

# Outils de surveillance de la réinsertion sociale des délinquants

**Kent Merlin<sup>1</sup>**

*Évaluation du rendement, Service correctionnel du Canada*

**Paul Weaver<sup>2</sup> et Michel Brosseau<sup>3</sup>**

*Soutien opérationnel, Service correctionnel du Canada*

**L**e Service correctionnel du Canada traverse actuellement une période de changement en ce qui concerne la gestion de l'information et le rôle fondamental qu'elle joue dans l'actualisation de notre orientation stratégique. L'amorce de ce changement est le résultat direct de la demande croissante d'une information de gestion plus complète et plus intuitive qui serait conforme aux objectifs corporatifs et à l'augmentation de la sécurité du public. Le Service correctionnel du Canada est en voie de se positionner, sur le plan technologique, de façon à promouvoir l'excellence dans le secteur correctionnel grâce à la conception de nouveaux outils intégrés de gestion des données qui sont axés sur la qualité de son rendement.

**D**ans les ouvrages récents du domaine de la gestion, les analystes des sociétés ont décrit l'organisme performant comme un organisme intelligent. L'organisme intelligent est une entreprise dynamique, en évolution, spécialisée dans la création, l'organisation et l'échange de connaissances. Ce genre d'organisme est capable de rassembler efficacement divers types de connaissances qui existent au sein de son infrastructure pour faciliter la réalisation d'objectifs précis. Autrement dit, la façon la plus efficace d'habiliter un organisme est de créer un environnement propice à l'échange de connaissances. Toutefois, les données ne peuvent pas seules se transformer en information et, par la suite, en connaissances.<sup>4</sup> Pour obtenir ce résultat, il faut mettre en place un processus dynamique d'analyse de l'information afin de produire un Système efficace d'aide à la décision (SAD).

Dans le discours du Trône de 1997, le gouvernement fédéral du Canada s'est engagé à bâtir des collectivités plus sûres, en insistant sur la stratégie que le gouvernement utiliserait pour corriger les lacunes dans le domaine de la gestion de l'information. Bien que la responsabilité de tenir cet engagement soit partagée par plusieurs ministères, le Service correctionnel du Canada a la tâche de réaliser une grande partie de ce mandat. La notion de l'augmentation de la sécurité et de la « *protection de la société* » constitue un élément intégral des principes directeurs du Service depuis la signature du document portant sur la Mission en 1989.

Le Service réalise son mandat au moyen d'un programme correctionnel structuré : il évalue les

délinquants de façon complète, il leur offre les traitements nécessaires au moment le plus opportun, il assure une surveillance dynamique, et il prend des décisions éclairées. À chaque étape du processus correctionnel, on évalue continuellement le risque et les besoins des délinquants. On s'appuie sur le principe que la gestion du risque et la réduction du risque constituent le fondement de saines pratiques de gestion des cas et de services correctionnels efficaces, et qu'elles contribuent à la prévention de la violence et à l'augmentation de la sécurité du public. Cela étant dit, la qualité de l'évaluation du risque dépend de la validité et de la pertinence de l'information qu'on utilise pour déterminer les facteurs de risque. Grâce à la validation empirique et à l'analyse contextuelle, les évaluations du risque fournissent des éléments de données qui, pris collectivement, forment la structure même d'un système d'information de gestion correctionnelle efficace.

En termes généraux, l'information de gestion est constituée de données rassemblées qu'on utilise pour fixer des objectifs corporatifs, ou pour évaluer le progrès dans la réalisation de ces objectifs, et elle représente un outil pratique pour déterminer les facteurs dans le processus décisionnel. En recueillant des données, nous obtenons de l'information. En organisant l'information, nous obtenons des connaissances; en rassemblant les connaissances, nous obtenons une orientation. L'information de gestion est donc essentielle à la prise de décisions éclairées. Cependant, l'information doit provenir de données dont la définition est cohérente, la forme fiable, et l'accès facile.

## Systèmes et services d'information actuels

Le Service correctionnel du Canada dispose d'un important dépôt de données relatives aux délinquants, sous forme électronique, puisqu'il a commencé à mettre en application le Système de gestion des détenus (SGD) en février 1991. Cette base de données a été conçue pour enregistrer un large éventail de données sur les délinquants, comme des données sur la peine, des renseignements bio-démographiques, les cycles de délinquance, les évaluations du risque, les

renseignements sur les programmes et les traitements, sur la surveillance dans la collectivité et sur les décisions. Bref, le SGD renferme une grande variété de données que l'on peut utiliser pour produire divers profils criminogènes.

Bien que les applications du SGD soient nombreuses, le système a été conçu principalement pour l'entrée de données. On a conçu plusieurs autres systèmes pour extraire des données du SGD à des fins d'aide à la décision. En particulier, on a créé le Système d'information des cadres (SIC) et le Système d'établissement de rapports (SER), le Centre d'information sur la justice pénale (CIJP) et les Rapports de données informatisées appliquées à la réinsertion (RADAR) afin de répondre à la grande demande.

Chacun de ces systèmes est conçu spécialement pour fournir de l'information aux groupes de clients respectifs, sur les questions qui les intéressent. En mesurant les domaines de processus clés du programme correctionnel, ces systèmes ont fourni le point de départ du processus d'analyse de l'information. Lorsqu'un organisme peut évaluer les composantes essentielles d'un processus, il est mieux équipé pour déceler les forces et les faiblesses, déterminer les tendances importantes et prévoir les probabilités. Ce genre d'analyse fournit l'information de gestion essentielle et se prête bien à un SAD très efficace.

Par conséquent, un nombre croissant de gestionnaires du Service ont acquis une compréhension fonctionnelle des données sur les délinquants et de l'angle sous lequel on peut les examiner. Toutefois, les gestionnaires ont maintenant des attentes plus grandes. Ils veulent :

- Disposer de renseignements exacts pour prendre des décisions éclairées;
- Être capables d'examiner les résultats à la lumière du changement net;
- Être capables d'examiner les résultats après les changements demandés;
- Adopter une approche proactive qui consiste à déceler les problèmes, à appliquer des mesures correctrices et à surveiller le rendement;
- Gérer en fonction des résultats.

Indépendamment des progrès accomplis jusqu'à maintenant dans la diffusion de l'information de gestion, on a nettement ouvert la voie à la conception d'un outil de traitement analytique interactif en direct qui rendra le Système d'aide à la décision plus efficace. Les divers systèmes qui sont actuellement en place au Service ont joué un rôle clé dans le

soutien de la conformité et la réalisation des objectifs de réinsertion sociale. Ainsi, avec la mise en place du système RADAR, qui donne des indications sur les étapes clés du processus de réinsertion sociale, on a accordé plus d'importance à ces questions et on a obtenu plus de succès dans ces domaines. De même, les systèmes d'information des cadres et d'établissement de rapports ont permis aux gestionnaires de surveiller les tendances et de mieux comprendre la dynamique de nos processus correctionnels. Cela dit, nous sommes maintenant arrivés à un point où nous pouvons assembler des groupes de renseignements simples ou unidimensionnels pour avoir une perspective plus large que celle que nous fournissons actuellement nos indicateurs de conformité et de rendement. La prochaine étape logique serait de synthétiser les ressources de données actuelles en nous concentrant davantage sur la qualité et les composantes fondamentales de l'approche correctionnelle judicieuse.

### Prochaines étapes

On a commencé à concevoir un système d'analyse de l'information sur les mécanismes de la réinsertion sociale fondé sur la recherche. On a constitué récemment une équipe d'analyse préliminaire, à la demande du Sous-commissaire régional de l'Atlantique, pour enquêter sur la possibilité d'élaborer un système de ce genre. D'autres Divisions du Service ont aussi exprimé leur intérêt à participer au projet (Réinsertion sociale; Évaluation du rendement; Soutien opérationnel; Centre d'information de la justice pénale; et Programmes correctionnels, toutes ces Divisions font partie de l'Administration centrale; ainsi que l'équipe de RADAR).

Grâce à la collaboration, à la consultation et à l'échange d'information entre les Divisions, on aura un outil d'information analytique qui pourra s'appliquer à un nombre croissant de groupes d'employés et de questions.

Voici les objectifs liés à la conception fonctionnelle de cet outil de mesure de la qualité qu'on trouvera sur l'intranet :

- Technologie intranet conviviale avec navigation facile (pointer-cliquer);
- Affichage graphique (diagrammes à bâtons, diagrammes à barres horizontales, diagrammes circulaires);
- Ensembles de données interactifs à pivot;
- Regroupement de renseignements actuels et de renseignements antérieurs, avec liens à des outils supplémentaires (RADAR, SER, politiques, etc.);

- Perspectives multiples (à plusieurs niveaux), avec accès en mode descendant :

Perspective nationale (actuel/historique)

Perspective régionale (actuel/historique)

Perspective selon les établissements (actuel/historique)

Perspective liée aux processus (actuel/historique)

Perspective liée aux délinquants (actuel)

Idéalement, le produit renfermera une interface graphique dynamique avec des combinaisons de données variables qui favoriseront une interprétation et une analyse optimales de l'information. L'objectif de ce genre de plate-forme visuelle est de présenter une vue intuitive et facile à comprendre des résultats correctionnels dans le contexte des 16 domaines de succès déterminés par M. Motiuk.

### Conclusion

On constitue actuellement un comité d'examen pour examiner le cycle de vie de l'élaboration du système pour le concept de levier de réinsertion sociale dans le cadre d'un prototype fonctionnel. On procédera donc à une analyse coûts-avantages, on examinera les questions de conception et d'élaboration, et on

fera des recommandations aux cadres supérieurs et aux parties intéressées du Service correctionnel du Canada.

Le Service a réalisé d'énormes progrès dans l'amélioration de ses processus internes, le respect de la loi, de ses politiques et de son mandat. L'amélioration de la « *qualité* » de nos opérations est maintenant devenue le facteur prédominant. La prise de conscience est l'élément clé de ce processus; cette prise de conscience découlera de l'échange d'information, de l'augmentation des connaissances et de l'orientation donnée par la direction. Grâce à l'utilisation efficace de l'information en tant que connaissances, le Service entrera dans le nouveau millénaire avec les outils qui lui permettront de réaliser sa Mission de façon efficace et sûre. ■

<sup>1</sup> AR — Région de l'Atlantique, 1045, rue Main, 2<sup>e</sup> étage, Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 1H1.

<sup>2</sup> AR — Région de l'Atlantique, 1045, rue Main, 2<sup>e</sup> étage, Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 1H1.

<sup>3</sup> 3, Place Laval, 2<sup>e</sup> étage, Laval (Québec) H7N 1A2.

<sup>4</sup> Les éléments de donnée isolés n'ont qu'une faible signification, sinon aucune. Cependant, dans un contexte particulier, les éléments de donnée donnent quelque chose d'intelligible : de l'information. Cette information peut ensuite être transformée grâce à l'interprétation et à l'analyse : les connaissances.