

Rapports automatisés de données appuyant la réinsertion (RADAR)

Paul Weaver¹ et Catherine Beres²

Gestion du rendement, Service correctionnel du Canada

Dans les années 1990, le Service correctionnel du Canada (SCC) a établi qu'il lui fallait trouver un moyen de définir rapidement les problèmes opérationnels liés aux délinquants, et ce, à divers niveaux, déterminer les obstacles à l'amélioration et se doter de la capacité d'analyser l'efficacité des mesures prises. À cette époque, le SCC commençait à accorder davantage d'importance à la gestion des processus et de l'information et devait trouver une façon de déterminer les éléments clés des processus, par exemple, l'opportunité de l'évaluation initiale des délinquants ou le temps qu'il faut pour définir les besoins des délinquants et déterminer les programmes correctionnels les plus appropriés. Pour y parvenir, le SCC devait recueillir et analyser des données. Il a donc créé une base de données exhaustive — le Système de gestion des délinquants (SGD) — dans laquelle il pouvait saisir l'information sur les délinquants et leur processus de réinsertion sociale. Il fallait par contre examiner les données, les analyser et les regrouper pour permettre aux gestionnaires et au personnel d'accéder rapidement aux renseignements concernant la situation des détenus. Par ailleurs, le SGD contenait de l'information qui pouvait faciliter la planification et la prise de décisions. Il importait d'extraire des données précises du SGD et de les communiquer aux gestionnaires et aux employés pour les aider à accomplir leur travail et obtenir leur participation à tous les volets du projet — détermination des besoins, conception, élaboration, évaluation et mise en liberté. Les Rapports automatisés de données appuyant la réinsertion (RADAR) ont été élaborés dans ce contexte.

Contexte

RADAR est une série de rapports qui fournissent aux gestionnaires et aux membres du personnel de l'information sur les délinquants et les étapes importantes de la planification correctionnelle. Ils ont été conçus par MM. Surette et McMillan dans le but de fournir aux gestionnaires et aux membres du personnel un accès rapide à l'information sur le processus décisionnel opérationnel et sur le profil des délinquants qui était stockée dans le SGD. Pour s'assurer de leur utilité, on a adopté l'approche selon laquelle les rapports seraient établis par le personnel pour le personnel. On a donc défini la nature des rapports à

produire, puis on a confié à une équipe composée de représentants de chacune des cinq régions la mise au point de ces rapports. Plusieurs des membres de l'équipe œuvraient dans le secteur opérationnel; ils portaient donc un vif intérêt à l'élaboration des rapports et y ont grandement contribué. Cependant, avant d'être diffusé, tout rapport devait être approuvé par tous les membres de l'équipe. En fonctionnant de cette façon, on s'assurait de prendre des décisions éclairées au sujet de l'information qui était essentielle au niveau national et des questions qui étaient davantage d'intérêt régional.

Pour que RADAR soit efficace, il faut que les membres du personnel connaissent ce qui suit :

- les liens entre les données de l'organisation — contenu du SGD et liens entre les champs,
- les règles opérationnelles pertinentes — politiques et lois,
- l'application des règles dans le domaine — nos processus et nos méthodes de fonctionnement,
- les façons de communiquer avec les clients et avec leurs collègues — les membres de l'équipe RADAR organisaient une téléconférence à toutes les deux semaines, et on faisait appel à des outils comme Microsoft Netmeeting pour échanger des idées et des rapports en ligne.

Cette approche a été employée conjointement avec des outils conviviaux et peu coûteux élaborés par des spécialistes techniques. On a formé le personnel à l'utilisation de ces outils pour accélérer la production plus efficace à l'interne et la communication peu coûteuse des renseignements les plus pertinents.

Ce qui a fait la réussite de RADAR c'est sa convivialité et l'utilité des renseignements contenus dans les rapports, qui étaient adaptés aux exigences des clients qui voulaient avoir accès à des rapports de type Internet leur fournissant les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées.

Ainsi, depuis la mise en service de la première version, on reçoit constamment de nouvelles demandes d'information et les clients proposent de nombreuses améliorations à apporter aux rapports existants. Souvent, le simple ajout de quelques éléments d'information dans les rapports peut grandement améliorer la qualité de ceux-ci. Chaque représentant

régional au sein de l'équipe RADAR a son mot à dire dans l'approbation ou le rejet des changements proposés, selon le principe établi du consensus. Après avoir été examiné, chaque changement proposé est défini, testé et mis en œuvre. De manière générale, le processus actuel est très comparable à celui qu'on avait prévu à l'origine; les changements et améliorations proposés au site sont formulés par un ou plusieurs représentants régionaux, puis ils sont examinés lors des téléconférences bimensuelles après quoi on prend une décision.

Aujourd'hui, RADAR fournit plus de 100 rapports au personnel du Service correctionnel du Canada. Les documents sont également accessibles aux clients du Bureau de l'enquêteur correctionnel et de la Commission nationale des libérations conditionnelles. Pendant un mois normal, plus de 5 000 clients consultent RADAR pour obtenir de l'information sur une foule de sujets.

On trouve actuellement quatre catégories d'information dans RADAR :

1. Indicateurs d'intervention et prévisions
2. Profil des délinquants
3. Profil des régions et des établissements
4. Listes de travail — Listes d'amélioration du rendement

Les indicateurs d'intervention servent à déterminer les tâches associées au processus de réinsertion sociale dont l'exécution pourrait être retardée ou qui nécessitent une attention particulière. En clair, si ces tâches ne sont pas exécutées en temps opportun, le calendrier de réinsertion sociale pourrait s'en trouver compromis.

Dès la mise en œuvre des indicateurs d'intervention, on a constaté que ceux-ci serviraient à différents publics cibles. Il importait donc que les gestionnaires régionaux connaissent bien la situation dans leur région — plus particulièrement les domaines dans lesquels il fallait vraisemblablement prendre des mesures. Cependant, pour gérer les problèmes plus efficacement, les gestionnaires et le personnel des établissements devaient également disposer d'un système servant à prévoir les questions et les problèmes auxquels ils pourraient être confrontés dans les jours ou les semaines à venir. On a donc intégré à RADAR les fonctions Planification du travail et Planification personnelle pour faciliter la prévision. Les systèmes de rappel manuels sont donc moins nécessaires relativement à plusieurs indicateurs clés de la réinsertion sociale.

La section Profil des délinquants donne un aperçu du contenu du dossier d'un délinquant, entre autres ses antécédents criminels et sa participation à des programmes correctionnels. Il s'agit d'un des types de rapports RADAR utilisés par divers membres du personnel — agents de libération conditionnelle, agents de correction, agents de programmes — pour obtenir rapidement l'information accessible sur un délinquant avant de prendre une décision. La majorité des renseignements sont déjà accessibles dans le SGD, mais on peut les consulter plus facilement à partir des rapports RADAR. Ces rapports contiennent par ailleurs des photographies des délinquants, ce qu'on ne trouve pas dans le SGD.

Les profils des emplacements visent à aider les gestionnaires à évaluer les problèmes et les besoins propres à chaque établissement et à chaque région en offrant divers modes d'affichage de la composition de la population. L'utilisateur peut afficher le profil de la population en utilisant un ou deux critères parmi les nombreux choix proposés. Cette fonction facilite la planification des mesures qui seront prises pour répondre aux besoins ou régler les problèmes soulevés par les membres du personnel.

Les listes de travail favorisent l'amélioration du rendement en fournissant des renseignements sur des sujets précis pour aider les membres du personnel à exécuter leurs activités quotidiennes. Ces listes portent sur de nombreux sujets, par exemple la réinsertion sociale et les programmes correctionnels, et sont utilisées par les gestionnaires pour accroître l'efficacité de la planification et définir des mesures d'intervention.

L'information contenue dans les RADAR étant désignée Protégé B, la question de la sécurité des données est très importante. Le groupe des Services de gestion de l'information (SGI) a un rôle important à jouer pour s'assurer qu'on prend les mesures voulues à cet égard et que les normes en matière de sécurité de la technologie de l'information sont respectées. C'est pourquoi il importe pour le client d'obtenir une autorisation avant d'accéder à RADAR. La majorité des données saisies dans le système proviennent des données sommaires téléchargées tous les soirs à partir du SGD. De cette manière, les données de RADAR sont, en général, mises à jour quotidiennement.

Cependant, comme RADAR fournit des données sommaires, il ne contient généralement aucune donnée historique; il existe d'autres outils qui offrent ce genre d'information. RADAR n'est qu'un des systèmes de rapports de la trousse d'outils de la gestion du rendement visant à fournir de l'information aux gestionnaires et aux membres du personnel sur l'efficacité du processus de réinsertion sociale. Lorsque cela est possible, RADAR allie les fonctions d'extraction

de données à celles des rapports qu'on trouve dans d'autres bases de données. RADAR offre également des liens vers d'autres systèmes de rapports, dont l'Outil de suivi corporatif, le Système d'établissement de rapports (SER) et le Système d'information de gestion dans la collectivité (SIGC). Le personnel responsable de RADAR participe en outre à l'élaboration du Portail de résultats, d'information, de mesures et d'évaluation (PRIME), qui vise à fournir les meilleures données qui soient sur le rendement, ainsi que des liens vers d'autres sites d'information utile au SCC. Ce portail est donc un outil central de distribution de l'information concernant la gestion du rendement, y compris le contenu des rapports RADAR.

L'amélioration de RADAR continue de faire l'objet d'un appui solide, ce qui fait qu'il évolue au rythme des besoins du SCC. Son utilité repose sur la volonté et la capacité des membres de l'équipe de définir les besoins et d'y répondre, ainsi que sur les liens étroits qui existent entre les responsables du SGD, du CIJP et des SGI. Pour demeurer pertinent, RADAR doit continuer de répondre aux besoins des clients et d'être mis à jour en temps opportun. Cette caractéristique est

particulièrement importante lorsqu'on modifie les politiques, les rapports devenant alors désuets et devant être soit supprimés, soit modifiés.

On s'affaire actuellement à rehausser l'aspect et la convivialité de RADAR. À l'avenir, le site RADAR offrira une plus grande flexibilité et davantage d'options d'affichage de l'information, ainsi qu'un moteur de recherche qui facilitera la recherche de rapports sur un sujet donné. Aussi, il fonctionnera comme un portail qui permettra de créer des menus par défaut pour des groupes d'utilisateurs donnés (p. ex., les agents de libération conditionnelle, les agents de correction, les agents de programmes, les gestionnaires) ou de personnaliser les menus en fonction des besoins individuels. Avec ces améliorations, RADAR sera un outil encore plus puissant, plus efficace et plus convivial. ■

¹ 340, avenue Laurier Ouest, Ottawa (Ontario) K1A 0P9

² 40, boul. Sir John A. MacDonald, Kingston (Ontario) K7L 4Y8

Référentiel de connaissances sur les services correctionnels

La Direction de la recherche du Service correctionnel du Canada publie régulièrement des rapports ainsi que des précis de recherche sur une variété de sujets ayant trait au domaine correctionnel.

Pour obtenir un exemplaire d'un rapport ou d'un précis de recherche spécifique, veuillez vous adresser à la Direction de la recherche au (613) 995-3975.

Vous pouvez également accéder aux publications de recherche par Internet au site Web du Service correctionnel du Canada : <http://www.csc-scc.gc.ca>