



**Protocole facultatif
se rapportant à la Convention
contre la torture et autres
peines ou traitements cruels,
inhumains ou dégradants**

Distr. générale
22 mai 2025
Français
Original : anglais
Anglais, espagnol et français
seulement

**Sous-Comité pour la prévention de la torture et autres peines
ou traitements cruels, inhumains ou dégradants**

**Commentaires de la Croatie sur les
recommandations et observations qui lui
ont été adressées par le Sous-Comité comme
suite à sa visite du 2 au 8 juillet 2023^{*,**}**

[Date de réception : 2 janvier 2025]

* La version originale du présent document n'a pas été revue par les services d'édition.

** Le 20 janvier 2025, l'État Partie a demandé au Sous-Comité de publier ses commentaires, conformément à l'article 16 (par. 2) du Protocole facultatif.



Table des matières

	<i>Page</i>
I. Introduction	3
II. Ministère de la justice, de l'administration publique et de la transformation numérique	3
III. Ministère de l'intérieur	16
IV. Ministère du travail, du régime de retraite, de la famille et de la politique sociale	20
V. Ministère de la défense	21
VI. Bureau du Médiateur	22

I. Introduction

1. Comme suite au rapport que le Sous-Comité pour la prévention de la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants a établi sur la visite que ses membres ont effectuée en République de Croatie du 2 au 8 juillet 2023 et qui contient les recommandations ou demandes qu'il a adressées à la partie croate au sujet de la réalisation des obligations découlant du Protocole facultatif, on trouvera ci-après les commentaires émanant des autorités croates compétentes et des renseignements sur les mesures qu'elles ont adoptées et les activités qu'elles ont entreprises dans ce domaine.

II. Ministère de la justice, de l'administration publique et de la transformation numérique

2. À propos de la partie du rapport consacrée au système pénitentiaire (par. 72 à 78), au début de laquelle il est fait état de la surpopulation dans les établissements pénitentiaires, on constate que la principale difficulté que le système pénitentiaire croate a à surmonter depuis quelque temps est le nombre excessif des personnes privées de liberté par rapport à la capacité d'accueil (établissements fermés), autrement dit la surpopulation, qui résulte des migrations importantes de populations et de la situation de sécurité observée sur la scène internationale. En particulier, le nombre de personnes privées de liberté a augmenté de 232 % par rapport à l'année passée, un grand nombre de ces personnes étant détenues pour l'infraction visée par l'article 326 du Code pénal (Journal officiel, nos 125/11, 144 /12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18, 126/19, 84/21, 114/22, 114/23 et 36/24), à savoir l'entrée, le déplacement et le séjour illégaux en République de Croatie, un autre État membre de l'Union européenne ou un pays signataire de l'Accord de Schengen.

3. Ces dernières années, on a entrepris de régler le problème de surpopulation susmentionné et, par conséquent, d'assurer une surface de vie minimale par détenu en construisant des installations standardisées venant compléter les établissements pénitentiaires existants afin d'augmenter la capacité d'accueil et en adaptant certains établissements existants (régularisation et amélioration des conditions matérielles). Des mesures sont prises en vue de la construction de telles installations supplémentaires dans la prison de Zagreb, l'hôpital pénitentiaire de Zagreb, la prison de Požega et la prison de Varaždin.

4. De même, le plan à court terme de règlement de la question de la surpopulation prévoit d'étudier différents aspects (études de marché, informations sur les sites, parti pris architectural) des solutions dites d'architecture modulaire, qui permettent d'augmenter rapidement la capacité d'accueil (entre 240 et 270 places supplémentaires) tout en assurant des conditions d'hébergement adéquates aux personnes privées de liberté. Cette modularité est également un gage de flexibilité et de rapidité d'exécution.

5. Dans le but d'améliorer les conditions matérielles dans le système pénitentiaire, les installations existantes ont été adaptées et agrandies, et la rénovation énergétique a été achevée avec succès dans sept bâtiments des centres pénitentiaires de Požega et de Lipovica-Popovača (les travaux ont été réalisés conformément à l'accord opérationnel concernant le Plan national de relèvement et de résilience 2021-2026, compte tenu en particulier de l'investissement C2.5 R1-I5, afin de réduire d'au moins 50 % la consommation d'énergie à des fins de chauffage et de refroidissement, ainsi que celle de l'énergie primaire, et de contribuer à réduire les émissions de CO₂). Tel a été notamment le cas des structures fermées et semi-ouvertes d'hébergement des personnes privées de liberté, du service d'ambulance et du bâtiment administratif du centre de Požega, ainsi que de la structure d'hébergement des personnes privées de liberté, de la structure de soins de jour des personnes privées de liberté et du bâtiment administratif du centre de Lipovica-Popovača, auxquelles quelque 3,5 millions d'euros ont été alloués pour les travaux en question. Outre la rénovation énergétique, des travaux d'aménagement intérieur (adaptation) ont été réalisés dans le quartier fermé pour femmes du centre de Požega. Avant la rénovation énergétique des structures de ce centre pénitentiaire, ce que l'on appelle le quartier fermé pour hommes avait été reconstruit, ce qui avait permis d'augmenter de 130 places la capacité d'hébergement totale.

6. Il est prévu de réaliser dans d'autres centres pénitentiaires ou prisons, essentiellement la prison de Split et celle de Zagreb, des travaux de rénovation énergétique et de reconstruction visant à améliorer les conditions matérielles des personnes détenues. La rénovation complète des structures utilisées pour préparer les repas de ces personnes est également prévue.

7. En ce qui concerne les plans à long terme, il convient de souligner la construction de nouveaux centres pénitentiaires ou prisons dans les comtés de Lika-Senj, Sisak-Moslavina et Osijek-Baranja, qui augmenteraient sensiblement la capacité d'accueil (1 200 places) du système pénitentiaire croate et y amélioreraient les conditions d'hébergement.

8. Tous les projets et mesures susmentionnés montrent que la République de Croatie reste déterminée à améliorer les conditions de vie dans le système pénitentiaire, à y réduire la surpopulation, à y améliorer les conditions matérielles et à garantir la sécurité des personnes privées de liberté. Ces activités sont conformes aux normes internationales relatives aux droits de l'homme et contribuent à humaniser le système pénitentiaire et à le rendre plus efficace en dépit des difficultés liées à la pression migratoire et à l'augmentation du nombre de personnes détenues.

9. D'autre part, dans le cadre des mesures prises pour réduire la surpopulation dans les établissements fermés, le ministre responsable des affaires judiciaires a, en août 2023, adopté de nouveaux critères d'orientation et de classification des personnes ayant à purger des peines de prison. Les normes de référence fixent les critères et les normes en vertu desquels les personnes détenues au Centre de diagnostic de Zagreb sont envoyées purger leur peine dans un centre pénitentiaire ou une prison ou sont transférées d'un établissement dans un autre pendant qu'elles purgent leur peine.

10. En outre, la surveillance électronique a été récemment mise en place dans le système judiciaire croate (libération conditionnelle avec surveillance électronique et assignation à résidence avec surveillance électronique). Elle fonctionne dans la pratique et influera favorablement sur la réduction de la surpopulation. Il existe également un service professionnel de la probation qui, en 2019, s'est vu remettre par la CEP (Confédération européenne de la probation) le prix du meilleur service de probation et a, en 2021, célébré ses dix premières années d'activité. La loi prévoit diverses peines de substitution qui, par rapport à la privation de liberté, offrent la possibilité d'une réinsertion sociale et d'une réadaptation réelles des délinquants, ce qui a un effet positif sur la prévention de la récidive et la promotion de la sécurité publique. La bonne application des peines de substitution influe directement sur la réduction de la surpopulation dans les prisons et les centres pénitentiaires et sur les conditions de détention.

Recommandation formulée au paragraphe 45 du rapport (CAT/OP/HRV/ROSP/R.1)

11. La Direction du système pénitentiaire et de la probation du Ministère de la justice, de l'administration publique et de la transformation numérique a créé un centre de formation qui dispense un enseignement et une formation professionnelle à tous les agents du système pénitentiaire et de probation en fonction des besoins et des particularités du travail dans les établissements pénitentiaires et les bureaux de probation. Ce centre s'occupe de planifier des programmes de formation, d'en élaborer de nouveaux et d'améliorer les programmes existants, ainsi que de faire suivre une formation de base et une formation spécialisée complémentaire à tous les agents pénitentiaires et de probation. De plus, il coopère avec les institutions nationales, les organisations internationales et les organisations non gouvernementales (ONG) à la préparation et à la mise en œuvre de programmes d'enseignement et de formation sous la forme d'ateliers, de cours et de séminaires destinés à faire acquérir l'un des grades d'officier de police judiciaire et à permettre d'exercer de manière indépendante les fonctions d'officier de police judiciaire stagiaire.

12. Les deux programmes de formation professionnelle obligatoire que le centre susmentionné assure plusieurs fois par an (on trouve dans les deux des thèmes liés à la Convention européenne pour la prévention de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants) sont les suivants :

a) Le programme de formation initiale intitulé Aspects spécifiques au travail dans le système pénitentiaire et de la probation et amélioration de la coopération est une formation professionnelle que doivent obligatoirement suivre tous les agents nouvellement recrutés par la Direction du système pénitentiaire et de la probation, y compris les professionnels de santé, afin de se familiariser avec les tâches générales relevant de la compétence des centres pénitentiaires, des prisons et des centres de redressement pour mineurs, du Centre de diagnostic et des bureaux de probation. Les agents prennent ainsi connaissance des particularités du travail auprès des personnes privées de liberté et des droits de ces dernières. Cette formation porte sur le thème des recommandations internationales dans le domaine des droits de l'homme, la protection internationale des droits des personnes condamnées et la supervision du système d'exécution des peines et mesures pénales (institutionnelles), ainsi que sur la Convention européenne pour la prévention de la torture ;

b) Le cours d'initiation est un programme de formation obligatoire que tous les officiers de police judiciaire qui exercent des fonctions dans les centres pénitentiaires, les prisons et les centres de redressement doivent avoir suivi pendant leur stage après être entrés dans la fonction publique et avoir été affectés à des tâches de sécurité, en vue de préparer l'examen de police judiciaire. Ce cours porte notamment sur les dispositions pertinentes du droit pénal, les dispositions relatives au traitement des personnes détenues et les dispositions internationales applicables au traitement des personnes détenues, parmi lesquelles les recommandations du Comité européen pour la prévention de la torture et autres peines ou traitements inhumains ou dégradants (CPT) sur l'interdiction de la torture et des mauvais traitements.

13. Outre les programmes de formation professionnelle obligatoire susmentionnés, le Centre de formation dirige des programmes spécialisés et d'autres programmes de formation permanente. En ce qui concerne la formation du personnel médical, une formation intitulée « Protection de la santé en milieu carcéral : examens, dommages corporels et signalement, maladies infectieuses (prévention et traitement) et santé mentale dans les prisons (interventions et traitements concernant les troubles mentaux chez les personnes détenues) » a été dispensée. Il est prévu de poursuivre cette formation de façon à assurer la formation continue et tenant compte des différences entre les sexes du personnel médical travaillant auprès des personnes détenues, en particulier des personnes en détention provisoire, pour qu'il puisse déceler les signes de torture et de mauvais traitements, conformément aux dispositions du Manuel pour enquêter efficacement sur la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (Protocole d'Istanbul) et des Règles des Nations Unies concernant le traitement des détenues et l'imposition de mesures non privatives de liberté aux délinquantes (Règles de Bangkok).

Recommandation formulée au paragraphe 79 du rapport

14. La surveillance électronique a été instituée dans le système judiciaire croate dans le cadre du projet visant à renforcer la protection des droits de l'homme et de la sécurité publique en améliorant la capacité du service de la probation, et le matériel de surveillance électronique a été acheté. C'est ainsi qu'a été établi le principal préalable technique à la mise en œuvre permanente de cette surveillance. De plus, deux ordonnances ont été adoptées, à savoir l'ordonnance sur la libération conditionnelle avec surveillance électronique (Journal officiel, n° 78/22) et l'ordonnance sur les modalités de l'assignation à résidence avec surveillance électronique (Journal officiel, n° 5/24), qui ont fixé les préalables juridiques à la mise en œuvre permanente de cette surveillance. Le Centre de supervision de la surveillance électronique a été organisé et équipé. Il fonctionne 24 heures sur 24 au sein du Service de la surveillance électronique de la Direction du système pénitentiaire et de la probation du Ministère de la justice, de l'administration publique et de la transformation numérique.

15. Agissant en coopération avec l'École de la magistrature, le Service de la surveillance électronique a décidé d'organiser plusieurs sessions de formation sur le thème de l'assignation à résidence avec surveillance électronique afin de promouvoir cette surveillance. Au début de 2025, les organes judiciaires régionaux conduiront des formations thématiques à l'intention des juges et d'autres experts judiciaires. De plus, le Service de la surveillance électronique, agissant en coopération avec le Centre de formation, a précédemment conduit une formation à la surveillance électronique dans les établissements pénitentiaires, qui a permis aux agents du système pénitentiaire et de la probation de se familiariser avec les innovations dans ce domaine et avec les obligations découlant de la décision d'avoir recours à la surveillance électronique.

16. À côté du problème de la surpopulation carcérale, il y a lieu de souligner que la Croatie dispose d'un service professionnel de la probation qui, en 2019, s'est vu remettre par la CEP (Confédération européenne de la probation) le prix du meilleur service de la probation et a, en 2021, célébré ses dix premières années d'activité. Le droit pénal prévoit diverses peines de substitution qui, par rapport à la privation de liberté, offrent la possibilité d'une réinsertion sociale et d'une réadaptation réelles des délinquants, ce qui a un effet positif sur la prévention de la récidive et la promotion de la sécurité publique. La bonne application des peines de substitution influe directement sur la réduction de la surpopulation dans les prisons et centres pénitentiaires et sur les conditions de détention.

Recommandation formulée au paragraphe 80 du rapport

17. Entre autres mesures prises pour réduire la surpopulation dans les établissements fermés, le ministre responsable des affaires judiciaires a, en août 2023, adopté de nouveaux critères d'orientation et de classification des personnes ayant à purger des peines de prison. Les normes de référence fixent les critères et les normes en vertu desquels les personnes détenues au Centre de diagnostic de Zagreb sont envoyées purger leur peine dans un centre pénitentiaire ou une prison ou sont transférées d'un établissement dans un autre pendant qu'elles purgent leur peine. Les nouveaux critères s'appuient principalement sur une évaluation du type et du niveau de risques criminogènes et de sécurité réalisée par un expert, ainsi que des besoins correspondant au programme individuel d'exécution de la peine d'emprisonnement, évaluation qui facilite le classement des personnes détenues et leur envoi dans des établissements ouverts ou semi-ouverts.

18. D'autre part, conformément aux nouveaux critères, les personnes détenues présentant un moindre risque d'évasion parce qu'elles sont âgées ou en mauvaise santé peuvent également être transférées dans des établissements ouverts ou semi-ouverts.

19. L'application des nouveaux critères a amélioré directement les conditions d'hébergement et de vie de certaines catégories de personnes détenues (personnes présentant un moindre risque d'évasion, personnes âgées, personnes en mauvaise santé) envoyées dans des établissements semi-ouverts ou ouverts et a amélioré indirectement les conditions d'hébergement et de vie dans les établissements fermés et les quartiers fermés d'établissements pénitentiaires en y réduisant la surpopulation.

Recommandation formulée au paragraphe 85 du rapport

20. Il importe au plus haut point au Ministère de la justice, de l'administration publique et de la transformation numérique que les membres du personnel pénitentiaire exercent leurs fonctions d'une manière conforme aux normes internationales et nationales, avec professionnalisme et dans le respect de la légalité et des droits fondamentaux de la personne et des droits des personnes privées de liberté, et conformément aux dispositions de la Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants.

21. Le Ministère a, en vertu de la nouvelle loi sur l'exécution des peines d'emprisonnement (Journal officiel, n^{os} 14/21 et 155/23), adopté une nouvelle ordonnance sur la supervision professionnelle du système pénitentiaire (Journal officiel, n^o 137/21) qui précise les modalités de mise en œuvre de la supervision professionnelle au sein du système pénitentiaire, cette supervision portant sur la légalité et la régularité du travail des centres

pénitentiaires, prisons et autres centres de détention, et sur les fonctionnaires et agents de ces établissements et le traitement des personnes privées de liberté. Auparavant, le Service de vérification interne avait été créé en tant qu'unité organisationnelle indépendante au sein de la Direction du système pénitentiaire et de la probation du Ministère de la justice, de l'administration publique et de la transformation numérique. Dans l'intervalle, ce Service a été encore renforcé par le recrutement aux postes vacants, ce qui a assuré la mise en place de toutes les conditions nécessaires à une action professionnelle et indépendante.

22. Tous les officiers de police judiciaire savent que, lorsqu'ils ont recours à la force, ils doivent employer le moyen de coercition qui soit le moins susceptible de mettre la santé et la vie des personnes concernées en danger, qui puisse vaincre leur résistance et qui soit proportionné à la menace. Ce principe normatif est incorporé dans le cours d'initiation destiné aux stagiaires et dans toutes les formations supplémentaires s'adressant aux officiers. Par ailleurs, tous les officiers de police judiciaire sont au fait des conséquences disciplinaires et, éventuellement, pénales auxquelles ils devront faire face s'ils abusent de leur autorité.

23. Le directeur d'un établissement pénitentiaire doit présenter sous quarante-huit heures à la direction de l'Administration pénitentiaire et au juge de l'exécution compétent, c'est-à-dire au tribunal qui juge l'affaire pénale, dans un rapport écrit, une évaluation de la légalité des mesures coercitives qui ont été prises. Cette méthode de notification permet d'exercer un contrôle judiciaire entièrement indépendant de l'emploi de moyens de coercition. L'emploi de l'un de ces moyens à l'égard d'une personne privée de liberté doit obligatoirement être suivi d'un examen médical de celle-ci, renouvelé douze heures plus tard. Cela permet de déterminer l'origine des dommages corporels subis. En vertu de la loi sur la médecine, un médecin est tenu de présenter un rapport à la police et au ministère public lorsque, dans l'exercice de ses activités médicales, il soupçonne que les dommages corporels subis par une personne sont le résultat d'une infraction passible de sanctions.

24. De plus, la direction de l'Administration pénitentiaire, se fondant sur la recommandation du Sous-Comité, se propose, lors des prochaines réunions de travail qu'elle conduira avec les responsables de la sécurité des établissements pénitentiaires, d'envoyer un message clair et sans équivoque sur la manière dont le Ministère de la justice, de l'administration publique et de la transformation numérique perpétue la pratique de la tolérance zéro à l'égard des violences corporelles, de l'emploi excessif de la force et de l'usage disproportionné des moyens coercitifs qui seraient le fait des officiers de police judiciaire et des autres membres du personnel pénitentiaire. Il incombe aux chefs des services administratifs des établissements pénitentiaires de diffuser ce message à leurs subordonnés dans l'exercice de leurs fonctions officielles et de leurs tâches habituelles, chaque agent devant être très conscient des sanctions auxquelles s'exposent les contrevenants.

25. S'agissant des personnes présentant des problèmes de santé mentale, il est à noter que les personnes jugées pénalement irresponsables, en application de l'article 53 de la loi sur la protection des personnes souffrant de troubles mentaux (Journal officiel, n° 76/14), sont orientées vers un établissement psychiatrique aux fins d'exécution de la décision judiciaire d'internement. Les établissements de ce type relèvent de la compétence non pas du Ministère de la justice, de l'administration publique et de la transformation numérique, mais du Ministère de la santé.

26. Dans le système pénitentiaire, la détention provisoire est imposée en vertu de l'article 551 de la loi sur la procédure pénale (Journal officiel, nos 152/08, 76/09, 80/11, 121/11, 91/12, 143/12, 56/13, 145/13, 152/14, 70/17, 126/19, 126/19, 130/20, 80/22 et 36/24). Elle est décidée lorsqu'existe une probabilité que la personne poursuivie, qui était irresponsable au moment où elle a commis l'infraction, ait pu commettre une infraction plus grave alors qu'elle était sous l'empire d'un trouble mental grave. Les personnes privées de liberté concernées sont placées dans l'hôpital pénitentiaire de Zagreb.

27. Il convient de souligner que tous les officiers de police judiciaire de l'hôpital pénitentiaire de Zagreb ont suivi une formation initiale et complémentaire, qui porte notamment sur les règlements nationaux et internationaux régissant le traitement des personnes détenues et, bien sûr, sur les dispositions relatives à l'inadmissibilité et à l'illégalité des violences corporelles, de l'emploi excessif de la force et du recours injustifié aux moyens coercitifs et aux mesures de sécurité à des fins de punition. Les responsables du service de

sécurité font régulièrement passer le même message à l'occasion de leurs tournées quotidiennes et des réunions ordinaires qu'ils tiennent avec les officiers de police judiciaire. Dans le cadre de visites régulières, le directeur et les autres responsables de cet hôpital pénitentiaire s'entretiennent avec les personnes détenues, et celles-ci peuvent toujours se plaindre des actions du personnel qui ne sont pas conformes aux règlements. Les tribunaux et les autres institutions compétentes peuvent également être saisis par écrit, sans que le contenu des lettres soit contrôlé ou censuré. Il est donné suite à toutes les plaintes déposées par les personnes détenues et leurs motivations sont établies.

28. Toutes les plaintes concernant des violences réputées commises à l'égard des personnes détenues par des officiers de police judiciaire font l'objet d'une enquête approfondie – les plaintes visant des responsables du service de sécurité sont traitées en priorité – et les résultats sont communiqués à la direction de l'hôpital, à la direction de l'Administration pénitentiaire et aux autres autorités compétentes.

29. L'installation de caméras de surveillance (32 au total) dans les couloirs et autres lieux à usage commun offre une possibilité supplémentaire de contrôler la régularité et la légalité du travail et des actions des officiers de police judiciaire.

30. Il convient de noter que le personnel de l'hôpital pénitentiaire de Zagreb suit, outre les formations susmentionnées, une formation relative aux particularités du travail auprès des patients psychiatriques. Ainsi, en 2023, il a suivi les formations ci-après : méthode d'évaluation des déficiences cognitives ; maladie d'Alzheimer ; dépistage rapide et traitement de la dépression chez les personnes âgées. De plus, trois titulaires d'une licence en soins infirmiers et le chef du service de traitement ont suivi une année d'étude en thérapie par le réel, en vue de renforcer leur capacité de mettre en œuvre des modalités de travail collectif et individuel auprès des patients psychiatriques ou des patients internés sur décision judiciaire.

31. Outre les formations susvisées, il est à noter que le Centre de formation organise en continu à l'intention des agents pénitentiaires une série de formations qui mettent l'accent sur l'interdiction de la torture et des mauvais traitements, à savoir notamment :

a) La formation « Amélioration des fonctions de sécurité dans les prisons » s'adresse à tous les officiers de police judiciaire en poste dans presque tous les centres pénitentiaires, prisons et centres de redressement. Elle a pour objectif d'améliorer en continu le travail quotidien des intéressés en les familiarisant avec les dispositions juridiques qui régissent la portée et les modalités de leurs activités ainsi qu'avec les règles de conduite que les officiers de police judiciaire doivent respecter dans leur travail quotidien ;

b) La formation « Communication avec les personnes détenues qui travaillent » est suivie par les membres du personnel pénitentiaire qui travaillent directement auprès des personnes détenues qui travaillent » ;

c) La formation « Application des principes éthiques dans le travail quotidien du personnel pénitentiaire » a pour objectif de promouvoir la déontologie, la moralité, l'intégrité, la création d'équipes et leur renforcement, les relations mutuelles et la communication adaptée ;

d) La formation « Incidents survenant pendant le travail auprès des jeunes délinquants » – niveaux élémentaire et avancé – poursuit les objectifs suivants : prise de conscience de ses propres schémas de travail; stratégies de gestion du stress, définition des rôles, fonctions et attentes au travail, prise en considération et adoption de stratégies visant à faire face à des situations de conflit et à des incidents caractéristiques du travail auprès des jeunes, prévention du suicide, prise en charge de soi-même et d'autrui ;

e) La formation « Qualités de communicateur des officiers de police judiciaire qui travaillent auprès des jeunes » – niveaux élémentaire et avancé – poursuit les objectifs suivants : sensibilisation au rôle des officiers de police judiciaire dans le processus de resocialisation des jeunes dans le système pénitentiaire, familiarisation avec les caractéristiques de l'adolescence et celles des jeunes dans les établissements pénitentiaires, prise de conscience de ses propres schémas de communication et de l'importance de développer ses compétences de communication et la cohésion d'équipe.

32. De plus, dans le cadre du Centre de formation, les ressources humaines et, en particulier, la préservation du bien-être et de la qualité du travail des agents qui travaillent en contact direct et quotidien avec des personnes privées de liberté sont l'un des aspects les plus importants du fonctionnement du système pénitentiaire et de probation. En conséquence, entre 2021 et 2023, une recherche a été menée concernant l'incidence des récompenses sur la motivation au travail des agents. Il s'agissait de déterminer comment encourager et motiver ces derniers à l'aide de récompenses. La motivation et la satisfaction au travail ayant une influence positive sur le climat psychosocial, celle-ci permet de nouer directement une relation positive avec les personnes détenues condamnées ou non et améliore les relations de travail. Les données tirées de cette recherche sont utiles pour gérer la motivation des agents, améliorer leur satisfaction au travail et les aider à réaliser tout leur potentiel, et pour préserver l'intégrité professionnelle.

33. D'autre part, le Centre de formation appuie la tenue régulière d'un grand nombre de réunions de supervision concernant les agents pénitentiaires et les agents de probation. De nos jours, la supervision, qui est l'une des formes d'appui lorsqu'il s'agit de collaborer avec des spécialistes, vise à améliorer leurs compétences professionnelles. Elle tire également son importance du fait d'être l'une des formes d'appui à la préservation de la santé mentale. Elle est enfin l'un des moyens par lesquels le système peut favoriser l'instauration de meilleures relations entre le personnel et les personnes détenues condamnées ou non.

Recommandation formulée au paragraphe 89 du rapport

34. Tous les agents employés dans les établissements pénitentiaires sont conscients de l'obligation qui leur incombe de respecter tous les droits consacrés par la loi des personnes privées de liberté, et connaissent les conséquences du non-respect de ces droits.

35. Lorsqu'elles sont écrouées, toutes les personnes privées de liberté se voient remettre une partie des textes juridiques pertinents et le règlement intérieur de l'établissement pénitentiaire. La définition d'emploi établie par le Département des affaires administratives prévoit notamment la fourniture d'une assistance juridique.

36. Les personnes détenues ont le droit de déposer plainte auprès du président du tribunal au sujet de la procédure et de la décision de l'établissement où elles ont été placées en détention provisoire, et le droit de déposer une demande de protection judiciaire contre les procédures ou décisions qui restreignent illégalement leurs droits. Elles ont également un droit illimité de porter plainte auprès du Médiateur.

37. Les personnes en détention provisoire ont le droit de déposer plainte auprès du président du tribunal au sujet de la procédure et de la décision de l'établissement où elles ont été placées en détention provisoire, et le droit de déposer une demande de protection judiciaire contre les procédures ou décisions qui restreignent illégalement leurs droits. Elles ont également un droit illimité de porter plainte auprès du Médiateur.

38. Outre le grand nombre de programmes de formation destinés aux officiers de police judiciaire et aux agents pénitentiaires énumérés dans les commentaires aux recommandations formulées aux paragraphes 45 et 85 et organisés par le Centre de formation, il convient de souligner l'excellente coopération qui s'est instaurée depuis des années entre le Centre et les quatre bureaux dont le Médiateur dispose dans le pays à l'occasion de la mise en œuvre du cours d'initiation. Il a été déterminé que les conférences données dans ces bureaux avaient permis de relever sensiblement le niveau des compétences générales des officiers de police judiciaire en poste dans les établissements pénitentiaires. La coopération avec ces quatre bureaux a par ailleurs été élargie à la faveur des conférences en ligne ci-après que les représentants de ces bureaux ont données à l'intention des agents pénitentiaires et de probation : « L'égalité des genres et l'autorité et la compétence du Médiateur pour l'égalité des genres », donnée par le Bureau du Médiateur pour l'égalité des genres ; « Élimination de la discrimination », donnée par le Bureau du Médiateur du peuple ; « Spécificités et moyens de la communication avec des personnes présentant différents types de handicap », donnée par le Bureau du Médiateur pour les personnes handicapées, et « Besoins et droits des enfants dont les parents sont incarcérés », donnée par le Bureau du Médiateur pour les enfants.

Recommandation formulée au paragraphe 93 du rapport

39. Tous les établissements pénitentiaires sollicitent et obtiennent des fonds au titre de la maintenance permanente et de l'entretien des investissements, et l'accent est mis sur l'entretien ordinaire, de façon à assurer la désinfection, la désinsectisation et la lutte antiparasitaire régulières dans ces établissements. Les draps, les taies d'oreiller et les couvertures sont remplacés par une literie propre tous les quinze jours, et les serviettes sont changées tous les huit jours, et plus souvent en cas de besoin.

40. En hiver, la température de l'air dans la pièce où les personnes détenues sont hébergées ne doit pas descendre au-dessous de 22 °C pendant la journée et de 15 °C la nuit.

41. Trois repas quotidiens sont servis. La quantité et la qualité de la nourriture satisfont aux normes en matière d'hygiène et de nutrition, sont adaptées à l'âge et à la santé, et répondent aux besoins culturels et religieux ; ces repas ont une valeur calorique d'au moins 3 000 kcal. Les repas quotidiens des personnes détenues sont prévus et préparés conformément aux directives de santé publique et aux normes nutritionnelles. Il existe plusieurs menus spéciaux (végétariens, répondant à des besoins religieux ou préparés en fonction d'une indication médicale, auquel cas le régime est déterminé et proposé conformément aux recommandations du médecin). Un repas supplémentaire est prévu pour les personnes détenues qui travaillent. Les personnes soignées à l'hôpital pénitentiaire de Zagreb reçoivent une nourriture conforme à la décision du Ministre de la santé relative à la norme alimentaire appliquée aux personnes hospitalisées.

42. Les personnes détenues peuvent circuler à l'air libre dans l'espace prévu à cet effet pendant au moins deux heures par jour. La plupart des établissements disposent de matériel d'exercice en plein air et certains en ont installé également dans les lieux à usage commun fermés. Selon leurs moyens, les établissements proposent aux personnes détenues des activités sur leur temps libre, en utilisant les lieux à usage commun et les espaces extérieurs aux quartiers cellulaires (terrain de sport, salle de sport, salle commune, bibliothèque, etc.). Les activités proposées sont destinées à répondre aux besoins physiques, spirituels et culturels dans le cadre d'ateliers consacrés notamment à l'art, à la technologie, à la musique, à la littérature, à l'informatique et au sport.

43. Conformément à la loi sur la limitation de l'usage des produits du tabac (Journal officiel, n^{os} 45/17 et 114/18), il est permis de fumer dans les centres pénitentiaires et les prisons dans des salles spécialement aménagées. Il doit être indiqué sur la porte de ces salles que l'on peut y fumer. Dans les quartiers fermés des prisons et des centres pénitentiaires où elles n'ont pas la possibilité de se rendre dans une salle à usage commun pour fumeurs, les personnes privées de liberté sont hébergées dans des cellules pour fumeurs et des cellules non-fumeurs. Les personnes détenues dans des quartiers ouverts et semi-ouverts ne sont pas autorisées à fumer dans leur cellule, mais peuvent le faire dans des salles spéciales pour fumeurs (salles communes pour fumeurs, etc.).

44. Il est à noter que, dans le but d'améliorer les conditions matérielles au sein du système pénitentiaire, ses installations existantes ont été adaptées et agrandies, et la rénovation énergétique a été achevée avec succès dans sept bâtiments des centres pénitentiaires de Požega et de Lipovica-Popovača. Les travaux ont été réalisés conformément à l'accord opérationnel concernant le Plan national de relèvement et de résilience 2021-2026, compte tenu en particulier de l'investissement C2.5 R1-I5, afin de réduire d'au moins 50 % la consommation d'énergie à des fins de chauffage et de refroidissement, ainsi que celle de l'énergie primaire, et de contribuer à réduire les émissions de CO₂. Tel a été notamment le cas des structures fermées et semi-ouvertes d'hébergement des personnes privées de liberté, de l'ambulance et du bâtiment administratif du centre de Požega, ainsi que de la structure d'hébergement des personnes privées de liberté, de la structure de soins de jour des personnes privées de liberté et du bâtiment administratif du centre de Lipovica-Popovača, structures où 3,5 millions d'euros environ ont été alloués aux travaux en question. Outre la rénovation énergétique, des travaux de décoration (adaptation) intérieure ont été réalisés dans le quartier fermé pour femmes du centre de Požega.

45. Il est prévu de réaliser dans d'autres centres pénitentiaires ou prisons, essentiellement la prison de Split et celle de Zagreb, des travaux de rénovation énergétique et de reconstruction visant à améliorer les conditions matérielles des personnes qui y sont détenues. La rénovation complète des structures utilisées pour préparer les repas des personnes détenues est également prévue.

46. Tous les projets et mesures susmentionnés montrent que la République de Croatie reste déterminée à améliorer les conditions de vie dans le système pénitentiaire, à y améliorer les conditions matérielles et à garantir la sécurité des personnes privées de liberté. Ces activités sont conformes aux normes internationales relatives aux droits de l'homme et contribuent à humaniser le système pénitentiaire et à le rendre plus efficace en dépit des difficultés liées à la pression migratoire et à l'augmentation du nombre de personnes détenues.

Recommandation formulée au paragraphe 104 du rapport

47. En ce qui concerne la fourniture de soins de santé aux personnes détenues dans le système pénitentiaire, il convient de souligner que, conformément à la loi sur l'exécution des peines d'emprisonnement (chap. XVI), les personnes détenues bénéficient de mesures et activités touchant aux soins de santé dont la qualité et la portée sont déterminées par le système de santé publique utilisé par les personnes prises en charge par l'assurance maladie obligatoire. Le Ministère de la justice, de l'administration publique et de la transformation numérique fournit à ses frais aux personnes détenues qui en sont dépourvues une assurance maladie pendant qu'elles purgent leur peine, et toute personne détenue qui, quelle qu'en soit la raison, ne peut pas être assurée sur le territoire de la République de Croatie peut recevoir, aux frais du centre pénitentiaire ou de la prison où elle est internée, des soins de santé non couverts par l'assurance maladie obligatoire.

48. Au cas où des soins de santé adéquats ne pourraient lui être fournis dans le centre pénitentiaire ou la prison où elle a été placée pour purger une peine ou en attente de jugement, une personne ainsi détenue est, sur proposition du médecin, emmenée dans un autre centre ou prison où elle peut recevoir de tels soins, c'est-à-dire à l'hôpital pénitentiaire ; s'il s'avère impossible de lui fournir des soins de santé adéquats dans le système pénitentiaire, elle est emmenée, sur décision du médecin, à l'établissement public de soins approprié le plus proche où des soins lui sont dispensés conformément aux recommandations du médecin.

49. De plus, l'examen médical obligatoire des personnes détenues dans le système pénitentiaire est effectué au moment où elles sont écrouées et à leur libération. D'autre part, un médecin doit examiner une personne détenue malade ou blessée ou dont l'apparence ou le comportement laisse supposer qu'elle souffre d'une maladie physique ou mentale, et prendre toutes les mesures nécessaires conformément aux règles de la profession médicale. Sur proposition et recommandation du médecin, le programme individualisé d'exécution de la peine est ajusté à l'état de santé de la personne concernée. Dans les cas urgents, lorsque sa vie est directement menacée ou que son état de santé s'est gravement détérioré, et qu'il n'est pas possible de lui fournir immédiatement des soins adéquats dans le centre pénitentiaire ou la prison, il est fait appel au Service médical d'urgence. Dans les autres cas, la personne demande elle-même, par écrit, à être examinée par un médecin et dépose sa demande dans la boîte de son quartier pénitentiaire, ou expose oralement sa demande à un membre du personnel du centre pénitentiaire ou de la prison. Le système pénitentiaire l'autorise également à demander elle-même à passer un examen médical spécialisé si celui-ci n'a pas été prescrit par le médecin de l'établissement, c'est-à-dire la prison ou l'hôpital pénitentiaire de Zagreb. Le directeur approuve l'examen spécialisé et fixe le lieu où il sera effectué (en prenant en compte les considérations de sécurité).

50. Par ailleurs, il importe de souligner que, depuis 2022, le traitement des fonctionnaires exerçant des professions médicales a été augmenté deux fois et que la mise en place d'une grille des traitements indiquant les différentes augmentations vise à instaurer un environnement de travail motivant afin d'attirer des jeunes et des professionnels. À titre d'exemple de mesure destinée à susciter des candidatures à des postes dans le système pénitentiaire, le chef du Service des soins de santé aux personnes détenues de la prison de Split a été envoyé suivre une formation spécialisée en médecine du travail et en médecine du sport pour les besoins et aux frais du Ministère.

51. Pour prévenir les comportements suicidaires dans le système pénitentiaire, on s'emploie notamment à renforcer la vigilance et à fournir une assistance professionnelle afin de repérer les personnes privées de liberté qui sont suicidaires et de détecter les situations qui augmentent le risque de suicide, en mettant en œuvre des procédures spéciales de prévention du suicide et en adoptant des plans opérationnels pour toutes les activités de prévention du suicide pour chaque personne repérée comme étant potentiellement suicidaire. Bien que le nombre de suicides et de tentatives de suicide soit relativement faible et constant dans les établissements pénitentiaires croates, la Direction du système pénitentiaire et de probation estime que la prévention du suicide est l'une des activités de base du système pénitentiaire, qui devrait notamment protéger la vie et l'intégrité physique de chaque personne privée de liberté. En conséquence, à l'occasion de la mise en œuvre du projet intitulé « Améliorer la qualité de la justice en renforçant la capacité du système pénitentiaire et de probation et du système d'appui aux victimes et aux témoins », cofinancé par le Fonds social européen, il a été jugé nécessaire d'élaborer un plan d'action pour la prévention du suicide et de l'automutilation dans le système pénitentiaire, qui s'appuie sur la résolution du Parlement européen du 5 octobre 2017 sur les systèmes pénitentiaires et les conditions dans les prisons (2015/2062(INI) – par. 27). La première version du plan d'action pour la prévention du suicide et de l'automutilation a été établie en collaboration avec des experts de la faculté des sciences de l'éducation et de la réadaptation, des membres de la direction de l'Administration pénitentiaire et des spécialistes des établissements pénitentiaires. La version finale sera présentée aux établissements pénitentiaires d'ici à la fin de 2024 et il est prévu que chaque prison et centre pénitentiaire établisse, à partir de ce document, son propre protocole d'action, qui améliorera l'élaboration de plans individualisés de prévention du suicide et de l'automutilation.

Recommandation formulée au paragraphe 106 du rapport

52. La mise à l'isolement pour une durée maximale de quatorze jours pendant le temps libre ou tout au long de la journée et de la nuit est l'une des mesures disciplinaires pouvant être imposées à la personne détenue si elle commet une infraction disciplinaire. Cette mesure disciplinaire est mise en œuvre conformément à l'article 155 de la loi sur l'exécution des peines d'emprisonnement (Journal officiel, n^{os} 14/21 et 155/23), tandis que la possibilité de l'imposer est réglemantée par l'article 154 de la même loi, qui précise qu'elle ne peut l'être qu'en cas d'infraction disciplinaire grave.

53. D'autre part, la séparation d'avec les autres personnes détenues est l'une des mesures spéciales prises pour maintenir l'ordre et la sécurité, qui est prévue par l'article 143 de la loi sur l'exécution des peines d'emprisonnement. Comme la mesure disciplinaire de mise à l'isolement, elle est appliquée à une personne détenue qui trouble l'ordre et la sécurité ou menace de troubler l'ordre et la sûreté, et elle est mise en œuvre sous la supervision du personnel médical ; elle peut également être appliquée aux personnes en détention provisoire. Elle donne lieu à la prise d'une décision par le directeur de l'établissement pénitentiaire (ou une personne autorisée par lui). Conformément à l'article 143 (par. 9) de la loi sur l'exécution des peines d'emprisonnement, sur proposition du directeur et après avoir pris l'avis du médecin, le juge de l'application des peines décide d'imposer la mesure de mise à l'isolement dans les quinze jours qui suivent la date de réception de la proposition. La personne détenue et le directeur ont le droit de recourir contre cette décision dans un délai de trois jours après sa réception. Le recours est tranché par un collège de magistrats selon les modalités définies par l'article 53 (par. 2) de la loi susvisée.

54. Au nombre des outils disponibles pour maintenir l'ordre et la sécurité et/ou des mesures disciplinaires prises en cas d'infractions disciplinaires graves, les mesures susmentionnées imposées à des personnes privées de liberté ne sont appliquées qu'en dernier recours et, naturellement, le sont dans la mesure nécessaire et en tenant compte des mécanismes juridiques de protection de ces personnes au regard desquels elles ont été prononcées et/ou ordonnées.

55. Il convient de souligner qu'en 2023, il y a eu 408 mesures spéciales ordonnées au titre du maintien de l'ordre et de la sécurité de moins qu'en 2022.

Recommandation formulée au paragraphe 110 du rapport

56. Voir la réponse aux recommandations formulées aux paragraphes 45 et 85.

Recommandation formulée au paragraphe 112 du rapport

57. Toutes les actions régies par la loi, les règlements et les documents stratégiques s'appliquent au même titre aux détenues, tout en respectant leurs spécificités et vulnérabilités. Les agents pénitentiaires et d'autres membres du personnel de l'administration pénitentiaire du centre de Požega ont suivi une formation supplémentaire pour travailler auprès des détenues, auxquelles sont appliquées les Règles des Nations Unies concernant le traitement des détenues et l'imposition de mesures non privatives de liberté aux délinquantes (Règles de Bangkok). Les travaux d'adaptation et de reconstruction prévus et réalisés dans les lieux d'hébergement du centre pénitentiaire de Požega, dans lequel le quartier des femmes a été entièrement rénové et adapté, montrent qu'une attention particulière est accordée à l'amélioration des conditions de détention des femmes. Il est prévu, une fois l'adaptation achevée, d'agir en coopération avec les organisations de la société civile en vue d'améliorer et d'humaniser encore cet espace grâce aux beaux-arts, c'est-à-dire en peignant les murs.

58. Le centre pénitentiaire de Požega reste le seul centre où des détenues purgent des peines d'une durée supérieure à six mois. Dans le cadre des projets de construction de nouveaux établissements pénitentiaires dont il a été question dans l'introduction, il est prévu de faire en sorte que les femmes puissent exécuter une peine d'emprisonnement également dans le comté de Ličko-senjska. Dans le cas de certaines détenues, malgré les efforts supplémentaires déployés par le système pénitentiaire, il n'est pas possible de faciliter dans une mesure très importante les contacts avec les membres de la famille. Aussi des visites virtuelles sont-elles régulièrement organisées, ce qui aide les détenues dont la famille vit dans une zone plus lointaine à maintenir autant que faire se peut un contact étroit avec elle afin de resserrer les liens familiaux et de réduire les conséquences préjudiciables de la séparation (en particulier d'avec des enfants mineurs), et de mieux se préparer à la vie une fois qu'elles seront rendues à la liberté.

59. Pour que les hommes et les femmes en détention disposent de chances égales, et compte tenu du fait que les détenues n'ont pas la possibilité d'être transférées dans un centre pénitentiaire semi-ouvert ou ouvert, l'ordonnance relative au traitement des personnes détenues prescrit d'augmenter la fréquence des contacts avec le monde extérieur dans le quartier semi-ouvert du centre pénitentiaire où les détenues purgent leur peine et de le faire dans les mêmes conditions et dans la même mesure que dans un centre pénitentiaire semi-ouvert, et d'augmenter la fréquence des contacts avec le monde extérieur dans le quartier ouvert du centre pénitentiaire où les détenues purgent leur peine et de le faire dans les mêmes conditions et dans la même mesure que dans un centre pénitentiaire ouvert.

60. Dans le centre pénitentiaire et le centre de redressement de Požega, où des femmes, des personnes mineures et de jeunes adultes purgent des peines d'emprisonnement ou de rééducation, diverses activités sont proposées aux femmes et aux filles pour leur permettre de vivre de façon autonome une fois rendues à la liberté. Il s'agit d'activités individuelles et collectives à caractère psychosocial et sociopédagogique telles que des programmes de traitement spécial, des programmes d'éducation et de développement, de la psychoéducation, des entretiens de motivation, des consultations de psychothérapie, et des thérapies cognitivo-comportementales. Sont également disponibles un service de traitement à caractère général, dans le cadre duquel les détenues et les mineurs bénéficient de conseils et d'orientations quant à l'organisation de la vie quotidienne au centre pénitentiaire et au centre de redressement, ainsi que des programmes de traitement à caractère général qui portent sur les domaines de travail et les activités professionnelles, les activités éducatives et créatives, et les activités culturelles, artistiques, sportives et autres activités de loisir. La pratique des rites religieux et des religions catholique, musulmane et orthodoxe est facilitée, de même que celle des rites supplémentaires à l'occasion des fêtes religieuses. Des projections de films d'auteurs croates sont organisées, ainsi que des ateliers de cinéma d'animation et des manifestations (ateliers et conférences) s'inscrivant notamment dans le cadre de campagnes européennes (Nuit des livres, Droits des enfants). En outre, la durée des appels téléphoniques

et des visites est allongée. Les dons de livres enrichissent le fonds de la bibliothèque et, en coopération avec le Service croate pour l'emploi, des ateliers sur l'acceptation après l'exécution de la peine sont organisés à l'intention des détenues.

61. Une partie des activités visant à donner aux femmes et aux filles les moyens d'accéder au marché du travail afin de contribuer à leur indépendance économique sont menées en coopération avec les organisations de la société civile (c'est le cas, par exemple, des ateliers de préparation à l'entrée sur le marché du travail). Dans toute la mesure possible, les femmes privées de liberté exercent une activité en fonction de leur état de santé, si elles se sont déclarées prêtes à travailler et y ont consenti, et selon les possibilités du centre pénitentiaire et les postes disponibles, et elles peuvent pratiquer un sport à l'air libre dans la journée.

Recommandation formulée au paragraphe 114 du rapport

62. La loi sur l'exécution des peines d'emprisonnement interdit strictement toute forme de discrimination et dispose en particulier que l'exécution des peines d'emprisonnement ne doit pas donner lieu à l'égard des personnes détenues à une discrimination fondée sur la race ou l'origine ethnique, la couleur de la peau, le genre, la langue, la religion, les opinions politiques ou autres, l'origine nationale ou sociale, la fortune, le niveau d'instruction, la situation sociale, la situation matrimoniale et familiale, l'âge, l'état de santé, le handicap, le patrimoine génétique, l'identité de genre, l'expression du genre ou l'orientation sexuelle. Tous les agents sont tenus non seulement d'agir conformément à ces dispositions, mais aussi de mener des activités et de prendre des mesures pour protéger les personnes privées de liberté qui, du fait des caractéristiques susvisées, pourraient subir une discrimination de la part d'autres personnes privées de liberté ou de tiers.

63. En sus des formations mentionnées précédemment dans les réponses aux recommandations formulées aux paragraphes 45, 85 et 89 du rapport du Sous-Comité, le Centre de formation a, en coopération avec le Bureau du Médiateur, mis en œuvre le programme de formation « Élimination de la discrimination » organisé par le Médiateur adjoint et un consultant du Bureau du Médiateur. À cette occasion, des conférences ont été données sur l'application de la loi sur l'élimination de la discrimination, à partir d'exemples de discrimination fondée sur les principaux critères que sont l'âge, l'origine ethnique, la religion et l'état de santé. Pour les agents de probation, la formation a également mis l'accent sur la lutte contre les stéréotypes et les préjugés à l'égard des ex-détenus, en donnant des exemples de discrimination fondée sur la situation sociale.

64. De plus, conformément aux recommandations du Médiateur pour l'égalité des genres, un cours de formation intitulé « Droits des personnes transgenres et des personnes à identité de genre non normative et particularités du travail auprès de ces personnes » a été dispensé par le Centre de formation. Il visait à sensibiliser tous les agents au cadre juridique et aux particularités du travail auprès des personnes transgenres et des personnes à identité de genre non normative et au traitement de ces personnes, et à les familiariser avec ces questions. La formation a été assurée par des conférenciers extérieurs, un conseiller du Médiateur pour l'égalité des genres, des représentants de la Trans Aid Association for the Promotion and Protection of the Rights of Trans, Inter and Gender Variant Persons, un psychologue clinicien de la clinique psychiatrique et un spécialiste du travail auprès des personnes ayant une variance de genre, transgenres et transsexuelles et des personnes à orientation sexuelle différente.

65. Selon le rapport annuel d'activité du Centre de formation pour 2023, des formations relevant de 29 types différents ont été organisées en 2023. D'une durée comprise entre une demi-journée et quatre mois, elles ont été dispensées entre une et 15 fois. Au total, 1 393 agents de la Direction du système pénitentiaire et de probation, soit plus de la moitié de son effectif, ont suivi une formation.

Recommandation formulée au paragraphe 116 du rapport

66. La Direction du système pénitentiaire et de probation du Ministère de la justice, de l'administration publique et de la transformation numérique est consciente de la nécessité

d'améliorer la communication avec les personnes détenues, celle-ci étant l'un des facteurs essentiels pour assurer un comportement sans risque et légal dans les établissements pénitentiaires. Elle contribue à la fourniture de services et de traitements médicaux aux personnes détenues et, en fin de compte, à la réalisation de l'objectif principal, à savoir l'exécution d'une peine d'emprisonnement.

67. Ces dernières années, l'intégration de l'intelligence artificielle (IA) dans les outils de traduction a sensiblement amélioré la qualité de la traduction écrite et orale, au point que l'utilisation de ces outils est devenue un moyen acceptable au service de la communication quotidienne.

68. Des appareils de traduction ont été achetés dans le cadre du projet « Ressources humaines efficaces » du Fonds social européen afin d'améliorer la qualité de la justice en poursuivant la modernisation du système judiciaire croate. On a acheté 25 tablettes de traduction vocale avec logiciel associé (traduction bidirectionnelle de la parole – Google Translate) et système de protection contre l'utilisation détournée (Soti Mobicontrol). Par la suite, comme il était absolument nécessaire de faciliter la communication entre les agents et les personnes détenues, un appareil de traduction supplémentaire, Vasco Translator, a également été acheté.

69. En outre, il y a lieu de noter que les agents pénitentiaires suivent une formation organisée par le Centre de formation sur le thème « Utilisation des technologies modernes de communication avec les personnes étrangères privées de liberté ».

70. Dès son incarcération, une personne étrangère est informée de son droit de prendre contact avec la représentation consulaire ou diplomatique du pays dont elle a la nationalité ou de celui qui assure la protection de ses droits conformément au droit international. Les représentants consulaires communiquent ordinairement avec leurs ressortissants détenus en leur rendant visite, par téléphone et/ou par lettre. Toutes les personnes privées de liberté se voient remettre une partie des textes juridiques pertinents et le règlement intérieur de l'établissement pénitentiaire dès qu'elles sont écrouées. La définition d'emploi établie par le Département des affaires administratives prévoit notamment la fourniture d'une assistance juridique.

71. Le système pénitentiaire croate participe, dans le cadre de sa compétence, à la procédure prévue par la décision-cadre 2008/909/JAI du Conseil de l'Union européenne, et informe les personnes détenues étrangères de la possibilité de purger leur peine d'emprisonnement dans l'État dont elles ont la nationalité et qui est leur pays de résidence. Cette possibilité leur est notifiée oralement par le personnel du centre pénitentiaire ou de la prison où elles purgent une peine d'emprisonnement pendant l'entretien et sous forme écrite. On leur remet le Guide des personnes détenues qui, à côté d'informations sur la vie en établissement pénitentiaire, donne des renseignements sur la possibilité de purger leur peine dans le pays dont elles ont la nationalité et la manière d'engager la procédure. Les personnes étrangères détenues bénéficient dans toute la mesure possible d'une assistance et d'un soutien (professionnels et juridiques), s'agissant notamment des procédures de transfèrement prévues par la décision-cadre susvisée.

Recommandation formulée au paragraphe 118 du rapport

72. Sur recommandation du Médiateur, la direction de l'Administration pénitentiaire a, en 2018, publié des instructions concernant les mesures à prendre par les établissements pénitentiaires pour protéger les personnes privées de liberté souffrant de troubles mentaux ou présentant une déficience des facultés intellectuelles. Complétées en 2023, ces instructions portent sur la procédure d'évaluation du risque d'une exposition accrue à la violence, à la maltraitance et à la manipulation de la part d'autres personnes détenues, la procédure d'adoption d'un plan individualisé de protection des personnes privées de liberté contre la violence, la maltraitance et la manipulation, et les éléments qui doivent obligatoirement figurer dans ce plan, notamment les procédures, mesures et activités devant permettre de prévenir la violence, la maltraitance et la manipulation entre personnes détenues.

73. De plus, la loi sur l'exécution des peines d'emprisonnement prévoit la possibilité pour le juge de l'application d'engager une procédure conformément aux dispositions de la loi sur la protection des personnes souffrant de troubles mentaux si une personne détenue développe une maladie mentale ou un grave problème de santé mentale pendant qu'elle purge sa peine. Le juge fait appliquer la peine si le traitement s'achève avant la fin de celle-ci. Conformément aux dispositions susvisées, trois personnes détenues ont, au cours des deux années écoulées, été placées dans des établissements psychiatriques extérieurs pour y être soignées. La durée du traitement vient en déduction de la peine prononcée.

Recommandation formulée au paragraphe 120 du rapport

74. Lorsqu'il s'agit d'orienter et de transférer des personnes détenues, on veille dans toute la mesure possible à envoyer les personnes détenues âgées dans des établissements pénitentiaires où les conditions d'hébergement sont adaptées à ce groupe de population et où le personnel médical est plus nombreux. En outre, conformément aux critères de référence dont il a été question plus haut, les personnes détenues âgées et/ou ayant de graves problèmes de santé présentent un moindre risque d'évasion. En conséquence, les personnes âgées sont le plus souvent envoyées au centre pénitentiaire de Lipovača-Popovača où non seulement elles bénéficient de conditions d'hébergement et d'une surveillance médicale adéquates, mais elles peuvent se livrer à des activités supplémentaires adaptées à leur état de santé.

III. Ministère de l'intérieur

75. En ce qui concerne le paragraphe 47 du rapport, il convient de noter qu'une enquête est ouverte chaque fois que la police est soupçonnée d'avoir infligé des violences ou d'autres traitements inhumains ou dégradants à des personnes détenues. Tous les cas de ce genre sont portés à la connaissance du ministère public, que les allégations de mauvais traitements aient été confirmées ou non.

76. De plus, chaque cas d'emploi de la force contre une personne arrêtée ou en détention est examinée par des cadres de la police, qui évaluent la légalité de l'emploi de la force contre cette personne.

77. Tous les cas où l'emploi de la force cause des lésions corporelles à la personne contre laquelle elle a été employée donnent lieu à une enquête pénale approfondie confiée à une équipe professionnelle de policiers chargés de missions différentes et appartenant à différentes unités organisationnelles, qui, la plupart du temps, ne se connaissent pas, afin de garantir l'impartialité institutionnelle en matière d'enquêtes pénales lorsque les suspects sont des policiers.

78. Il y a également lieu de noter que les allégations d'une personne détenue qui se plaint d'avoir été soumise à un emploi excessif de la force dans le cadre d'une enquête pénale ne peuvent être jugées crédibles que si elles sont étayées par d'autres éléments de preuve. En d'autres termes, les mêmes règles d'enquête pénale s'appliquent que la victime soit détenue ou non et entraînent, entre autres, l'application du principe de scepticisme et de celui de vérification.

79. Au vu de ce qui précède, la recommandation formulée au paragraphe 47 du rapport est jugée inutile. De ce fait, il n'est envisagé de prendre aucune mesure pour y donner suite.

80. En ce qui concerne les paragraphes 52 et 58 du rapport, le droit des personnes arrêtées ou détenues de consulter un médecin est exercé dans tous les cas d'utilisation des pouvoirs de police et doit l'être impérativement dans chaque cas individuel d'utilisation de mesures de contrainte pendant une arrestation, que la personne arrêtée ou détenue demande à exercer ce droit ou non. S'agissant des personnes en garde à vue, les examens médicaux sont effectués dans des pièces distinctes et en l'absence des policiers et du responsable de la garde à vue, les précautions habituelles étant prises pour prévenir les agressions contre le personnel de santé ou l'évasion de la personne gardée à vue. Lorsqu'il est demandé ou nécessaire d'effectuer un examen médical en dehors du local de garde à vue ou du lieu de détention (dans un hôpital ou un autre établissement de soins), l'assistance médicale est assurée dans le cadre de la mise en œuvre de la procédure appropriée (avec l'autorisation du ministère public et, plus rarement, celle du juge d'instruction).

81. Toutes les personnes privées de liberté bénéficient, en cas de besoin, de l'assistance du Service médical d'urgence. Si, pendant un examen, le personnel de ce Service constate que des soins médicaux doivent être dispensés à l'une d'entre elles, celle-ci est prise en charge par un établissement de soins pouvant la soigner. La police est présente pendant l'examen si le médecin et la personne privée de liberté le demandent. Conformément à l'article 110 (par. 1) de la loi sur la procédure pénale (Journal officiel, n^{os} 152/08, 76/09, 80/11, 121/11, 91/12, 143/12, 56/13, 145/13, 152/14, 70/17, 126/19, 126/19, 130/20, 80/22 et 36/24), le responsable de la garde à vue peut, si nécessaire, ordonner que la personne arrêtée subisse un examen médical.

82. De plus, les articles 20 et 21 des règles relatives à l'accueil et au traitement des personnes arrêtées et détenues, et au registre des personnes placées en garde à vue dans un centre de détention de la police (Journal officiel, n^{os} 88/09, 78/14, 123/16, 50/19 et 111/20) garantissent qu'il est répondu aux besoins des personnes détenues en matière de santé conformément à la réglementation générale sur les soins de santé. Les soins sont le plus souvent dispensés par des équipes du Service médical d'urgence qui, après examen, déterminent si la personne détenue concernée doit être soignée dans tel ou tel établissement de santé.

83. En vertu des règles susvisées, les personnes détenues poursuivent, sous surveillance médicale, le traitement qu'elles avaient commencé avant d'être visées par une mesure de détention. En outre, elles peuvent, avec l'autorisation du ministère public ou du juge d'instruction compétent, obtenir à leurs frais d'autres médicaments qui peuvent être administrés sous la surveillance d'un médecin et conformément à ses instructions.

84. Par ailleurs, la personne détenue et son conseil peuvent demander au ministère public que d'autres examens médicaux soient effectués. Elle ne peut subir des opérations chirurgicales et autres interventions médicales qu'avec son consentement préalable ou, si elle est mineure, celui de son parent ou tuteur. À titre exceptionnel, en cas d'urgence, s'il y a de la vie de cette personne, une opération chirurgicale ou une autre intervention médicale peut être pratiquée sans son accord préalable si son état l'empêche de se prononcer par elle-même ou si la situation d'urgence ne permet pas d'obtenir le consentement du parent ou du tuteur.

85. Dans les cas urgents, la personne détenue est orientée vers l'établissement de santé approprié par le responsable de la détention, qui en informe immédiatement le ministère public et l'unité organisationnelle qui a procédé à l'arrestation. Avec l'autorisation du ministère public ou du juge d'instruction, la personne détenue peut se faire examiner par le médecin de son choix.

86. Les détenues enceintes reçoivent des soins médicaux spéciaux. Par ailleurs, si l'on soupçonne une personne détenue de souffrir d'une maladie aiguë ou infectieuse nécessitant un traitement ou un isolement, la réglementation générale s'applique.

87. Le responsable de la détention saisit les données relatives au traitement médical dispensé dans le dossier de la personne détenue. Il organise et supervise les modalités d'exercice de ces droits et la mise en œuvre des mesures.

88. En ce qui concerne les paragraphes 54 et 59 du rapport, il convient de noter que toutes les pièces spéciales accueillant des personnes privées de liberté sont placées sous vidéosurveillance. Quant aux toilettes, les images sont floutées ou la caméra n'est pas dirigée sur les toilettes elles-mêmes dans le souci de protéger l'intimité de la personne privée de liberté. Les caméras couvrent les zones situées devant les pièces spéciales. Conformément à l'article 53 des règles relatives à l'accueil et au traitement des personnes arrêtées et détenues, et au registre des personnes placées en garde à vue dans un centre de détention de la police, les images de vidéosurveillance sont conservées pendant quinze jours à compter du jour où elles ont été réalisées, à moins qu'elles ne montrent des faits pouvant être utilisés comme preuves dans une procédure à venir, auquel cas elles peuvent être conservées jusqu'à la fin de cette procédure.

89. Pour ce qui est des paragraphes 60 et 61 du rapport, il y a lieu de noter que lors de l'accueil d'une personne privée de liberté dans un centre de détention de la police et pendant qu'elle y séjourne sous la surveillance du responsable de la garde à vue, tous les traitements médicaux qui lui sont dispensés sont consignés dans son dossier personnel et dans le registre

des personnes arrêtées et détenues du système d'informations du Ministère de l'intérieur, ce dernier veillant à protéger la confidentialité des données médicales (description des dommages corporels, avec indication des médicaments éventuellement administrés).

90. Concernant le paragraphe 62 du rapport, il convient de noter que depuis le moment de l'arrestation d'une personne privée de liberté, ainsi que lors de son accueil dans un centre de détention de la police et pendant qu'elle y séjourne sous la surveillance du responsable de la garde à vue, tous les traitements médicaux qui lui sont dispensés sont consignés dans le rapport sur le traitement par la police de la personne arrêtée entre le moment de son arrestation, sa présentation au responsable de la garde à vue et sa libération, ainsi que dans son dossier personnel et dans le registre des personnes arrêtées et détenues du système d'informations du Ministère de l'intérieur, ce dernier veillant à protéger la confidentialité des données médicales (description des dommages corporels, avec indication des médicaments éventuellement administrés, etc.).

91. En ce qui concerne le paragraphe 63 du rapport, il y a lieu de noter que lors de l'arrestation d'une personne privée de liberté et de son accueil dans un centre de détention de la police et pendant qu'elle y séjourne sous la surveillance du responsable de la garde à vue, tous les traitements médicaux qui lui sont dispensés sont consignés dans le rapport sur le traitement par la police de la personne arrêtée entre le moment de son arrestation, sa présentation au responsable de la garde à vue et sa libération, dans son dossier personnel et dans le registre des personnes arrêtées et détenues du système d'informations du Ministère de l'intérieur, ce dernier veillant à protéger la confidentialité des données médicales (description des dommages corporels, avec indication des médicaments éventuellement administrés, etc.). En revanche, le fait d'indiquer les pathologies et les dommages corporels en utilisant un formulaire ne comportant que des cases à cocher est une pratique standard du Service médical d'urgence qui relève de la compétence du Ministère de la santé.

92. Concernant le paragraphe 64 du rapport, il est à noter que le Ministère de l'intérieur effectue chaque année des investissements matériels destinés à faire en sorte que les pièces spéciales accueillant les personnes privées de liberté soient conformes aux normes visées dans les règles relatives à l'accueil et au traitement des personnes arrêtées et détenues, et au registre des personnes placées en garde à vue dans un centre de détention de la police. Les personnes placées en garde à vue dans ces pièces spéciales ne sont pas soumises à la torture ou à des traitements dégradants.

93. En ce qui concerne le paragraphe 65 du rapport et ses sous-paragraphes a) et c), il y a lieu de rappeler que le Ministère de l'intérieur effectue chaque année des investissements matériels destinés à faire en sorte que les pièces spéciales accueillant les personnes privées de liberté soient conformes aux normes visées dans les règles relatives à l'accueil et au traitement des personnes arrêtées et détenues, et au registre des personnes placées en garde à vue dans un centre de détention de la police. Les personnes placées en garde à vue dans ces pièces spéciales ne sont pas soumises à la torture ou à des traitements dégradants.

94. S'agissant du sous-paragraphe b), il convient de noter que toutes les pièces spéciales où les personnes privées de liberté sont placées sont sous vidéosurveillance et le centre opérationnel est équipé d'écrans de surveillance qui permettent aux policiers de surveiller le comportement des personnes gardées à vue et de leur venir en aide en cas de besoin. De plus, toutes ces pièces sont équipées d'une sonnette, et un signal audio ou visuel est activé dans le centre opérationnel de l'unité organisationnelle où se trouvent les pièces spéciales en question, afin d'avertir les policiers si l'une des personnes gardées à vue a besoin d'aide.

95. Concernant le paragraphe 66 du rapport, il y a lieu de noter que la nourriture est fournie aux personnes arrêtées et placées en garde à vue conformément à l'article 10a (entre l'arrestation et la présentation au responsable de la garde à vue) et à l'article 25 (pendant le séjour dans le centre de détention de la police) des règles relatives à l'accueil et au traitement des personnes arrêtées et détenues, et au registre des personnes placées en garde à vue dans un centre de détention de la police. Les données relatives à la nourriture fournie aux personnes arrêtées sont consignées dans le rapport sur le traitement par la police de la personne arrêtée entre le moment de son arrestation, sa présentation au responsable de la garde à vue et sa libération, dans son dossier personnel et dans le registre des personnes arrêtées et détenues du système d'informations du Ministère de l'intérieur, avec indication

du jour et de l'heure où les repas sont offerts et consommés. En outre, il incombe aux cadres compétents des circonscriptions de police et des postes de police de veiller quotidiennement à ce que les personnes arrêtées puissent exercer leur droit à la nourriture.

96. Toutes les personnes en garde à vue reçoivent un repas qu'elles peuvent accepter ou refuser (ce qui est consigné dans les formulaires appropriés ainsi que dans le registre des personnes arrêtées et détenues du système d'informations du Ministère de l'intérieur). Ils reçoivent des sandwiches si, à un moment donné, il n'est pas possible de leur fournir un repas.

97. En ce qui concerne le paragraphe 67 du rapport et son sous-paragraphe a), il est à noter que toutes les personnes accueillies toute la journée dans des pièces spéciales reçoivent trois repas, dont un repas complet et chaud. Le refus d'un repas est consigné et la personne détenue le certifie elle-même en signant un formulaire approprié (son refus est consigné dans les formulaires appropriés du registre des personnes arrêtées et détenues du système d'informations du Ministère de l'intérieur). Quant au sous-paragraphe b), il y a lieu de noter que tous les fonctionnaires de police connaissent l'obligation de fournir de la nourriture aux personnes privées de liberté. De plus, des fonds opérationnels pour la nourriture sont à la disposition des centres opérationnels des postes de police et des centres de communications opérationnels des circonscriptions de police, ou des sandwiches peuvent être fournis. Toutes les personnes en garde à vue reçoivent un repas qu'elles peuvent accepter ou refuser, et elles certifient leur choix en signant un formulaire approprié (ce choix est consigné dans les formulaires appropriés ainsi que dans le registre des personnes arrêtées et détenues du système d'informations du Ministère de l'intérieur).

98. Concernant le paragraphe 68 du rapport, il y a lieu de noter que les services responsables du traitement, du transport et de l'hébergement des personnes privées de liberté demanderont de quels dispositifs de sécurité les véhicules de la police sont actuellement équipés (ceinture de sécurité, appuie-tête et sièges). Ensuite, en coopération avec les directions professionnelles de la circulation et des moyens en matériel de la police compétentes, ainsi que la direction financière compétente, après avoir justifié l'investissement dans les véhicules de police actuellement opérationnels, ils établiront un plan d'élimination des défauts constatés. Ce plan sera ensuite exécuté au cours du prochain exercice quadriennal qui commencera en 2025 ; il indiquera les priorités à respecter, du point de vue tant du type de travaux à effectuer pour installer les dispositifs de sécurité que des unités organisationnelles des districts et postes de police concernés. Ce plan abordera également la dynamique des achats de nouveaux véhicules de police équipés de tous les dispositifs de sécurité nécessaires pour le transport des personnes privées de liberté.

99. S'agissant du paragraphe 69 du rapport et de son sous-paragraphe a), il convient de noter que tous les véhicules de police spécialement conçus pour le transport de personnes privées de liberté sont équipés de systèmes de climatisation et de ventilation ainsi que d'une fenêtre entre la cabine et l'arrière du véhicule et d'un éclairage artificiel, ce qui protège ces personnes du regard de la population, tout en tenant compte du fait que les personnes ainsi transportées ne restent pas longtemps dans le véhicule.

100. Concernant le sous-paragraphe b), il y a lieu de rappeler que les unités organisationnelles compétentes demanderont de quels dispositifs de sécurité les véhicules de la police sont actuellement équipés (ceinture de sécurité, appuie-tête et sièges). Ensuite, en coopération avec les directions professionnelles de la circulation et des moyens en matériel de la police compétentes, ainsi que la direction financière compétente, après avoir justifié l'investissement dans les véhicules de police actuellement opérationnels, ils établiront un plan d'élimination des défauts constatés. Ce plan sera ensuite exécuté au cours du prochain exercice quadriennal qui commencera en 2025 ; il indiquera les priorités à respecter, du point de vue tant du type de travaux à effectuer pour installer les dispositifs de sécurité que des unités organisationnelles des districts et postes de police concernés. Ce plan abordera également la dynamique des achats de nouveaux véhicules de police équipés de tous les dispositifs de sécurité nécessaires pour le transport des personnes privées de liberté.

101. De plus, il convient de noter, en ce qui concerne le sous-paragraphe c), que pendant leur transport, les personnes privées de liberté ne sont enchaînées au sol du véhicule que si leur vie ou celle des policiers qui les escortent pourrait être mise en danger, ou pour les empêcher de se faire du mal ou d'en faire aux policiers, une attention particulière étant accordée à la nécessité d'éviter toutes blessures.

102. En ce qui concerne le paragraphe 125 du rapport, il est à noter que l'article 212 de la loi sur les étrangers (Journal officiel, n^{os} 133/20, 114/22 et 151/22) dispose que, dans le but de limiter sa liberté de circulation dans l'attente de son renvoi de force, un ressortissant de pays tiers peut être placé dans un centre d'accueil pour étrangers si ce renvoi ne peut être assuré par des mesures plus souples. Le placement dans un centre d'accueil ne peut se prolonger au-delà du temps strictement nécessaire pour obtenir le renvoi de force, les démarches en ce sens étant menées avec toute la diligence voulue.

103. S'agissant des enfants migrants, l'article 221 de la loi sur les étrangers (la teneur de cet article s'aligne sur celle de la Directive « retour » de l'Union européenne (2008/115/CE)) prévoit qu'en règle générale, un mineur non accompagné ressortissant d'un pays tiers est placé dans l'un des centres du Ministère de la protection sociale. Un mineur non accompagné ressortissant d'un pays tiers et un mineur ressortissant d'un pays tiers accompagné par les membres de sa famille ne peuvent être placés dans un centre d'accueil que si leur renvoi de force ne peut être obtenu par un autre moyen, et ils ne peuvent l'être que pour une durée aussi brève que possible. Dans le centre d'accueil où ils sont placés, ils sont séparés des autres ressortissants de pays tiers. Les membres d'une famille placés dans l'un de ces centres sont hébergés dans des pavillons distincts de façon que leur vie privée soit protégée. Une surveillance policière stricte ne peut pas être imposée à une personne mineure. Dans un centre d'accueil, les mineurs ont la possibilité de pratiquer des activités de loisirs, notamment des activités ludiques et récréatives adaptées à leur âge.

104. Concernant le paragraphe 126 du rapport, il convient de noter que, conformément à l'article 5 des règles relatives au séjour dans les centres d'accueil pour ressortissants étrangers et au mode de calcul des coûts du renvoi de force (Journal officiel, n^{os} 145/21, 155/22 et 137/23), le ressortissant étranger est, dès son arrivée au centre d'accueil, informé de son droit de prendre contact avec la mission diplomatique ou le poste consulaire de son pays, ainsi que de tous les autres droits, obligations et interdictions, ce dans une langue dont on peut raisonnablement supposer qu'elle est comprise de lui.

105. Pour qu'elles soient accessibles pour les ressortissants étrangers, ces règles ont été traduites en anglais et en français et sont présentées sur le panneau d'affichage et d'autres lieux du centre d'accueil. Il est à noter qu'à leur arrivée au centre, ces personnes se voient remettre une note les informant de l'existence des règles relatives au séjour dans les centres d'accueil ; cette note a été traduite en turc, en arabe et ukrainien et est affichée sur les panneaux du centre.

106. Enfin, s'agissant du paragraphe 127 du rapport, il y a lieu de noter que l'examen médical d'un migrant est effectué sans la présence d'un policier, à moins que le professionnel de santé ne demande expressément, pour sa propre sécurité, qu'il en soit autrement. Le policier se trouve à proximité de la pièce où a lieu l'examen et n'est pas présent pendant celui-ci sauf si sa présence a été demandée. Ouverts depuis longtemps, les centres d'accueil ont vu certains ressortissants étrangers demander avec insistance des médicaments au médecin et l'insulter parce qu'il refusait de les leur prescrire. Il faut tenir compte de cette réalité pour avoir une idée objective de l'ensemble de la situation.

IV. Ministère du travail, du régime de retraite, de la famille et de la politique sociale

107. Le Sous-Comité recommande de veiller à ce que les plaintes déposées par des résidents de foyers sociaux soient traitées sans délai et de manière confidentielle, impartiale et efficace par des organes habilités à enquêter sur de telles plaintes et à instituer des garanties et des mesures correctrices appropriées qui puissent faire l'objet d'un réexamen par une autorité indépendante. Il recommande également de faire en sorte que les plaignants ne subissent aucune forme de représailles, ni aucune sanction physique, disciplinaire ou administrative. Toutes les plaintes reçues et les décisions connexes doivent être consignées et les dossiers conservés.

108. Les recommandations susvisées du Sous-Comité figurent déjà dans l'ordonnance sur les normes de qualité des services sociaux, qui prescrit les normes de qualité des services sociaux et les directives portant sur leur introduction. Dix-sept normes de qualité s'appliquent aux services sociaux.

109. Selon la norme relative aux plaintes et recours, par exemple, les utilisateurs de services, les familles et les autres personnes intéressées peuvent contester les décisions prises par des autorités compétentes ou certains de leurs agents et exiger et obtenir le règlement de leurs plaintes concernant la fourniture de services, sans avoir à craindre d'en subir les conséquences et en étant certain qu'il sera donné suite à leurs plaintes.

110. De plus, il incombe au prestataire de services de mettre en place un mécanisme de dépôt de plaintes et de recours. Ce mécanisme doit être clair et transparent, et prévoir notamment un délai raisonnable pour la résolution des objections et le traitement des recours. Le prestataire devrait veiller à ce que tous les utilisateurs de ses services soient informés des procédures de résolution des objections et de traitement des recours et que son personnel connaisse bien ces procédures et les droits des utilisateurs.

111. Par ailleurs, le Ministère envisage de faire connaître à tous les foyers sociaux les obligations découlant de l'ordonnance sur les normes de qualité des services sociaux et les recommandations du Sous-Comité, de leur demander communication de leur déclaration sur la mise en œuvre de ces obligations et recommandations, et de souligner à quel point il importe de suivre et d'analyser les objections et les recours de façon à pouvoir déceler et éliminer rapidement les problèmes systémiques.

V. Ministère de la défense

112. Bien que, durant sa visite, le Sous-Comité ne se soit pas rendu dans les lieux de détention de la police militaire, il est considéré opportun de proposer que certaines recommandations du Sous-Comité y soient appliquées, principalement celles qui touchent aux normes applicables aux locaux où sont détenues des personnes privées de liberté et aux conditions de détention dans ces locaux, sachant que les personnes privées de liberté sont considérées comme étant les personnes ayant fait l'objet d'une décision de placement en détention, d'emprisonnement ou de placement dans un lieu placé sous la surveillance d'une autorité publique qu'elles ne sont pas autorisées à quitter à leur gré (art. 4 de la loi sur le mécanisme national de prévention de la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants, parue au Journal officiel, n^{os} 18/11 et 33/15).

113. Dans la partie du rapport qui concerne le travail de la police (V. Situation des personnes privées de liberté, A. Police), il est indiqué, au paragraphe 59, que le Sous-Comité recommande que les lieux de privation de liberté, et notamment les pièces où des personnes sont détenues, interrogées ou auditionnées, soient systématiquement placés sous vidéosurveillance.

114. D'autre part, dans la partie de son rapport qui porte sur les conditions de détention, le Sous-Comité recommande à l'État Partie, au paragraphe 65, de veiller, dans tous les postes de police, à ce que toutes les cellules de détention aient des fenêtres laissant passer la lumière naturelle, soient alimentées en eau courante et soient équipées de lits, et qu'elles soient équipées ou conçues de manière que les détenus puissent aisément communiquer avec les policiers ou attirer leur attention, et à ce que toutes les institutions dont l'infrastructure est délabrée soient rénovées, notamment à ce que les cellules qui ne répondent pas aux exigences susmentionnées soient mises en conformité avec les normes internationales.

115. De plus, au paragraphe 71 de son rapport, le Sous-Comité engage l'État Partie à faire en sorte que les programmes de formation destinés aux fonctionnaires de police traitent des normes internationales relatives à la prévention et à l'interdiction de la torture et des mauvais traitements et que tous les membres du personnel qui participent au recueil d'informations et aux enquêtes dans les cas de torture et de mauvais traitements reçoivent une formation adéquate sur le Protocole d'Istanbul.

116. Comme suite à la recommandation susmentionnée, il est jugé nécessaire d'incorporer dans le plan et programme d'enseignement, de formation et d'évaluation du cours destiné aux agents habilités de la police militaire des forces armées un module portant sur les normes internationales prescrites, les droits de l'homme et le Protocole d'Istanbul.

117. Comme suite aux autres recommandations du Sous-Comité, il convient de signaler qu'il est nécessaire d'adopter des normes applicables aux locaux d'hébergement des personnes privées de liberté (personnes détenues) dans des sites militaires, ce qui serait conforme aux recommandations du Sous-Comité et aux normes internationales auxquelles il se réfère, et d'aménager ces locaux d'une manière conforme aux normes prescrites.

118. Il y a lieu également de réglementer l'activité des unités organisationnelles de la police militaire du Ministère de la défense et des forces armées en ce qui concerne les plaintes des personnes détenues, et de faire contrôler les enquêtes sur le bien-fondé de ces plaintes par un organe véritablement indépendant et doté de ressources suffisantes pour enquêter efficacement sur celles-ci, comme le Sous-Comité le recommande aux paragraphes 38 et 47 de son rapport.

VI. Bureau du Médiateur

Recommandations formulées aux paragraphes 19, 20 et 24 du rapport

119. Conformément à la Constitution, le Médiateur est chargé par le Parlement de promouvoir et de protéger les libertés et les droits de l'homme consacrés par la Constitution, les autres lois et les instruments juridiques internationaux relatifs à ces droits et libertés que la Croatie a ratifiés. Le statut constitutionnel de l'institution du Médiateur et le fait que ce dernier soit accrédité comme institution nationale des droits de l'homme indépendante dotée du statut « A » selon les Principes de Paris, qui est le classement le plus élevé possible, garantissent un niveau élevé d'indépendance. L'indépendance de cette institution est un préalable à la mise en place et au fonctionnement du mécanisme national de prévention (art. 17 et 18 (par. 1) du Protocole facultatif), préalable auquel l'institution du Médiateur satisfait pleinement. Le Sous-Comité recommande d'allouer des ressources financières suffisantes au mécanisme et l'État devrait effectivement appliquer cette recommandation. Plus précisément, afin que le mécanisme puisse exécuter efficacement les tâches prévues par le Protocole facultatif, il importe de garantir les conditions nécessaires au recrutement d'au moins trois conseillers supplémentaires auprès du Médiateur et d'augmenter les autres ressources affectées aux travaux du mécanisme, principalement pour permettre à celui-ci de mener à bien son programme de visites, de recruter des experts externes et de financer ses programmes de formation, et aux activités visant à accroître la visibilité du mécanisme. Le Sous-Comité recommande de créer un poste budgétaire distinct au sein du budget du Bureau du Médiateur pour financer toutes les dépenses du mécanisme, y compris la rémunération de ses agents, mais, compte tenu de l'ensemble des circonstances, il n'est pas excessif de répondre que l'organisation du budget ne permet pas de retenir cette solution. Il existe déjà un poste budgétaire distinct, où sont inscrits tous les crédits nécessaires aux activités du mécanisme, à l'exception des dépenses de personnel.

Recommandations formulées aux paragraphes 25 et 26 du rapport

120. Le Médiateur soumet régulièrement un rapport annuel au Parlement, au plus tard à la fin du premier trimestre de l'année civile écoulée. Ces rapports annuels contiennent des informations sur l'activité du mécanisme national de prévention. À partir de ces informations, un rapport spécial est établi, traduit en anglais et soumis au Sous-Comité, qui le publie sur son site Web. Afin d'accroître la visibilité du mécanisme, conformément à la recommandation du Sous-Comité, il est prévu de proposer de faire organiser par la Commission des droits de l'homme et des droits des minorités nationales du Parlement un débat sur les travaux du mécanisme, dont des exposés sur l'activité du mécanisme et des discussions sur la teneur du rapport et des recommandations.