandonner la plainte
 - La détenue refuse le compromis proposé et décide de passer à la plainte de 2^e niveau⁶ (soumission au directeur de l'établissement)
 - La plainte est favorablement reçue, reconnaissance de l'injustice commise

Dans un établissement fédéral, le processus de plaintes est sensiblement pareil, avec une appellation distincte cependant (SCC, 2019b) :

- Plainte écrite présentée à l'établissement

⁶ Si la détenue se rend jusqu'au 3^e palier de plainte, celle-ci sera alors analysée par le directeur Régional.

- Grief initial présenté au directeur de l'établissement
- Grief final présenté au commissaire

Comme énoncé précédemment, les plaintes ne sont pas les seuls mécanismes de contestation, les mémos le sont également. Les participantes expliquent que l'utilisation de mémos (ou requêtes en établissement fédéral) est une pratique très courante et supplante par moment la mise en place d'une plainte officielle. Ainsi, les détenues sont amenées à formuler des mémos lorsqu'elles ont des demandes spécifiques et il arrive que ces demandes s'apparentent à des plaintes. Par exemple, à la suite d'un long délai pour l'obtention des médicaments, une détenue raconte avoir rédigé une dizaine de mémos espérant ainsi une meilleure gestion de son dossier médical. Il arrive aussi que les détenues rédigent des mémos *après* avoir soumis la plainte officielle afin de mettre plus de pression, comme elles n'ont pas toujours l'impression que la plainte en elle-même est réellement examinée.

De manière concomitante, les détenues peuvent également contacter le Protecteur du Citoyen, qui est totalement indépendant des Services correctionnels du Québec. Certaines participantes racontent avoir tenté de communiquer avec l'organisme, mais l'accès restreint aux téléphones pose souvent un frein. À ce sujet, les plaignantes ne sont pas toujours confortables de révéler les noms des membres du personnel concernés par la plainte, ou de discuter des situations comme il y a très peu d'intimité lors des appels. De plus, ledit organisme n'a aucun pouvoir sur les plaintes déposées et peut uniquement conseiller les plaignantes, et non « régler » la situation d'injustice :

« I called numerous of times about my medication, they never did anything about it. Um, about my infection...and they never did nothing about it either, so it was very overwhelming. And there's always people on the phone, so it's hard to even get a phone » (#7).

Elles sont notamment conseillées de contacter leur avocat et espèrent que celui-ci les assiste dans le processus de plainte. Une des participantes rappelle cependant que l'aide juridique ne permet pas de couvrir les frais d'assistance :

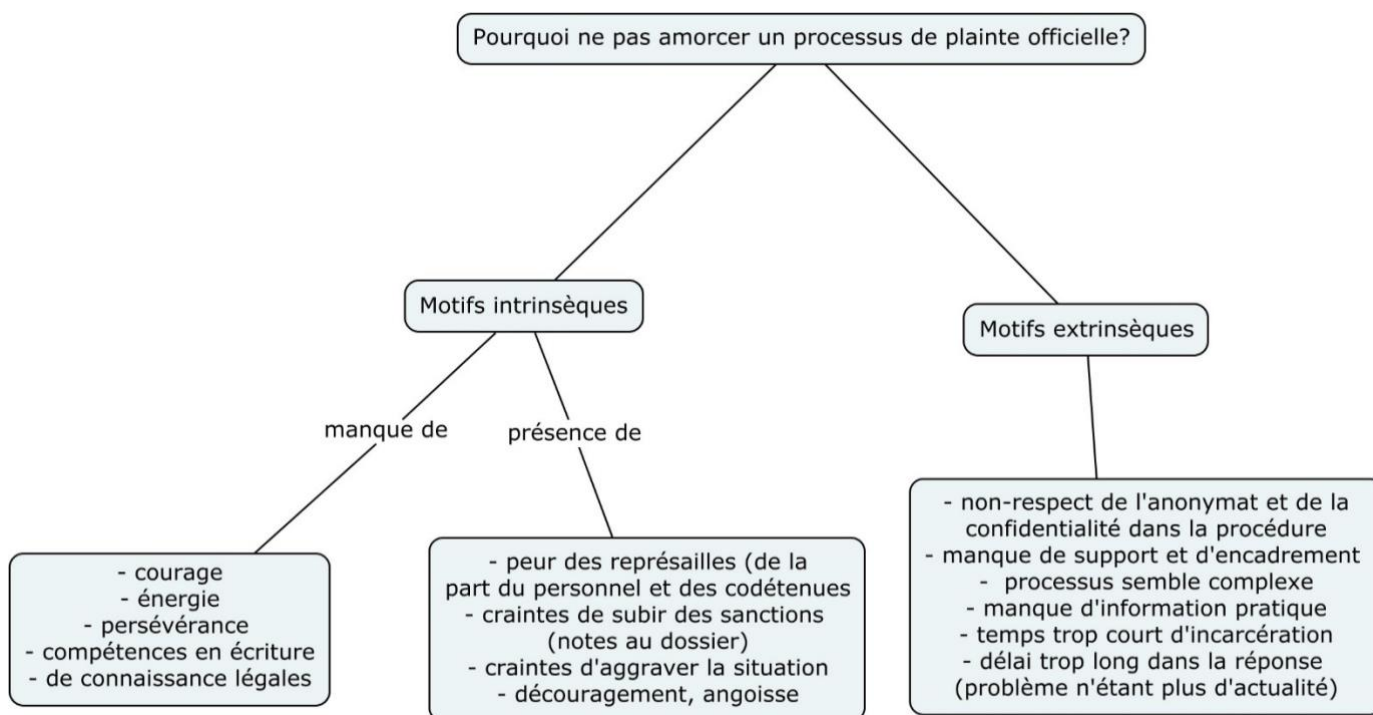
« C'est sûr qu'ils peuvent pas leur refuser un avocat, mais le problème c'est que les griefs que c'est pas couvert par l'aide juridique. C'est pas tout le monde qui est prêt à faire du pro bono moi j'ai des collègues qui refusent d'aller en audience ils ont droit » (#18).

Les détenues se retiennent de formuler des plaintes, plus souvent qu'autrement

« On peut juste rien faire. Fermer notre bouche puis, regarder qu'est-ce qui se passe... Puis se faire maltraiter » (#2)

Comme la moitié des femmes interviewées dit n'avoir jamais entrepris un processus formel de plainte, il est utile de se poser la question inverse, à savoir pourquoi ne pas avoir fait de dépôt de plainte. De façon

majoritaire, les répondantes indiquent la peur des représailles, la crainte d'aggraver la situation, le manque de courage et le manque de connaissance comme des raisons pour ne pas amorcer un processus de plaintes : « Mais tsé c'est comme on est en prison, on a pas toutes le courage puis on a pas toutes les informations nécessaires à faire ça ces plaintes-là » (#4). Certaines conditions inhérentes au processus de plaintes et de griefs semblent également les dissuader, notamment le manque de soutien et d'encadrement, l'absence d'anonymat ainsi que la longueur des délais avant d'obtenir une réponse.



Une fois déposée, la plainte a peu de chance de se rendre « jusqu'en haut »

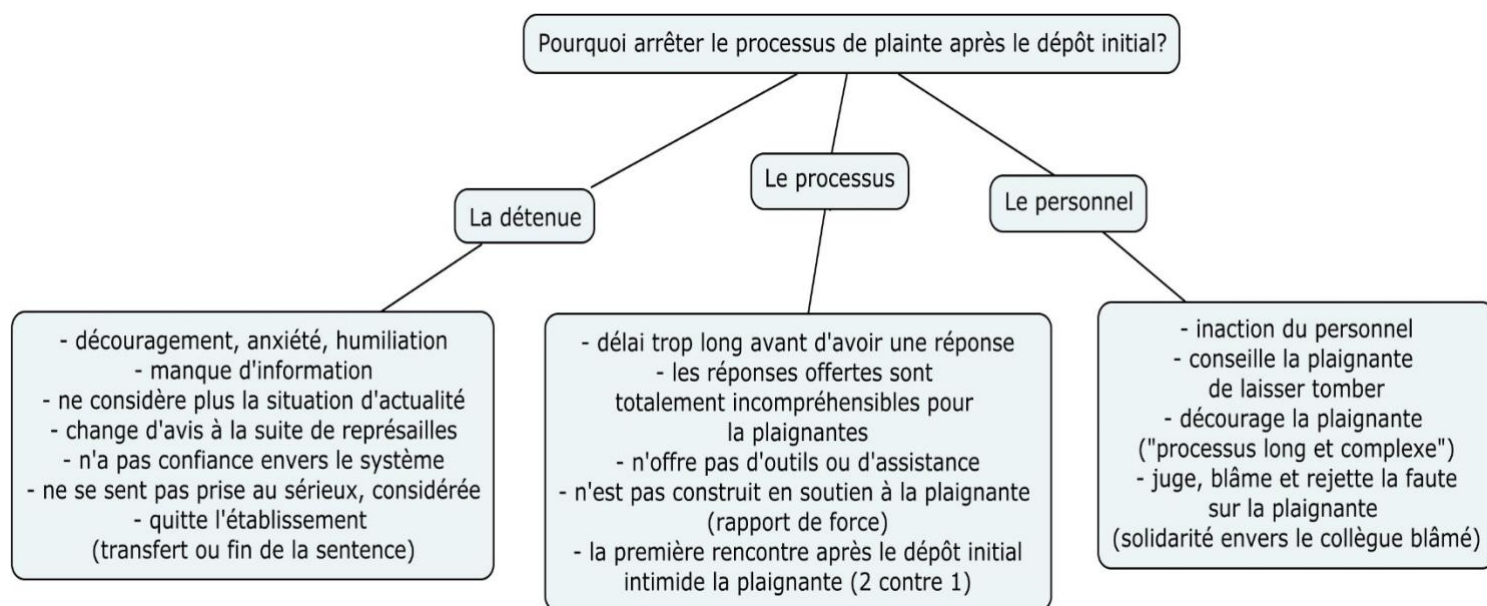
« On ne sait même pas si elle se rend ou elle s'en va dans les vidanges, pour vrai là. C'est vraiment comme ça qu'on pense parce que on, on voit qu'il n'y en a pas de changement tsé. On le voit, il n'y a pas de suivi » (#4)

Une fois la plainte déposée, les détenues doivent composer avec des motifs semblables de découragement, de craintes et de manque flagrant de soutien : « Puis on a personne pour nous soutenir donc non, ça ne vaut vraiment pas la peine » (#2). Plusieurs participantes racontent avoir retiré la plainte écrite ou n'avoir pas donné suite à celle-ci, car elles ne voyaient pas l'intérêt de procéder dans un système qui ne les prend pas en considération et dont elles ont peu confiance.

Également, la première rencontre entre la plaignante, le membre du personnel blâmé et le chef d'unité tend à nuire à l'avancement du processus de plainte. En effet, les plaignantes se sentent prises au piège, notamment parce que le rapport de pouvoir déjà présent se renforce et qu'elles se sentent obligées d'accepter le compromis proposé :

« Ils vont essayer de t'amadouer pour euh, amadouer c'est pas le bon mot, mais, mais ils vont essayer de trouver une solution rapide qui va faire l'affaire des deux-là. Pour que ça s'arrête là parce qu'ils ne veulent pas peut-être que les fautes soient mises de l'avant aux dirigeants » (#11).

Il arrive également que le personnel décourage et suggère indirectement de laisser tomber la plainte : « Ben, ils nous conseillent de ne pas faire ça. Ils nous conseillent d'une manière qu'on comprend qu'il ne faut pas faire ça là...D'une certaine manière pour qu'on fasse pas la plainte là » (#3).



D'un autre côté, les plaintes collectives semblent être mieux reçues au sens qu'elles aboutissent plus facilement aux paliers supérieurs et sont considérées plus sérieusement. En effet, les plaintes collectives concernent plus souvent des injustices liées aux conditions de détention des détenues, ce qui semble attirer plus souvent l'attention de la communauté extérieure et des organismes. Les détenues obtiennent plus souvent gain de cause de cette manière.

Néanmoins, dû à leur format nécessitant un grand nombre de signatures, les participantes expliquent que les plaintes collectives sont difficiles à saisir auprès des codétenues, dont la majorité préfère ne pas se joindre à la mobilisation par crainte de subir des conséquences sur leur parcours en détention : « Puis il y en a beaucoup qui ne voulaient pas la signer par peur de pas être acceptées à leur 1/6^e » (#1). Elles ont l'impression, la plupart du temps, d'être les perdantes dans le processus, et qu'importe l'issue, elles en tireront toujours plus de désagréments. À ce sujet, il arrive fréquemment que les détenues se découragent entre elles à entamer ou poursuivre le processus de plaintes : « C'est épouvantable. Donc elles vont souvent décourager les autres si elles entendent que quelqu'un veut faire une plainte : ah ça sert à rien, faites pas ça » (#18).

Enfin, dans un contexte de plainte individuelle, une minime proportion des participantes indique avoir assisté à un processus dont l'issue était favorable à la plaignante ; la grande majorité des plaintes est sans issues : « *They don't, they don't help people. Not at all. I've never seen results, no. No results at all* » (#7). Pour celles qui sont allées jusqu'au bout de leur plainte, le profond sentiment d'injustice ainsi que le sentiment de solidarité envers les prochaines « générations » de détenues sont des motifs qui peuvent expliquer la persévérance malgré l'échec du processus et les répercussions : « *Donner au suivant, avoir l'impression de contribuer à la qualité de vie de celles qui suivent* » (#16).

Ainsi, les situations dont sont victimes les détenues restent inchangées au mieux, et s'aggravent dans les pires cas. Les participantes disent n'avoir jamais eu connaissance d'une situation dans laquelle un membre en cause du personnel fut réprimandé, ce qui accentue leur sentiment d'impuissance :

« *C'est comme si on, on pouvait rien faire. J'ai fini par me dire que c'était ça l'incarcération, puis que je n'avais juste aucun contrôle sur ce qui m'arrivait, puis que je l'avais mérité, autrement dit. Puis, j'ai essayé de cheminer à travers ça. Heureusement, c'était un peu moins lourd à Joliette* » (#8).

« *Quelles sont les conséquences de la mobilisation des procédures de plaintes et de griefs?* »

La peur des répercussions et des représailles a un réel effet dissuasif sur les détenues désirant débiter un processus de plainte. Comme nous verrons dans cette section, ce ne sont pas que des peurs irrationnelles ou subjectives ; les conséquences sont réelles dans bien des cas, et les craintes sont bien fondées. La grande majorité des plaintes est suivie de quelques conséquences.

Des conséquences sur diverses sphères de la vie carcérale à la suite d'une plainte

« Ils mettaient tout le monde, toute la wing contre elle. Non, non c'est triste la, moi...Fait que, ça ne donne pas le goût d'en faire des plaintes là » (#2).

Si elles n'ont pas elles-mêmes eu des répercussions sur leur qualité de vie en détention, les participantes racontent en avoir été témoins. Elles expliquent notamment que la perte de privilèges déjà acquis (se promener librement, travailler, passer du temps à l'extérieur de la cellule), une diminution des services ainsi que l'acquisition d'une nouvelle réputation sont des conséquences courantes : *« Perte des services, des privilèges... Si tu veux faire valoir tes droits, tu peux passer pour quelqu'un d'harcelant, quérulent » (#16).* Sans en être certaine, une des participantes semble même croire que le dépôt de plainte engendre des notes au dossier carcéral : *« Des plaintes ça doit faire des taches dans des dossiers aussi, tsé » (#11).*

L'ambiance en détention peut également s'alourdir dans l'établissement. Il peut arriver que des tensions se créent entre les différents membres du personnel à la suite d'un dépôt de plainte par exemple : *« Ouais, ça changeait. Beaucoup de tensions entre les agents...Parce que la personne perdait sa patience » (#9).* Les relations entre les détenues sont aussi troublées, d'une part lorsque la plainte concernait une autre détenue (intimidation, harcèlement), et d'autre part lorsque la plainte initiale engendrait des représailles à l'ensemble des codétenues. Les participantes racontent avoir été témoins d'intimidation de la part des codétenues afin de forcer la plaignante à retirer sa plainte.

Enfin, bien que le dépôt de plainte soit un mécanisme légal et protégé par la loi, sa seule mobilisation peut avoir un impact direct sur le cheminement correctionnel. D'un côté, les participantes racontent être plus surveillées et subir plus de contrôle du personnel, qui aurait tendance alors à être moins tolérant envers ces dernières :

« Ben que je sois encore euh moins bien traitée ou que je sois observée à la loupe, plus encadrée. Tsé, que le spotlight soit sur moi, là. Quelqu'un qui essaie de trop faire valoir ses droits là...ils, ils vont trouver le point noir sur le tableau blanc pour enlever toute crédibilité à la personne. Puis c'est facile. Parce qu'on s'entend qu'on n'est pas dans un couvent non plus » (#11).

D'un autre côté, le dépôt de plainte peut engendrer des conséquences sur le plan correctionnel car les plaignantes ont tendance à être considérées comme *résistantes* à la discipline carcérale :

« Ça peut être perçu aussi par l'établissement comme étant de l'opposition. Donc ça peut aller entacher même leur plan correctionnel. Par exemple la cliente, tsé j'ai déjà vu ça : la cliente démontre une résistance, elle n'est pas collaborante... Fait que tout ça ça peut faire augmenter leur niveau de risque. Quand le niveau de risque augmente, ça vient impacter leur chance de sortir, parce que elles seront pas recommandées au niveau de la libération conditionnelle » (#16).

Des représailles par le personnel

« Ça insulte les gardiens le fait que tu te plains et que tu demandes une feuille de plainte. Ils prennent ça personnel » (#5).

Comme mentionné plus haut, il arrive que les membres du personnel carcéral tentent de dissuader les plaignantes en ne fournissant pas le soutien nécessaire et l'aide requise pour mener à bien le processus de plaintes et de griefs. Néanmoins, leur inaction peut parfois s'accompagner de gestes et comportements concrets de représailles.

Les plaignantes racontent être encore moins respectées à la suite du dépôt de plainte, alors que le personnel se permet d'être plus méchant ou agressif dans ses paroles et actions : *« Eux autres ils vont agir en conséquence de : C'est correct. Vous avez voulu vous plaindre, ben on va vous le faire payer...Tsé, tu te plains qu'il n'y a pas de chauffage, ben t'es sûre qu'il n'y en aura pas tsé » (#5).* Certains membres du personnel qui ne sont pas visés par la plainte vont également prendre parti – le processus manque à cet effet de neutralité et d'anonymat – et se solidariser avec les collègues visés par les plaintes. Comme donné en exemple dans la 2^e section du rapport, des mesures disciplinaires non justifiées peuvent alors être administrées aux plaignantes ainsi qu'à l'ensemble de leur unité, notamment l'obligation de faire des travaux, des fouilles de cellules abusives, des fouilles à nu, des « deadlocks » et une perte de privilège totalement discrétionnaire. Une des participantes raconte même un épisode durant lequel les membres du personnel ont tenté de briser la solidarité entre les plaignantes (pour plainte collective) en rapportant de fausses paroles : *« Pour briser l'unité, la solidarité entre femmes. Pis là les filles vont chercher à savoir : est-ce que c'est vrai, est ce que y'en a une qui s'est plaint, comment ça ? ... Et là ça commence la vraie intimidation » (#18).*

Enfin, comme soulevé précédemment, la rencontre après le dépôt initial crée bien souvent un levier pour la mise à terme du dépôt de plainte, comme elle s'accompagne bien souvent d'un abus de pouvoir, intentionnel ou non :

« Les gens on a un pouvoir ils font tout ce qu'ils peuvent pour pas que les personnes exercent leurs droits. Je dis pas que c'est faite de manière intentionnelle, pour certains oui, c'est intentionné, pour d'autres c'est un peu par indifférence ou manque de sensibilité. Pour d'autres c'est par ignorance » (#17).

Comme les plaignantes ne sont pas préparées à la séance, qu'elles y participent sans être assistées et qu'elles doivent faire face à deux agents en autorité, elles perçoivent la rencontre comme un moyen d'intimidation et de harcèlement :

« Ça c'est de l'intimidation. Fait que donc, ils vont utiliser des techniques d'intimidation, euh, conscients ou inconscients, puis... Tout ça fait que au bout du compte, c'est pas un processus qui est perçu comme étant un processus juste et équitable pour les femmes » (#17).

« *Quelles recommandations donnerais-tu pour améliorer l'accès aux mécanismes de plaintes et de griefs?* »

« *But, in all, in all my experience I think Leclerc should be closed...* » (#7).

Cette dernière section du rapport comprend les recommandations des participantes en vue d'un meilleur accès au processus de plaintes et griefs. En plus de la révision de celui-ci, il est noté que des changements devraient être apportés simultanément dans la culture organisationnelle du milieu carcéral.

Les membres du personnel carcéral en avant-plan

De manière quasi unanime, les participantes ont exprimé la nécessité de revoir la formation du personnel carcéral, qui serait déficiente. En effet, plus spécifiquement pour les établissements provinciaux, le personnel devrait être mieux formé sur le plan psychosocial, en vue d'en faire des intervenants compréhensifs à la réalité des détenues, ce qui est plus commun de voir dans un établissement fédéral par exemple :

« Joliette est un peu moins lourd ... Les agents sont un petit peu plus, euh je trouve ça plate de dire ça, mais les agents sont plus humains. On dirait que leur travail est abordé différemment à Joliette. Puis, ils reçoivent vraiment une formation à titre d'intervenants » (#8).

Certaines participantes notent que les compétences « humaines » sont particulièrement lacunaires et que cela transparait dans les interventions et les échanges avec elles ainsi qu'avec leurs familles. D'autres parlent même de la nécessité d'une formation genrée, comme elles sentent qu'elles ne devraient pas être perçues comme des détenus de genre masculin :

« Adaptée pour les femmes, puis de donner des formations en conséquence. Tu as des agents aussi qui sont habitués avec les hommes, puis là, ils les garochent, puis ils nous parlent comme ils parlent aux gars, mais on n'est pas des gars » (#8).

Le besoin d'écouter les détenues est revenu à mainte reprise, alors que les participantes estiment qu'elles devraient être soutenues dans la mobilisation de leurs droits, tout en ayant accès à un accompagnement bienveillant et honnête de la part des membres du personnel : *« Au moins qu'ils soient là pour écouter ou pour savoir le développement » (#1).*

Également, leur formation devrait mettre de l'avant une culture de respect du droit, qui indique clairement aux membres du personnel les attentes légales et éthiques dont ils doivent s'acquitter dans leurs fonctions de professionnels, comme la neutralité, l'objectivité (autant que possible) et le respect de l'anonymat. Une formation juridique de base leur permettrait également d'être conscientisés aux mécanismes de plainte et de griefs, afin notamment de mieux outiller les plaignantes : *« Les employés devraient être formés au respect et à la culture du droit » (#17).* Ainsi, le respect des droits des détenues devrait être au cœur des responsabilités de tous les membres du personnel, et plus largement de l'administration carcérale. Celle-ci devrait également se doter d'une politique de « tolérance zéro » envers les discriminations et jugements de valeur pouvant transparaitre dans les prises de décision de ses membres.

Une restructuration du milieu carcéral

Au-delà des comportements problématiques du personnel et du mécanisme lacunaire de plaintes, des recommandations sont apportées concernant le milieu carcéral en lui-même : « *Faudrait qu'ils changent la bâtisse haha. Pis il faudrait qu'ils commencent à respecter les femmes* » (#15).

Tout d'abord, il devrait y avoir une amélioration de l'accès aux soins et à la médication, afin d'offrir une prise en charge efficace et respectueuse de la dignité humaine. Les participantes proposent à cet effet un mécanisme de tri (comme dans les hôpitaux habituels), qui permettrait de faire des évaluations sporadiques de l'état de santé et ainsi prévenir lorsque possible une dégradation des affections. Ce mécanisme pourrait du même coup remplacer les mémos qui prennent également beaucoup trop de temps pour être traité : « *Quand on fait des plaintes pour la santé, c'est notre vie, notre corps euh...Je pense qu'ils devraient raccourcir, ils devraient plus évaluer la personne, comme faire un triage à l'hôpital... Au lieu de faire des mémos* » (#9). Également, pour réaliser un tel changement, il est inévitable de prévoir un plus grand nombre de personnels disponibles pour les détenues.

Ensuite, concernant l'état délabré et fortement insalubre des établissements carcéraux au Québec, les participantes recommandent au mieux de démolir et reconstruire⁷ des prisons mieux élaborées et pouvant offrir un niveau sanitaire de base. Sinon, il faudrait améliorer l'espace de vie de manière drastique, en assurant notamment :

- Un niveau adéquat de salubrité;
- Un accès à des températures cohérentes (chaud l'hiver, froid l'été et non l'inverse);
- Une prise en charge professionnelle pour l'assainissement et le nettoyage des lieux;
- Une quantité suffisante de fournitures et de produits d'hygiène essentiels;
- Des infrastructures de qualité;
- Une nourriture variée qui répond aux standards nutritionnels canadiens;
- Des vêtements de tailles inclusives avec un ensemble de départ plus complet.

Également, une reconfiguration de l'espace serait nécessaire pour contrer les effets de la surpopulation carcérale, afin de prévoir des espaces de vie moins cloisonnés et un hébergement qui répond aux difficultés spécifiques des détenues, notamment pour favoriser des unités plus homogènes en termes de difficultés personnelles et diminuer les sources de conflits entre codétenues : « *Laissez-nous tranquilles, mais séparez-nous, afin d'éviter justement des conflits* » (#12). Aussi, les espaces de vie devraient inclure des boudoirs, afin de permettre un certain niveau d'intimité pour les conversations téléphoniques par exemple : « *Les*

⁷ Ou non ...!

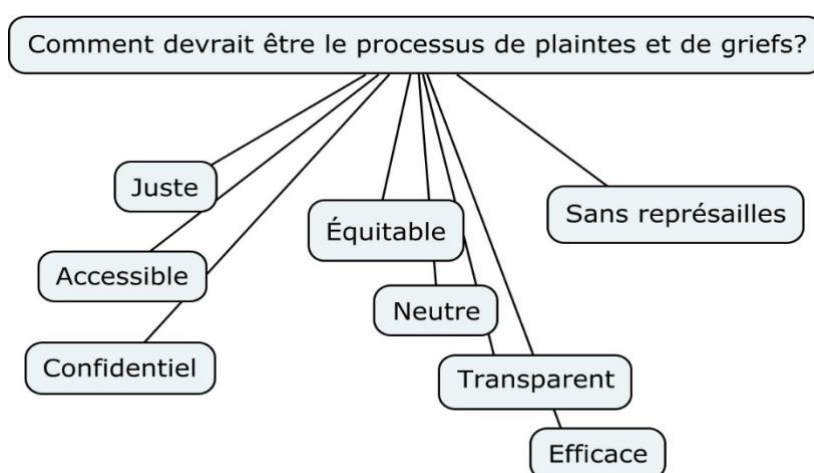
téléphones euh, tu ne peux pas parler parce que tout le monde écoute. Il n'y a même pas un boudoir. Tsé, s'il pouvait y avoir juste un boudoir par tour de rôle qu'on puisse y aller, ça serait déjà mieux, mais on n'a rien » (#12).

Enfin, il serait nécessaire d'améliorer puis d'augmenter l'accès et l'offre de services, programmes et activités, plus spécifiquement dans les établissements provinciaux. Les participantes passent trop de temps en cellule à ne rien faire, augmentant ainsi les risques de discorde entre elles. Elles n'ont donc pas l'impression que leur temps en détention serve à bon escient : « Ça vaudrait peut-être la peine d'élaborer un peu les programmes pour que les femmes puissent aller chercher peut-être plus d'outils, plus de connaissances ou euhm...c'est ça, c'est limité » (#8).

Les participantes sont bien avisées que ces changements ne peuvent survenir du jour au lendemain, mais elles espèrent tout de même que leur qualité de vie devienne un enjeu important dans l'administration carcérale, qui doit alors être plus attentive aux besoins de sa clientèle.

Une révision complète du processus de plaintes et de griefs

Comme nous l'avons évoqué à mainte reprise dans le rapport, le manque d'information pour les détenues est un frein considérable pour leur compréhension du processus, et ultimement, pour l'actualisation de leurs droits. D'autant plus que les expériences narrées des détenues démontrent qu'elles sont, par moment, traitées comme des personnes dépourvues de droits. Nous avons relevé 8 caractéristiques principales parmi les diverses recommandations qui permettront d'améliorer considérablement le mécanisme de plaintes en détention.



Le processus de plaintes et de griefs doit tout d'abord servir de garantie de justice pour les plaignantes dont les droits ont été lésés en établissement. Comme il importe de former le personnel en autorité sur les bases juridiques d'un processus de plainte, il en va de même pour les détenues. Elles devraient notamment être informées sur leurs droits dès leur entrée en établissement, avec la distribution de documentation juridique et pratique appropriée. Le fait de connaître ses droits est une première étape dans le processus, car l'actualisation et le respect de ceux-ci en dépendent. Une formation devrait également être proposée aux détenues afin de les outiller sur les mécanismes de contestation et les garanties juridiques dont elles bénéficient : « *Les personnes incarcérées devraient connaître tous les mécanismes, on devrait déjà leur donner une formation pour faire respecter leurs droits* » (#17).

Concernant l'accessibilité et la confidentialité du processus, l'établissement doit s'assurer de rendre accessibles les formulaires de plainte à toutes les détenues, dans toutes les unités et en tout temps, de manière à ce qu'elles n'aient pas à le demander aux membres du personnel.

Afin de proposer un processus équitable, des directives devraient être disponibles également afin d'aider les plaignantes dans la rédaction de plaintes efficaces et stratégiques, avec un formulaire mieux adapté (prévoir plus d'espace d'écriture, mots-clefs). En effet, il arrive que le dépôt de plainte soit rejeté pour cause de non-respect des consignes de rédaction (mauvaise formulation, dépassement des lignes permises, manque d'information). Un bref manuel d'instruction pourrait être conçu et rendu disponible lors de la formulation de la plainte, afin que les détenues puissent s'y référer au besoin (savoir quoi écrire, comment nommer l'injustice, quels éléments de la situation sont essentiels, etc.) : « *Former les femmes, pis de bien choisir, bien rédiger, donc tout l'aspect de rédaction de la plainte* » (#16). De plus, compte tenu du faible niveau de diplomation des détenues⁸ (Chéné et Chouinard, 2018), il serait important d'offrir un mécanisme équitable dans lequel cette population ne s'y retrouve pas plus lésée. A cet effet, il serait bénéfique de proposer un mode alternatif de dépôt des plaintes – oral – comme l'organisation des idées et la synthétisation ne sont pas acquises pour toutes.

⁸ 18.4% des détenues au Québec atteignent le niveau collégial, contre 56.5% de la population féminine générale de la même tranche d'âge en 2016 (<https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/services-correctionnels/publications-et-statistiques/profil-femmes-2015-2016/en-ligne.html>)

Concernant la neutralité et la transparence du processus, l'établissement carcéral devrait améliorer le traitement des plaintes en réduisant notamment les intermédiaires, afin que le formulaire soit remis au chef d'unité directement, sans passer par un autre membre du personnel et risquer d'être lu par un collègue :

« Fait qu'on dit souvent que le processus de plainte dans le milieu carcéral, c'est un processus incestueux. C'est comme si je portais la plainte contre toi, pis c'est ton frère qui jugeait la plainte... Y a définitivement un manque de... Le processus n'est pas neutre » (#17).

Cela va également renforcer le sentiment de confiance des plaignantes qui n'auront pas à craindre de remettre le formulaire à la personne concernée par la plainte par exemple. Une fois déposée, un accusé de réception devrait également être remis à la plaignante :

« On devrait avoir un formulaire signé comme quoi on a remis. Attester que ça a été remis au bon endroit, aux bonnes personnes. Ça devrait être comme ça partout. Comme ... un dossier qui est rempli, qui dit que t'as, t'as eu euh, t'as porté plainte et voici ton numéro de dossier sur la plainte. Tu as une preuve, tu as un papier, puis t'as un suivi que tu peux faire avec ta plainte » (#4).

Ensuite, un suivi adéquat devrait être disponible pour les plaignantes, afin qu'elles puissent noter l'étape de prise en charge de la plainte, en ayant accès au dossier informatisé avec leur numéro de plainte. Cette prise en charge numérique pourrait grandement diminuer la frustration et le sentiment d'injustice des plaignantes, qui ne sont pas convaincues de la prise en charge systématique de leur plainte. Également, il est important de réduire les délais de traitements des plaintes, comme une majorité de participantes dit avoir abandonné la plainte à la suite d'un délai trop long de réponse. En plus de nécessiter un personnel formé et à l'écoute des besoins, l'efficacité du processus requiert également un nombre suffisant de professionnels agissant dans sa mise en place. Rappelons notamment que certaines ne peuvent avoir accès à leur droit de visite lorsqu'il y a un manque de personnel disponible. Ces recommandations visent ainsi à améliorer le suivi des plaintes et confirmer la prise en charge neutre et transparente des formulaires, tout en garantissant un certain degré d'efficacité.

Aussi, un processus de plaintes et de griefs ne doit en aucun cas s'accompagner de répercussions délétères sur les plaignantes : formuler une plainte est un exercice de droit qui doit être protégé. L'établissement doit ainsi s'assurer de ne pas perpétuer le cycle de victimisation et d'injustice, en mettant en place une politique de tolérance zéro envers les représailles de quelque nature que ce soit. Il doit également réaffirmer, auprès des membres de son personnel, l'importance de la culture du droit au sein de son établissement correctionnel en faisant preuve de leadership et en valorisant le processus de plaintes et de griefs : *« De travailler sur la culture organisationnelle, de voir le côté positif sur les plaintes. Si vous travaillez bien, y a pas de raison que vous vous fassiez reprocher des choses. Ça va juste nous amener à mieux faire les choses dans le futur » (#16).* De plus, si les détenues et plaignantes sentent que leurs avis comptent et que leurs revendications sont écoutées et validées, une bonne part des frustrations liées à la mauvaise gestion des plaintes pourrait se dissiper, et ainsi peut-être diminuer l'occurrence de « petites plaintes répétitives » sur le long terme.

Enfin, la mobilisation des mécanismes de plainte devrait permettre aux détenues d'être au centre du processus, en se sentant crues et légitimes à mener leurs revendications. Pour se faire, les plaignantes devraient tout d'abord être assistées par une personne-ressource, totalement indépendante des services correctionnels, comme une professionnelle œuvrant à la Société Elisabeth Fry du Québec ou dans le domaine légal (stagiaire en droit par exemple) : « *Il devrait avoir quelqu'un pour aider les femmes au moins une journée par semaine comme la société E-fry* » (#18). Cette assistance permettrait dans un premier temps de soutenir et d'outiller les plaignantes afin qu'elles formulent une plainte efficace, indépendamment de la nature de celle-ci (qu'elle vise le comportement d'un membre du personnel ou des conditions de détention par exemple).

Dans un deuxième temps, l'assistance professionnelle permettrait d'actualiser le besoin de contrôle sur la procédure et une certaine reprise de pouvoir chez les détenues, étant donné que leur sentiment d'impuissance est constant. En effet, le processus de plaintes et de griefs est construit de manière à maintenir un rapport inégal de pouvoir : le chef d'unité rencontre la plaignante avec le membre du personnel visé et tente de dissuader le maintien de la plainte. Afin d'établir un rapport plus égalitaire, ce type de rencontres devraient prévoir la participation de la personne-ressource, qui pourra apporter un traitement plus objectif de la plaignante, en la conseillant pour prendre une décision libre et éclairée en cas de confrontation avec les membres du personnel : « *Faudrait qu'elles soient accompagnées et il faudrait qu'elles sachent d'avance le but de la rencontre, consultées avant même d'être accompagnées donc si on veut être équitable c'est une balance de pouvoir* » (#18).

Finalement, les personnes œuvrant à la Société Elisabeth Fry du Québec sont tout indiquées pour jouer ce rôle d'assistance et de soutien, puisqu'elles représentent un organisme communautaire indépendant et prompt à *l'advocacy*, d'autant plus qu'un regard critique ainsi que le respect des droits des détenues sont indispensables à la mise en place de bonnes pratiques.

En somme, plusieurs recommandations sont soulevées afin d'améliorer les conditions de vie jugées injustes et ultimement l'accès au mécanisme de plaintes et de griefs. Ainsi, la formation octroyée au personnel pénitencier devrait être revue pour que les interventions avec les détenues soient plus harmonieuses et que la notion du respect des droits soit valorisée. Ensuite, une restructuration du milieu de détention devrait être visée, notamment afin que la prise en charge médicale et l'offre de services soient plus efficaces, que les impacts de la surpopulation carcérale soient résolus et que les conditions d'hébergement répondent aux normes de santé et de sécurité. Également, relativement au processus de plaintes et de griefs, les recommandations concernent l'accès et l'efficacité de lui-ci : le processus devrait être juste, neutre, confidentiel, transparent et n'occasionner aucun risque de représailles. En cela, les détenues devraient se

trouver au centre du processus de plaintes et de griefs et leurs vues et préoccupations devraient être prises en compte.

Conclusion

Ce rapport permet d'analyser des données qualitatives afin de brosser un portrait 1- de l'expérience d'injustice vécue par les femmes anciennement incarcérées et 2- d'observer la qualité d'accès et la mobilisation des procédures de plaintes en établissement carcéral, suites aux situations jugées injustes par les femmes incarcérées.

Les entrevues ont été menées auprès d'une population féminine anciennement incarcérée et de professionnelles du milieu. La population à l'étude en est une vulnérable : les femmes en détention ont des taux de victimisation plus élevée que la population féminine générale, elles sont plus susceptibles de développer des troubles de santé mentale et physique et sont aux prises avec des troubles de consommation et toxicomanie. Elles doivent également composer avec des problématiques et des besoins au niveau social, économique, affectif et familial (Mahony, 2011 ; Chéné et Chouinard, 2018 ; Giroux et Frigon, 2011).

Nous avons pu analyser les situations injustes rapportées par les participantes ainsi que leurs perceptions et sentiments. Par exemple, elles démontrent des signes de détresse pouvant s'apparenter à l'état de stress aigu. Elles doivent également survivre dans un environnement hostile et agressif, délabré, peu entretenu et qui n'offre pas un niveau sanitaire digne et minimal.

Bien qu'elles ne soient pas informées sur leurs droits, plusieurs sphères de leur vie en détention peuvent être sujettes à une violation de ceux-ci et à la dégradation de leur bien-être, notamment concernant la prise en charge médicale, les conditions de détention, la gestion des mesures disciplinaires et les relations avec le personnel. Certaines des situations vécues mènent à un dépôt de plainte officielle, mais cela n'est pas automatique d'après les participantes. En effet, plusieurs motifs les dissuadent d'amorcer le processus, dont le manque d'information, la peur des représailles, la lenteur des procédures ou encore le manque de soutien. Pour celles qui finissent par déposer une plainte écrite, la majorité se bute effectivement à des représailles de la part du personnel, qui se déclinent de diverses façons, comme la perte des privilèges, l'intimidation et l'application de mesures disciplinaires discrétionnaires.

Également les interventions des participantes nous permettent de voir que le processus de plaintes et de griefs est loin d'être évident pour elles, d'autant plus qu'elles n'ont accès à aucune, sinon très peu, d'information officielle à ce sujet. Elles se font d'ailleurs souvent dissuader de continuer leur plainte, ce qui les maintient dans une situation sans recours possibles. Les procédures entourant le dépôt de plainte ne permettent également pas une mobilisation entière, comme les plaignantes se retrouvent sans suivi ni encadrement.

Le présent rapport soulève l'importance de considérer les besoins et les droits des détenues en établissement carcéral. Bien qu'elles soient privées de liberté, l'emprisonnement ne devrait pas avoir un impact sur le respect de leurs droits fondamentaux et de leur dignité. Nous notons tout au long de l'analyse des résultats un manque de confiance et un sentiment d'insécurité récurrent chez les détenues. Les femmes en établissement carcéral expriment des craintes et des peurs qui suggèrent des répercussions réelles concernant leur condition de détention et leurs recours au mécanisme de justice. En effet, en plus de craindre des comportements problématiques et injustes, elles ne se sentent pas assez en confiance pour se saisir de leurs droits et porter plainte. Ces peurs devraient être prises en compte de manière sérieuse et des mécanismes devraient être appliqués afin de réduire le sentiment d'insécurité des détenues, qui rappelons-le, détiennent des droits fondamentaux et inaliénables. Comme le soutient le psychologue Abraham Maslow, le besoin de sécurité est un besoin inhéremment humain, au même titre que le besoin d'appartenance et d'estime notamment (1943). Également, considérant le profil de victimisation des détenues provinciales, il est consternant de percevoir la

fréquence des injustices vécues au sein d'un système qui se veut punitif et pro-réhabilitation . Les établissements carcéraux ont le devoir de veiller à la sécurité des détenues qui y sont incarcérées et en ce sens, il est fondamental de prévoir une mobilisation adéquate des mécanismes de plaintes et de griefs.

En vue de ces circonstances, nous recommandons que des mesures soient mises en place dès maintenant afin de garantir un processus de plaintes et de griefs qui est : **juste, accessible, confidentiel, équitable, neutre, transparent, efficace et exempt de répercussions**. Respecter les droits des détenues revient à respecter des droits de la personne (inhérents, inaliénables et fondamentaux) et c'est de la responsabilité de l'établissement carcéral et des membres de son personnel de veiller à cela. Comme les recommandations ne peuvent se prévaloir de forces exécutoires, ce sont les valeurs de justice et d'équité dont sont attachés les établissements carcéraux qui peuvent motiver des changements institutionnels et de culture. Afin de croître la confiance des détenues et celle des organismes communautaires envers le système carcéral et de justice plus largement, il est impératif que l'établissement pénitencier valorise le processus de plaintes et de griefs et que cela transparaisse dans les règlements en place ainsi que le professionnalisme des membres de son personnel.

La justice procédurale permet de considérer la justice sous différentes facettes (Blader et Tyler, 2003 ; Thibaut et Walker, 1975), notamment le contrôle de la procédure (rôle actif de la plaignante) et le contrôle de la décision (issue de la plainte), la perception des victimes envers le personnel en autorité et les relations qu'elles entretiennent avec les représentants du système. La mise en pratique de ces prémisses lors d'un processus de plaintes et de griefs (juste et équitable) permettrait de répondre au besoin de contrôle de la procédure des plaignantes lorsqu'elles doivent contester une injustice. En effet, les études en victimologie démontrent comment un sentiment de justice peut être satisfait, au-delà de l'issue du processus (Wemmers et Raymond, 2011). Les femmes détenues peuvent accroître leur confiance envers le système de justice et plus spécifiquement le mécanisme de plaintes et griefs si elles perçoivent le processus formel (accès du formulaire et prise en charge neutre du dépôt) ainsi que le processus d'évaluation (accès à de l'information, support et soutien, transparence) comme étant justes. Également, leur satisfaction et confiance peuvent s'accroître si elles se sentent soutenues, respectées, validées et écoutées par le personnel en autorité, qui lui met de l'avant un comportement exempt de représailles et respectueux de leurs droits. Indépendamment du résultat de la plainte, il est donc possible que le processus leur permette d'accéder à une certaine justice.

Enfin, les analyses apportées nous permettent d'explorer les expériences des femmes détenues au Québec, mais il faut garder en tête que le portrait proposé n'est pas exhaustif. Certains sujets n'ont pas été abordés, notamment la criminalisation des problèmes sociaux ; comme la population féminine carcérale en est une particulièrement vulnérable (antécédents de victimisation, pauvreté, chômage, situation familiale instable). De plus, la surreprésentation carcérale des femmes autochtones et des Inuit dans les établissements

provinciaux et fédéraux ainsi que la présence de victimisations structurelles au sein du système de Justice (Wylde, 2019) n'ont pas été discutés, mais cela n'enlève en rien leur pertinence.

Références

American Psychiatric Association (2013). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (5e éd.), Washington, American Psychiatric Association.

Belizle, M-C. (2016, 26 mai). De Tanguay à Leclerc : un transfert de détenues controversé. *L'esprit libre*. <https://revuelespritlibre.org/de-tanguay-leclerc-un-transfert-de-detenu-es-controverse>

Blader, S. L., et Tyler, T. R. (2003). A four-component model of procedural justice : Defining the meaning of a « fair » process. *PSPB*, 29(6), 747-748. doi : 10.1177/0146167203252811

Chéné, B. et E. Chouinard (2018). *Profil des femmes confiées aux Services correctionnels en 2015-2016*, Québec, Direction générale des services correctionnels, ministère de la Sécurité publique.

Société Elizabeth Fry. (2018). *Rapport pour une proposition d'un modèle innovateur en matière de gestion des services correctionnels pour la clientèle féminine*. Comité de travail formé dans le cadre de l'entente de

partenariat entre le ministère de la Sécurité publique et la Société Elizabeth Fry du Québec.
http://www.elizabethfry.qc.ca/docs_pdf/Rapport_une_voix_différente.pdf

Giroux, L. et S. Frigon (2011). *Profil correctionnel 2007-2008 : Les femmes confiées aux Services correctionnels*, Québec, Services correctionnels, ministère de la Sécurité publique

Gouvernement du Québec (2017). *Effets de l'amiante sur la santé*. Québec.

<https://www.quebec.ca/sante/conseils-et-prevention/sante-et-environnement/effets-de-l-amiante-sur-la-sante/#:~:text=Elles%20ont%20%C3%A9t%C3%A9%20utilis%C3%A9es%20dans,mat%C3%A9riaux%20contenant%20de%20l'amiante>

Ligue des droits et libertés. (2016, 13 juin). *Appuyer la mission d'observation sur les conditions de détention au Leclerc*. <https://liguedesdroits.ca/appuyer-la-mission-dobservation-sur-les-conditions-de-detention-au-leclerc/>

Mahony, T. H. (2011). *Les femmes et le système de justice pénale*. Femmes au Canada : rapport statistique fondé sur le sexe 2010-2011, produit no 89-503-X, Statistique Canada.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50(4), 370.

Paillé, P. & Mucchielli, A. (2012). Chapitre 11 - L'analyse thématique. Dans : , P. Paillé & A. Mucchielli (Dir), *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (pp. 231-314). Paris: Armand Colin. <https://doi.org/10.3917/arco.paill.2012.01.0231>

Service correctionnel Canada (2015). *Mesures disciplinaires prévues à l'endroit des détenus*. Gouvernement du Canada. <https://www.csc-scc.gc.ca/politiques-et-lois/580-cd-fra.shtml>

Service correctionnel Canada (2019a). *Lignes directrices 081-1 : Processus de règlement des plaintes et griefs des délinquants*. Gouvernement du Canada. <https://www.csc-scc.gc.ca/lois-et-reglements/081-1-gl-fr.shtml>

Service correctionnel Canada (2019b). *Directive du commissaire 081 : Plaintes et griefs des délinquants*. Gouvernement du Canada. <https://www.csc-scc.gc.ca/lois-et-reglements/081-cd-fr.shtml>

Thibaut, J., & Walker, L. (1975). *Procedural justice : A psychological analysis*. Hillsdale, NJ : Wiley.

Wemmers, J.-A. & Raymond, É. (2011). La justice et les victimes : l'importance de l'information pour les victimes. *Criminologie*, 44 (2), 157–169. <https://doi.org/10.7202/1005795ar>

Wylde., C. (2019). *Profil correctionnel des Autochtones dans les Services correctionnels du Québec*. Commission d'enquête sur les relations entre les autochtones et certains services publics. Québec

Textes de loi

Éditeur officiel du Québec. (2007, 5 février). *Règlement d'application de la Loi sur le système correctionnel du Québec*, chapitre S-40.1. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cr/s-40.1,%20r.%201>

Éditeur officiel du Québec. (2020, 1 septembre). *Loi sur le Protecteur du citoyen*, chapitre P-32. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showDoc/cs/P-32?&digest=>

Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition, L.C. 1992, c. 20. Repéré à <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Lois/C-44.6/index.html>