

Ministère de la Justice et de la Sécurité publique
Services pour adultes mis sous garde

Directive : **Plaintes des clients (générales) D-8**
Entrée en vigueur : mars 2001
Révision : décembre 2022

ÉNONCÉ DE MISSION

Les Services pour adultes mis sous garde tiennent aux pratiques professionnelles qui respectent les droits de la personne et qui assurent la sécurité de tous. Pour réussir, nous mettons en place des pratiques équitables, des politiques et procédures transparentes ainsi que des processus indépendants d'assurance de la qualité. Nous offrons également des programmes qui favorisent la prestation de services éducatifs, culturels, traditionnels et confessionnels et de l'aide en santé mentale et en réinsertion dans la collectivité.

OBJET

Établir des lignes directrices de procédure en cas de plaintes concernant le fonctionnement de l'établissement pour adultes mis sous garde ou un membre du personnel.

DISPOSITIONS HABILITANTES

[Alinéa 35a\) de la Loi sur les services correctionnels.](#)

PORTÉE

La présente directive s'applique à tous les employés de la Direction des services pour adultes mis sous garde du ministère de la Justice et de la Sécurité publique.

LIGNES DIRECTRICES

Les plaintes d'un contrevenant, d'un membre du public ou d'un organisme externe au sujet du fonctionnement de l'établissement pour adultes mis sous garde ou d'un membre du personnel doivent faire l'objet d'une enquête.

PROCÉDURE

Plaintes transmises au surintendant

Une plainte d'un contrevenant, d'un membre du public ou d'un organisme externe au sujet du fonctionnement de l'établissement pour adultes mis sous garde doit immédiatement être portée à l'attention du surintendant ou de son représentant.

Examen et réponse

Le surintendant ou son représentant doit examiner les circonstances et répondre par écrit, en temps opportun, de la façon jugée appropriée.

Ministère de la Justice et de la Sécurité publique
Services pour adultes mis sous garde

Documentation

Des copies de la réponse écrite seront :

- versées au dossier de l'établissement ayant trait aux plaintes générales;
- versées au dossier du contrevenant;
- transmises au gestionnaire des opérations de l'établissement.

Consultation du directeur des Services correctionnels

Le directeur des Services pour adultes mis sous garde doit être consulté s'il y a dépôt de plaintes relatives à des questions graves, de nature légale ou médicale, susceptibles d'avoir des incidences au-delà des murs de l'établissement.

Allégations de voies de fait

La directive D-9 traite des particularités des plaintes des contrevenants pour voie de fait par le personnel.

DIRECTIVES CONNEXES

D-9 Allégations de voies de fait à l'égard d'un contrevenant

E-10 Guide du détenu

E-16 Gestion du comportement – Appels à l'égard de mesures disciplinaires

Manuel des politiques des établissements pour adultes du Nouveau-Brunswick