



Gouvernement du Canada

Bureau de l'ombudsman fédéral
des victimes d'actes criminels

Government of Canada

Office of the Federal Ombudsman
for Victims of Crime

Écoutées. Respectées. **Les victimes d'abord.**
Heard. Respected. **Victims First.**



RAPPORT ANNUEL 2011-2012

Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels

Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels
240, rue Sparks, C.P. 55037, Ottawa (Ontario) K1P 1A1
Téléphone (sans frais) : 1-866-481-8429
Télécopieur : 613-941-3498
Courriel : victimesdaabord@ombudsman.gc.ca
Site Web : www.victimesdaabord.gc.ca

© Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, 2012
N° de catalogue : J80-2012
ISSN 1929-4352 (Imprimé)
ISSN 1929-4565 (En ligne)



MESSAGE DE SUE O'SULLIVAN, OMBUDSMAN FÉDÉRALE DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

J'ai l'honneur de présenter le rapport annuel 2011-2012 du Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC).

Au cours de l'année qui vient de se terminer, le BOFVAC s'est employé à faire connaître les besoins et les intérêts des victimes à l'occasion de multiples occasions et sur de nombreuses tribunes, au Canada comme à l'étranger. Dans le cadre de notre travail qui consiste à faire entendre davantage la voix des victimes, j'ai eu le plaisir, cette année, de publier un rapport spécial intitulé *Réorienter la conversation : comment recentrer le système de justice du Canada pour mieux répondre aux besoins des victimes d'actes criminels*. Ce document met en lumière la nécessité de réorienter la conversation afin que les victimes d'actes criminels cessent d'être considérées comme de simples spectateurs et qu'elles soient désormais reconnues et traitées comme des acteurs importants du système de justice pénale. Rédigé à l'intention du gouvernement du Canada, le rapport énonce une série de recommandations pratiques destinées à répondre aux besoins des victimes dans trois grands domaines, à savoir l'information, la participation véritable au système de justice pénale et les mesures concrètes de soutien. À l'aube de la nouvelle année financière, le Bureau entend continuer de faire du thème de la « réorientation de la conversation » et des recommandations formulées dans son rapport de grandes priorités pour susciter des changements favorables aux victimes d'actes criminels.

Je me réjouis véritablement à l'idée de poursuivre sur la même lancée en continuant de mobiliser les Canadiens, d'informer les décideurs et de chercher à améliorer les structures actuelles afin d'offrir un meilleur soutien aux victimes. J'aimerais vous remercier, vous tous qui continuez de reconnaître

« La devise du Bureau, « Les victimes d'abord », traduit le fait que le Bureau existe avant tout pour venir en aide aux victimes d'actes criminels et les écouter afin d'en savoir davantage sur leurs besoins et sur les façons de les aider. »

que les victimes ont un véritable rôle, un rôle important à jouer au sein du système de justice pénale et qui continuent d'appuyer les efforts du BOFVAC. Surtout, j'aimerais remercier tout particulièrement les victimes d'actes criminels qui subissent des pertes incommensurables et vivent des tragédies sans nom et qui trouvent néanmoins la force de raconter leur histoire et d'exiger des changements : c'est d'abord à elles que le Bureau doit son existence et sa raison d'être.

J'ajouterai, pour conclure, que j'entrevois avec enthousiasme la perspective de poursuivre mes efforts en vue de provoquer de véritables changements positifs dans le but de mieux répondre aux besoins des victimes d'actes criminels au Canada. De même, à l'approche du cinquième anniversaire de la création du Bureau, je suis fière de souligner l'excellent travail accompli pour le compte des victimes d'actes criminels grâce, en grande partie, au dévouement des membres de mon équipe et des organismes œuvrant au service des victimes ainsi qu'à la détermination et au courage des victimes.

A handwritten signature in dark ink, reading 'Sue O'Sullivan'.

Sue O'Sullivan

Ombudsman fédérale des victimes d'actes criminels



TABLE DES MATIÈRES

Message de Sue O'Sullivan, Ombudsman fédérale des victimes d'actes criminels	i
BOFVAC—Une voix pour les victimes	3
Mandat	3
Intervention directe auprès des victimes	4
Services du BOFVAC aux victimes	4
Parler aux victimes	5
Profil des contacts	5
Apprendre des victimes	6
Exemples de cas : faits saillants.	7
<i>Premier cas : Égalité de traitement pour les employés de la Commission des libérations conditionnelles inscrits à titre de victimes</i>	7
<i>Deuxième cas : Clarifier la politique et les procédures applicables aux ajournements</i>	8
<i>Troisième cas : Aviser la victime en temps opportun lorsqu'une autorisation de déplacement est délivrée à un délinquant</i>	9
Exercer des pressions pour faire changer les choses	11
Prévoir la possibilité de fournir davantage d'information aux victimes inscrites dans le cadre de la <i>Loi sur la sécurité des rues et des communautés</i>	11
Registre des armes d'épaule	13
Communication de dossiers dans les cas d'infractions d'ordre sexuel	13
Améliorer l'efficacité des procès imposants et complexes	15
Mieux tenir compte des victimes en cas de verdict de « non-responsabilité criminelle »	16
Tenir compte des besoins des victimes qui assistent aux audiences de libération conditionnelle	17
Mieux renseigner les victimes au sujet des audiences tenues avec l'aide d'un Aîné	18
Informar les victimes de l'état des dossiers d'expulsion des délinquants sous responsabilité fédérale	19
Retour sur les recommandations faites en 2010-2011	20
Rapport spécial : <i>Réorienter la conversation</i>	21
Sensibilisation et établissement de partenariats	23
Activités de sensibilisation	23
Mettre en commun l'information	23
Mobiliser d'autres intervenants	24
Présence sur Internet	25
Nouveaux outils, projets nouveaux.	25
Relations avec les médias	26
Couverture globale	26
Facteurs régionaux et linguistiques	26
Couverture axée sur des enjeux particuliers	26
Opérations	27
Examen organisationnel	27
Projet d'amélioration du suivi des données	27
Renouvellement du financement.	27
Principales données financières	28





BOFVAC UNE VOIX POUR LES VICTIMES

MANDAT

Le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) a été créé en 2007 pour venir en aide aux victimes d'actes criminels et à leurs familles en leur offrant une aide directe, en traitant leurs plaintes et en s'assurant que le gouvernement fédéral s'acquitte de ses responsabilités envers les victimes.

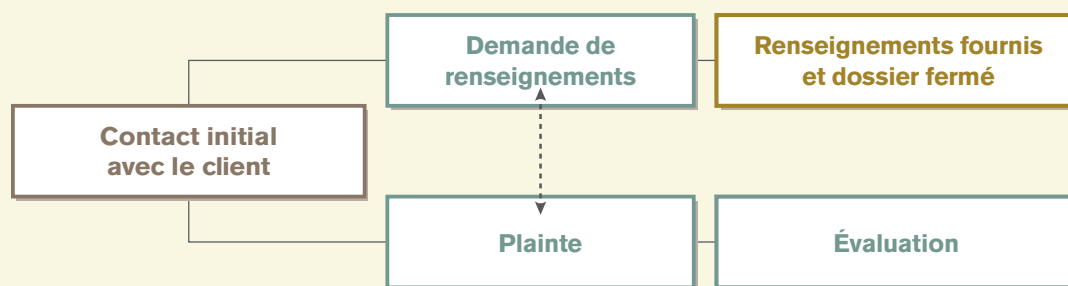
Le Bureau aide directement les victimes, par l'intermédiaire de son service téléphonique sans frais et, au plan systémique, en faisant pression en faveur de modifications de politiques et de lois destinées à renforcer les droits des victimes.

Le mandat de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels porte exclusivement sur des questions qui relèvent de la responsabilité fédérale, notamment :

- faciliter aux victimes d'actes criminels l'accès aux programmes et aux services fédéraux en leur fournissant des renseignements et des services d'aiguillage;
- répondre aux plaintes relatives au respect des dispositions de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* qui s'appliquent aux victimes d'actes criminels commis par des délinquants sous responsabilité fédérale et fournir une ressource indépendante à ces victimes;
- sensibiliser davantage les responsables du système de justice et les responsables de l'élaboration des politiques aux besoins et aux préoccupations des victimes, ainsi qu'aux lois applicables à l'égard des victimes, y compris les principes énoncés dans la *Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité*;
- cerner les nouvelles questions et explorer les problèmes systémiques qui ont une incidence négative sur les victimes d'actes criminels.

Diagramme 1

Processus de gestion des cas du BOFVAC



INTERVENTION DIRECTE AUPRÈS DES VICTIMES

Services du BOFVAC aux victimes

Le BOFVAC aide les victimes de deux façons :

- **individuellement**, en aidant directement des victimes tous les jours, en répondant à leurs questions et en traitant leurs plaintes. Les victimes peuvent communiquer directement avec le Bureau en s'adressant à son service téléphonique sans frais pour parler à un agent d'examen des plaintes bilingue, ou en communiquant par courriel, par télécopieur ou par courrier ordinaire;
- **collectivement**, en étudiant des dossiers importants et en faisant des recommandations au gouvernement fédéral sur les modifications nécessaires de ces lois ou de ces politiques afin de mieux soutenir les victimes d'actes criminels. Au bout du compte, les modifications globales apportées à l'échelle nationale aident toutes les victimes d'actes criminels au Canada.

Le BOFVAC traite les demandes de renseignements et les plaintes des victimes au cas par cas. Si les préoccupations d'une victime dépassent son mandat, l'agent d'examen des plaintes lui communique le nom et les coordonnées des agences ou organismes en mesure de l'aider.

Dans tous les autres cas, le personnel du BOFVAC travaille en étroite collaboration avec la victime pour essayer de trouver des solutions réalistes et efficaces. Pour traiter chaque plainte qu'il reçoit, le BOFVAC suit généralement un processus établi, décrit dans le **diagramme 1**.

* Au besoin, lorsqu'une mesure particulière a été exigée ou qu'une recommandation a été formulée, le BOFVAC surveillera le cas et en assurera le suivi.

PARLER AUX VICTIMES

Alors qu'il s'apprête à célébrer ses cinq années à œuvrer au service de la population, le BOFVAC continue d'attirer l'attention des Canadiens, en particulier des victimes, comme en témoigne le nombre de demandes de renseignements reçues. Étant un organisme relativement nouveau, le BOFVAC a de nombreux projets imminents visant à accroître sa visibilité auprès de la population et à faire mieux connaître ses services.

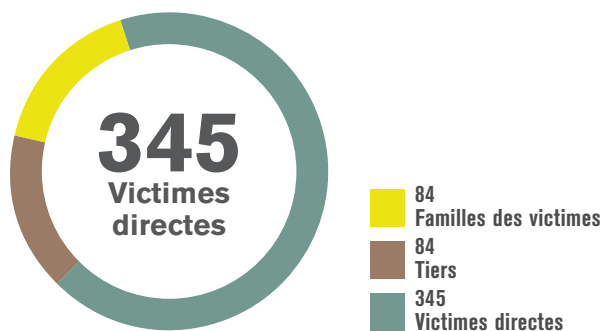
Profil des contacts

Comme nous pouvons le voir dans le **diagramme 2**, ce sont en majorité des victimes qui ont communiqué avec le BOFVAC en 2011-2012, puis des membres de leurs familles et des intervenants gouvernementaux. Ces derniers comprennent notamment des défenseurs des droits des victimes, des fournisseurs de services appelant au nom d'une victime et des partenaires fédéraux et provinciaux. Le **diagramme 3**, qui illustre des

données apparentées, montre que les « victimes » ne sont pas uniquement les victimes de l'acte criminel, mais également les membres de leurs familles et, dans certains cas, les tiers représentant directement des victimes.

Diagramme 3

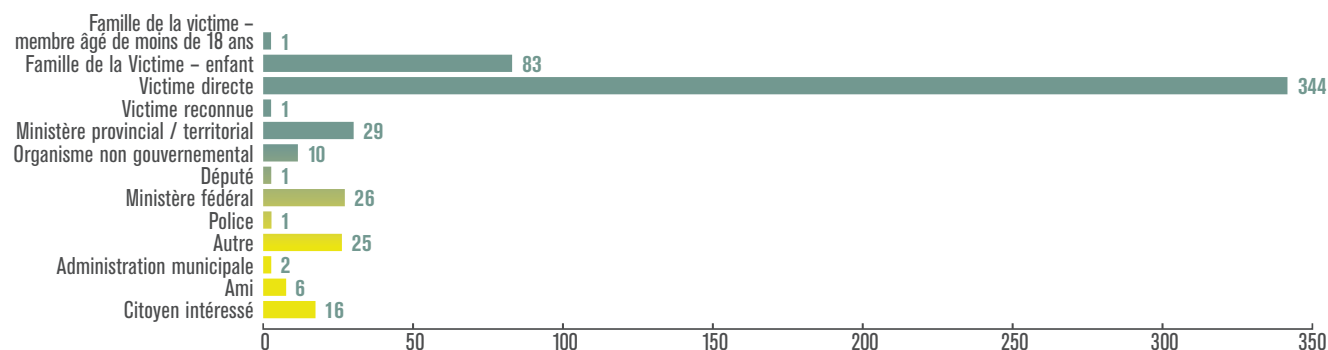
Dossiers ouverts en 2011-2012, selon la catégorie de victimes



Note : Le nombre total de victimes s'élève à 513

Diagramme 2

Dossiers ouverts en 2011-2012, selon la catégorie de personnes



Note : Un total de 546 dossiers ont été ouverts

En 2011-2012, le BOFVAC a pu aider des Canadiens d'un peu partout au pays, comme le montre le **diagramme 4**.

APPRENDRE DES VICTIMES

En plus d'offrir au Bureau la possibilité d'aider les victimes, les contacts directs avec les Canadiens lui procurent un éclairage précieux sur les enjeux et les difficultés auxquels les victimes font face. Ces données peuvent aider le BOFVAC à déterminer les priorités pour l'exécution d'analyses plus approfondies et peuvent, dans certains cas, servir de fondement aux recommandations présentées au gouvernement du Canada. Le **diagramme 5** montre quelques-unes des principales questions soulevées par les personnes qui ont communiqué avec le BOFVAC.

- **Rôle du BOFVAC** – En 2011-2012, comme au cours des deux exercices précédents, le Bureau a été le plus souvent en rapport avec des victimes et des Canadiens qui voulaient en savoir plus sur ce que fait le Bureau, comment il pouvait les aider et comment les victimes pouvaient déposer une plainte.
- **Droits des victimes (généralités)** – Les interlocuteurs voulaient connaître leurs droits ou exprimer leur mécontentement à l'égard des droits dont jouissent les victimes au Canada.
- **Autres paliers de gouvernement** – Les interlocuteurs ont exprimé des préoccupations relevant de la compétence provinciale, territoriale ou municipale et ont soulevé des questions se rapportant à l'aide juridique ou relevant des tribunaux.
- **Préoccupations relatives à la sécurité** – Les interlocuteurs voulaient se renseigner sur les mesures qu'ils pourraient prendre pour se protéger ou faire part de leurs préoccupations concernant la proximité d'un délinquant de leur lieu de résidence ou de travail.
- **Autres enjeux** – Les interlocuteurs ont exprimé leurs préoccupations quant au manque de compassion et de respect témoigné aux victimes, aux communications déficientes entre fournisseurs de services, aux lacunes des services; à la protection de la vie privée et aux obstacles à la participation au système judiciaire.

Diagramme 4

Dossiers ouverts en 2011-2012, par province et territoire

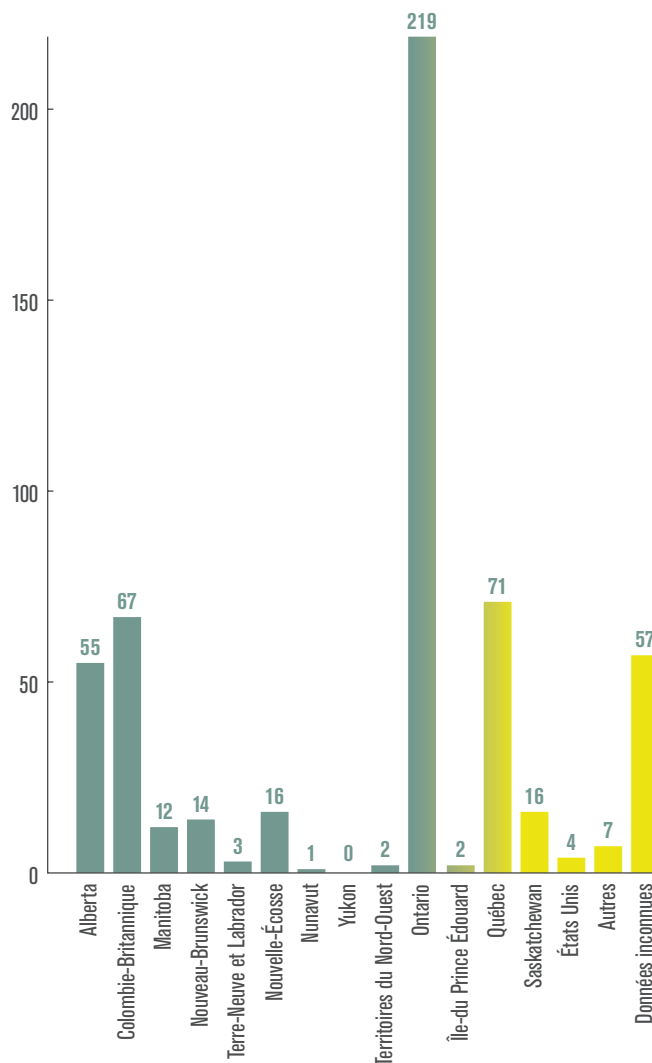
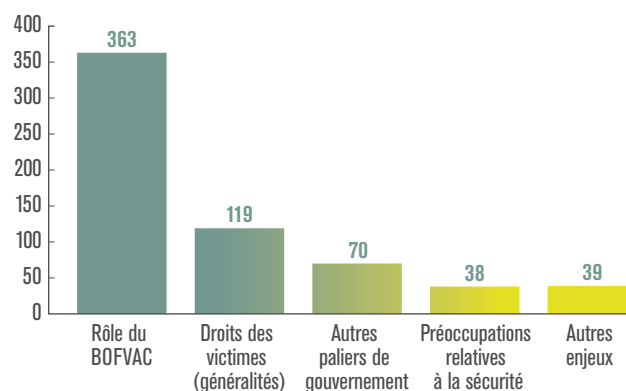


Diagramme 5

Cinq principales questions* au sujet desquelles le BOFVAC a donné de l'information en 2011-2012



* Le nombre total de questions ne correspond pas au nombre total de dossiers puisqu'un dossier peut comporter plusieurs questions.

EXEMPLES DE CAS : FAITS SAILLANTS

Les préoccupations exposées au BOFVAC sont variées et parfois difficiles à saisir pour quelqu'un qui n'a jamais été victime d'un acte criminel. Les cas présentés ici illustrent certaines des difficultés qui attendent les victimes et les mesures prises par le BOFVAC pour les aider.

PREMIER CAS

Égalité de traitement pour les employés de la Commission des libérations conditionnelles du Canada inscrits à titre de victimes

M. C,¹ dont l'épouse avait été assassinée, était une victime inscrite. Il était aussi un employé de la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC). Préoccupé par le fait que, en tant qu'employé de la CLCC, on ne l'avait pas traité avec la courtoisie, la compassion et le respect normalement accordés aux victimes inscrites, il s'est adressé au BOFVAC pour lui faire part de ce fait.

Le BOFVAC a communiqué avec la CLCC pour en savoir davantage au sujet des préoccupations de M. C et discuter de l'opportunité pour l'organisme de se doter de politiques internes traitant des cas où ses employés sont des victimes inscrites. Après que les deux parties eurent examiné la question en profondeur, la CLCC a indiqué, à l'intention de son interlocuteur, qu'elle était d'avis « que toutes les victimes inscrites, qu'elles soient ou non employées par la CLCC, devraient bénéficier d'un traitement égal et devraient recevoir, en temps opportun, les avis et les renseignements auxquels chaque victime inscrite a droit », ajoutant que cet engagement serait respecté dans toutes les régions. Elle a également présenté à M.C des excuses verbales.

Par ailleurs, le BOFVAC a aussi recommandé à la CLCC d'étudier des solutions pour le règlement des cas possibles de traitement inégal afin de se doter de mesures appropriées – qu'il s'agisse d'une politique, d'un protocole ou d'un manuel de formation – pour traiter les situations où un employé est aussi une victime inscrite au cas où le Bureau devait recevoir une plainte similaire à l'avenir.

En réponse, les responsables de la CLCC ont demandé à rencontrer le BOFVAC. Ils se sont engagés à communiquer adéquatement et en temps opportun les renseignements indiqués dans la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* aux victimes qui sont également employées de la CLCC. Le BOFVAC et la victime ont jugé satisfaisant la résolution proposée.

¹ Dans la présente section, certaines données personnelles ont été changées afin de préserver l'anonymat des victimes.

« Vous m'avez apporté un soutien inestimable tout au long de cette période difficile qu'il m'a fallu traverser. Je tiens à ce que vous sachiez que, grâce à votre gentillesse, je suis finalement parvenu à terminer ma déclaration de la victime. »

– Un client du BOFVAC

DEUXIÈME CAS

Clarifier la politique et les procédures applicables aux ajournements

M. D a été passablement dérouté par le déroulement de l'audience de libération conditionnelle de l'homme qui l'avait agressé. Selon l'agent de communication régional de la CLCC responsable du dossier du délinquant, l'audience postsuspension concernant ce dernier devait au départ avoir lieu en octobre 2011, mais elle a fait l'objet de deux remises, la dernière ayant été fixée à décembre 2011. Puis, l'agent a informé M. D que l'audience se tiendrait en janvier 2012.

Or, la Commission a ajourné cette audience lorsqu'elle a constaté qu'il lui fallait plus de renseignements. Puis, après avoir obtenu les renseignements en question, elle a plutôt décidé de procéder à un examen du dossier. Même si à ce stade de l'instance, M. D conservait la possibilité de présenter une déclaration de la victime, le Secteur des communications de la CLCC a omis de l'en informer. Par conséquent, il n'a pu adresser ses observations à la Commission.

Le 24 janvier 2012, M. D a appris que le jour suivant, le délinquant serait admis dans un foyer de transition situé dans la collectivité où lui-même vivait. Le 31 janvier 2012, il a communiqué avec le BOFVAC pour lui faire part de ses inquiétudes concernant l'absence de communication et du fait qu'il craignait pour sa sécurité.

Le BOFVAC a parlé à la CLCC, qui a indiqué que M. D recevrait une lettre d'excuse. Dans sa lettre, la CLCC exposait les mesures qu'elle avait prises pour donner suite à la plainte de M. D :

- examen de la politique et des procédures applicables aux ajournements accordés à l'audience dans le but d'obtenir plus de renseignements. La marche à suivre a été clarifiée puis passée en revue en présence de tous les agents d'audience réunis;
- examen de la politique et des procédures pertinentes avec le vice-président régional responsable des commissaires et séance de formation à l'intention des commissaires dans le but de s'assurer qu'ils connaissent à fond ces procédures;
- examen de la politique et des procédures avec tous les agents de communication régionaux, de façon à ce qu'ils se montrent vigilants lorsqu'une audience est inopinément ajournée.



TROISIÈME CAS

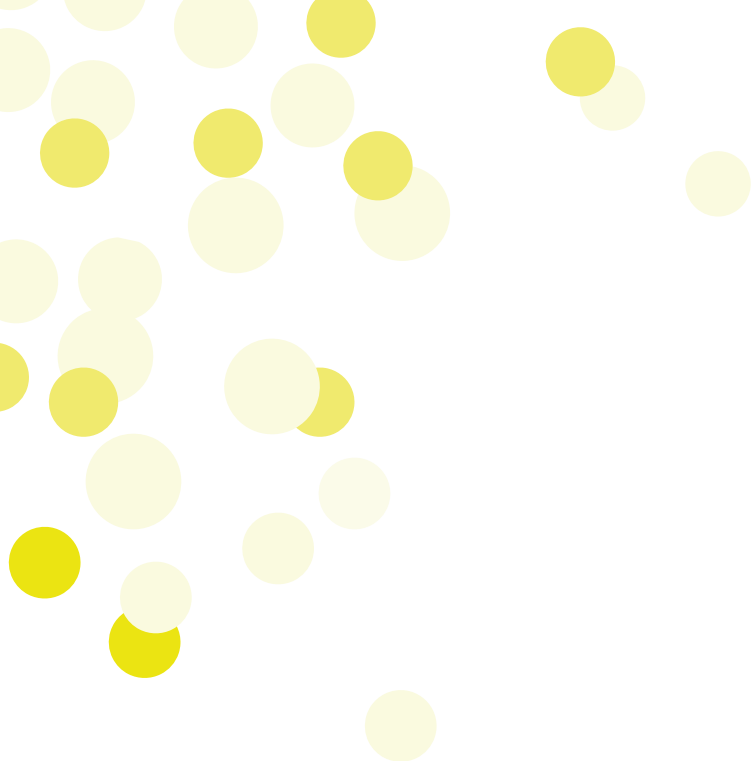
Aviser la victime en temps opportun lorsqu'une autorisation de déplacement est délivrée à un délinquant

M. F a communiqué avec le BOFVAC au sujet d'un avis l'informant que l'homme qui avait tué son frère séjournerait dans la province où le meurtre a été commis aux termes d'une autorisation de déplacement. Même s'il ne vivait pas dans cette province, M. F se disait préoccupé parce qu'il avait reçu l'avis après coup – ce qui va à l'encontre des politiques du Service correctionnel du Canada (SCC).

Lors de l'examen de la plainte, le BOFVAC a constaté que l'Unité des services aux victimes du SCC, à qui il incombait d'informer M. F, n'avait reçu aucun courriel du bureau de libération conditionnelle pour l'aviser que le délinquant bénéficierait d'une autorisation de déplacement. Par conséquent, l'Unité des services aux victimes n'a pas pu donner d'avis préalable du déplacement du délinquant conformément à ce qui était prévu dans la politique.

Le BOFVAC a demandé au SCC de fournir une lettre à M. F dans laquelle il est précisé la nature de l'erreur et les mesures correctives qui sont prises pour faire en sorte qu'à l'avenir, les victimes soient avisées à temps de la délivrance des autorisations de déplacement. Le SCC a donc envoyé une lettre à M. F contenant les renseignements demandés par le BOFVAC. La réponse du SCC a satisfait M. F.





EXERCER DES PRESSIONS POUR FAIRE CHANGER LES CHOSES

Dans le cadre de son mandat, l'ombudsman recommande au gouvernement fédéral des façons d'adapter ou d'élaborer des politiques, des programmes, des services ou des lois afin de renforcer les droits et d'améliorer le traitement des victimes d'actes criminels au Canada. Nous donnons ci-dessous des détails sur ces recommandations, de même que sur les enjeux à leur origine et les mesures qui en ont découlé.

PRÉVOIR LA POSSIBILITÉ DE FOURNIR D'AVANTAGE D'INFORMATION AUX VICTIMES INSCRITES DANS LE CADRE DE LA LOI SUR LA SÉCURITÉ DES RUES ET DES COMMUNAUTÉS

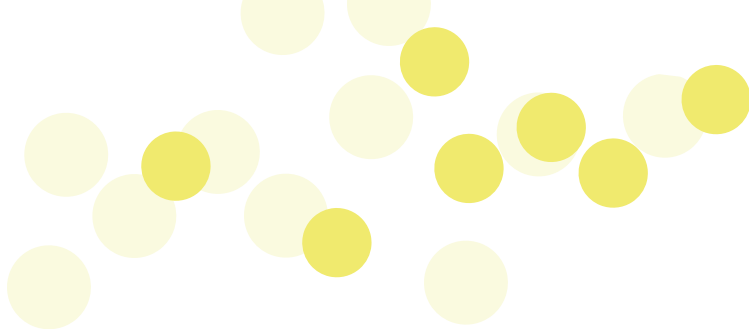
Enjeu

Le 20 septembre 2011, pour donner suite à son engagement de réformer le système de justice pénale, le gouvernement du Canada a déposé le projet de loi C-10, *Loi sur la sécurité des rues et des communautés*. La partie 3 de la *Loi sur la sécurité des rues et des communautés*, qui prévoit plusieurs modifications à la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC), est entrée en vigueur le 13 juin 2012.

Recommandations

Le 18 octobre 2011, l'ombudsman a comparu devant le Comité permanent de la Justice et des droits de la personne afin de signifier son appui aux modifications de la LSCMLC, notamment celle visant à supprimer le droit du délinquant d'annuler une audience de libération conditionnelle dans les 14 jours précédant la date fixée pour l'audience. Elle a également recommandé d'apporter des modifications supplémentaires destinées à assurer un plus grand respect des droits et des besoins des victimes :

- Bien qu'il confère aux victimes le droit de présenter des déclarations lors des audiences de libération conditionnelle, le projet de loi C-10 devrait également leur octroyer un droit présumé d'*assister* à une audience, à moins qu'il n'y ait des raisons de croire que leur présence perturbera l'audience ou mettra en péril la sécurité de l'établissement.



- À titre de corollaire, on devrait permettre aux victimes d'écouter les enregistrements des audiences ou, dans la mesure du possible, d'assister aux audiences par vidéoconférence ou à l'aide d'autres technologies d'accès à distance en temps réel.
- Au vu des difficultés et du stress émotionnel que subissent les victimes lorsqu'elles se préparent à une audience et y assistent, le délai entre les audiences pour les délinquants purgeant une peine d'emprisonnement à perpétuité ou une peine d'une durée indéterminée devrait être porté à cinq ans.
- La victime inscrite devrait être autorisée à demander la tenue d'une nouvelle audience si elle n'a pas été avisée en bonne et due forme.
- Afin d'aider les victimes à prendre les mesures nécessaires pour assurer leur propre sécurité et de leur procurer la tranquillité d'esprit, les victimes devraient être avisées, dans la mesure du possible, de tous les transfère­ments d'un détenu, surtout en cas de passage à un établissement à sécurité moins élevée, ainsi que des raisons justifiant le transfère­ment.
- L'ombudsman a donné son appui pour certaines dispositions de la partie 3 du projet de loi C-10 donnant aux victimes accès à davantage de renseignements – y compris ceux qui concernent la participation du délinquant aux programmes correctionnels, toute condamnation pour des infractions disciplinaires graves et les raisons

justifiant ses absences temporaires, – par contre elle déplore le fait que la communication de ces renseignements soit laissée à la discrétion du SCC et recommande leur communication automatique, sauf dans les cas où cela risque de menacer la sécurité d'un établissement, d'un délinquant ou d'une autre personne.

- Dans le même ordre d'idées, le projet de loi ne permettait pas aux victimes inscrites de voir une photographie du délinquant, mesure qui, pourtant, les aiderait également à assurer leur sécurité; l'ombudsman a recommandé d'autoriser le SCC à montrer une photographie du délinquant, selon son appréciation.
- Finalement, dans le but d'amener les délinquants à se responsabiliser davantage envers leurs victimes, le SCC devrait être autorisé à retenir des montants raisonnables sur le revenu d'un détenu afin de satisfaire les dettes en souffrance au titre de toute ordonnance de dédommagement.

Le 8 février 2012, l'ombudsman a également témoigné devant le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles, auquel elle a remis un mémoire portant sur le même projet de loi. Dans ce mémoire, l'ombudsman reprend les recommandations susmentionnées.

État de la situation

Aucun amendement n'a été apporté au projet de loi C-10 pour tenir compte des recommandations de l'ombudsman avant la sanction royale le 13 mars 2012. Toutefois, lorsque les dispositions relatives à la LSCMLC sont entrées en vigueur, le 13 juin 2012, l'ombudsman a publié une déclaration dans laquelle elle réitérait son appui aux nouvelles mesures tout en précisant que l'adoption des autres mesures énoncées dans le rapport spécial *Réorienter la conversation* permettrait de mieux répondre aux besoins des victimes d'actes criminels.

« J'aimerais vous remercier d'avoir transmis mon courriel à une agente d'examen des plaintes. Celle-ci m'a téléphoné et ses conseils m'ont été vraiment utiles même si ma ville de résidence ne relève pas de sa responsabilité. Je vous suis reconnaissante de la façon dont vous avez répondu à mon appel à l'aide et je vous remercie du fond du cœur. »

– Un client du BOFVAC

REGISTRE DES ARMES D'ÉPAULE

Enjeu

En octobre 2011, le gouvernement a déposé le projet de loi C-19, *Loi sur l'abolition du registre des armes d'épaule*. Le projet de loi modifie le *Code criminel* du Canada et la *Loi sur les armes à feu* afin d'abolir l'obligation d'enregistrer les armes à feu sans restrictions (armes d'épaule) auprès du Registre canadien des armes à feu d'ici 2013. Le projet de loi prévoit également la destruction obligatoire de toutes les données recueillies par l'entremise du registre des armes d'épaule.

Recommandation

En novembre 2011, l'ombudsman a présenté un mémoire au Comité permanent de la sécurité publique et nationale. Dans son mémoire, elle déconseille l'adoption du projet de loi C-19, rappelant qu'il a été « démontré que le registre des armes d'épaule constitue un moyen efficace pour réduire le nombre d'homicides commis à l'aide d'armes d'épaule » et qu'il « continue d'être un précieux outil pour permettre aux forces de l'ordre de réduire la victimisation et d'accroître la sécurité dans les collectivités ». Elle souligne également que la vaste majorité des victimes et des organismes de soutien aux victimes avec qui elle a parlé étaient pour le maintien du registre. Elle a repris ces points et réitéré sa recommandation lors de sa comparution devant le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles, le 15 mars 2012.

État de la situation

Le projet de loi C-19 a été adopté et a obtenu la sanction royale le 5 avril 2012, sonnante ainsi le glas du registre des armes d'épaule.



COMMUNICATION DE DOSSIERS DANS LES CAS D'INFRACTIONS D'ORDRE SEXUEL

En 1997, une série de modifications apportées au *Code criminel* est entrée en vigueur. Ces modifications, introduites par le projet de loi C-46 (*Communication de dossiers dans les cas d'infractions d'ordre sexuel*), avaient pour objet de limiter l'accès aux dossiers médicaux, thérapeutiques et de counselling ainsi qu'à d'autres dossiers personnels des plaignants dans les cas de poursuite pour infraction sexuelle afin de dissiper la réticence des victimes à signaler les infractions à caractère sexuel et à témoigner, par crainte

« Je voulais simplement profiter de l'occasion pour vous dire merci pour les efforts considérables que vous avez consacrés à ce dossier. Vous avez accompli un travail extraordinaire et je suis très heureuse que vous l'ayez fait, et pour me venir en aide de surcroît. »

– Message vocal d'un client du BOFVAC

que des renseignements intimes les concernant ne soient révélés, ainsi que leur hésitation à consulter un thérapeute ou un médecin après avoir subi une agression sexuelle. La Loi prévoyait un mécanisme destiné à établir un équilibre entre les droits de l'accusé et ceux du plaignant. Ce mécanisme comporte plusieurs règles, dont les suivantes :

- l'accusé doit prouver que le dossier renferme des renseignements vraisemblablement pertinents quant à un point en litige ou à l'habileté d'un témoin à témoigner;
- le juge du procès doit également tenir compte de facteurs tels que l'attente raisonnable en matière de protection de la vie privée et des droits garantis au plaignant et à l'accusé par la *Charte*;
- si ces mesures justifient que le dossier soit communiqué, celui-ci est d'abord examiné uniquement par le juge du procès à la lumière des mêmes critères.

En 2011, le Comité permanent des affaires juridiques et constitutionnelles a entrepris l'examen des dispositions du projet de loi C-46, comme l'exige son paragraphe 3.1(2).

Recommandation

Le 5 décembre 2011, dans le cadre de l'examen du projet de loi C-46, l'ombudsman a remis au

Comité un mémoire dans lequel elle a recommandé d'interdire la communication des dossiers personnels et thérapeutiques des plaignants à la défense. Elle insiste sur le faible taux de signalement, une tendance chronique, et évoque la possibilité que des renseignements très intimes soient divulgués à la défense et même, à l'auteur présumé de l'infraction et au grand public.

Reconnaissant qu'une interdiction complète puisse porter atteinte aux droits que la *Charte* garantit à l'accusé, l'ombudsman a recommandé une méthode qui établit un équilibre entre les droits du plaignant et ceux de l'accusé. Eu égard aux cas où la communication est jugée nécessaire, elle a fait les recommandations suivantes :

- offrir aux plaignants un plus grand accès à la représentation par avocat dans le cadre des procès relatifs à des infractions d'ordre sexuel,
- mieux orienter et sensibiliser la magistrature quant à l'objet du régime de communication mis en place par le projet de loi C-46;
- mener une étude approfondie sur le fonctionnement du projet de loi C-46 et le phénomène de sous-déclaration des agressions sexuelles.

État de la situation

Au moment de la rédaction du présent rapport, l'examen du projet de loi se poursuivait.



AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES PROCÈS IMPOSANTS ET COMPLEXES

Enjeu

Étant de plus en plus conscient des difficultés particulières posées par ces procès où les accusés et les témoins sont très nombreux et la preuve complexe – en particulier ceux reliés au terrorisme ou au crime organisé –, le gouvernement a déposé le projet de loi C-2 (*Loi sur la tenue de procès criminels équitables et efficaces*) en juin 2011. Les exigences procédurales qui accompagnent la tenue de tels « mégaprocès » peuvent entraîner de longs délais qui, à leur tour, peuvent entraîner l'annulation d'un procès : il en existe plusieurs exemples et les médias en ont fait largement état. Cependant, on a accordé peu d'attention à l'effet de ces procès sur les victimes, qui doivent supporter de longues attentes et composer avec beaucoup d'incertitude pendant toute la durée du procès. En outre, en raison du nombre important d'accusés en cause, dont certains peuvent s'attendre à être acquittés, les victimes et les témoins sont plus susceptibles d'être l'objet d'intimidation.

Les modifications apportées au *Code criminel* par l'entremise du projet de loi C-2 visaient à accélérer le déroulement des procès de grande envergure. En voici quelquesunes :

- nomination d'un juge responsable de la gestion de l'instance, habilité à statuer sur certaines questions préliminaires sur lesquelles repose le reste du procès;



- réduction du dédoublement des procédures, en autorisant, par exemple, l'audition conjointe de certaines questions communes à plusieurs affaires à l'intérieur d'un même procès;
- amélioration de la procédure, notamment en rendant possible l'assermentation de jurés supplémentaires et en renforçant la protection de leur identité.

Recommandation

Le 21 juin 2011, l'ombudsman a présenté au Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles un mémoire dans lequel elle signale qu'elle appuie l'adoption du projet de loi, ajoutant que « le fait d'accroître l'efficacité de la procédure pénale applicable aux mégaprocès contribuera à permettre que l'accusé soit jugé dans un délai raisonnable, réduisant ainsi le risque que celui-ci dépose une contestation fondée sur la *Charte*. Qui plus est, cette efficacité accrue est susceptible d'alléger le fardeau émotionnel des victimes, qui doivent supporter tout le déroulement du procès ».

État de la situation

Le projet de loi C-2 a été adopté et a obtenu la sanction royale le 26 juin 2011.

« La devise du Bureau, “Les victimes d’abord”, traduit le fait que le Bureau existe avant tout pour venir en aide aux victimes d’actes criminels et les écouter afin d’en savoir davantage sur leurs besoins et sur les façons de les aider. Parce que nous faisons des victimes notre priorité, nous voulons veiller à ce qu’elles soient traitées avec tout le respect et la dignité qu’elles sont en droit d’attendre. »

– L’ombudsman Sue O’Sullivan, lors d’une allocution à l’intention de la Commission d’indemnisation des victimes d’actes criminels de l’Ontario, avril 2011

MIEUX TENIR COMPTE DES VICTIMES EN CAS DE VERDICT DE « NON-RESPONSABILITÉ CRIMINELLE »

Enjeu

Récemment, l’attention des médias et du public s’est beaucoup portée sur la question des délinquants déclarés non responsables criminellement de leurs actes pour cause de troubles mentaux. Lorsque c’est le cas, la victime n’a pas forcément droit aux mêmes mesures de soutien ni aux mêmes renseignements au sujet du délinquant que si ce dernier avait été déclaré criminellement responsable, alors qu’elle n’en subit pas moins les effets du crime.

Le BOFVAC a eu de nombreuses occasions de s’entretenir avec des victimes et des défenseurs des droits des victimes qui lui ont fait part de leurs préoccupations sur la question. Grâce à ces échanges, le BOFVAC a pu constater dans les lois, les politiques et les programmes plusieurs lacunes importantes qui ont pour les victimes des conséquences néfastes directes, mais qui globalement portent aussi préjudice à la sécurité publique.

Ces anomalies ont attiré une attention considérable de la part de l’opinion publique au cours des dernières années, et les victimes et les organismes de défense de leurs droits ont été nombreux à communiquer avec le BOFVAC pour exprimer leurs préoccupations. En discutant avec eux de ce qui les préoccupait, le BOFVAC a pu relever plusieurs lacunes importantes dans les lois, les politiques et les programmes. Ces lacunes ont des effets préjudiciables sur les victimes comme sur la population en général.

Recommandation

Dans une lettre adressée au ministre de la Justice, Rob Nicholson, en date du 6 juin 2011, l’ombudsman a recommandé au gouvernement du Canada de procéder à un examen de l’article 16 du *Code criminel* en ayant comme objectif global de répondre aux besoins des victimes et de renforcer la sécurité publique. Elle ajoutait que les personnes chargées de l’examen devraient envisager d’imposer l’application des critères suivants aux commissions d’examen qui statuent sur les demandes présentées par le délinquant en vue d’être autorisé à s’absenter ou d’obtenir son congé d’un établissement psychiatrique :

- accorder la préséance à la sécurité publique;
- veiller à ce que soit obtenue l’opinion d’au moins deux psychiatres;
- veiller à ce qu’une enquête soit faite au sujet de l’endroit où se trouve la victime de l’infraction avant de formuler quelque recommandation que ce soit au sujet du congé.

L’ombudsman a aussi recommandé au gouvernement de cerner et de supprimer les différences actuelles dans le financement et les services offerts aux victimes d’actes criminels commis par des délinquants déclarés non responsables criminellement par rapport à ce qui est offert lorsque le délinquant est jugé criminellement responsable. Dans le cadre de cet exercice, le gouvernement fédéral pourrait envisager :

- de créer un fonds d’aide aux victimes pour leur permettre d’assister aux audiences des commissions d’examen provinciales et territoriales, comme c’est le cas actuellement pour les victimes qui assistent aux audiences de la CLCC;

- d'aviser les victimes du transfert, de la libération ou de toute autre modification apportée au statut du délinquant par les commissions d'examen, comme c'est le cas actuellement pour les victimes d'actes criminels commis par les délinquants assujettis au régime correctionnel fédéral.

État de la situation

Le BOFVAC a reçu une lettre du ministre Nicholson précisant que les trois paliers de gouvernement procédaient actuellement de façon concertée à l'examen des principes appliqués par les commissions d'examen en matière de sécurité publique dans le cadre des décisions qu'elles rendent. Le BOFVAC continuera d'exiger des changements dans ce domaine.

TENIR COMPTE DES BESOINS DES VICTIMES QUI ASSISTENT AUX AUDIENCES DE LIBÉRATION CONDITIONNELLE

Enjeu

Le BOFVAC a reçu d'une victime une plainte concernant l'expérience qu'il avait vécue en assistant à l'audience de libération conditionnelle de l'homme qui avait assassiné son père.

Les audiences de libération conditionnelle sont présidées par la CLCC, mais elles se tiennent entre les murs des établissements exploités par le SCC. La victime a éprouvé un grand malaise lorsqu'il a croisé le délinquant en se rendant à la salle d'audience. Il a en outre été forcé de passer près des membres de la famille du délinquant



pour se rendre aux toilettes et de subir que ce dernier l'observe pendant qu'il attendait de pouvoir entrer dans la salle d'audience.

Recommandation

Le 16 mars 2012, après avoir étudié la plainte, l'ombudsman a recommandé au SCC et à la CLCC de revoir les mesures actuellement en place afin de répondre aux besoins des victimes se trouvant dans de telles situations et d'examiner les autres mesures qui pourraient être prises pour faciliter l'expérience des victimes qui assistent aux audiences de la CLCC à l'avenir.

État de la situation

Le 3 avril 2012, le BOFVAC a reçu une lettre du commissaire du SCC, Don Head. Celui-ci déclarait : « Je suis résolu à effectuer un suivi en procédant avec le président de la CLCC à l'examen des mesures actuellement en place et à dégager des principes directeurs qui aideraient notre personnel à tenir compte des préoccupations des victimes lors des audiences ». Le BOFVAC a également reçu, en date du 26 avril 2012, une lettre du président de la CLCC, Harvey Cenaiko, annonçant que son personnel était entré en contact avec le SCC afin de discuter des questions portées à son attention et que les deux organisations cherchaient des moyens de mettre en œuvre des mesures destinées à améliorer le processus des audiences.

« Les victimes ne sont pas de simples spectateurs; nous devons leur donner les moyens de jouer un rôle plus important dans le système de justice pénale. Nous devons démontrer que le Canada accorde la priorité aux victimes en leur conférant les droits qu'elles méritent afin de leur assurer un traitement juste et équitable. »

– L'ombudsman Sue O'Sullivan, lors d'une allocution donnée à la conférence organisée en mars 2012 par la Saskatchewan Association of Police Affiliated Victim Services sous le thème de la résilience (« Road to Resiliency »)

MIEUX RENSEIGNER LES VICTIMES AU SUJET DES AUDIENCES TENUES AVEC L'AIDE D'UN AÎNÉ

Enjeu

La CLCC a instauré les audiences tenues avec l'aide d'un Aîné en 1992 afin de procurer aux délinquants autochtones un contexte adapté à ses réalités culturelles. L'Aîné a pour rôle de partager sa sagesse et ses conseils avec le délinquant, en plus de lui servir d'interprète au besoin. Il oriente aussi les commissaires sur des questions reliées à la culture et aux traditions du délinquant. Bien que ces audiences visent à répondre aux besoins des délinquants autochtones, tout délinquant peut s'en prévaloir.

Le BOFVAC a reçu une plainte de la part de la victime d'un délinquant qui avait choisi de se faire aider par un Aîné lors de son audience de libération conditionnelle. La victime en question n'était pas préparée à composer avec les différences de rôles et de procédure propres à ce genre d'audience et ne s'est pas sentie en mesure de réagir adéquatement à plusieurs éléments inattendus, alors même qu'elle se trouvait déjà dans une situation suffisamment angoissante.

Le BOFVAC a examiné la politique actuelle et les fiches d'information que la CLCC remet aux victimes pour les renseigner sur le déroulement des audiences tenues avec l'aide d'un Aîné. Il a conclu qu'il serait souhaitable qu'elles puissent obtenir plus de précisions à leur égard. Le BOFVAC a constaté que les fiches d'information ne précisait pas que le processus était ouvert aux délinquants qui n'étaient pas autochtones, ni ne

faisaient état des délais ou du fait qu'une telle audience pouvait être demandée après le dépôt de la demande initiale de libération conditionnelle. Pour ces raisons, le BOFVAC a conclu qu'il serait bénéfique de donner aux victimes des renseignements plus précis au sujet des audiences tenues avec l'aide d'un Aîné, notamment en ce qui concerne l'admissibilité et les particularités auxquelles elles doivent s'attendre.

Recommandation

Le 9 février 2012, l'ombudsman a écrit à la CLCC afin de lui recommander de bonifier la quantité et la qualité des renseignements remis aux victimes au sujet des audiences tenues devant la CLCC avec l'aide d'un Aîné.

État de la situation

Le BOFVAC a reçu une lettre de réponse du président de la CLCC, Harvey Cenaiko, qui déclarait que « compte tenu de la nature particulière des audiences tenues avec l'aide d'un Aîné, je conviens qu'il serait profitable que la Commission améliore l'information remise aux victimes à propos de ces audiences. À cette fin, la Commission rédigera une nouvelle fiche d'information propre aux audiences tenues avec l'aide d'un Aîné afin que les victimes disposent de renseignements supplémentaires et puissent mieux comprendre comment la Commission utilise ce genre d'audience, et pourquoi ».

INFORMER LES VICTIMES DE L'ÉTAT DES DOSSIERS D'EXPULSION DES DÉLINQUANTS SOUS RESPONSABILITÉ FÉDÉRALE

Enjeu

L'expulsion d'une personne hors du Canada est un processus souvent long et complexe. Le statut juridique de la personne et le type de mesure de renvoi en cause peuvent donner lieu à de nombreux appels. En outre, l'affaire relève parfois de plusieurs administrations distinctes. S'il s'agit d'un délinquant ayant commis une infraction au Canada, la victime n'est souvent pas en mesure de savoir s'il a été renvoyé du pays, s'il est détenu par l'Agence des services frontaliers du Canada (l'ASFC) ou s'il vit au Canada sans faire l'objet d'aucune mesure de surveillance. Cette incertitude peut provoquer un stress émotionnel chez les victimes; inversement, la victime d'un délinquant expulsé pourrait être soulagée d'apprendre que l'expulsion a eu lieu. De nombreuses victimes se trouvant dans cette situation ont communiqué avec le BOFVAC.

Recommandation

Le 9 février 2012, l'ombudsman a rencontré des responsables de l'ASFC afin de discuter du besoin qu'ont les victimes d'être informées du fait que le délinquant a été renvoyé du Canada ou du moment où il pourrait l'être. Elle a ensuite fait parvenir une lettre au président de l'ASFC, Luc Portelance, pour lui rappeler sa recommandation consistant à donner aux victimes le droit d'être tenues au courant de l'état du dossier d'expulsion du délinquant dès qu'il est placé sous la responsabilité de l'ASFC.

État de la situation

L'ASFC examine actuellement la question de savoir s'il est possible de fournir aux victimes inscrites des renseignements concernant la détention et le renvoi des délinquants sous responsabilité fédérale.



« Je ne sais comment vous remercier d'avoir pris le temps de me parler et de me conseiller. Vous n'avez pas idée à quel point cela m'a touchée. J'ai rencontré mon avocat aujourd'hui et nous avons franchi une étape. J'ai aussi demandé la protection de la police. Avec un peu de chance, tout devrait être réglé d'ici à une semaine. »

– Un client du BOFVAC

RETOUR SUR LES RECOMMANDATIONS FAITES EN 2010-2011

En 2011-2012, le BOFVAC a constaté des progrès à l'égard de deux des recommandations qu'il avait faites l'année précédente.

Lignes directrices relatives aux déclarations de la victime

Le 21 décembre 2010, l'ombudsman a écrit au président de la CLCC, Harvey Cenaiko, pour l'informer qu'il serait bénéfique pour les victimes d'obtenir des instructions plus détaillées sur la façon de rédiger leur déclaration ainsi que des renseignements sur le processus d'examen de leur déclaration par la Commission. Le 7 février 2011, le président de la Commission a assuré l'ombudsman que la question était à l'étude et qu'elle figurait à l'ordre du jour de la prochaine réunion des gestionnaires régionaux et nationaux. Il s'est aussi engagé à peaufiner les lignes directrices de la Commission et la fiche d'information remise aux victimes qui présentent une déclaration.

Le 9 juin 2011, le BOFVAC a reçu un compte rendu récent du président, lequel précisait qu'il était projeté « de rédiger une première ébauche des nouvelles lignes directrices au plus tard à l'automne de 2011. La CLCC reverra ensuite la fiche d'information qu'elle remet aux victimes qui présentent des déclarations à l'audience et elle modifiera son site Web en conséquence. Elle incorporera également ces modifications dans la nouvelle version de ses *Lignes directrices à l'intention des agents de communication régionaux*. Ayez l'assurance qu'une copie des nouvelles lignes directrices relatives aux déclarations des victimes enregistrées sur bande vidéo vous sera transmise dès qu'elles seront terminées ».

Fichier des personnes disparues

Le 16 février 2011, l'ombudsman a écrit au ministre de la Sécurité publique, Vic Toews, pour lui recommander d'accorder un traitement prioritaire à la création d'un fichier des personnes disparues (RPD) ainsi que d'un fichier des restes humains non identifiés, et ce, pour le bien des victimes. Ces bases de données permettraient de comparer des échantillons d'ADN avec ceux de proches parents, dans l'espoir de permettre aux êtres chers de la victime de tourner la page. La création d'un RPD serait conforme à un accord de principe intervenu en 2006 entre les ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux responsables de la justice et un examen parlementaire de la *Loi sur l'identification par les empreintes génétiques*, ainsi que la publication, en 2009, d'une recommandation favorable du Comité permanent de la sécurité publique et nationale de la Chambre des communes. Dans ses lettres, l'Ombudsman a aussi demandé d'être informée de l'état des discussions avec les provinces et les territoires sur le sujet.

Le 9 août 2011, l'ombudsman a reçu du ministre de la Sécurité publique une lettre indiquant que les recommandations du Comité permanent de la sécurité publique avaient été approuvées en principe et que le gouvernement « était à consulter les intervenants afin de dégager un consensus quant à la meilleure façon de procéder ». Les consultations portaient notamment sur des questions de vie privée, les compétences et les restrictions applicables à la création d'un nouveau répertoire selon les lois en vigueur. Le ministre ajoutait ce qui suit : « Mon ministère demeure résolu à travailler avec ses partenaires afin de veiller à ce que la loi soit appliquée au moyen des outils les mieux à même de garantir la sécurité de l'ensemble de la population canadienne. »

RAPPORT SPÉCIAL : RÉORIENTER LA CONVERSATION

Au cours des dernières années, l'éternel débat entourant le système de justice pénale canadien s'est intensifié, au Parlement comme dans les foyers. Or, même s'il est sain qu'un tel débat ait lieu, on peut regretter qu'il demeure principalement axé sur les auteurs de crimes : méthodes d'arrestation et modes de procès, mesures correctionnelles et de réadaptation, droits des délinquants. Par le passé, il n'était pas rare de reléguer les besoins et les droits des victimes aux considérations de second ordre, en dépit du fait que pratiquement tous les changements proposés au système de justice pénale peuvent avoir d'importantes répercussions sur les victimes.

Le mandat du BOFVAC est de veiller à faire entendre le point de vue des victimes dans les débats publics et parlementaires. S'appuyant sur une expérience de quatre ans à recevoir et à traiter des plaintes et des demandes de renseignements de même que sur les résultats d'une enquête menée auprès des intervenants, une masse croissante de statistiques relatives aux préoccupations des victimes et diverses études canadiennes et internationales traitant de questions propres aux victimes, le BOFVAC a rédigé un rapport spécial intitulé *Réorienter la conversation : comment recentrer le système de justice du Canada pour mieux répondre aux besoins des victimes d'actes criminels*.

Le rapport renferme des recommandations à l'intention du gouvernement fédéral afin de l'inciter à modifier ses lois et ses politiques de manière à assurer aux victimes un traitement plus équitable et un soutien accru au sein du système de justice pénale. Les recommandations portent sur trois grands enjeux :



- **L'information à l'intention des victimes** – Les victimes ont besoin de plus d'information, non seulement pour s'y retrouver dans le système de justice et prendre une part efficace aux audiences, mais aussi pour assurer leur sécurité et avoir l'esprit tranquille.
- **La véritable participation des victimes au système de justice pénale** – Les victimes ont un rôle important à jouer au sein des systèmes correctionnels et de mise en liberté sous condition. Cependant, leur participation est fortement limitée par les lois actuelles.
- **Le soutien concret aux victimes** – La suramende compensatoire fédérale, une sanction pécuniaire par laquelle le délinquant verse une somme à la victime, est appliquée de façon sporadique depuis sa création en 1988. De même, l'ordonnance de dédommagement (une mesure discrétionnaire par laquelle le tribunal oblige le délinquant à verser une somme à la victime) est sous-utilisée et son exécution forcée est trop peu fréquente, sans compter le fait qu'elle est méconnue de bien des victimes.





SENSIBILISATION ET ÉTABLISSEMENT DE PARTENARIATS

ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION

Le BOFVAC est conscient que pour mieux s'acquitter de sa mission, il doit continuer de dialoguer avec un éventail d'organisations qui œuvrent auprès des victimes. Il existe de telles organisations dans toutes les sphères de la société canadienne : organismes gouvernementaux, groupes de défense des droits des victimes, universitaires, fournisseurs de services directs aux victimes et autres organisations internationales. En 2011-2012, poursuivant ce qu'elle avait entrepris, l'ombudsman a rencontré bon nombre de ces organisations et continué d'en apprendre sur leurs programmes et leurs actions auprès des victimes. Ainsi, le Bureau a pu consolider son réseau de partenaires dans l'ensemble du pays, et même au-delà, tout cela dans le but de susciter des changements.

Mettre en commun l'information

Le nombre de personnes intéressées à connaître et à comprendre les enjeux et les difficultés propres aux victimes au Canada est en constante augmentation. De ce fait, les occasions d'assister et de prendre part à diverses manifestations – comme le congrès organisé par l'Association canadienne de justice pénale sous le thème « Décloisonner nos actions » – se sont multipliées et l'ombudsman a pu ainsi s'adresser à des auditoires variés pour les renseigner sur ces questions. De même, l'ombudsman a profité de la possibilité de s'entretenir personnellement avec divers leaders gouvernementaux et intervenants canadiens et surtout, avec des victimes, pour faire la promotion du rapport spécial du BOFVAC, *Réorienter la conversation*.

Il a également été possible, en participant par exemple à la conférence du réseau Victim Support Europe, d'entendre des experts d'envergure internationale expliquer où ils en sont au chapitre de l'avancement des droits des victimes d'actes criminels et de l'amélioration des services dont elles disposent. Ces échanges ont permis de discuter



en long et en large des enjeux au regard de celles d'autres pays, des études et des recherches les plus récentes et les développements susceptibles d'entraîner des améliorations.

Mobiliser d'autres intervenants

Pour s'acquitter de sa mission, le BOFVAC doit continuer de chercher à mobiliser les leaders gouvernementaux et les parlementaires canadiens ainsi que les dirigeants des organismes apparentés. L'ombudsman a pu rencontrer les dirigeants de tous les groupes offrant des services d'aide aux victimes à l'échelle fédérale, provinciale et territoriale. Ces rencontres ont été rendues possibles par le Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les victimes d'actes criminels ainsi que par des représentants des organismes de service du Nord canadien. Grâce à sa participation à ce réseau continu et plus vaste, le BOFVAC jouit d'un

accès privilégié aux renseignements sur les enjeux auxquels sont confrontées les victimes de tous les segments de la société canadienne, ce qui lui permet de mieux comprendre comment leur garantir davantage de droits et de meilleurs services pour les victimes d'actes criminels.

Plus particulièrement, dans le cadre de ses discussions au sujet des victimes d'actes criminels, l'ombudsman s'est employée à établir un équilibre dans ses engagements envers ses partenaires en portant le message des victimes à ceux qui souhaiteraient en savoir plus ou qui ont besoin d'être mieux informés. En novembre 2011, dans le cadre de la Journée des partenaires, le Service correctionnel du Canada (SCC) a été l'hôte du Colloque sur le perfectionnement des cadres supérieurs lors duquel l'ombudsman a pu s'entretenir avec les directeurs et les principaux dirigeants des établissements de SCC ainsi qu'avec divers employés. Le message des victimes, leurs difficultés et leurs préoccupations ont été communiqués dans un cadre permettant d'inciter les personnes responsables de la gestion des délinquants à tenir compte des besoins des victimes lors de l'élaboration des stratégies de planification applicables aux services correctionnels et aux délinquants.

Pour l'avenir, le BOFVAC continuera de rechercher de semblables occasions et de sensibiliser les dirigeants communautaires, représentants d'organismes, ministres du Cabinet, députés et autres intervenants des ministères, partenaires internationaux et victimes d'actes criminels.

Diagramme 6

Activité du site Internet du BOFVAC, de 2007-2008 à 2011-2012

Activité du site	Totaux pour l'exercice financier					Taux de croissance			
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nombre de requêtes fructueuses pour l'ensemble du site	225 189	315 409	546 611	750 540	941 715	40,06 %	73,30 %	37,31 %	25,47 %
Nombre de requêtes de la page d'accueil	15 199	16 593	18 264	30 572	33 833	9,17 %	10,07 %	67,39 %	10,67 %
Nombre de pages vues (impressions)	60 053	90 484	23 443	259 360	458 802	50,67 %	-74,09 %	1006,34 %	76,90 %
Nombre de documents vus	59 560	81 210	165 534	187 203	266 940	36,35 %	103,83 %	13,09 %	42,59 %
Nombre de visites	24 683	35 869	70 992	83 493	102 351	45,32 %	97,92 %	17,61 %	22,59 %
Nombre de visiteurs	10 855	14 169	22 477	24 955	31 691	30,53 %	58,64 %	11,02 %	26,99 %
Nombre de visiteurs ayant effectué une seule visite	7 797	10 548	16 652	18 368	22 493	35,28 %	57,87 %	10,31 %	22,46 %
Nombre de visiteurs ayant effectué plusieurs visites	3 058	4 890	5 825	6 587	9 198	59,91 %	19,12 %	13,08 %	39,64 %

PRÉSENCE SUR INTERNET

Internet est devenu une composante de plus en plus incontournable des campagnes de sensibilisation et de l'activité médiatique. Invariablement, les personnes qui rencontrent l'ombudsman en personne ou qui entendent parler du BOFVAC dans les médias veulent en savoir plus aisément. Le BOFVAC continuera de s'employer à ce que son site Web, www.victimesdabord.gc.ca, demeure pertinent, convivial et riche en renseignements susceptibles de répondre aux besoins changeants

des personnes qui le consultent. Pour cette raison, il projette de le remanier et afin de savoir quelle orientation prendre, il entamera l'élaboration d'un sondage auprès des divers intervenants.

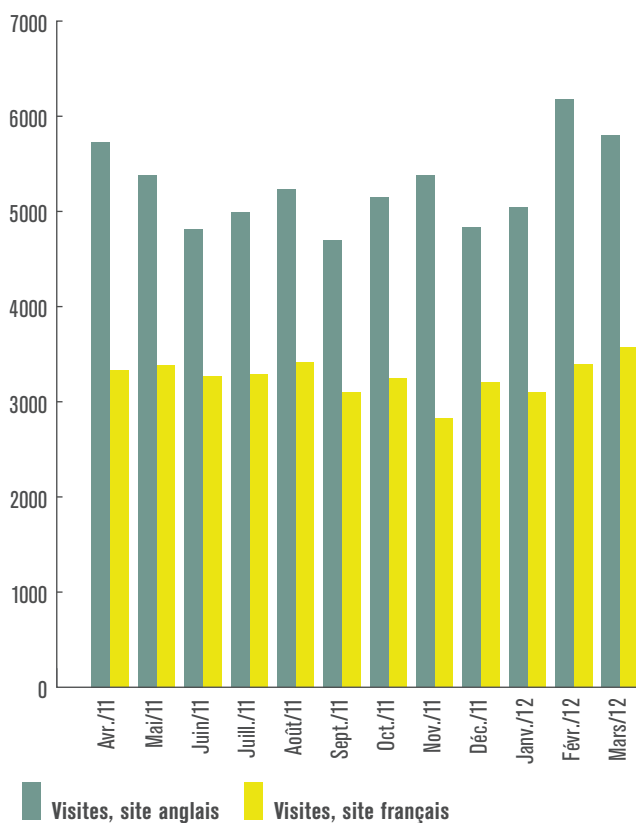
Nouveaux outils, projets nouveaux

Pour accroître son rayonnement, le BOFVAC s'est également tourné vers de nouveaux outils en 2011-2012. Le recours à ces outils lui permet de se tenir au fait des développements et de faire participer les personnes qui préfèrent recevoir de l'information et y accéder par des moyens novateurs. Le BOFVAC peut également atteindre un plus vaste réseau d'intervenants et fournir des services en direct aux personnes atteintes d'une déficience visuelle ou d'un trouble de l'apprentissage.

En plus de publier une deuxième vidéo pour appuyer la sortie de son rapport spécial, *Réorienter la conversation*, le BOFVAC s'apprête à lancer plusieurs nouvelles fonctionnalités Web. Par exemple, il commencera à publier sur son site les remarques de l'ombudsman et des photos de sa présence à diverses nouvelles conférences et réunions parlementaire. Le recours à différents outils Web et multimédias par l'entremise du site Web permettra d'offrir plus de renseignements aux utilisateurs, de rehausser l'image du BOFVAC, d'accroître l'attention portée aux enjeux qui concernent les victimes et d'établir de nouveaux partenariats, au pays comme à l'étranger.

Diagramme 7

Activité des sites Internet anglais et français du BOFVAC, 2011-2012



RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Les médias sont des canaux importants, car ils procurent une tribune et favorisent le dialogue sur les enjeux d'intérêt pour les victimes d'actes criminels. Par l'intermédiaire des médias, tous les Canadiens, y compris les principaux dirigeants et responsables des politiques, peuvent se renseigner sur les défis que les victimes doivent relever. Cette sensibilisation élargie est essentielle pour changer les choses au Canada.

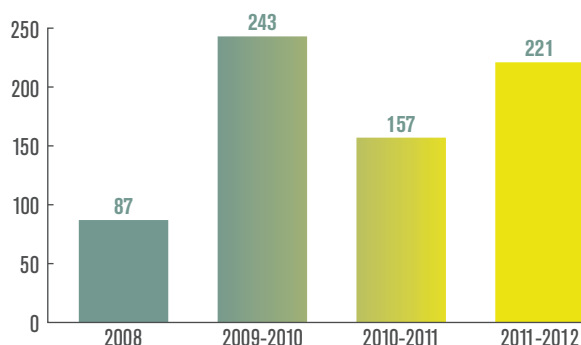
Par son dialogue avec les médias, le BOFVAC a pu faire connaître davantage son mandat et ses services, ce qui est une condition essentielle pour parvenir à faire adopter les recommandations de l'ombudsman et à aider plus de victimes d'actes criminels.

Couverture globale

Le BOFVAC continue de faire l'objet de mentions favorables dans les médias. Par ailleurs, ces mentions ont été plus nombreuses que l'année

Diagramme 8

Mention du BOFVAC dans les médias, par année



précédente. Dans l'ensemble, les relations dynamiques qu'entretient le BOFVAC avec les médias peuvent expliquer 157 (71,0 %) des mentions qui ont été faites en 2011-2012.

Facteurs régionaux et linguistiques

Ce sont majoritairement des médias d'envergure nationale qui ont parlé du BOFVAC, y compris sur Internet. Parmi les médias à caractère provincial et territorial, ce sont ceux de l'Ontario qui ont occupé le premier rang, suivis par l'Alberta. En 2011-2012, le BOFVAC a fait l'objet d'une couverture médiatique à 92,8 % anglophone, contre 7,2 % francophone. La part occupée par la couverture francophone continue donc d'augmenter, comme en font foi les chiffres des deux années précédentes (3 % et 6,4 %, respectivement).

Couverture axée sur des enjeux particuliers

Il existe une forte corrélation entre la présence du BOFVAC dans les médias et certains faits précis, notamment la publication du rapport *Réorienter la conversation*, le témoignage livré par l'ombudsman au sujet du projet de loi C-10 et ses commentaires concernant l'abolition du registre des armes d'épaule. Cet intérêt pour des questions ciblées a donné lieu à la couverture médiatique la plus intensive de l'année, laquelle s'est produite en février et mars 2012, suivant la publication de *Réorienter la conversation*.

OPÉRATIONS

En plus de s'acquitter des divers aspects de son mandat, le BOFVAC a pris, en 2011-2012, plusieurs mesures visant à améliorer ses opérations.

Examen organisationnel

En 2011-2012, dans le cadre de son processus permanent de planification stratégique et opérationnelle, le Bureau a effectué un examen organisationnel en vue d'évaluer si ses ressources sont

employées de manière à servir au mieux la réalisation de son mandat. Les résultats de l'examen ont amené le BOFVAC à apporter certaines modifications à son effectif. Ces modifications, qui sont axées sur ses priorités stratégiques du BOFVAC, lui permettront de continuer à concentrer autant que possible ses efforts sur l'aide aux victimes.

Projet d'amélioration du suivi des données

En 2011-2012, le BOFVAC a lancé un logiciel de suivi des données permettant l'amélioration de la gestion des cas et de la mesure des réactions des médias.

Le Bureau peut désormais recueillir des renseignements plus précis tels que des données démographiques et géographiques concernant les plaintes, les enjeux soulevés et les demandes de renseignements qui lui sont adressées par la population et les médias. En analysant sur de plus longues périodes des données recueillies systématiquement, le Bureau pourra faire une meilleure synthèse de l'information reçue et, au final, formuler des recommandations plus éclairées.

Renouvellement du financement

En 2012, le gouvernement du Canada a donné suite à l'approbation du renouvellement du financement du BOFVAC. Dans le budget de 2011, celui-ci s'est vu accorder un financement quinquennal à compter de 2011-2012.

Le nouveau financement correspond à celui approuvé en 2007, lequel représente annuellement quelque 1,5 million de dollars en dépenses réelles.



PRINCIPALES DONNÉES FINANCIÈRES



Le BOFVAC est une activité de programme autonome faisant partie du ministère de la Justice, lequel assure son financement.

Conformément à son engagement à respecter les principes propres à la création d'une organisation efficace et rentable, le BOFVAC partage des services, dont la gestion de la passation de marchés et les ressources humaines, avec le ministère de la Justice, s'il y a lieu. Par conséquent, le BOFVAC conserve le contrôle de ses finances et respecte les limites de son budget.

Diagramme 9

Sommaire des dépenses réelles, 2011-2012

Traitements et salaires (régime d'avantages sociaux des employés)	1 065 323 \$
Communications et information	56 685 \$
Services professionnels et spéciaux	69 131 \$
Locations	3 453 \$
Réparations et entretien	1 128 \$
Services d'utilité publique, matériel et fournitures	9 775 \$
Déplacements et réinstallations	42 624 \$
Autres frais	320 \$
Total des dépenses faites par le Bureau de l'Ombudsman	1 248 439 \$
Frais ministériels (contrôlés par l'administration centrale)	88 086 \$
Total général	1 336 525 \$*

* Une partie des fonds a été envoyée directement à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) afin de couvrir les frais d'hébergement des employés du Bureau de l'Ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC).