

Le Système d'établissement de rapports (SER) au sein du Service correctionnel du Canada

Martin Davenport¹

Mesure du rendement, Service correctionnel du Canada

Le Système d'établissement de rapports (SER)² utilisé au Service correctionnel du Canada (SCC) a été conçu comme un système uniforme et exact d'informations sur les délinquants, auquel tous les membres du personnel peuvent avoir accès. Étant donné qu'environ 10 000 employés ont accès aux données, il est important que le système soit le plus convivial et le plus intuitif possible. Depuis la création du premier prototype en 1991, le SER a été perfectionné pour devenir un système très sophistiqué.

Le SER a été mis au point pour répondre aux besoins de tous les membres du personnel, aussi bien des utilisateurs débutants que des analystes avertis, en fournissant les outils nécessaires pour suivre de près le rendement de l'organisation ou pour comparer le rendement d'un établissement particulier ou d'une activité particulière à un(e) autre. Voici les principes fondamentaux à l'origine du SER :

- Le personnel devrait avoir accès à tous les renseignements au moyen de l'Intranet du SCC;
- Le Service fonctionne de manière transparente, et le SER devrait refléter cette philosophie;
- Les informations devraient être élaborées de concert avec le groupe responsable, et des consultations à l'échelle régionale et nationale devraient avoir lieu afin de s'assurer que des définitions uniformes sont utilisées pour l'établissement des rapports. Par exemple, la Direction de la sécurité est entièrement responsable de ses cubes de données ainsi que de l'aide à la conception et à l'élaboration du processus de consultation qu'elle dirige. De plus, la Direction de la sécurité exerce un contrôle global dans le cas de toute question concernant l'affichage et l'utilisation des données de sécurité ou l'accès à ces données;
- Il faut créer une section d'« analyse guidée » destinée à diriger l'utilisateur aux éléments les plus importants qui ont une incidence sur le Service;
- L'information devrait d'abord être présentée à un niveau élevé en utilisant des graphiques accompagnés de tableaux. Cette façon de faire facilite l'analyse et donne un aperçu général du rendement du Service;
- Ensuite, des graphiques et des tableaux plus détaillés devraient être présentés sur les sous-groupes

pertinents de la population carcérale, par exemple, les délinquantes et les Autochtones;

- Dans la mesure du possible, on élabore des « analyses relationnelles » pour permettre à l'utilisateur d'examiner des informations mises en relation avec d'autres sur des questions telles que les évasions des établissements à sécurité minimale par rapport aux placements directs dans ces établissements;
- Il faut élaborer une composante interactive pour permettre à tout le monde d'analyser l'information à un niveau plus détaillé en utilisant des cubes de données multidimensionnels;
- Toutes les informations contenues dans le SER dans l'Intranet devraient être liées à l'entrepôt de données du SCC, connu sous le nom de CIJP (Centre d'information sur la justice pénale), de façon à permettre une mise à jour directe et à réduire l'intervention manuelle.

Le SER est composé de plusieurs couches entièrement intégrées.

1. Le SER repose sur l'entrepôt de données du SCC, qui contient des renseignements complets sur chaque détenu, actuels et passés. Tous les éléments de données supplémentaires qui n'existent pas dans les données brutes sont calculés au moment de la mise à jour de l'entrepôt de données pour fournir une plus grande capacité et des définitions uniformes des données. Ces éléments de données prennent normalement la forme d'indicateurs. Par exemple, si l'on a besoin de renseignements sur les délinquants qui ont été reconnus coupables de meurtre, il n'est pas nécessaire de savoir quels articles du *Code criminel* sont pertinents, il suffit simplement de consulter les « indicateurs de meurtre » qui sont calculés. Inutile de dire que pour pouvoir consulter tous ces renseignements, il faut bien connaître des systèmes d'information sur les délinquants et pour pouvoir les extraire, il faut connaître un langage d'interrogation. Ce niveau d'accès est donc strictement contrôlé.
2. Des cubes de données ont été élaborés qui servent à extraire des données brutes de l'entrepôt de données et à afficher l'information sur les tendances au moyen d'outils analytiques très puissants. Les cubes, dont la disposition ressemble à des tableaux croisés

dynamiques, permettent à un utilisateur chevronné de descendre à des niveaux plus bas ou de créer des rapports personnalisés. Il ne s'agit pas là de données de diffusion restreinte, mais de données cumulatives, et aucune donnée personnelle n'est présentée. Ces cubes de données sont utilisés pour maintenir des données historiques telles que le profil de la population de délinquants à des dates particulières. Actuellement, il y a des cubes concernant le profil de délinquants, les mesures disciplinaires, les admissions, les mises en liberté, les transfère­ments, les absences, les incidents en établissement, les incidents dans la collectivité, les évasions, les heures supplémentaires, les programmes, la religion, les tests d'urine, les griefs et la planification démographique.

3. La dernière couche est destinée à un utilisateur novice, qui a besoin de renseignements particuliers. Grâce à une formule questions-réponses, l'utilisateur peut simplement appuyer sur une question spécifique et obtenir la réponse correcte sans nécessairement connaître les systèmes opérationnels ou des langages d'extraction des données.
4. Outre les caractéristiques susmentionnées, le SER inclut également des dictionnaires de données, qui définissent, en langage clair, toutes les données disponibles, des écrans graphiques d'aide, qui montrent de façon détaillée à un nouvel utilisateur comment naviguer dans le système et, finalement, des explications plus précises de questions particulières et des réponses à celles-ci.

Le SER est un outil intégral utilisé par le Service pour fournir l'information sur son rendement au personnel de direction, aux organismes centraux et à d'autres organismes internes et externes. Le SER, en plus d'autres outils de l'entrepôt de données du CIJP, sert à fournir les renseignements opportuns qui reflètent de façon exacte les données consignées dans des systèmes opérationnels existants, dans un format simple et facile à utiliser, qui répond aux besoins des gestionnaires pour ce qui est des rapports périodiques sur les tendances et à ceux des analystes qui ont besoin d'une fonctionnalité de manipulation de données détaillées.

Avant l'élaboration du SER et de l'entrepôt de données du CIJP, les rapports sur le rendement ont rarement été faits systématiquement. De plus, à la suite de la mise en œuvre d'un nouveau système de gestion des délinquants au milieu des années 1990, la quantité de données opérationnelles auxquelles on peut avoir accès a augmenté tandis que, en même temps, pour extraire et interpréter les données de façon exacte, il faut posséder de plus en plus de compétences. En raison de ces complexités, l'extraction et l'interprétation des données sont restées le domaine d'un petit nombre de spécialistes, programmeurs et analystes.

Au cours des années, chaque région et chaque secteur de l'Administration centrale a développé indépendamment une capacité en extraction et en analyse de données. Lors des réunions régulières du Comité de direction, on a mis en évidence le fait que les régions et les secteurs présenteraient toutes sortes de chiffres et qu'il y aurait des divergences d'opinion sur l'exactitude de ces chiffres et sur leur correcte interprétation. Dans la plupart des cas, la confusion n'était pas causée par le fait qu'un groupe avait présenté des chiffres incorrects, mais parce que ces chiffres avaient été extraits au moyen de définitions différentes. Les diverses définitions des mêmes données donnent des chiffres différents et souvent également corrects. Pour surmonter le problème de chiffres différents, le Service a décidé que la responsabilité de l'établissement de ses rapports devrait être centralisée. Cette décision, prise au début des années 1990, a mené à la création du SER.

Au sein du SCC, de grands progrès ont été réalisés grâce aux procédures de saisie de données. Les tâches qui prenaient souvent des jours ou des semaines à accomplir peuvent se faire maintenant en quelques minutes ou en quelques heures. Par exemple, les analyses concernant l'utilisation des heures supplémentaires prenaient d'habitude plusieurs jours pendant lesquels on faisait la synthèse des données et on les analysait alors qu'au moyen du SER, ce travail est maintenant effectué en un rien de temps.

Afin de fournir à tous des renseignements exacts, uniformes et opportuns, il est nécessaire d'assurer le fonctionnement et l'entretien d'une base de données économique, efficace et conviviale. Le SER présente, de façon exacte et régulièrement, les données consignées dans les systèmes opérationnels. Comme le SER fournit facilement les renseignements, les gestionnaires s'attendent à ce qu'un éventail plus large d'informations sur les tendances soient disponibles instantanément. Le fait qu'on puisse avoir accès à des renseignements exacts au moyen du SER en pesant sur un bouton a fait accroître les exigences et les attentes du Service envers ses fournisseurs d'information. Par exemple, il y a un certain nombre d'années, il était acceptable de fournir les données sur le rendement de l'organisation tous les trois mois. Avec la mise au point du SER, les demandes de renseignements exacts et opportuns ont connu une croissance exponentielle si bien qu'il est maintenant nécessaire, dans la plupart des cas, d'afficher les données sur le rendement chaque semaine.

L'avenir du SER est prometteur, et d'autres systèmes, comme les Rapports automatisés de données appuyant la réinsertion (RADAR), y sont reliés. De plus, la technologie du SER sert de composante principale à une nouvelle interface en cours d'élaboration : le Portail de résultats, d'information et de mesures d'évaluation

(PRIME). Grâce à ce portail, les gestionnaires auront à leur disposition un site unique harmonieusement intégré, où ils trouveront l'information provenant de divers systèmes, tels que le SER, le RADAR, le SGILC de la CNLC, ou d'autres sites relatifs à la mesure du rendement.

La quantité et la complexité de l'information ne cessent d'augmenter, mais, grâce à un outil comme le SER, il est possible, pour un nombre très limité de membres du

personnel, de mettre à la disposition de tous les employés des informations complexes sur les tendances, sous forme d'une interface simple et facilement compréhensible. ■

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

² Veuillez visiter le site http://infonet/pa/data/corporate_e.asp pour l'information concernant le Système d'établissement de rapports.

Entre Nous

Entre Nous est un magazine publié par le Secteur des Communications et de la consultation du Service correctionnel du Canada.

L'équipe d'Entre Nous serait heureuse de publier vos articles et lettres d'opinion et de connaître vos suggestions d'articles. Les textes soumis sont susceptibles d'être révisés du point de vue du style et de la longueur. Veuillez indiquer votre adresse électronique ainsi qu'un numéro de téléphone où l'on pourra vous joindre pendant la journée et faites parvenir votre envoi à l'adresse ci-dessous :

Entre Nous / Let's Talk
Service correctionnel du Canada
340, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1A 0P9

Téléphone : (613) 995-5364
Télécopieur : (613) 947-1184
Internet : <http://www.csc-scc.gc.ca>