



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

2015-2016

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

Canada

BUREAU DE L'OMBUDSMAN FÉDÉRAL DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Téléphone (sans frais) : 1-866-481-8429

TTY (Télétype) : 1-877-644-8385

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, 2016

N° de cat. : J80F-PDF

N° ISSN : 1929-4565

Table des matières

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN	2
NOTRE MANDAT	4
INTERVENTION DIRECTE AUPRÈS DES VICTIMES	6
Gestion des cas	7
Échanges avec les victimes	8
Apprendre des victimes	10
Faits saillants du cas : Accès à l'aide financière aux victimes pour assister aux audiences de libération conditionnelle	12
Faits saillants du cas : Aider les victimes à s'y retrouver dans le système de justice pénale et faciliter les communications avec divers mécanismes de dépôt de plaintes	13
TRAVAILLER POUR TOUTES LES VICTIMES	14
Projet spécial	15
Étude sur la mise en correspondance des données	15
Examen systémique	16
Aide financière permettant aux victimes d'assister aux audiences de la Commission des libérations conditionnelles du Canada	16
Problèmes recensés et recommandations subséquentes	18
Mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes exigé par la <i>Charte canadienne des droits des victimes</i>	18
Droits des victimes au sein du système de justice militaire	18
Programme d'intervention proposé pour les victimes dans le cas d'incidents de victimisation massive ou de terrorisme	19
Mémoire au gouvernement dans le cadre de ses consultations	21
Processus préalable visant la conception de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées	21
Recommandations sur les propositions législatives	22
Étude du Sénat du Canada portant sur les retards dans le système de justice pénale au Canada	22
CRÉATION DE PARTENARIATS ET SENSIBILISATION ACCRUE	24
Collaboration avec des intervenants	25
Site Web : www.victimesdabord.gc.ca	25
Médias sociaux : Twitter	25
Relations avec les médias	25
FAITS SAILLANTS OPÉRATIONNELS ET FINANCIERS	26
Opérations	27
Finances	27
PROCHAINES ÉTAPES	28



MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

Je suis heureuse de présenter le Rapport annuel 2015-2016 du Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC), pour la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016.

Au cours de l'année écoulée, le BOFVAC s'est acquitté de son mandat en se concentrant sur trois activités principales, soit en :

- répondant aux questions et aux plaintes des victimes et des membres de leur famille;
- définissant et préconisant des améliorations réelles de politiques, de programmes et de mesures législatives;
- communiquant et échangeant avec les victimes, les parties prenantes et la population générale.

En 2015-2016, le BOFVAC a répondu à des centaines de demandes de renseignements et de plaintes de Canadiens, dont la plupart provenaient de victimes d'actes criminels ou des membres de leur famille. Nous avons aidé à dissiper leurs préoccupations et à prévenir les agences responsables au sujet de problèmes à traiter. Bref, nous avons cherché à orienter des politiques et des pratiques afin de prévenir les situations sous-jacentes à l'origine des plaintes.

L'entrée en vigueur de la *Charte canadienne des droits des victimes* (CCDV) le 23 juillet 2015¹ a constitué un important jalon franchi. Dans son Rapport annuel de 2014-2015, le BOFVAC a documenté nos contributions à la CCDV depuis le début de cette initiative. Pour la première fois en 2015-2016, nous avons eu la chance d'assister à l'application de la Charte, dont l'entrée en vigueur offre des avantages importants aux victimes, à la fois directement et parce qu'à la suite de sa mise en œuvre, des échanges importants au sujet des victimes et de leur traitement ont eu lieu d'un bout à l'autre du Canada entre les intervenants clés de l'appareil de justice pénale.

Il reste beaucoup à faire. Les victimes d'actes criminels doivent faire face à de multiples mécanismes de dépôt de plaintes. Le système judiciaire a besoin de données pour évaluer l'effet de la CCDV. Dans le système de justice militaire, les victimes ne bénéficient pas des mêmes protections que dans le système

de justice civile. Le BOFVAC intervient à cet égard. À mesure que la CCDV sera mise en œuvre, le gouvernement devra déterminer si les victimes peuvent exercer leurs nouveaux droits, dans quelle mesure elles sont satisfaites de la Charte et si cette dernière fait une différence.

Le BOFVAC a aussi plaidé, auprès des ministres et des députés, pour qu'on améliore les droits des victimes. Il a veillé à ce que les discussions sur les enjeux importants de l'heure tiennent compte des préoccupations et des besoins des victimes. Par exemple, le BOFVAC a soumis des commentaires dans le cadre du sondage en ligne qui a précédé la conception de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées. Nous avons insisté sur le fait qu'une enquête nationale doit porter avant tout sur les victimes, les survivantes, les membres de leur famille et leur collectivité. L'enquête nationale doit les entendre, partager leur vécu, reconnaître entièrement leur douleur et rendre hommage à leur mémoire. L'enquête nationale doit de plus élaborer des stratégies pour répondre aux besoins des femmes et des filles autochtones du Canada et elle doit aussi aborder les causes de leur victimisation.

Depuis l'entrée en activité du BOFVAC en avril 2007, on reconnaît de plus en plus que les victimes d'actes criminels ont des besoins et des droits légitimes. Si l'on répond à leurs besoins et respecte leurs droits, ce sont tous les intervenants de l'appareil de justice pénale et la société dans l'ensemble qui en bénéficient. Cette reconnaissance a entraîné des modifications importantes de lois, de politiques et de pratiques. Ces modifications ont été rendues possibles d'abord et avant tout par le travail infatigable de personnes et d'organisations engagées.

Je suis fière que le BOFVAC ait contribué à ce virage marqué de la réflexion et des actes de notre société. Au cours des années à venir, nous prévoyons que les efforts soutenus visant à assurer que les victimes d'actes criminels au Canada sont informées, prises en compte, protégées et soutenues aboutiront à de plus grandes réalisations.

L'ombudsman fédérale des victimes d'actes criminels,
Sue O'Sullivan

¹Les modifications techniques sont presque toutes entrées en vigueur le 23 juillet 2015, mais des modifications à la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* sont entrées en vigueur le 1^{er} juin 2016.

A man with a beard and glasses, wearing a straw hat and a scarf, looking to the side. The image is framed by white curved lines and a dotted pattern at the top. The text "NOTRE MANDAT" is overlaid on the image.

NOTRE MANDAT

Le BOFVAC a été créé en 2007 en tant que bureau fédéral autonome chargé d'aider les victimes d'actes criminels et leur famille.

Notre mandat porte exclusivement sur des questions de compétence fédérale, notamment :

- de promouvoir pour les victimes l'accès aux programmes et aux services existants;
- de répondre aux plaintes provenant de victimes à l'égard du non-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 perpétrés par des délinquants relevant des autorités fédérales;
- de faire connaître au personnel du système de justice pénale et aux responsables des orientations politiques les besoins et les préoccupations des victimes d'actes criminels, ainsi que les lois qui les défendent, et, notamment, de promouvoir les principes énoncés dans la *Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité* dans les domaines de compétence fédérale;
- de cerner et d'examiner les nouveaux enjeux et les problèmes systémiques, y compris ceux – reliés aux programmes et services offerts ou administrés par le ministère de la Justice ou le ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile – qui ont une incidence négative sur les victimes d'actes criminels;
- de faciliter pour les victimes l'accès aux programmes et aux services fédéraux existants en leur fournissant de l'information et des services d'aiguillage.

En faisant part de leur vécu au BOFVAC, les victimes d'actes criminels et d'autres Canadiens nous aident à mieux comprendre les problèmes auxquels font face les victimes au Canada.





INTERVENTION DIRECTE AUPRÈS DES VICTIMES

Le BOFVAC aide des personnes tous les jours en répondant à leurs questions et en donnant suite à leurs plaintes. Les victimes peuvent communiquer avec un agent bilingue d'examen des plaintes en composant le numéro sans frais, par TTY, en envoyant un courriel, par télécopieur, ou par courrier ordinaire.

Le BOFVAC traite les demandes de renseignements et les plaintes des victimes individuellement. Si la préoccupation de la victime ne relève pas de la compétence du Bureau, l'agent d'examen des plaintes aiguille la victime vers l'organisation qui sera en mesure de l'aider. Sinon, notre personnel collaborera de près avec la victime pour régler ses plaintes.

Le BOFVAC aide les victimes d'actes criminels collectivement en étudiant des questions importantes et en recommandant au gouvernement du Canada des façons d'améliorer ses lois, ses politiques et ses

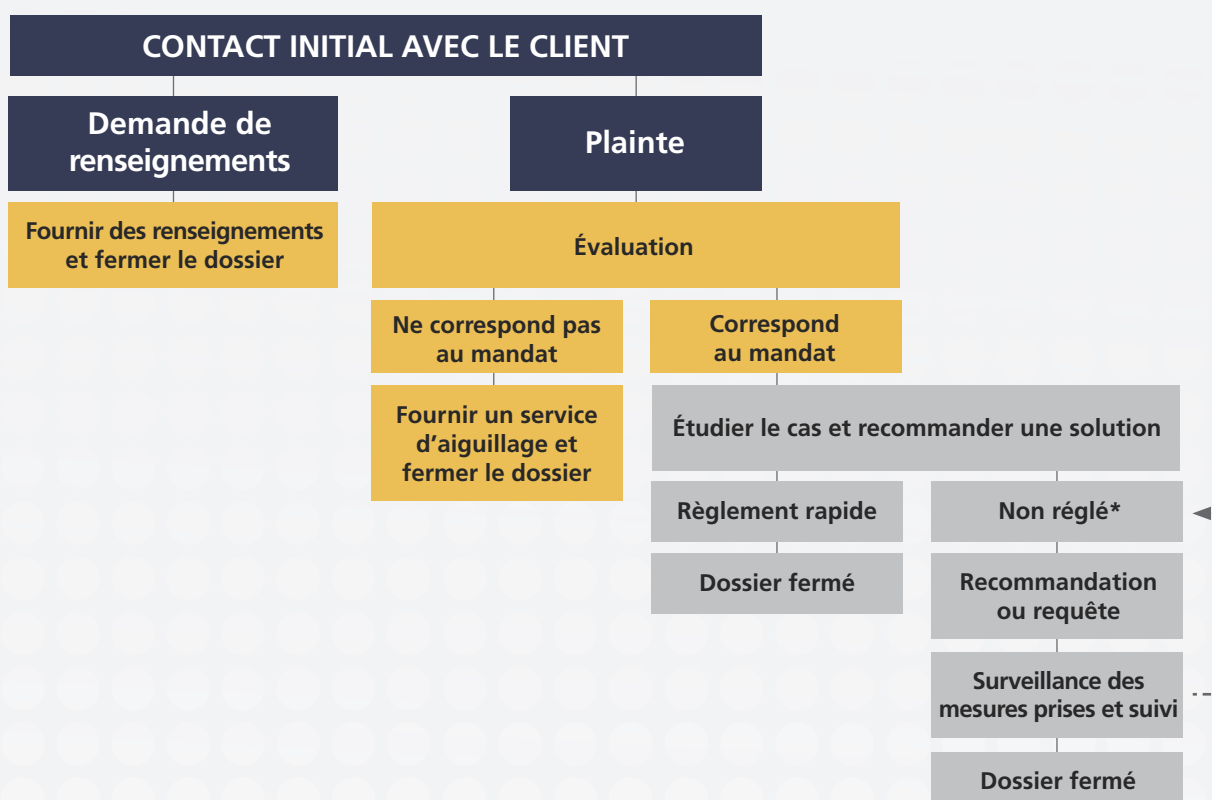
programmes, de façon à mieux appuyer les victimes d'actes criminels. Pour en savoir davantage sur les recommandations de l'ombudsman en 2015-2016, veuillez consulter la section intitulée Travailler pour toutes les victimes à la page 14.

GESTION DES CAS

Le BOFVAC suit un processus établi pour toutes les plaintes qu'il reçoit (voir le **diagramme 1**).

Conformément à la CCDV, les ministères, agences ou organismes fédéraux qui jouent un rôle dans le système de justice pénale doivent établir un mécanisme de dépôt de plaintes. Cette exigence pourrait modifier notre façon d'étudier les plaintes à l'avenir. Le Rapport annuel 2016-2017 du BOFVAC tiendra compte des changements apportés à notre mécanisme de gestion des cas.

Diagramme 1 : Processus de gestion des cas du BOFVAC



*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.

ÉCHANGES AVEC LES VICTIMES

Dans le contexte de son mandat, le BOFVAC reçoit les plaintes et les demandes de renseignements de victimes et d'autres Canadiens. Nous offrons aide et aiguillage et nous aidons à faire mieux connaître les programmes et les services fédéraux qui s'adressent aux victimes d'actes criminels.

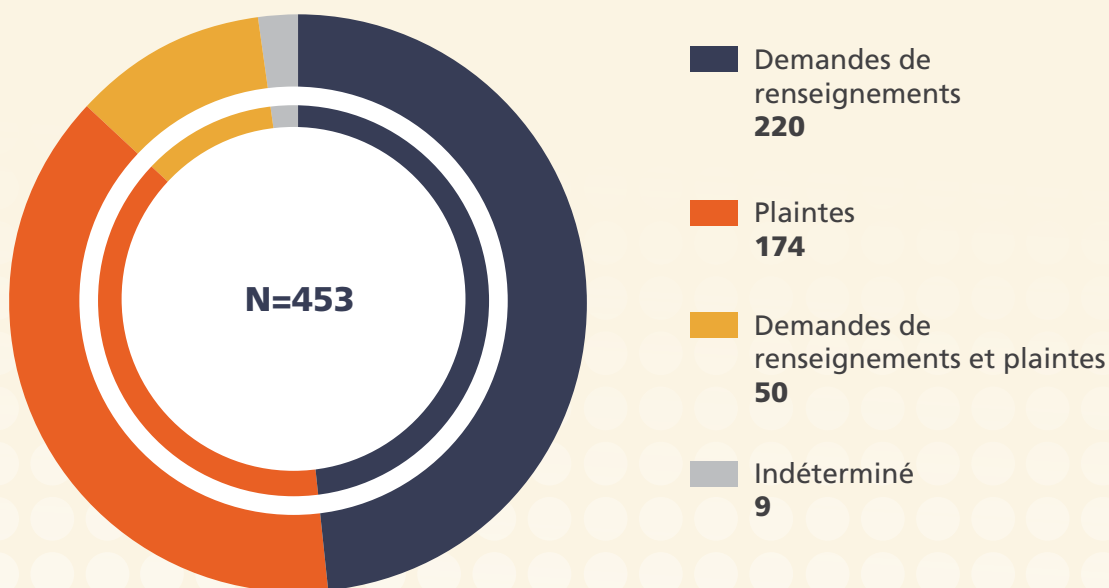
Le BOFVAC crée un dossier lorsque quelqu'un présente une demande de renseignements ou dépose une plainte. Chaque contact qui suit avec la même personne (c.-à-d., conversations de suivi, autres lettres ou appels téléphoniques) est consigné comme activité² dans le dossier initial jusqu'à ce que celui-ci soit fermé. Le même dossier peut indiquer plusieurs échanges ou « contacts » avec une même personne. Le BOFVAC a ouvert 453 dossiers en 2015-2016 comparativement à 546 en 2014-2015. Le nombre de dossiers ouverts a peut-être diminué, mais le nombre de contacts par dossier a augmenté, ce qui indique peut-être que les dossiers ouverts au cours de la dernière année étaient plus complexes³.

En 2015-2016, le BOFVAC a rouvert 44 dossiers qui ne figurent pas dans le nombre total de dossiers ouverts, mais qui représentent une somme de travail importante. Le Bureau rouvre un dossier lorsqu'une personne communique avec lui au sujet de la même question au cours du même exercice.

Le **diagramme 2** explique les catégories de dossiers que le BOFVAC a ouverts en 2015-2016. Une analyse annuelle des dossiers ouverts entre 2012-2013 et 2015-2016 révèle que le nombre de plaintes reçues a augmenté progressivement et que celui des demandes de renseignements présentées a diminué parallèlement.

Le BOFVAC a des contacts avec toutes sortes de personnes. Comme au cours des années précédentes, les demandes de renseignements et les plaintes présentées au BOFVAC en 2015-2016 provenaient en majorité de victimes. Environ 64 % des contacts provenaient directement des victimes d'actes criminels ou de membres de leur famille.

Diagramme 2 : Total des dossiers ouverts, selon le motif du contact (du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016)



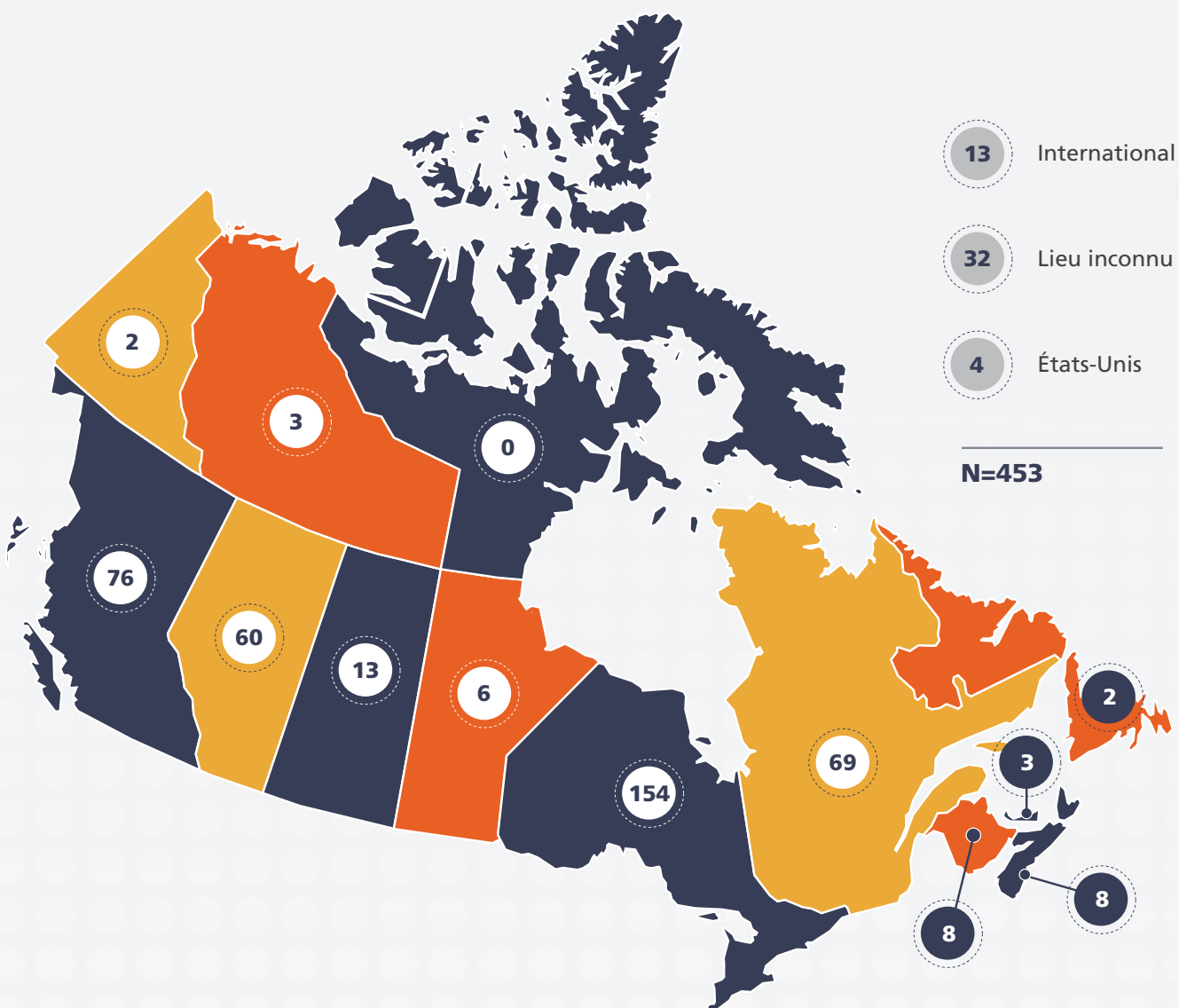
²Cette activité est saisie dans les « registres des activités » du BOFVAC pour chaque dossier.

³Le nombre est passé en moyenne de 5,6 contacts par dossier à 5,7.

Comme par les années passées, le BOFVAC est venu en aide à des Canadiens de toutes les régions du pays (voir le **diagramme 3**). Le pourcentage des dossiers par province et territoire demeure à peu près constant depuis l'ouverture du BOFVAC en 2007.

Ces chiffres reflètent en général les populations des provinces et des territoires. Comme au cours des années précédentes, environ 12 % des dossiers ont été ouverts en français.

Diagramme 3 : Total des dossiers ouverts, selon le lieu (du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016)

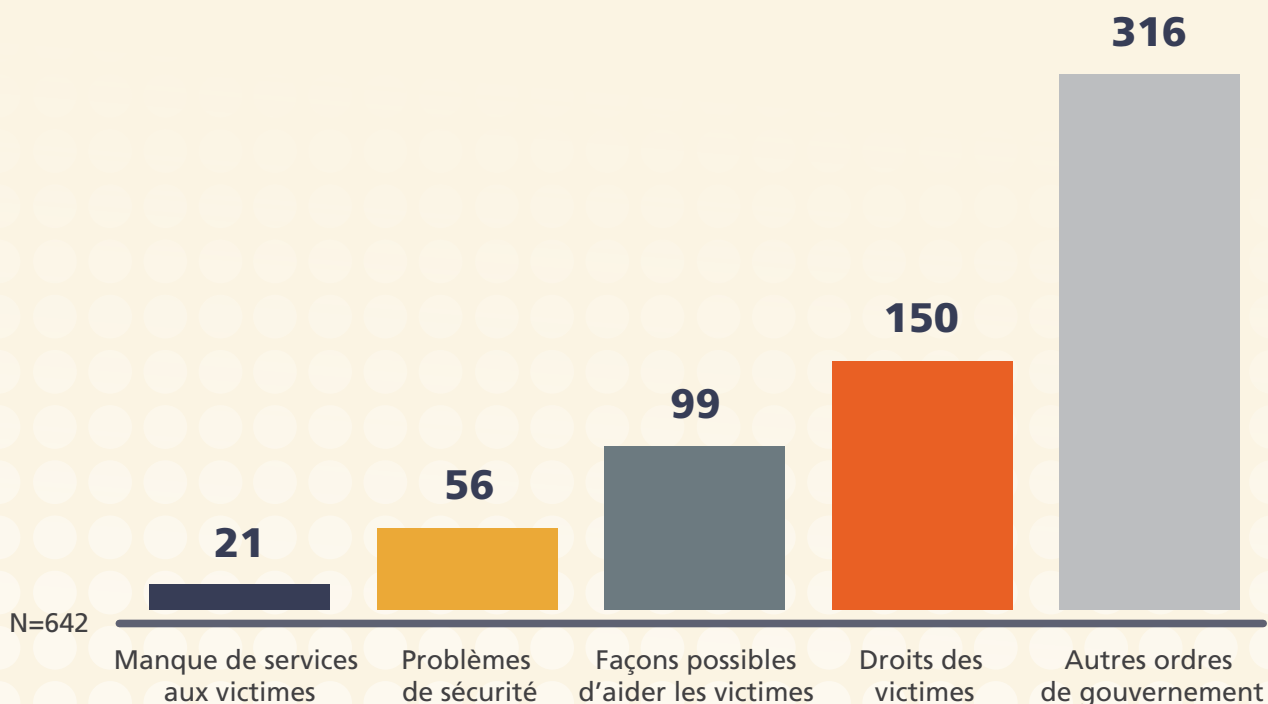


APPRENDRE DES VICTIMES

Nos échanges avec les victimes d'actes criminels ouvrent une fenêtre précieuse sur les enjeux et les défis auxquels elles font face. Cette information guide notre planification stratégique et nous aide à arrêter des priorités. Elle nous aide aussi à fournir les

meilleurs renseignements et à soumettre les meilleures recommandations possible au gouvernement fédéral. Le **diagramme 4** illustre les cinq sujets les plus courants soulevés par les personnes qui ont communiqué avec le Bureau en 2015-2016.

Diagramme 4 : Cinq principales questions au sujet desquelles le BOFVAC a aidé des personnes (du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016)



Notes :

1. Un même dossier peut porter sur de multiples questions.
2. À compter de l'exercice en cours, le BOFVAC exclut de la liste la catégorie « Rôle et mandat du BOFVAC » même s'il s'agit toujours d'un des sujets les plus populaires. Depuis la création du Bureau il y a neuf ans, on l'appelle rarement pour s'informer exclusivement à son sujet sans formuler de plainte ou demander de renseignements sur un autre sujet. L'élimination de ce sujet aidera le BOFVAC à cerner les enjeux plus pertinents soulevés par les victimes.

Manque de services aux victimes : Préoccupations relatives au manque de services disponibles pour les victimes.

Problèmes de sécurité : Demandes de renseignements au sujet des mesures qu'une personne peut prendre pour se protéger, ou préoccupations exprimées par les victimes d'actes criminels au sujet de la présence d'un contrevenant à proximité de leur foyer ou de leur lieu de travail.

Façons possibles d'aider les victimes : Demandes de renseignements sur les services, les programmes, le financement et d'autres formes d'aide aux victimes offerts par les municipalités et les gouvernements provinciaux et territoriaux et fédéral, ainsi que par des organisations non gouvernementales.

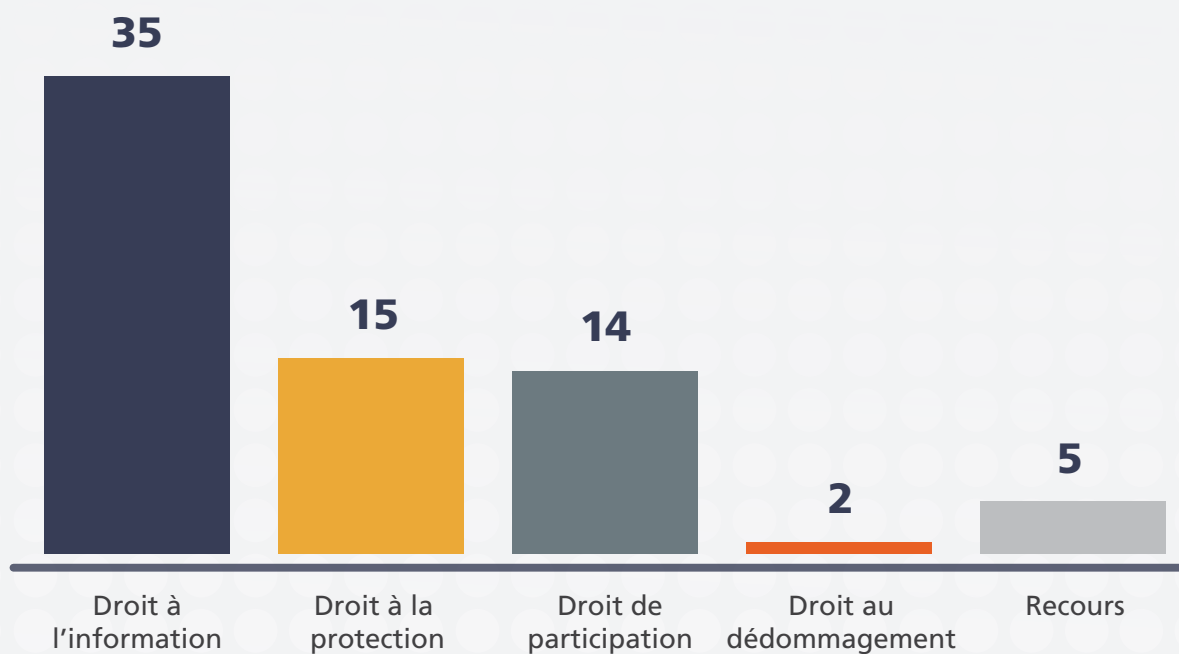
Droits des victimes : Demandes de renseignements au sujet des droits que la loi accorde aux victimes d'actes criminels au Canada.

Autres ordres de gouvernement : Préoccupations soulevées au sujet de questions qui relèvent de la compétence des provinces, des territoires ou des municipalités.

En 2015-2016, le BOFVAC a commencé à suivre les demandes de renseignements et les plaintes portant spécifiquement sur la Charte. Notre analyse indique que les victimes s'intéressaient le plus souvent à leur droit à l'information⁴ (voir le **diagramme 5**).



Diagramme 5 : Questions portant sur la *Charte canadienne des droits des victimes* au sujet desquelles le BOFVAC a fourni des renseignements ou de l'aide (du 23 juillet 2015 au 31 mars 2016)



Note : Un même dossier peut porter sur de multiples sujets.

⁴Le BOFVAC classe ces dossiers en fonction des droits énumérés dans la CCDV. Un dossier peut toutefois porter sur plusieurs aspects de la Charte. Même si le BOFVAC est déterminé à veiller à ce que ses données soient normalisées et uniformes, l'interprétation et la classification des dossiers sont subjectives.

**FAITS SAILLANTS DU CAS :
ACCÈS À L'AIDE FINANCIÈRE
AUX VICTIMES POUR ASSISTER
AUX AUDIENCES DE LIBÉRATION
CONDITIONNELLE**

Le gouvernement du Canada met de l'aide financière à la disposition des victimes admissibles qui souhaitent assister à des audiences de libération conditionnelle. Les victimes doivent demander l'aide financière et peuvent l'utiliser pour couvrir diverses dépenses, y compris les frais de déplacement et de séjour.

En décembre 2015, monsieur M. a communiqué avec le BOFVAC pour faire part de sa préoccupation au sujet d'un retard de l'aide financière qui lui permettrait d'assister à une audience de libération conditionnelle imminente. Selon monsieur M., le personnel du ministère de la Justice qui administre le Fonds d'aide aux victimes a dit que la paperasse était terminée et qu'un messenger lui livrerait son chèque. Afin de s'assurer de recevoir le chèque, monsieur M. s'est organisé pour être chez lui à la date prévue de livraison.

Monsieur M. a expliqué au BOFVAC qu'il n'a pas reçu le chèque à la date indiquée, ce qui a aggravé son anxiété et sa frustration. Monsieur M. a aussi déclaré au BOFVAC qu'il avait de la difficulté à communiquer avec le personnel du ministère de la Justice au sujet de son dossier.

Le BOFVAC a informé monsieur M. au sujet des mécanismes de dépôt de plainte établis conformément à la nouvelle CCDV. Avec son autorisation, le BOFVAC a communiqué avec le ministère de la Justice afin de faciliter la communication entre le programme et les victimes. Le Ministère a répondu le jour même en fournissant la chronologie de la demande de financement de monsieur M. et en indiquant que le personnel du ministère de la Justice communiquerait avec le client le jour même. Le ministère de la Justice a informé le BOFVAC plus tard au cours de la journée que le financement était approuvé et qu'un paiement urgent avait été envoyé par messenger. Monsieur M. a reçu le paiement le lendemain.



**FAITS SAILLANTS DU CAS : AIDER
LES VICTIMES À S'Y RETROUVER
DANS LE SYSTÈME DE JUSTICE
PÉNALE ET FACILITER LES
COMMUNICATIONS AVEC DIVERS
MÉCANISMES DE DÉPÔT DE PLAINTES**

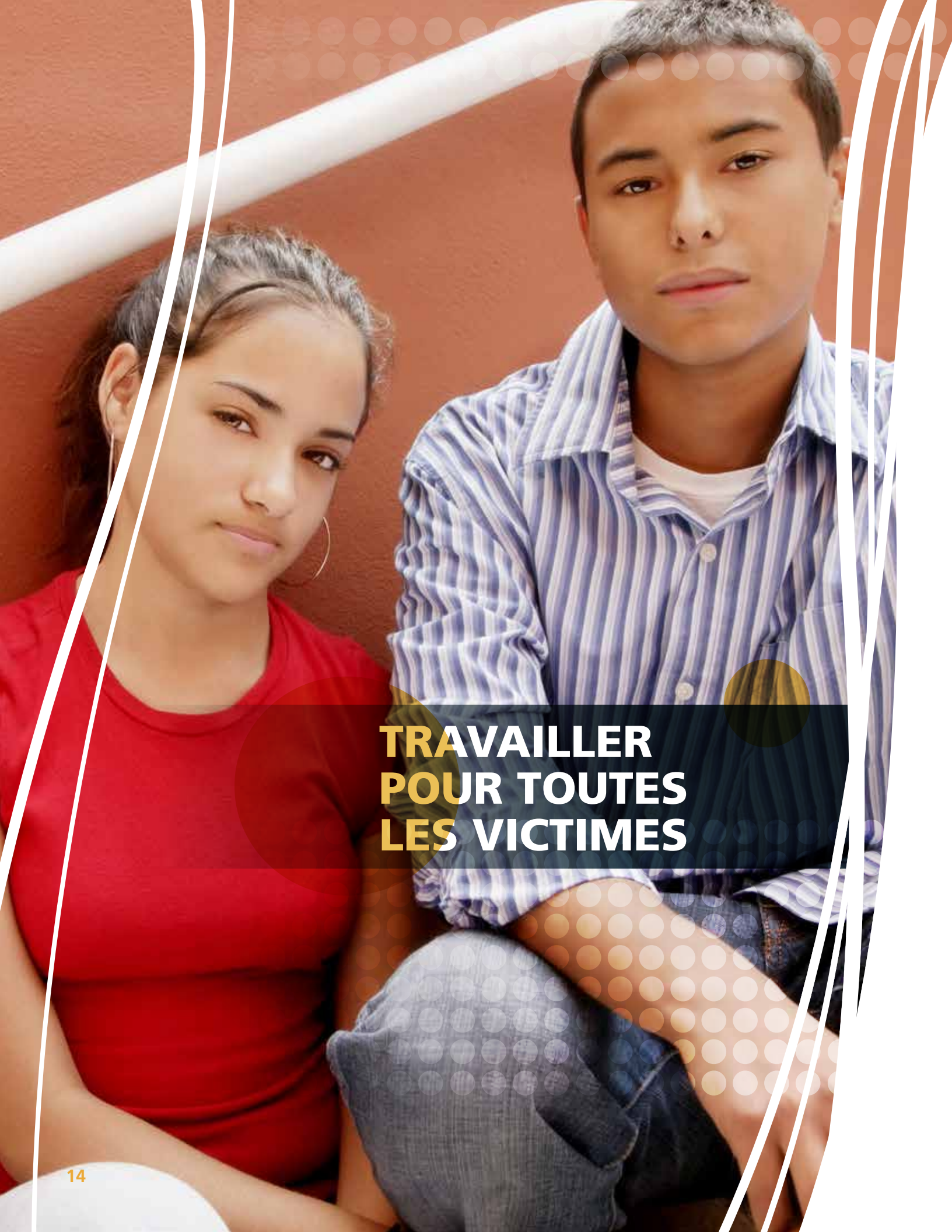
Le BOFVAC reçoit à l'occasion des plaintes de victimes d'actes criminels qui ont des préoccupations à l'égard de multiples agences fédérales. Dans un cas, monsieur Y., victime inscrite, a communiqué avec le BOFVAC pour lui faire part de nombreuses préoccupations au sujet d'une audience de libération conditionnelle à laquelle il a assisté avec sa personne de confiance. Sa préoccupation la plus pressante portait sur le fait que le Fonds d'aide aux victimes ne lui avait pas encore remboursé les dépenses engagées pour assister à l'audience.

Monsieur Y. était aussi préoccupé par un échange qui s'est produit avant l'audience lorsque lui et sa personne de confiance sont arrivés à l'établissement où devait avoir lieu l'audience. Ne sachant pas que monsieur Y. était la victime, un membre du personnel a formulé, au sujet du contrevenant, un commentaire que monsieur Y. et sa personne de confiance ont jugé offensant, insensible et troublant.

Enfin, monsieur Y. était troublé par le fait que l'audience a été retardée de deux heures à cause d'une erreur de réservation. C'est pourquoi monsieur Y. et sa personne de confiance ont dû quitter l'audience avant la fin pour reprendre leur vol. Ils ont par la suite raté le résultat de l'audience. Monsieur Y. était d'avis que le personnel du Service correctionnel du Canada (SCC) et de la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC) ne leur a pas facilité la vie, à sa personne de confiance et à lui-même pendant qu'ils attendaient. De plus, ils n'ont pas reçu de mise à jour et de renseignements supplémentaires au sujet du début de l'audience pendant cette période.

Le BOFVAC a informé monsieur Y. au sujet des processus de dépôt de plaintes établis conformément à la nouvelle CCDV. Comme il s'est retrouvé face à trois mécanismes distincts de présentation de plaintes, le BOFVAC a facilité l'exercice en aiguillant les plaintes de monsieur Y. vers les organismes compétents du SCC, de la CLCC et du ministère de la Justice. Monsieur Y. a déclaré au BOFVAC qu'il se sentait victimisé de nouveau parce qu'il devait suivre trois mécanismes distincts de dépôt de plaintes. Le BOFVAC a cerné la nature systémique de la question et, afin d'aider toutes les victimes à venir, il a recommandé aux dirigeants de Sécurité publique Canada d'établir un seul mécanisme fusionné de présentation de plaintes.





**TRAVAILLER
POUR TOUTES
LES VICTIMES**

En plus de collaborer avec chacune des victimes d'actes criminels, le BOFVAC étudie des enjeux importants et soumet au gouvernement fédéral des recommandations au sujet de modifications de lois, de politiques, de programmes ou de services afin de mieux appuyer et aider *toutes* les victimes d'actes criminels. De tels changements nationaux généraux aident en fin de compte toutes les victimes d'actes criminels au Canada.

Le BOFVAC doit :

- entreprendre des projets spéciaux (p. ex., mise en correspondance de données);
- effectuer des examens systémiques;
- cerner des enjeux et soumettre des recommandations au gouvernement fédéral;
- présenter des mémoires au gouvernement fédéral au cours d'exercices de consultation;
- formuler des commentaires et des recommandations au sujet de propositions législatives.

La section qui suit explique comment le BOFVAC a effectué ce travail en 2015-2016 afin de renforcer le système de justice pénale du Canada.

PROJET SPÉCIAL

Étude sur la mise en correspondance des données

Les données sur la victimisation au Canada sont réunies de temps à autre et leur portée est limitée. L'Enquête sociale générale (ESG) sur la victimisation⁵ produit une grande partie des données les plus utiles. Les résultats de l'enquête illustrent le vécu des victimes. Ils incluent à la fois les actes criminels signalés aux corps policiers et les incidents criminels qui ne le sont pas (c.-à-d., actes criminels non déclarés). Comme beaucoup d'actes criminels ne sont pas signalés aux services policiers pour diverses raisons, les données sur la victimisation autodéclarée contenues dans l'ESG sur la victimisation constituent

un complément essentiel aux statistiques sur le système judiciaire. Un défi de premier plan à relever réside dans le fait que l'ESG sur la victimisation est une enquête quinquennale⁶ : les statistiques sur la victimisation ne sont donc pas à jour. Les données déclarées aux services policiers sont utiles dans certains contextes, mais elles sont limitées à des actes criminels précis déclarés et ne tiennent pas nécessairement compte de toute l'expérience d'une victime.

Face à cette lacune des données, le BOFVAC a créé, en 2015-2016, un partenariat avec le Centre canadien de la statistique juridique de Statistique Canada pour entreprendre une étude sur la mise en correspondance des données. L'étude vise à cerner des besoins et des possibilités de recherche portant sur les victimes d'actes criminels. Elle vise aussi à définir des données possibles qui pourraient servir à mesurer les effets de la CCDV sur le système judiciaire. Le projet comporte deux volets :

- Volet 1 : Consulter les parties prenantes pour définir leurs priorités et leurs besoins généraux en recherche et en données portant sur les victimes d'actes criminels.
- Volet 2 : Définir des ensembles de données existants afin de déterminer les données actuellement produites et préciser comment les optimiser afin de répondre aux besoins en recherche.

L'étude sur la mise en correspondance des données produira un plan directeur sur la collecte, la production et la diffusion d'information et de données sur les problèmes des victimes et les services offerts dans le système de justice pénale dans toutes les administrations du Canada.

L'étude sur la mise en correspondance des données a été lancée en septembre 2015. On a tenu des consultations externes avec tout un éventail de services aux victimes et de parties prenantes entre novembre 2015 et février 2016. Nous attendons avec impatience le dévoilement du rapport final en 2017.

⁵La population cible est celle des Canadiens de 15 ans et plus. L'ESG sur la victimisation est la seule enquête nationale sur la victimisation autodéclarée qui produit des données pour les provinces et les territoires. Dans le cadre de l'enquête, on effectue aussi des entrevues dans les régions septentrionales du Canada.

⁶L'ESG sur la victimisation porte sur six thèmes différents : aidants naturels, familles, utilisation du temps, identité sociale, bénévolat et victimisation. Chaque thème est sondé en profondeur aux cinq ans.

EXAMEN SYSTÉMIQUE

Voici comment le BOFVAC définit un problème systémique :

Un problème qui a actuellement des répercussions négatives sur les victimes d'actes criminels et qui pourrait, s'il n'est pas cerné et réglé adéquatement, continuer d'avoir des répercussions négatives sur les victimes.

Le BOFVAC a toujours examiné les problèmes systémiques, mais il a officialisé en 2015-2016 le déroulement étape par étape du processus d'examen, y compris les délais d'exécution prévus et les niveaux d'examen. Après avoir mis au point le processus et élaboré les documents d'appui, il a rencontré ses partenaires ministériels et ses collègues du Ministère pour leur expliquer le processus et leur indiquer ce à quoi ils peuvent s'attendre si leurs programmes, services ou politiques font l'objet d'un examen. Le BOFVAC mène ses activités en fonction des principes applicables à un ombudsman, soit la neutralité et l'équité, et croit qu'il est utile à cet égard d'avoir recours à un processus clair et transparent.

En 2015-2016, le Bureau a terminé son premier examen systémique officiel à l'aide du modèle de production de rapports. Le rapport intitulé *Aide financière permettant aux victimes d'assister aux audiences de la Commission des libérations conditionnelles du Canada* peut être consulté sur le site Web du BOFVAC. Voici un résumé de l'examen.

Aide financière permettant aux victimes d'assister aux audiences de la Commission des libérations conditionnelles du Canada

L'examen a porté sur les communications déficientes ou tardives entre les victimes inscrites et les agents de programme, ainsi que sur les retards de paiement aux victimes de l'aide financière provisoire ou finale.

Il a évalué les étapes franchies pour résoudre ces problèmes. Après l'examen, l'ombudsman a formulé cinq recommandations. Le **tableau 1** les énumère et indique les réponses de la Direction générale des programmes de Justice Canada.



Tableau 1 : Aide financière permettant aux victimes d'assister aux audiences de la Commission des libérations conditionnelles du Canada

Thème	Recommandations du BOFVAC	Réponses de Justice Canada
Normes de service	Que le Centre de la politique concernant les victimes et la Direction générale des programmes de Justice Canada adoptent des normes de service raisonnables et mesurables quant au traitement des demandes d'aide financière des victimes qui veulent assister aux audiences de libération conditionnelle.	D'accord. Une base de données pangouvernementale devrait être mise en œuvre en 2017 donnant ainsi accès à plus de mesures relatives aux normes de service, ce qui permettra, par le fait même, d'avoir de meilleures normes.
Meilleure information	Que Justice Canada améliore l'information fournie en ligne ou sur papier concernant le programme d'aide financière pour les victimes voulant assister aux audiences de libération conditionnelle et que le Ministère décrive clairement le mécanisme de demande et explique comment et quand communiquer avec les agents de programme.	D'accord. La correspondance avec les victimes précisera clairement que celles-ci doivent fournir des reçus ou des factures pour que leurs dépenses soient remboursées. L'enregistrement de la ligne sans frais pour les victimes invitera les personnes qui appellent à laisser un message et leur indiquera à quel moment elles peuvent attendre un retour d'appel.
Formation du personnel et des gestionnaires	Que le personnel et les gestionnaires de la Direction générale des programmes reçoivent une formation continue sur les modifications apportées pour améliorer le service à la clientèle.	La Direction générale des programmes a communiqué le rapport du BOFVAC aux agents de programme. Le cas échéant, elle mettra à jour les étapes du processus et remettra une copie à chaque agent du document décrivant les étapes à franchir pour traiter chaque dossier et formuler une réponse.
Surveillance	Que les gestionnaires de la Direction générale des programmes passent en revue, dès qu'ils sont fermés, les dossiers de toutes les demandes d'aide financière remplies afin d'établir si elles ont été traitées en temps opportun et selon les bonnes procédures.	La Direction générale juge que l'examen de gestion des demandes remplies constituerait un fardeau pour le personnel et pourrait nuire à la prestation des services. Elle propose plutôt de continuer à rappeler aux employés la nécessité de traiter les demandes en temps opportun et de la bonne façon, de suivre les bonnes procédures, de tenir des registres ministériels et de veiller à ce que le client soit satisfait du service reçu. Elle rappellera également aux gestionnaires et aux agents que les victimes ont droit d'avoir recours au mécanisme de gestion des plaintes du Ministère.

Thème	Recommandations du BOFVAC	Réponses de Justice Canada
Production de rapports	Que la Direction générale présente au BOFVAC un rapport semestriel sur la mise en œuvre de ces recommandations et sur la qualité globale du service offert.	La Direction générale relève du ministre de la Justice. Toutefois, elle pourrait informer le BOFVAC des améliorations apportées à la prestation de services, comme de nouveaux modèles de lettre, les mises à jour du site Web, etc. Après avoir obtenu l'approbation de la haute direction, la Direction générale pourrait aussi communiquer les résultats concernant les normes de service.

PROBLÈMES RECENSÉS ET RECOMMANDATIONS SUBSÉQUENTES

Mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes exigé par la *Charte canadienne des droits des victimes*

La *Charte canadienne des droits des victimes* (CCDV) exige que les organismes fédéraux qui participent au système de justice pénale disposent d'un mécanisme de gestion des plaintes. Il y a donc de nombreux mécanismes du genre ayant chacun leurs propres critères d'admissibilité, formulaires de plainte et temps de réponse. Les victimes qui veulent se plaindre doivent communiquer avec le ministère ou l'organisme responsable. Si elles sont insatisfaites après avoir franchi toutes les étapes du processus, elles peuvent déposer une plainte auprès de n'importe quelle autorité qui a le mandat d'examiner les plaintes, comme le BOFVAC.

En 2015-2016, le BOFVAC a commencé à recevoir des plaintes des victimes à l'égard des nouveaux processus de gestion des plaintes. Les victimes ne savaient pas à qui s'adresser pour déposer une plainte. Elles ont également trouvé le processus complexe. Dans certains cas, la plainte d'une victime peut toucher plus d'un ministère. Les victimes ont informé le BOFVAC qu'elles ont dû dans ces situations présenter leur cas à maintes reprises sous divers formats et qu'il a été frustrant et déroutant de traiter avec de nombreuses personnes. Le BOFVAC a aidé les victimes s'y retrouver dans ces nouveaux processus de gestion des plaintes et a facilité le dépôt de plaintes par certaines victimes. Il est conscient que ce nouveau problème systémique a des répercussions néfastes sur les victimes d'actes criminels.

Recommandations

Au cours d'une réunion en personne, l'ombudsman a communiqué la rétroaction à l'égard du mécanisme de gestion des plaintes au personnel de l'honorable Ralph Goodale, ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile. Elle a aussi recommandé qu'un seul formulaire soit utilisé afin de faciliter le processus de gestion des plaintes pour les victimes d'actes criminels.

État de la situation

Le BOFVAC assurera un suivi à cet égard en 2017.

Droits des victimes au sein du système de justice militaire

Bien que la CCDV constitue une première étape de la reconnaissance des droits des victimes d'actes criminels au Canada, les droits prévus par cette loi ne s'appliquent pas aux victimes d'infractions qui font l'objet d'enquêtes et d'accusations en vertu de la *Loi sur la défense nationale*. Par conséquent, les victimes d'actes criminels parmi les militaires du Canada n'ont pas les mêmes droits ni le même accès à la même information que les victimes d'actes criminels dans le cadre du système civil de justice pénale.

Le 3 décembre 2015, l'ombudsman a écrit au ministre de la Défense nationale pour lui signaler cette disparité.

Recommandations

L'ombudsman a recommandé que le ministre de la Défense nationale dépose une loi modifiant la *Loi sur la défense nationale* afin d'accorder aux victimes dans le cadre du système de justice militaire les mêmes droits et privilèges que ceux prévus dans la CCDV.

État de la situation

Le 22 mars 2016, le ministre de la Défense nationale a écrit à l'ombudsman qu'il reconnaissait qu'il y avait une disparité en ce qui concerne les droits accordés aux victimes d'actes criminels dans le système de justice militaire. Il a ajouté qu'il jugeait prioritaire de combler cet écart législatif et qu'il prévoyait travailler avec les responsables pour résoudre cette question dans les mois suivants.

Le BOFVAC continue de surveiller cette question.

Programme d'intervention proposé pour les victimes dans le cas d'incidents de victimisation massive ou de terrorisme

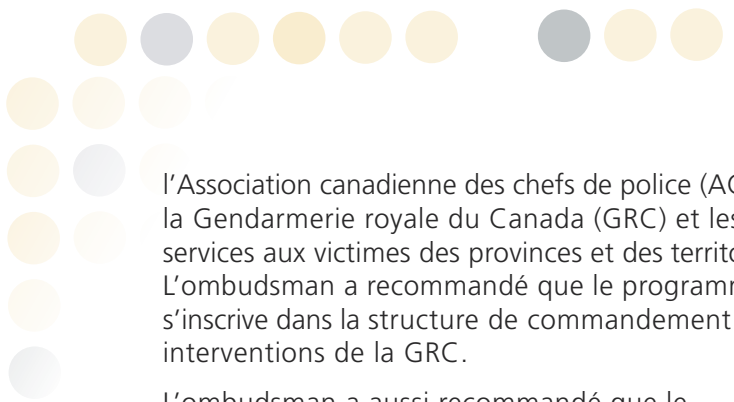
Dans le contexte mondial actuel, il est malheureusement de plus en plus question d'incidents de victimisation massive ou de terrorisme. Il peut s'agir de tireurs fous, d'attaques terroristes ou d'autres situations d'urgence.

Alors que le Canada est aux prises avec ce problème, le BOFVAC reconnaît l'importance de veiller à ce que les besoins et les préoccupations des victimes soient entendus et traités.

Recommandations

L'ombudsman a proposé que le gouvernement fédéral crée un programme d'intervention spécialisé pour les victimes auquel participerait Sécurité publique Canada (SPC), de concert avec





l'Association canadienne des chefs de police (ACCP), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et les services aux victimes des provinces et des territoires. L'ombudsman a recommandé que le programme s'inscrive dans la structure de commandement des interventions de la GRC.

L'ombudsman a aussi recommandé que le programme comporte les éléments suivants :

- **Recherche et élaboration de politiques.** Recenser les pratiques exemplaires et les leçons apprises dans les interventions auprès des victimes au Canada et à l'étranger. Élaborer des politiques tenant compte des constatations des recherches.
- **Formation spécialisée afin de créer un bassin de « spécialistes de la victimisation » accrédités.** Sélectionner des prestataires de services aux victimes déjà en poste et les former pour intervenir dans les cas de pertes et de victimisation massives. Choisir des travailleurs de la GRC et des services de police provinciaux, territoriaux et municipaux.

- **Appui et consultation.** Assurer un appui direct aux services de police et à tous les ordres de gouvernement dans le cadre d'incidents de victimisation massive ou d'attaques terroristes. Veiller à ce que les politiques et les plans tiennent compte des besoins des victimes. Consulter les victimes pour établir des plans.

Le programme d'intervention spécialisé pour les victimes accroîtrait la préparation civile à l'égard des cas de victimisation massive et augmenterait la résilience des Canadiens après ces incidents. Il créerait aussi une norme plus élevée et uniforme en matière d'intervention auprès des victimes dans toutes les administrations au Canada.

État de la situation

Le BOFVAC continue d'examiner cette proposition avec SPC, l'ACCP et la GRC.



MÉMOIRE AU GOUVERNEMENT DANS LE CADRE DE SES CONSULTATIONS

Processus préalable visant la conception de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées

Le 8 décembre 2015, le gouvernement du Canada a annoncé le lancement d'une enquête nationale pour faire la lumière sur le nombre disproportionné de femmes et de filles autochtones assassinées et disparues. De décembre 2015 à la mi-février 2016, le gouvernement a rencontré les familles des victimes. Il a aussi mis en ligne un sondage pour recueillir de l'information auprès d'un vaste éventail d'intervenants et de la population en général sur la conception de l'enquête nationale. L'ombudsman a soumis un mémoire en ligne dans le cadre de ce sondage.

Recommandations

L'ombudsman, qui soutient depuis longtemps la demande pour une enquête nationale, a présenté les considérations et recommandations suivantes :

- La participation des familles des victimes, des survivantes et des communautés est de la plus haute importance. L'enquête nationale doit mettre en œuvre des mesures visant à assurer une représentation diversifiée et à traiter des barrières potentielles à la participation. Par exemple, l'enquête nationale devrait offrir la possibilité d'y participer de façon anonyme. Elle devrait offrir des accommodements afin de protéger la vie privée des personnes et de réduire au minimum leur exposition publique.
- L'enquête nationale devrait intégrer les 10 principes soulignés dans la *Déclaration canadienne de 2003 des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité*. En outre, lorsqu'il y a lieu, l'enquête nationale devrait tenir compte des droits et des protections de la CCDV.
- L'enquête nationale devrait traiter des causes fondamentales spécifiques qui sous-tendent les cas de femmes et de filles autochtones assassinées et disparues, et des questions plus larges qui touchent à la violence et à la victimisation des femmes autochtones.
- Bien qu'elle soit en faveur de l'enquête nationale, l'ombudsman reconnaît également le besoin de mettre en place des mesures immédiates et concrètes. À ce titre, elle a demandé la divulgation publique des mesures à l'égard de la victimisation continue des femmes et des filles autochtones, ainsi que des évaluations et résultats pertinents. Cela comprend des mesures dans le cadre du *Plan d'action pour contrer la violence familiale et les crimes violents à l'endroit des femmes et des filles autochtones* du gouvernement.
- Il serait utile de créer un plan d'action national soulignant toutes les recommandations, responsabilités, sources de financement et tous les échéanciers.

État de la situation

Le gouvernement fédéral a affiché des sommaires des rencontres en personne avec les familles des victimes sur le site Web d'Affaires indiennes et du Nord Canada.

En date du 31 mars 2016, le gouvernement fédéral n'avait pas encore publié un sommaire de la consultation en ligne.

RECOMMANDATIONS SUR LES PROPOSITIONS LÉGISLATIVES

Étude du Sénat du Canada portant sur les retards dans le système de justice pénale

En janvier 2016, le Sénat du Canada a autorisé le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles à étudier les retards dans le système de justice pénale. L'ombudsman a comparu devant le comité le 24 mars 2016 pour faire rapport de la façon dont les retards affectent les victimes d'actes criminels. L'ombudsman a recommandé le renforcement des droits des victimes et de leurs services d'aide pour réduire les retards et améliorer la satisfaction générale des victimes envers le système de justice pénale.

Recommandations

L'ombudsman a recommandé des mesures dans deux domaines afin de réduire les retards dans le système de justice pénale et d'alléger le fardeau pour les victimes :

- **Utilisation élargie de la technologie pour tenir les victimes au courant.** L'ombudsman a fait valoir qu'au Canada, la transmission d'avis électroniques ou en ligne pour les victimes n'est disponible que dans le système correctionnel et celui des libérations conditionnelles. L'ombudsman a suggéré la création d'un système intégré en ligne de manière à ce que de multiples professionnels de la justice pénale puissent télécharger des renseignements sur les procédures à divulguer aux victimes. Il est plus probable que les victimes qui sont informées à un stade précoce de leurs droits, de ce à quoi elles peuvent s'attendre des procédures et de ce qui est attendu d'elles participent à titre de témoin dans les procédures. En outre, les procureurs de la Couronne trouveront plus facile de soumettre des preuves, et il y aurait beaucoup moins d'ajournements pour permettre aux victimes d'invoquer leurs droits.

- **Services complets de soutien aux victimes.**

Selon les conclusions d'un projet pilote au Royaume-Uni, l'ombudsman a noté qu'un meilleur soutien aux victimes peut augmenter l'efficacité du système de justice pénale. Le projet pilote prévoyait :

- » l'offre aux victimes et aux témoins d'un point de chute unique pour leur cause;
- » une évaluation complète de leurs besoins pour cerner les exigences précises en matière de soutien, soulignant les domaines de préoccupation;
- » des agents des services d'aide aux témoins pour orienter les personnes au cours du processus de justice pénale et pour coordonner des services d'aide;
- » l'examen continu des besoins des victimes et des témoins tout au long de la cause;
- » de meilleures communications et prises de contact.

Une évaluation indépendante du projet pilote au Royaume-Uni a mis en lumière :

- » une participation rehaussée parmi les témoins au processus de justice pénale;
- » moins d'ajournements de procédures en raison de difficultés liées aux témoins;
- » davantage de procès où le défendeur a présenté un plaidoyer tardif de culpabilité.

L'ombudsman a conclu que ces réformes pratiques pourraient résoudre le problème des délais dans le système canadien de justice pénale, et qu'elles seraient avantageuses pour les accusés, les victimes, les professionnels de la justice pénale et la société dans son ensemble.

État de la situation

Le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles poursuit son étude de ces questions.



**CRÉATION DE PARTENARIATS
ET SENSIBILISATION ACCRUE**

Le BOFVAC interagit le plus possible avec des organismes qui travaillent avec des victimes d'actes criminels afin d'accomplir son mandat, de nouer des relations et d'accroître la sensibilisation.

COLLABORATION AVEC DES INTERVENANTS

Les activités de 2015-2016 en matière de sensibilisation comprenaient des rencontres avec :

- des centaines de victimes d'actes criminels;
- des organismes de services aux victimes;
- des défenseurs;
- des membres du personnel de la justice pénale;
- les services de police.

Les représentants du BOFVAC ont également participé à des conférences, des symposiums et des commémorations partout au Canada, aux États-Unis et en Europe afin d'échanger des renseignements et de rehausser la sensibilisation à l'égard :

- du BOFVAC et de ses travaux;
- des programmes et services que le gouvernement fédéral offre aux victimes d'actes criminels;
- des droits des victimes;
- des pratiques émergentes dans le domaine des droits des victimes.

Les faits saillants de conférences auxquelles l'ombudsman a participé en 2015-2016 comprennent :

- La Conférence de l'ONU sur les droits de la personne des victimes du terrorisme, tenue au siège des Nations Unies à New York le 11 février 2016. L'ombudsman a animé une des séances de la conférence et a contribué aux discussions. L'ombudsman a mis l'accent sur le besoin de soutenir les victimes de terrorisme et leur famille.
- La conférence annuelle « Victim Support Europe 2016 » tenue dans le Muntgebouw à Utrecht, aux Pays-Bas, le 25 mai 2016. Le thème de la conférence était [TRADUCTION] « Amener le soutien aux victimes au prochain niveau : relation et engagement ».
- Rencontre des procureurs de la Couronne de l'Ontario sur le sujet de la violence sexuelle.
- Réinventer la justice pénale : Le huitième symposium national, tenu à Montréal les 22 et 23 janvier 2016.

SITE WEB :

www.victimesdabord.gc.ca

Nous continuons d'améliorer et d'ajouter du contenu sur notre site Web afin d'offrir plus de renseignements aux victimes d'actes criminels et à tous les Canadiens au sujet des travaux du BOFVAC, des droits des victimes et des programmes et services offerts aux victimes. Le site Web a enregistré plus de 29 000 visites en 2015-2016. La plupart des visiteurs recherchaient des renseignements sur les droits des victimes et les services offerts aux victimes.

Depuis son lancement, les visites sur le site Web du BOFVAC ont habituellement augmenté de façon constante. Toutefois, en 2015-2016, les visites sur le site Web ont reculé d'environ 20 % par rapport à l'année précédente. Cela découle probablement de notre incapacité à tenir notre campagne de recherche Google par mot-clé au cours de l'élection fédérale, pendant laquelle toute publicité est interdite.

MÉDIAS SOCIAUX : Twitter

En 2014, le BOFVAC a créé un compte Twitter. En 2015-2016, nous avons publié des gazouillis sur les sujets suivants :

- le mandat du BOFVAC;
- la façon dont le BOFVAC aide les victimes;
- des informations et ressources pour les victimes;
- les événements à venir (p. ex., la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels de 2015);
- les organismes qui aident les victimes d'actes criminels.

En 2015-2016, nous avons attiré 159 nouveaux abonnés à notre fil, augmentant le nombre total de nos abonnés à 409. Notre pseudonyme Twitter est le suivant : @OFOVC_BOFVAC.

RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Le BOFVAC interagit avec les médias d'information afin de rehausser la sensibilisation du public envers les questions liées aux victimes et envers leurs besoins, et pour promouvoir le soutien envers des mesures d'aide. L'ombudsman est demeurée disponible pour des entretiens avec les médias tout au long de l'année.

A man with short dark hair, wearing a red and black plaid button-down shirt over a grey t-shirt, stands in a warehouse. He is holding a pair of white gloves in his right hand. The background shows industrial shelving with boxes. The image is framed by white curved lines and has a pattern of semi-transparent circles at the top and bottom. A semi-transparent dark rectangle contains the text.

FAITS SAILLANTS OPÉRATIONNELS ET FINANCIERS

OPÉRATIONS

Le BOFVAC est une activité de programme sans lien de dépendance de Justice Canada. Le BOFVAC partage des services administratifs (p. ex., la gestion de l'approvisionnement et des ressources humaines) avec Justice Canada pour maintenir des efficiences en matière de coûts et d'opérations.

Au sein de l'architecture d'alignement des programmes de Justice Canada (2015-2016), le BOFVAC contribue au soutien et à la réalisation du résultat stratégique 1 : un système de justice canadien équitable, adapté et accessible.

Puisque l'ombudsman fait directement rapport au ministre de la Justice, le BOFVAC n'est pas inclus dans le cadre de gouvernance de Justice Canada.

Certains renseignements au sujet du BOFVAC figurent dans le Rapport sur les plans et priorités de Justice Canada et dans son rapport ministériel sur le rendement. Toutefois, en ce qui a trait à l'analyse du rendement, ces documents aiguillent les lecteurs vers le rapport annuel du BOFVAC.

Le BOFVAC emploie neuf personnes à temps plein qui soutiennent trois unités :

- Gestion des cas;
- Politique et recherche;
- Communications.

FINANCES

Tableau 2 : Sommaire des dépenses réelles (du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016)

	RÉELLES (\$)
Salaires et traitements	918 071
Information et communications	70 661
Formation et cotisations professionnelles	8 287
Services professionnels et spéciaux	60 871
Services juridiques	8 373
Services de traduction	23 180
Autres services	29 318
Location	4 075
Services publics, matériaux et fournitures	3 044
Acquisition de machines et de matériel	720
Déplacements et réinstallation	46 764
Autres	3 061
Total des dépenses du BOFVAC	1 115 554
Coûts ministériels (contrôlés par l'administration centrale)	90 041
Total des dépenses de Justice Canada	1 205 595

Remarque : Services publics et Approvisionnement Canada a acquitté les frais d'occupation et de maintien des bureaux du BOFVAC.

A woman with long, light brown hair is shown in profile, looking towards the left. She is wearing a dark, textured jacket. The image is overlaid with a dark, semi-transparent area in the center. This area contains the text 'PROCHAINES ÉTAPES' in a bold, sans-serif font. The word 'PROCHAINES' is in yellow, and 'ÉTAPES' is in white. There are also decorative elements: a grid of small, light-colored circles at the top and bottom, and two large, overlapping circles (one dark brown, one yellow) behind the text. The entire image is framed by white, curved lines on the left and right sides.

PROCHAINES ÉTAPES

Alors que s'achève l'année 2015-2016, nous avons hâte de poursuivre nos travaux avec nos partenaires et collègues fédéraux et non gouvernementaux afin de rehausser l'expérience des victimes.

En 2017, le BOFVAC :

- continuera d'augmenter la sensibilisation à la CCDV et aux nouveaux droits des victimes au Canada;
- fera le suivi de la mise en application de la CCDV;
- continuera de travailler avec nos partenaires fédéraux et de partager la rétroaction que nous recevons des victimes en matière d'amélioration des processus et des services qui ont été créés au soutien de la CCDV et pour répondre aux besoins des victimes;
- s'assurera que la voix des victimes est entendue alors que le gouvernement du Canada travaillera à la réalisation de son nouveau mandat;
- formulera des recommandations dans le cadre de consultations publiques, d'audiences de comités parlementaires, de tables rondes et d'autres forums.

Nous avons hâte de travailler avec toutes les personnes qui participent à l'élaboration et à l'application des lois, des politiques, des programmes et des services fédéraux qui touchent les victimes. En adoptant une approche axée sur les victimes, nous pouvons nous assurer que les victimes d'actes criminels au Canada sont mieux informées, prises en compte, protégées et soutenues.

