



Gouvernement du Canada

Government of Canada

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

Office of the Federal Ombudsman
for Victims of Crime

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



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

Rapport annuel 2009-2010

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 : victimessdabord@ombudsman.gc.ca

Site Web : www.victimessdabord.gc.ca

© Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, 2010

N° de catalogue : J80-2010

ISBN : 978-1-100-52319-4

Table des matières

MESSAGE DE SUE O'SULLIVAN, OMBUDSMAN FÉDÉRALE DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS	2
MESSAGE DE STEVE SULLIVAN, OMBUDSMAN CHARGÉ DE L'EXERCICE 2009-2010	3
BOFVAC — UNE VOIX POUR LES VICTIMES	6
Mandat	6
Travail direct auprès des victimes	7
Services du BOFVAC destinés aux victimes	7
Parler aux victimes	8
Apprendre des victimes	10
Études de cas	11
SENSIBILISATION ET ÉTABLISSEMENT DE PARTENARIATS	13
Liaison	13
Pour élargir la portée	15
Site Web	15
Relations avec les médias	17
PROGRÈS VERS UN CHANGEMENT POSITIF	18
Rapports spéciaux	18
• <i>Chaque image, chaque enfant</i>	18
• <i>Pour un plus grand respect des victimes dans la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition</i>	20
Recommandations formulées en 2009-2010	21
Mises à jour sur les recommandations antérieures	26
RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE	28
Points saillants	28
ANNEXE : LISTE DES DIAGRAMMES	29

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

Tout au long de ma carrière au sein de services de police, j'ai vu de première main l'effet dévastateur que la criminalité peut avoir sur les victimes et leur famille. Au fil des années, il est devenu évident que même si toutes les victimes ont des besoins différents, presque toutes ont en commun le désir d'être tenues au courant et d'être entendues.

Voilà pourquoi je suis si fière d'avoir été nommée ombudsman fédérale des victimes d'actes criminels et, surtout, de me voir confier l'importante responsabilité de donner une voix aux victimes.

En collaboration avec les victimes qui communiquent avec nous, les ministères fédéraux qui les servent et les organisations de partout au Canada qui ont pour mission de venir en aide aux victimes, nous continuerons à trouver des façons de satisfaire aux besoins et aux préoccupations de ces dernières.

Je suis impatiente de m'attaquer au travail qui nous attend et de saisir la chance que nous avons de faire une différence.



Message de Steve Sullivan, ombudsman chargé de l'exercice 2009-2010

L'année qui vient de s'écouler a été, de loin, la plus fructueuse dans la courte histoire du Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC).

Nous avons continué d'aider directement les victimes qui ont des questions ou des plaintes. Nous avons aussi poursuivi l'élaboration de nouvelles recommandations réalistes à l'intention du gouvernement du Canada sur toute une gamme d'enjeux importants pour les victimes, y compris protéger les enfants contre l'exploitation sexuelle facilitée par Internet et assurer un plus grand respect et un soutien accru aux victimes d'actes criminels.

Le premier volet de notre travail, soit aider directement les victimes, est une partie importante de ce que nous faisons. Cette année, comme dans le passé, nous avons appuyé des victimes qui avaient l'impression de n'avoir nulle part ailleurs où s'adresser. Nous avons répondu à leurs questions et nous les avons aidées à trouver des ressources dans leur ville ainsi qu'à régler des plaintes qu'elles avaient concernant des organismes fédéraux. De plus, ce qui est tout aussi essentiel, nous les avons écoutées. Nous les avons comprises. Nous leur avons posé des questions et nous avons discuté avec elles des sujets qui leur importaient le plus.

C'est en raison de ces victimes et des renseignements que nous avons obtenus lors de discussions avec des représentants

d'organismes d'application de la loi et d'organismes d'aide aux victimes que j'ai décidé de faire bouger les choses dans deux domaines clés : l'exploitation sexuelle d'enfants facilitée par Internet et le renforcement des lois qui protègent et aident les victimes.

Nous avons donc publié cette année nos deux premiers rapports spéciaux : *Chaque image, chaque enfant* et *Pour un plus grand respect des victimes dans la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*.

Le rapport *Chaque image, chaque enfant* présente neuf recommandations au gouvernement fédéral sur la façon de lutter contre l'exploitation sexuelle d'enfants facilitée par Internet. C'est un problème qui, nous le savons, prend de l'ampleur à un rythme alarmant. En fait, selon certains rapports, il aurait quadruplé depuis 2003. Non seulement le volume de matériel augmente-t-il, mais les images deviennent de plus en plus violentes, et les enfants sont de plus en plus jeunes. *Chaque image, chaque enfant* a été produit à la suite de discussions avec un éventail d'intervenants importants bien au fait du dossier, par exemple des représentants d'organismes d'application de la loi et d'organismes sans but lucratif qui aident les jeunes victimes. Le rapport final renferme des recommandations réalistes, efficaces et bien pesées sur la façon dont le gouvernement pourrait modifier ses lois et ses politiques pour

doter les autorités des outils dont elles ont besoin pour arrêter les délinquants et sauver les enfants; pour mieux comprendre les répercussions de ces nouvelles formes d'exploitation sur les enfants; pour offrir un meilleur soutien aux enfants qui en ont été victimes; et pour diminuer l'ampleur du problème en mettant en œuvre des mesures qui contribueraient à réduire le nombre d'images en circulation.

Le rapport *Pour un plus grand respect des victimes dans la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* a été publié au mois de mars. Ce rapport exhorte le gouvernement fédéral à renforcer et à élargir les droits prescrits par la loi des victimes d'actes criminels. Il souligne le déséquilibre systémique entre les droits des délinquants et les droits des victimes sous le régime des lois fédérales, et présente 13 recommandations visant à rétablir l'équilibre. Le rapport insiste sur la nécessité de traiter les victimes avec compassion et respect; de les renseigner sur leurs droits et sur leur agresseur avant qu'elles en fassent la demande; de tenir compte du rôle important qu'elles doivent jouer dans les audiences de la Commission nationale des libérations conditionnelles; et de faire en sorte que le dédommagement ordonné par la cour soit versé.

À en juger par la couverture médiatique, la réaction des victimes et des intervenants, et les douzaines d'invitations à présenter les constatations issues de nos rapports partout au pays, il est clair que nos recommandations ont touché une corde sensible.

En plus de publier des rapports spéciaux, le BOFVAC a continué de faire pression en faveur de changements systémiques plus globaux, et je suis fier de dire que nous avons obtenu des résultats.

- En juin, nous avons recommandé que le gouvernement modifie ses lois pour obliger les fournisseurs de services Internet (FSI) à communiquer aux autorités policières des renseignements de base sur les abonnés dans les cas d'exploitation sexuelle d'enfants. C'est un problème que les autorités policières et les défenseurs des droits des victimes soulevaient depuis longtemps, et le Bureau est fier d'avoir uni sa voix à celle des autres intervenants qui faisaient pression en faveur d'un changement positif. Le même mois, le gouvernement a annoncé un projet de modifications législatives qui obligeraient les FSI à fournir ces renseignements lors d'enquêtes criminelles, y compris dans les cas d'exploitation d'enfants.
- En mars 2008, nous avons fait des recommandations visant le renforcement du Registre national des délinquants sexuels. Ces recommandations ont été prises en compte dans le projet de loi S-2 du gouvernement, la *Loi modifiant le Code criminel et d'autres lois (Loi protégeant les victimes des délinquants sexuels)*.
- Depuis sa création, le Bureau considère le dédommagement comme un enjeu prioritaire. C'est pourquoi nous avons formulé de nombreuses recommandations à ce sujet. Nous avons donc été heureux de constater que le dédommagement des victimes fait partie du projet de loi du gouvernement sur les crimes en col blanc, ainsi que des réformes de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*.

- Nous avons avisé le ministre de la Justice qu'il fallait sensibiliser davantage les juges aux problèmes des victimes. En 2009, le ministère de la Justice s'est engagé à financer un nombre accru de programmes d'éducation par l'intermédiaire de l'Institut national de la magistrature.
- Nous avons recommandé qu'un engagement plus ferme soit pris à l'égard de l'imposition et de la perception de suramendes compensatoires pour les victimes, et nous en avons parlé sur la place publique. Il s'agit d'une amende imposée aux délinquants qui, au bout du compte, contribue à financer des services essentiels destinés aux victimes. Le discours du Trône de 2010 a fait écho à nos recommandations relatives aux suramendes compensatoires pour les victimes en déclarant qu'elles deviendraient obligatoires.

En avril 2010, la Kids' Internet Safety Alliance (Kinsa) a honoré l'ombudsman en le nommant « Héros de la lutte » pour ses efforts infatigables dans la lutte pour la protection et le bien-être des enfants.



De gauche à droite : Bill Hutchison, président du conseil d'administration de Kinsa et président du Conseil consultatif d'i-Waterfront Toronto; Steve Sullivan, ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels; Terry Power, président de Randstad Canada; et Paul Gillespie, président et PDG de Kinsa.

Au terme de mon mandat, je suis satisfait de l'influence que nous avons eue sur la politique gouvernementale et de l'incidence que les changements apportés à celle-ci auront sur la vie des victimes. De plus, je me considère chanceux d'avoir tant appris des personnes que j'ai rencontrées et à qui j'ai parlé. Par ailleurs, je suis reconnaissant de l'aide que le BOFVAC a fournie aux personnes ayant été victimes d'un crime.

J'ai parlé récemment à une victime qui avait perdu un être cher à la suite d'un homicide. Elle m'a dit que notre intervention lui avait donné une lueur d'espoir, en lui permettant d'être plus productive et moins en colère. Cette rétroaction et l'effet que nous pouvons avoir sont exactement les raisons qui m'ont poussé à accepter ce rôle et à soutenir la création du BOFVAC. Au fil de l'évolution du Bureau, j'espère que son personnel n'oubliera jamais pour qui il travaille et, au bout du compte, qui il représente : les Canadiens victimes d'actes criminels.

Pour conclure, j'aimerais remercier les employés du BOFVAC et souligner leurs réalisations. Le succès du Bureau est en grande partie attribuable aux personnes remarquables avec lesquelles j'ai eu le privilège de travailler. La plupart des Canadiens ne voient jamais le travail sans relâche des fonctionnaires, mais je connais personnellement un petit groupe d'employés dévoués dont nous pouvons tous être fiers.

J'aimerais souhaiter le meilleur des succès à la nouvelle ombudsman et j'encourage les victimes qui communiquent avec le Bureau, ainsi que les intervenants et les médias, à lui offrir le même appui et la même collaboration dont j'ai bénéficié.

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 leur famille, en leur offrant une aide directe, en traitant leurs plaintes et en veillant à ce que le gouvernement fédéral s'acquitte de ses responsabilités envers elles.

Le Bureau aide les victimes directement, par l'intermédiaire de son service téléphonique sans frais d'aide aux victimes. De plus, sur le plan systémique, il fait pression pour que les politiques et les lois soient modifiées de manière à renforcer les droits des victimes.

Le mandat du BOFVAC porte exclusivement sur des questions qui relèvent de la responsabilité fédérale. Il est notamment chargé de :

- sensibiliser davantage le personnel chargé du système de justice et les responsables de l'élaboration des politiques aux besoins et aux préoccupations des victimes, ainsi qu'aux lois protégeant les victimes et aux 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.
- faciliter l'accès des victimes d'actes criminels aux programmes et aux services fédéraux, en leur fournissant des renseignements et des services d'aiguillage;
 - répondre aux plaintes des victimes 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;



Travail direct auprès des victimes

Services du BOFVAC destinés aux victimes

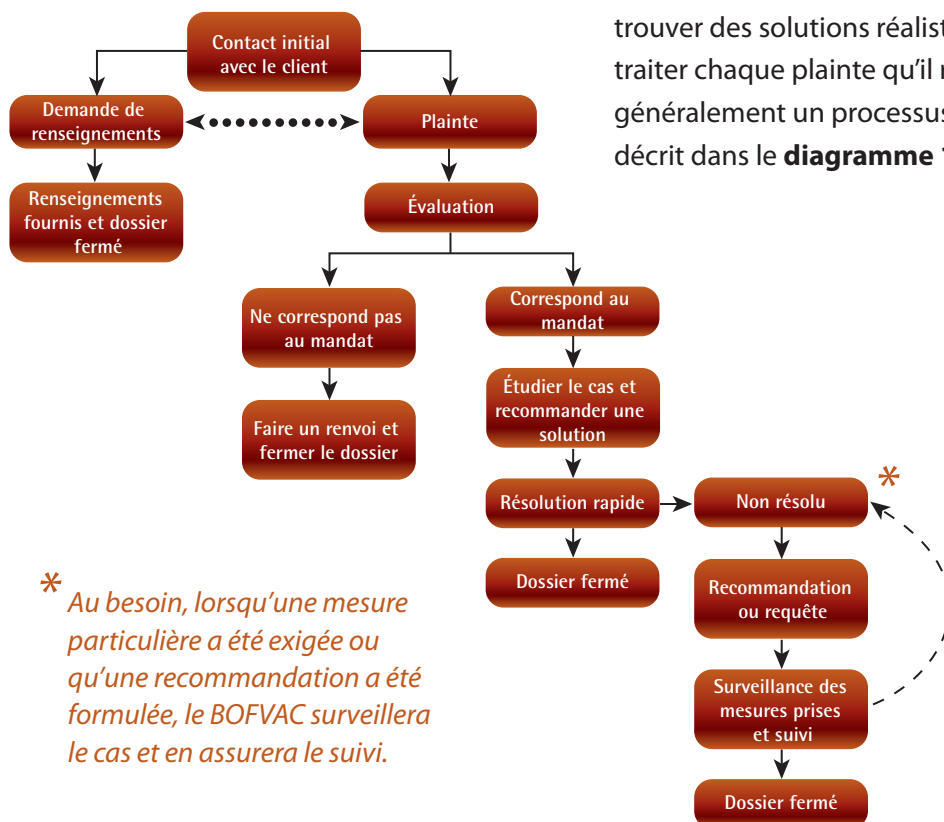
Le BOFVAC aide les victimes de deux façons : individuellement et collectivement.

- **Individuellement** — Le Bureau aide des victimes directement tous les jours, en répondant à leurs questions et en traitant leurs plaintes. Les victimes peuvent s'adresser au Bureau en appelant son service téléphonique sans frais d'aide aux victimes pour parler à un agent d'examen des plaintes bilingue, ou en communiquant par courriel, télécopieur ou courrier ordinaire.

- **Collectivement** — Le Bureau étudie des dossiers importants et fait des recommandations au gouvernement fédéral afin qu'il apporte des modifications à ses lois et ses politiques pour mieux soutenir les victimes d'actes criminels. Au bout du compte, les modifications globales effectuées 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 le mandat du Bureau, l'agent d'examen des plaintes de celui-ci lui communique le nom et les coordonnées des organismes qui seraient les mieux placés pour 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 Bureau suit généralement un processus établi, comme il est décrit dans le **diagramme 1**.

Diagramme 1.
Processus de gestion des cas du BOFVAC

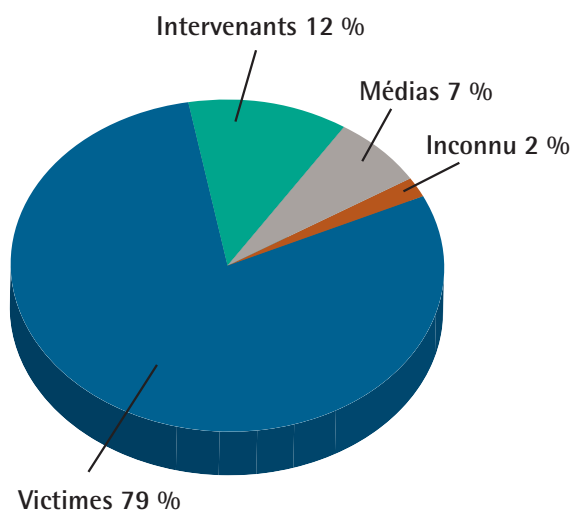


Parler aux victimes

À titre d'organisme relativement nouveau, le Bureau doit relever l'un de ses principaux défis, c'est-à-dire faire en sorte que les victimes connaissent le BOFVAC et les services qu'il offre. Le Bureau a continué de faire des progrès à cet égard en 2009-2010. Au cours de sa troisième année d'existence, le nombre de Canadiens qui communiquent avec le Bureau ne cesse d'augmenter. Plus précisément, le nombre de dossiers ouverts a augmenté de plus de 13 p. 100.

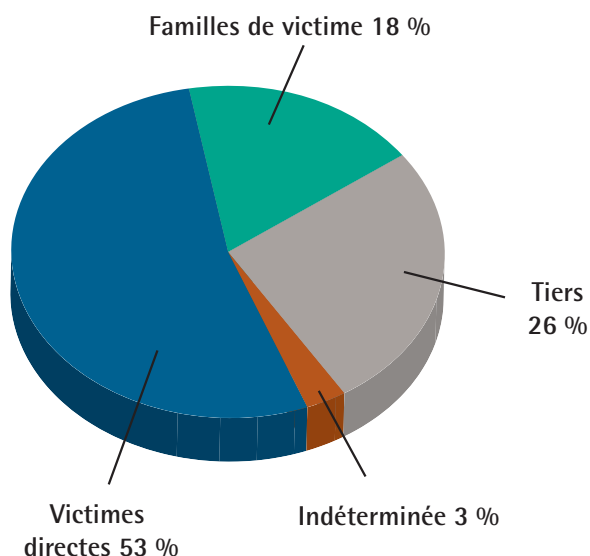
Comme le montre le **diagramme 2**, la plupart des Canadiens qui ont communiqué avec le BOFVAC sont des victimes (79 p. 100), puis des intervenants (12 p. 100) et des représentants des médias (7 p. 100).

Diagramme 2.
Dossiers ouverts du 1^{er} avril 2009 au
31 mars 2010, selon le type de contact
(Nombre de contacts : 474)



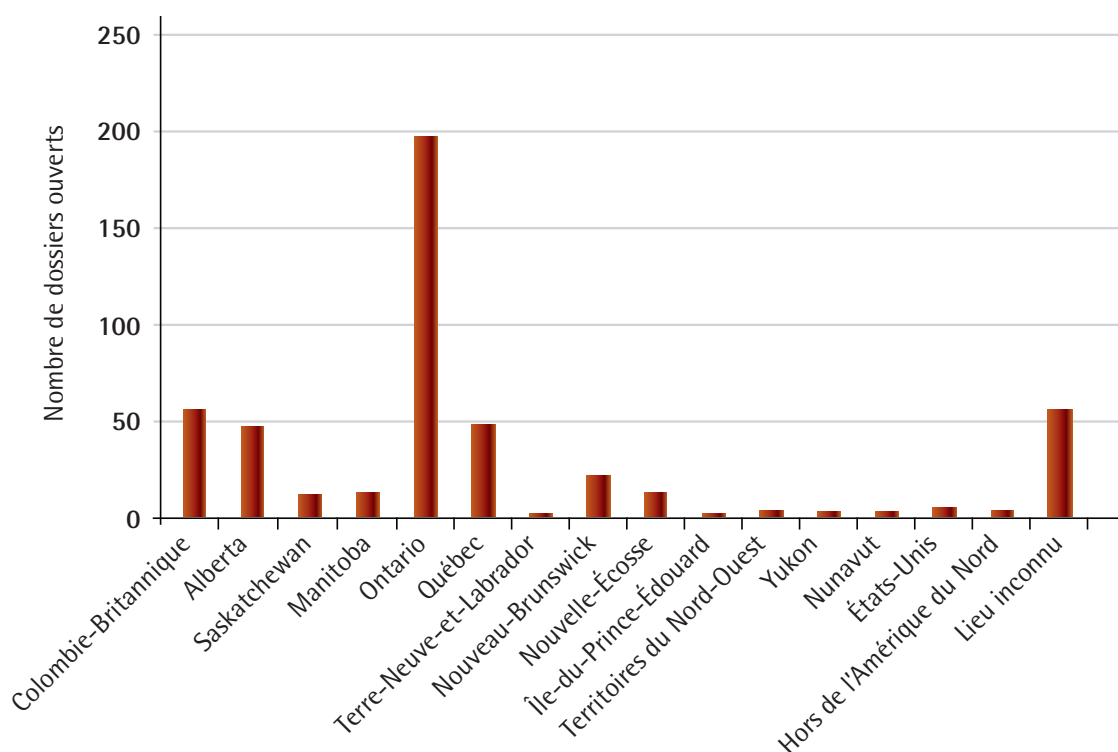
Quant aux personnes qui ont demandé l'aide du Bureau, le **diagramme 3** indique que la majorité d'entre elles sont toujours de la catégorie des victimes directes (53 p. 100). Les tiers constituent la deuxième catégorie de personnes qui communiquent le plus souvent avec le Bureau. Ce groupe comprend les défenseurs des droits des victimes et les intervenants qui appellent au nom d'une victime, ainsi que les partenaires fédéraux et provinciaux et d'autres personnes.

Diagramme 3.
Dossiers ouverts du 1^{er} avril 2009 au
31 mars 2010, selon la catégorie de personnes



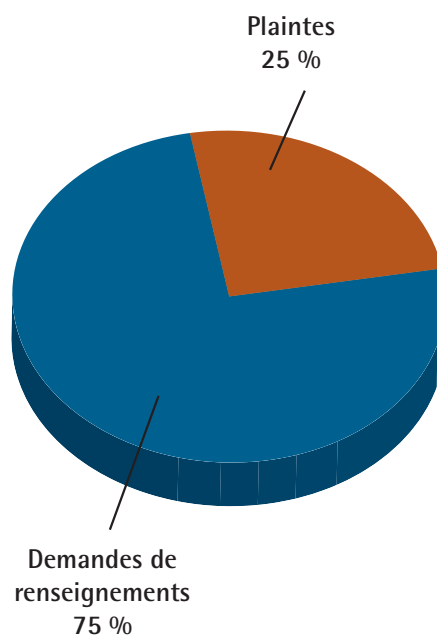
En 2009-2010, la portée géographique de l'aide fournie par le BOFVAC aux Canadiens a été plus grande que jamais. Comme le montre le **diagramme 4**, pour la première fois depuis la création du Bureau, des citoyens de toutes les provinces et de tous les territoires, y compris du Nunavut et du Yukon, ont communiqué avec son personnel.

Diagramme 4.
Dossiers ouverts du 1^{er} avril 2009 au
31 mars 2010, selon l'origine de la communication



Les demandes de renseignements demeurent la principale raison pour laquelle les Canadiens communiquent avec le BOFVAC. Cela témoigne des complexités du système de justice pénale et de l'importance du rôle que joue le Bureau pour aider et orienter les victimes. Le **diagramme 5** présente la ventilation des motifs de communication.

Diagramme 5.
Dossiers ouverts du 1^{er} avril 2009 au
31 mars 2010, selon le motif de la communication



Apprendre des victimes

Les contacts directs avec les Canadiens procurent au BOFVAC un aperçu inestimable des problèmes et des défis auxquels doivent faire face les victimes d'actes criminels. Cela permet au Bureau de sélectionner les enjeux prioritaires qui méritent une analyse plus approfondie puis, dans certains cas, de recommander des changements au gouvernement fédéral.

En 2009-2010, le Bureau a reçu le plus souvent des communications de la part de victimes et d'autres Canadiens qui voulaient en savoir davantage sur son rôle et son mandat. Bien que cela concorde avec les constatations faites en 2008-2009, il y a eu beaucoup de variations par rapport à l'année précédente quant aux principaux enjeux.

Exemples des types de plaintes qui pourraient se classer dans chaque catégorie

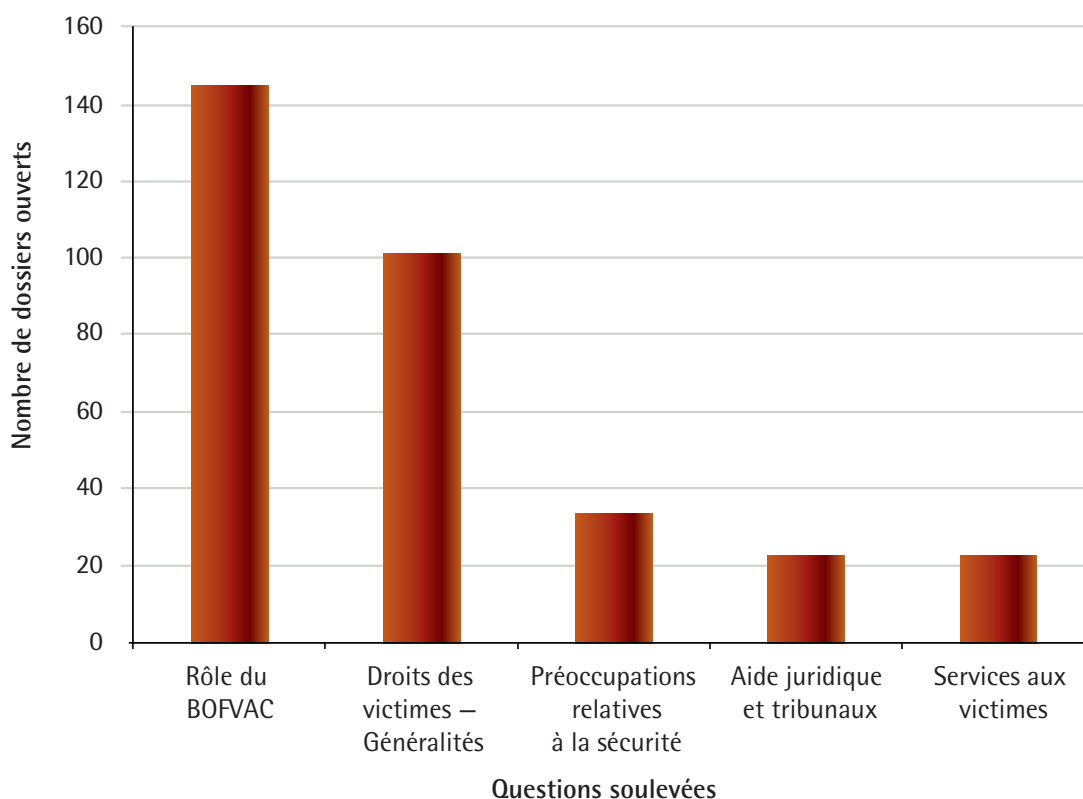
Rôle du BOFVAC : Les interlocuteurs voulaient se renseigner sur les activités du Bureau et l'aide qu'il offre, ou ils voulaient savoir comment déposer une plainte.

Droits des victimes — Généralités : Les interlocuteurs voulaient se renseigner sur leurs droits ou exprimer leur mécontentement à l'égard des droits accordés aux victimes du Canada.

Préoccupations relatives à la sécurité : Les interlocuteurs voulaient se renseigner sur les mesures à prendre pour se protéger; sur la proximité d'un délinquant de leur lieu de résidence ou de travail; ou sur la façon d'intervenir dans le procès d'un délinquant et de faire une déclaration de la victime.

Diagramme 6.

Cinq principales questions dont les victimes voulaient discuter lorsqu'elles ont communiqué avec le BOFVAC, du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010



Aide juridique et tribunaux : Les interlocuteurs voulaient obtenir des conseils ou de l'aide d'ordre juridique; ils voulaient se renseigner ou se plaindre au sujet des conditions d'admissibilité ou de l'accès à l'aide juridique; ou ils avaient des questions sur le processus judiciaire ou les obligations légales.

Services aux victimes : Les interlocuteurs voulaient poser des questions sur les services offerts aux victimes et la façon de les obtenir; se plaindre au sujet de services qui n'avaient pas répondu à leurs besoins; ou soumettre des demandes visant à améliorer les services aux victimes existants ou à en créer de nouveaux.

Études de cas

Lorsqu'on passe en revue les questions et les préoccupations les plus courantes des Canadiens, cela aide à comprendre les défis auxquels les victimes doivent faire face. Cependant, chaque cas est unique. Les exemples de cas génériques ci-dessous illustrent bien la complexité, la nature délicate et l'importance de chaque cas.

Cas n° 1

J. a communiqué avec le BOFVAC après avoir appris que le délinquant sexuel qui l'avait agressée et qui avait agressé ses deux sœurs allait bénéficier d'une libération conditionnelle totale et habiter directement derrière son lieu de travail.

J. était indignée parce qu'on n'avait pas pris en considération la proximité du délinquant et l'incidence du lieu de résidence de celui-ci sur sa sécurité personnelle et sa qualité de vie, surtout compte tenu de la probabilité très élevée qu'elle rencontre son agresseur.

Le Bureau a examiné le cas de la victime et a travaillé de concert avec le Service correctionnel du Canada, la Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC), l'agent de libération conditionnelle et des fonctionnaires fédéraux de la région pour résoudre la situation. Il a finalement été décidé que le délinquant ne serait pas transféré à la maison de transition en question et que la CNLC allait revoir les possibilités de placement du délinquant.

J. était extrêmement soulagée que la situation ait été résolue. Elle s'est dite reconnaissante de pouvoir s'adresser à un bureau comme le BOFVAC qui peut aider les victimes à régler leurs plaintes.

Cas n° 2

Les parents d'une victime d'homicide ont communiqué avec le BOFVAC pour se plaindre de la façon dont la Gendarmerie royale du Canada (GRC) avait traité l'appel de détresse initial relatif au meurtre de leur fils. Les parents étaient d'avis que si la GRC avait agi différemment, leur fils aurait peut-être survécu. Ils trouvaient également frustrant de ne pas pouvoir obtenir plus d'information sur l'enchaînement des événements ayant abouti au décès de leur fils.

L'ombudsman a rencontré la famille pour discuter de leurs préoccupations et il a ensuite écrit à la GRC et au ministre de la Sécurité publique pour réclamer leur aide au nom de la famille. La GRC a collaboré pleinement et a accepté de rencontrer la famille au terme d'un examen interne.

La famille a exprimé sa reconnaissance pour l'aide et le soutien que le BOFVAC lui a apportés.

*« Les contacts directs
avec les Canadiens
procurent au BOFVAC
un aperçu inestimable
des problèmes et des
défis auxquels doivent
faire face les victimes
d'actes criminels. »*



Sensibilisation et établissement de partenariats

Liaison

Dans sa troisième année, le BOFVAC a continué de faire connaître ses services et son mandat, en choisissant les possibilités de liaison susceptibles de maximiser sa capacité à joindre les Canadiens de la façon la plus efficace et rentable possible.

En 2009-2010, des efforts considérables ont été consacrés à la production et à la promotion des deux premiers rapports spéciaux du Bureau : *Chaque image, chaque enfant* et *Pour un plus grand respect des victimes dans la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*¹. Vu la complexité et la nature délicate des enjeux, cela représentait un défi de faire connaître les résultats de recherche et les recommandations contenues dans chaque rapport. Toutefois, les rapports ont manifestement touché une corde sensible. Ils ont tous deux fait l'objet d'une grande couverture médiatique et suscité des commentaires très positifs de la part de victimes et d'autres intervenants clés.

Le Bureau a aussi continué de jouer un rôle à titre de membre du comité organisateur de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels. Il a notamment aidé à planifier et à tenir un autre colloque réussi, comportant des ateliers informatifs et des discussions. Des membres du personnel étaient également sur place au colloque pour distribuer des documents du BOFVAC à des victimes et à d'autres participants, et pour répondre aux questions des Canadiens sur le Bureau et ses services.

En plus de communiquer avec les victimes, les intervenants et les médias, le Bureau a sensibilisé les parlementaires, en leur faisant part de recherches et de renseignements importants sur les besoins et les préoccupations des victimes.

Le Bureau a comparu devant plusieurs commissions parlementaires sur des sujets comme le fichier des personnes disparues et la banque de données génétiques, le Registre national des délinquants sexuels et le renforcement des droits des victimes au Canada. L'ombudsman a aussi joué un rôle actif dans le cadre de plusieurs annonces importantes concernant des projets de loi dont bénéficieront les victimes, par exemple le dépôt par le



Steve Sullivan et le ministre de la Sécurité publique, Peter Van Loan, lors de la conférence de presse du gouvernement du Canada pour annoncer des projets de loi destinés à améliorer la protection des victimes.

1. Pour lire un résumé des résultats de recherche et des recommandations de chaque rapport spécial, voir la page 18 du présent rapport.



Steve Sullivan s'adresse aux participants d'une conférence tenue à Yellowknife, dans les Territoires du Nord-Ouest.

gouvernement de la *Loi sur les pouvoirs d'enquête au 21^e siècle*, qui donnait directement suite à un certain nombre de recommandations formulées par le Bureau plus tôt au cours de l'année.

Le Bureau a aussi rédigé un mémoire que l'ombudsman a présenté en janvier à la Coalition parlementaire canadienne de lutte contre l'antisémitisme.

En octobre, le BOFVAC a participé à une conférence organisée par le Centre de la politique concernant les victimes du ministère de la Justice du Canada. La conférence avait pour thème « Approches et interventions auprès des victimes d'actes criminels dans le Nord ». Tenue à Yellowknife, la conférence a permis à l'ombudsman d'en apprendre davantage sur les problèmes avec lesquels les victimes sont aux prises dans le Nord et de s'entretenir avec des représentants d'organismes qui fournissent des services aux victimes dans le Nord. Pendant son

séjour à Yellowknife, Steve Sullivan a eu l'occasion de s'adresser aux médias locaux, y compris dans le cadre de bulletins de nouvelles diffusés en soirée, ce qui a permis au BOFVAC de faire connaître ses services dans le Nord.

Le mois suivant, des membres du personnel du BOFVAC se sont joints à des collègues pour suivre une formation spécialisée destinée aux organisations fédérales d'ombudsman, comme le BOFVAC. Au cours de la séance de deux jours, on a échangé des pratiques exemplaires et des conseils et traité de divers enjeux, ce qui a profité à tous les participants. L'événement a été clôturé par une table ronde au cours de laquelle l'ombudsman a fait part des expériences qu'il a vécues et des défis qu'il a relevés en dirigeant la mise en place d'une nouvelle organisation d'ombudsman; il a aussi donné des exemples des succès du BOFVAC.

En décembre, à la suite de discussions avec Service Canada, le BOFVAC a été invité à participer au programme « Vedette du mois » du Ministère. Ce programme présente et met en évidence certaines publications du gouvernement fédéral dans le réseau de Service Canada, qui compte plus de 400 points de service dans toutes les régions du pays. Ce mois-là, le BOFVAC a distribué plus de 18 000 exemplaires de sa brochure institutionnelle intitulée *Donner une voix aux victimes*. Cette initiative s'est révélée très efficace comme en fait foi une augmentation marquée du nombre de visites du site Web du BOFVAC en janvier.

Le Bureau a aussi continué de participer activement à plusieurs conférences importantes. L'ombudsman y a présenté les activités du Bureau et les recommandations qu'il a faites au Parlement. Voici quelques exemples des conférences auxquelles l'ombudsman a participé en 2009-2010.

- Assemblée générale annuelle du Mary Manning Centre — Victoria (Colombie-Britannique), le 10 juin
- Conférence internationale sur les crimes sexuels 2009 — Toronto (Ontario), le 6 octobre
- Association des conseils de services de police de l'Ontario : formation sur l'examen de la prévention du crime et la gouvernance des conseils — Richmond Hill (Ontario), le 23 octobre
- Cinquième colloque de Plaidoyer-Victimes — Montréal (Québec), du 28 au 30 octobre
- Trente-deuxième Congrès canadien de justice pénale — Halifax (Nouvelle-Écosse), les 30 et 31 octobre
- Deuxième Congrès annuel du Service confidentiel pour les victimes d'abus — Montréal (Québec), le 1^{er} décembre
- Réunion du conseil d'administration de la Ligue pour le bien-être de l'enfance du Canada — Ottawa (Ontario), le 19 février (présentation de *Chaque image, chaque enfant*)
- Pacific Victims Advisory Forum — Burnaby (Colombie-Britannique), les 3 et 4 mars
- Série de conférences sur les services correctionnels et la justice pénale 2010, Université Carleton — Ottawa (Ontario), le 22 mars

Pour élargir la portée

Site Web

En 2009-2010, le site Web du BOFVAC a enregistré une autre forte augmentation du nombre de visiteurs. Les visites ont augmenté de près de 98 p. 100, ce qui représente environ le double de l'activité de l'année précédente. Cela est en plus de l'augmentation observée en 2008-2009, où les visites du site Web avaient augmenté de plus de 45 p. 100 par rapport à l'exercice 2007-2008.

De toute évidence, on s'intéresse au BOFVAC et à son travail parce qu'on a de plus en plus besoin des types de services et de renseignements qu'il offre.

L'augmentation la plus marquée a été enregistrée entre juin 2009 et avril 2010, ce qui correspond à la réalisation d'un certain nombre d'initiatives de communication clés du BOFVAC, dont le lancement de ses deux rapports spéciaux.

Diagramme 7.
Visites du site Web du BOFVAC, par exercice

Remarque : Une visite est définie comme toute activité d'un visiteur dans un site Web. Par défaut, une visite prend fin lorsqu'un visiteur est inactif pendant plus de 30 minutes.

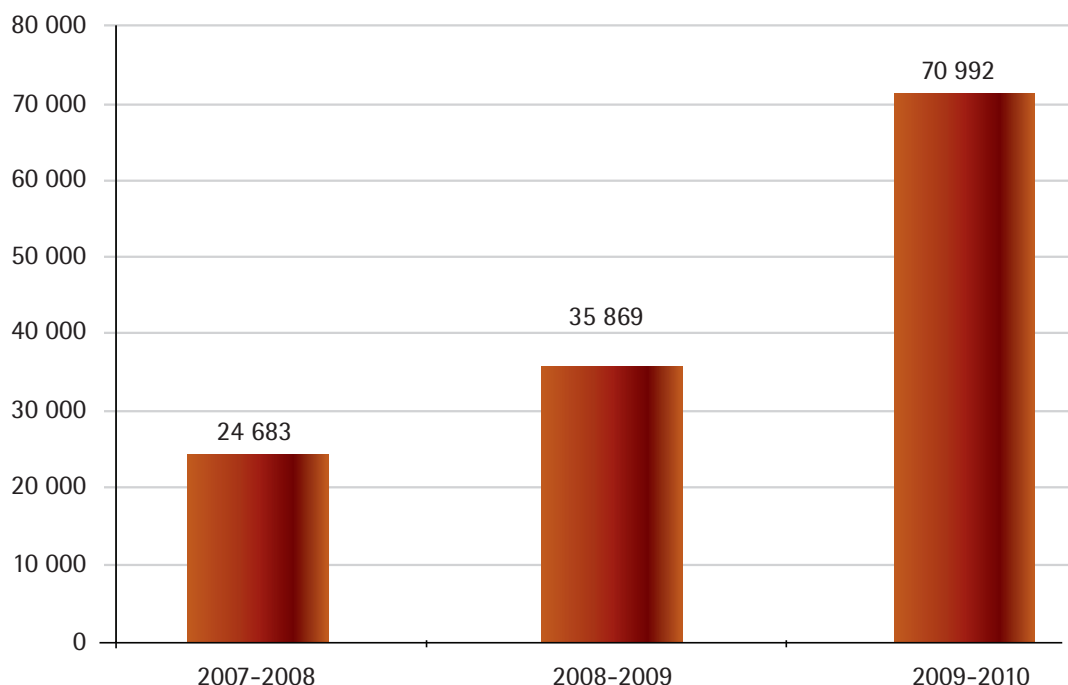
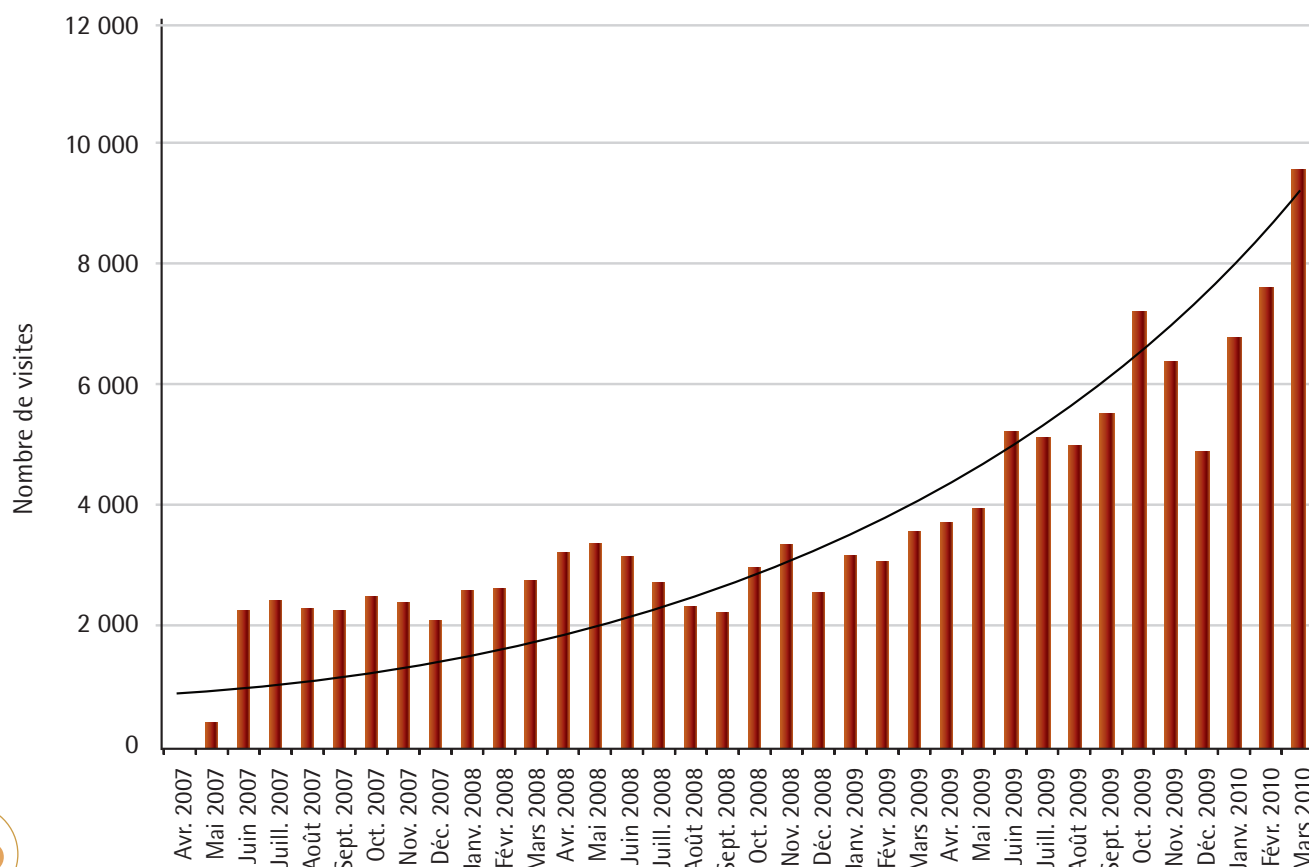


Diagramme 8.
Visites du site Web du BOFVAC, par mois, de 2007 au 31 mars 2010



Relations avec les médias

Il peut être difficile pour une organisation d'entamer un dialogue avec le public sur des enjeux importants, surtout lorsqu'ils sont aussi complexes et délicats que ceux qui touchent les victimes d'actes criminels.

Différentes formes de médias, qu'il s'agisse de nouvelles télédiffusées ou basées sur le Web, sont très efficaces pour aider à faire connaître les enjeux et les services qui touchent les Canadiens. Pour cette raison, le BOFVAC demeure résolu à établir des relations directes et ouvertes avec les médias, et à présenter le plus souvent possible le point de vue des victimes sur des enjeux clés en matière de justice.

En 2009-2010, le BOFVAC a répondu à des demandes de renseignements plus nombreuses des médias, et le nombre de fois qu'il a été mentionné dans les médias a plus que doublé par rapport à l'année précédente (augmentation de 112 p. 100 par rapport à 2008-2009).

Près du quart (23 p. 100) de toutes les mentions dans les médias avaient une portée nationale et, pour la première fois, le BOFVAC a reçu une couverture médiatique dans le Nord.

La vaste majorité (97 p. 100) des éléments de couverture médiatique du Bureau en 2009-2010 étaient positifs ou neutres, et près de 55 p. 100 de toutes les mentions dans les médias étaient le fruit d'activités directes proactives de relations avec les médias, par exemple la diffusion d'un communiqué de presse ou l'envoi d'une lettre à un rédacteur en chef.

Progrès vers un changement positif

Rapports spéciaux

Chaque image, chaque enfant

L'exploitation sexuelle d'enfants facilitée par Internet augmente à un rythme alarmant. Des dizaines de milliers de nouvelles images et vidéos sont versées dans Internet chaque semaine, et des centaines de milliers de recherches d'images d'exploitation sexuelle d'enfants sont effectuées quotidiennement². On estime qu'entre 2003 et 2007, le nombre d'images d'exploitation grave d'enfants a quadruplé³.

En plus de leur nombre accru, les images sont de plus en plus violentes et présentent des enfants plus jeunes. Des statistiques indiquent que 83 p. 100 des enfants sont âgés de 12 ans ou moins⁴ et que plus de 80 p. 100 des images montrent une pénétration⁵.

Pour s'attaquer à ce problème odieux, le BOFVAC a analysé les enjeux et publié son tout premier rapport spécial, *Chaque image, chaque enfant*. Le rapport présente une analyse approfondie du problème grandissant de l'exploitation sexuelle d'enfants facilitée par Internet. Il contient aussi neuf recommandations à l'intention du gouvernement fédéral sur les mesures à prendre pour lutter contre le problème.



Les recommandations du rapport concernent :

- l'expression inappropriée et trompeuse « pornographie juvénile »;
- les limites de nos lois actuelles sur le respect de la vie privée et les implications graves qu'elles ont pour les organismes d'application de la loi qui œuvrent pour trouver les délinquants et secourir les jeunes victimes;
- l'importance d'affecter plus de ressources pour identifier et secourir les enfants faisant l'objet d'images où ils sont exploités sexuellement;

2. Roberta Sinclair, Centre national de coordination contre l'exploitation des enfants, « Exploitation sexuelle des enfants par le biais d'Internet », Présentation PowerPoint faite lors du colloque tenu à Ottawa dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels 2007, 23 avril 2007.

3. Selon Internet Watch Foundation; Jonah Rimer, *Literature Review—Responding to Child & Youth Victims of Sexual Exploitation on the Internet*, 2007, p. 16.

4. H.R. 4120, *An Act to amend title 18, United States Code, to provide for more effective prosecution of cases involving child pornography, and for other purposes*.

5. J. Wolak, K.J. Mitchell et D. Finkelhor, *Internet Sex Crimes Against Minors: The Response of Law Enforcement*, novembre 2003. Consulté le 10 août 2010 à l'adresse suivante : www.missingkids.com/en_US/publications?NC132.pdf.

- la nécessité de mieux comprendre les besoins des enfants qui ont été identifiés comme victimes d'exploitation sexuelle facilitée par Internet, et de répondre à ces besoins;
- des solutions pour réduire la distribution d'images d'enfants exploités sexuellement.

Le rapport a été préparé à la suite de nombreuses discussions avec des représentants d'organismes d'application de la loi et d'organismes sans but lucratif bien au fait de la question. Le rapport final a été remis au ministre de la Justice en avril et rendu public en juin. Il a reçu un appui généralisé et suscité beaucoup d'intérêt public.

Plus tard en juin, le gouvernement a déposé le projet de loi C-46, la *Loi sur les pouvoirs d'enquête au 21^e siècle*, et le projet de loi C-47, la *Loi sur l'assistance au contrôle d'application des lois au 21^e siècle*.

Le projet de loi C-46 donne suite à une des recommandations formulées dans *Chaque image, chaque enfant*. Cette recommandation propose que le gouvernement dépose un projet de loi pour obliger les fournisseurs de services Internet (FSI) à conserver le nom et l'adresse de leurs clients ainsi que les données relatives au trafic et au contenu pendant deux à cinq ans. Cela vise à faire en sorte que les organismes d'application de la loi puissent présenter une demande ou obtenir une ordonnance d'un tribunal pour la conservation d'une preuve électronique.

Le projet de loi C-47 donne suite à une autre des recommandations du rapport. Cette recommandation propose d'obliger tous les FSI à divulguer le nom et l'adresse d'un client lorsqu'un organisme d'application de la loi en fait la demande. C'est un point sur lequel on insiste beaucoup dans *Chaque image, chaque enfant*. On y fournit des arguments expliquant pourquoi il est si important que les organismes d'application de la loi disposent de ces renseignements pour trouver et secourir les enfants qui sont victimes d'exploitation.



Pour un plus grand respect des victimes dans la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition

Plusieurs analyses de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* ont permis de constater qu'il existe un déséquilibre systémique entre les droits des délinquants et les droits des victimes. Les droits des délinquants sont bien établis par la loi, tandis que des mesures additionnelles doivent être prises pour rétablir l'équilibre en ce qui concerne les droits des victimes.

C'est pourquoi le BOFVAC a produit son deuxième rapport spécial, *Pour un plus grand respect des victimes dans la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*. Le rapport présente une analyse de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC) du point de vue de la victime.

L'analyse a été réalisée à partir d'études antérieures de la *Loi* et de données de première main recueillies lors d'une table ronde organisée par le BOFVAC en 2007.

Le rapport insiste sur la nécessité de traiter les victimes avec compassion et respect; de les renseigner sur leurs droits et sur leur agresseur avant qu'elles en fassent la demande; de tenir compte du rôle important qu'elles doivent jouer dans les audiences de la Commission nationale des libérations conditionnelles; et de faire en sorte que le dédommagement ordonné par la cour soit versé.

Plus particulièrement, le rapport final qui a été diffusé en mars comprend 13 recommandations pour une réforme axée sur la nécessité :

- d'inclure les principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité dans la LSCMLC;
- de transférer le fardeau de la responsabilité de l'information destinée aux victimes en vertu de la LSCMLC, de sorte qu'il passe des victimes au Service correctionnel du Canada et à la Commission nationale des libérations conditionnelles;
- de donner aux victimes le droit d'en apprendre davantage sur les progrès et la réadaptation d'un délinquant;
- de donner aux victimes le droit d'être avisées, si possible à l'avance, du transfèrement d'un délinquant;
- de donner aux victimes le droit d'assister aux audiences de la Commission nationale des libérations conditionnelles en personne ou, si elles le préfèrent, d'y accéder au moyen des technologies disponibles comme la vidéoconférence ou les enregistrements audio et vidéo;
- de permettre aux victimes de jouer un plus grand rôle dans les décisions relatives aux transfèvements et à la libération;
- de prendre en compte les besoins des victimes dans le choix du moment, de la fréquence et de l'établissement du calendrier des audiences de libération conditionnelle;
- de prévoir des possibilités de dédommagement des victimes d'actes criminels.

Le BOFVAC n'a pas reçu de réponse du gouvernement au cours de la période visée par le présent rapport parce que le rapport a été publié à la fin de l'exercice 2009-2010.

Recommandations formulées en 2009-2010

LOIS SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET AIGUILLAGE DES VICTIMES

Enjeu

Selon le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, les lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels n'autorisent pas les agents de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) à divulguer le nom et les coordonnées des victimes aux organismes offrant des services aux victimes, sans le consentement de celles-ci⁶.

Des études ont démontré que cela pose problème car les victimes ont de la difficulté à retenir l'information qu'on leur fournit après un événement traumatisant et ne sont pas nécessairement capables de donner un consentement éclairé. Par conséquent, il se peut que certaines victimes ne prennent jamais connaissance des programmes et des services conçus pour les aider à s'adapter à leur situation ou à comprendre le système de justice pénale. Les victimes qui ne sont pas mises au courant de leurs droits et des services à leur disposition sont moins susceptibles d'avoir une expérience positive par la suite en ce qui concerne le système de justice pénale.

Le BOFVAC a reconnu qu'il s'agit là d'un problème systémique qui peut avoir d'importantes répercussions négatives sur les victimes.

Recommandation

Pour corriger le problème, le BOFVAC a recommandé que le gouvernement du Canada modifie la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada* de manière à énoncer les obligations qui incombent aux agents de la GRC à l'égard des

victimes d'actes criminels. Il a aussi recommandé qu'une nouvelle politique soit adoptée sur l'aiguillage des victimes, et qu'elle tienne compte des situations ci-dessous.

- i) Renvois proactifs — Dans les cas où une victime peut courir un risque élevé, notamment dans les cas de violence conjugale ou lorsqu'un crime est grave et qu'il n'est pas réaliste d'obtenir un consentement. Dans certaines provinces, par exemple, la communication d'information et les renvois proactifs sont autorisés même si la victime ne donne pas son consentement, si on détermine qu'il existe un risque grave pour la santé ou la sécurité. Il faudrait définir les cas applicables de concert avec les provinces.
- ii) Renvois actifs — Sauf lorsqu'une victime semble vulnérable ou qu'elle exprime des préoccupations relatives à un crime grave, un agent lui explique qu'un intervenant des services d'aide aux victimes communiquera avec elle.
- iii) Renvois passifs — L'agent donne à la victime les coordonnées d'un organisme de services d'aide aux victimes pour qu'elle puisse communiquer avec celui-ci, ou l'agent obtient le consentement de la victime pour transmettre les renseignements la concernant.

État de la situation

Sécurité publique Canada est en voie d'élaborer un protocole, en consultation avec la GRC et les provinces et territoires, qui portera sur la communication des renseignements concernant les victimes aux organismes de services d'aide aux victimes.

6. En 1999, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada avait avisé la GRC que la divulgation de renseignements sur la victime aux fins du Programme de services aux victimes ne constituait pas une utilisation de l'information conforme aux prescriptions de l'alinéa 8(2)a) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

VIOLENCE SEXUELLE ET HARCÈLEMENT SEXUEL DANS LES FORCES ARMÉES

Enjeu

Le Programme du renseignement criminel de la Police militaire a récemment publié l'*Aperçu statistique 2008 des infractions sexuelles signalées à la Police militaire*. On y indique que la moitié des infractions sexuelles signalées dans les forces armées concernent des jeunes, le plus souvent des femmes. Bien que le nombre de cas signalés soit demeuré à peu près le même, c'est le problème des cas non signalés qui est particulièrement préoccupant.

Le BOFVAC n'a pas réussi à trouver d'études sur le taux réel d'agressions sexuelles par rapport au taux signalé dans les Forces canadiennes.

Cependant, des recherches effectuées aux États-Unis révèlent qu'une militaire sur sept des Forces américaines subira une agression sexuelle pendant son service militaire et que plus de 80 p. 100 de ces agressions ne seront pas signalées. Le tiers des anciennes combattantes qui demandent des soins de santé par l'intermédiaire du Département américain des anciens combattants ont été victimes de viol ou de tentative de viol pendant leur service.

Bien qu'on ne puisse pas établir de comparaisons directes entre les Forces canadiennes et les Forces américaines, l'ombudsman a estimé que les similitudes étaient suffisantes pour qu'on s'en préoccupe. Même si la situation s'est améliorée pour les femmes militaires, les données disponibles ne permettent pas de déterminer l'ampleur réelle des agressions et du harcèlement

de nature sexuelle dans les Forces canadiennes, ni dans quelle mesure les victimes se sentent assez en sécurité pour les dénoncer.

Recommandation

En août 2009, l'ombudsman a écrit au ministre de la Défense nationale, Peter MacKay, pour recommander qu'on détermine le niveau global de violence sexuelle dans les Forces canadiennes, en tenant compte des cas signalés et non signalés. Dans sa lettre, l'ombudsman a aussi encouragé le ministre à examiner les défis particuliers auxquels certaines recrues sont confrontées lorsqu'elles dénoncent une infraction, et à veiller à ce que le soutien et les services actuels répondent aux besoins des victimes.

L'*Aperçu statistique 2008 des infractions sexuelles signalées à la Police militaire*⁷ comprend une recommandation concernant la réalisation d'un examen critique des programmes éducatifs existants sur ce qui constitue une agression sexuelle et sur les mesures de soutien mises à la disposition des victimes. L'ombudsman a insisté pour que cette recommandation soit mise en œuvre immédiatement.

État de la situation

Lorsqu'il a répondu en novembre, le ministre MacKay a affirmé son engagement en faveur du renforcement du rôle des victimes dans le système de justice pénale. Le BOFVAC continuera d'assurer le suivi de cette question.

7. Police militaire des Forces canadiennes, Section du renseignement criminel stratégique, *Aperçu statistique 2008 des infractions sexuelles signalées à la Police militaire*, p. 12.

FICHER DES PERSONNES DISPARUES

Enjeu

Au Canada, environ 100 000 personnes sont portées disparues chaque année. Bien que 95 p. 100 de ces cas soient réglés dans les 30 jours, les autres cas peuvent s'étirer, parfois indéfiniment, et devenir une source de traumatisme et d'anxiété prolongés pour les membres de la famille et les êtres chers de la victime.

En octobre 2006, les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux de la Justice ont accepté en principe le concept d'un fichier des personnes disparues (FPD). Un tel fichier permettrait d'avoir accès au profil génétique d'une personne disparue ou d'un proche parent biologique pour le comparer aux profils génétiques extraits de restes humains non identifiés découverts dans diverses régions du Canada, dans l'espoir de résoudre des cas et de fournir des réponses aux proches de la victime.

Les bienfaits qui pourraient découler d'un tel fichier pour les familles qui ne cessent de s'interroger sur la disparition d'un être cher sont incommensurables, mais les progrès dans ce dossier sont limités depuis 2006. Une partie du défi consiste à trouver une façon de gérer la nature intergouvernementale du FPD proposé, étant donné que les restes humains sont la propriété des coroners provinciaux.

Recommandation

En avril 2009, l'ombudsman a envoyé une lettre au ministre de la Sécurité publique de l'époque, Peter Van Loan, dans laquelle il insistait sur l'importance d'un FPD pour les victimes. Il y recommandait d'accorder une priorité élevée à la création d'un

FPD et proposait de travailler avec le gouvernement au cours de la rédaction du projet de loi connexe.

En plus de sa recommandation écrite, l'ombudsman a comparu devant le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles le 7 mai 2009. Il a proposé de participer à l'étude du Comité concernant les dispositions et le fonctionnement de la *Loi sur l'identification par les empreintes génétiques*, et il a exprimé son appui à la création d'un FPD.

État de la situation

En juin 2009, le Bureau a reçu une réponse du ministre Van Loan, qui indiquait que le Comité permanent de la sécurité publique et nationale et le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles avaient amorcé un examen parlementaire de la *Loi sur l'identification par les empreintes génétiques*, et que les rapports attendus de ces comités guideraient l'élaboration de la position du gouvernement.

Le même mois, le Comité permanent de la sécurité publique et nationale a publié son rapport⁸. On y recommande (recommandation 5) « que les ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux de la Justice et de la Sécurité publique s'entendent sur la meilleure façon de procéder pour créer les deux nouveaux fichiers d'empreintes génétiques, à savoir le fichier des personnes disparues et le fichier des victimes ».

Le BOFVAC continuera à suivre l'évolution du dossier en surveillant les progrès accomplis dans la mise en œuvre de cette recommandation.

8. Comité permanent de la sécurité publique et nationale, Examen de la *Loi sur l'identification par les empreintes génétiques*, p. 10. Consulté le 10 août 2010 à l'adresse suivante : www2.parl.gc.ca/content/hoc/Committee/402/SECU/Reports/RP3994957/securp02/securp02-f.pdf.

VICTIMES DE CRIMES HAINEUX

Enjeu

Les crimes haineux diffèrent des autres crimes : même s'il n'y a qu'une seule victime physique, ces crimes visent un groupe plus large qui en subit les répercussions. Les services de soutien offerts ne sont donc peut-être pas adaptés aux besoins particuliers des victimes de crimes haineux. Par ailleurs, dans un système de justice conçu pour s'occuper de crimes individuels, il peut être difficile de donner une véritable voix à toute la population victimisée.

En général, les victimes de crimes haineux sont ciblées par un délinquant en raison de caractéristiques qui définissent leur identité en tant que membres d'un certain groupe, par exemple leur apparence physique ou leurs croyances religieuses. Dans la plupart des cas, la victime ne peut pas changer ces caractéristiques ou ne *voudrait* pas les changer. Pour cette raison, les victimes peuvent continuer de sentir qu'elles courent un risque de victimisation similaire ou répétée. Il leur est donc plus difficile de retrouver un sentiment de sécurité. En fait, des études révèlent que les anciennes victimes de crimes haineux sont quatre fois plus susceptibles d'être préoccupées ou très préoccupées par la possibilité d'être victimes d'un crime haineux subséquent. Les victimes de crimes haineux ont tendance à ressentir plus de détresse. Elles souffrent également de niveaux plus élevés de peur, de dépression et d'anxiété. C'est pourquoi il faut faire en sorte que les victimes de crimes haineux aient accès à des services adaptés et sensibles à leurs besoins.

Sur le plan communautaire, la portée des répercussions d'un crime haineux dépasse largement la personne ou l'institution qui a été attaquée. Les crimes haineux peuvent susciter la peur au sein de la collectivité de la victime, qu'elle soit raciale, religieuse ou autre. Parce que les membres de la collectivité ne connaissent pas nécessairement la victime et qu'ils ne vivent peut-être même pas dans le même voisinage, ils peuvent ne pas être reconnus comme étant des « victimes » ni avoir droit à des services d'aide. De plus, comparativement aux victimes individuelles, qui peuvent par exemple faire une déclaration de la victime, les victimes d'une collectivité ont moins souvent l'occasion d'exprimer les répercussions que le crime a eues sur leur vie.

Les crimes qui ont une incidence sur l'ensemble d'une collectivité affaiblissent également le réseau de soutien naturel de la victime. Selon des études, moins de 10 p. 100 de toutes les victimes font appel à des services officiels d'aide aux victimes. Les autres victimes se tournent plutôt vers des appuis informels, comme la famille et les amis. Cela comporte des conséquences particulières pour les victimes de crimes haineux, puisqu'un traumatisme secondaire touchant une collectivité dans son ensemble peut également avoir une incidence sur leurs appuis informels. Dans ces cas, la capacité de la famille et de la collectivité de la victime à soutenir cette dernière peut être compromise en raison de leurs propres sentiments de victimisation.

Recommandation

En janvier 2010, le BOFVAC a présenté un mémoire officiel à la commission d'enquête de la Coalition parlementaire canadienne de lutte contre l'antisémitisme, et a comparu devant celle-ci. Dans son mémoire, l'ombudsman recommandait que le gouvernement envisage de modifier le *Code criminel* pour permettre aux victimes de présenter des déclarations collectives, comme on a proposé de le faire récemment pour une loi relative aux crimes en col blanc. L'ombudsman a aussi recommandé de renforcer et d'élargir considérablement les services offerts aux victimes de crimes et d'incidents haineux, et de veiller à ce que les victimes de crimes haineux constituent une priorité pour les services d'aide aux victimes.

État de la situation

Le BOFVAC n'a pas reçu de réponse du gouvernement concernant ce dossier.



Mise à jour sur les recommandations antérieures

✓ **Financement des centres d'appui aux enfants (CAE)** — L'ombudsman a réitéré la recommandation qu'il avait faite au ministre des Finances et au premier ministre directement en 2008 visant la création d'un fonds pour les CAE. Il proposait que le gouvernement réserve 5 millions de dollars à cette fin. Les CAE actuels et futurs pourraient obtenir une aide financière grâce au fonds. Celui-ci permettrait au gouvernement d'étudier l'incidence des CAE au Canada, tout en réalisant l'objectif à long terme d'offrir aux victimes de l'ensemble du pays des services plus efficaces axés sur les enfants. À ce jour, le BOFVAC n'a pas été informé de l'attribution de fonds destinés aux CAE.

✓ **Soutien aux victimes d'actes criminels** — En 2008, le BOFVAC a recommandé que le gouvernement examine les effets du projet de loi C-550. Ce projet de loi, mort au Feuilleton et réinscrit en tant que projet de loi C-343, proposait de modifier le *Code canadien du travail* et la *Loi sur l'assurance-emploi*. Les modifications permettraient aux employés de s'absenter du travail et de recevoir des prestations si un enfant mineur subissait des blessures graves lors d'un acte criminel ou comme résultat direct d'un acte criminel. Les employés pourraient aussi recevoir des prestations en cas de disparition d'un enfant mineur, ou du suicide ou du meurtre d'un conjoint ou d'un enfant. Des consultations sur

la modernisation de la partie III du *Code canadien du travail* ont été lancées le 13 février 2009; elles ont officiellement pris fin le 30 juin 2009. Aucun rapport sur les résultats de cette consultation n'a été publié à ce jour.

✓ **Registre national des délinquants sexuels** — En mars 2010, le projet de loi S-2, soit la *Loi modifiant le Code criminel et d'autres lois (Loi protégeant les victimes des délinquants sexuels)*, a été déposé. Après sa deuxième lecture, il a été transmis au Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles pour une étude plus approfondie. L'ombudsman a été convoqué par le Comité et comparaitra devant celui-ci.

✓ **Suramende compensatoire pour les victimes (rendre les délinquants plus responsables à l'égard de leurs victimes) —**

En 2008, l'ombudsman a recommandé au ministre de la Justice de modifier le *Code criminel* afin que la suramende compensatoire pour les victimes soit automatique dans tous les cas. Dans le discours du Trône de mars 2010, le gouvernement s'est engagé à présenter un projet de loi afin de rendre obligatoire l'imposition d'une suramende compensatoire pour les victimes, qui permettrait de mieux financer les services d'aide aux victimes. (Une suramende compensatoire est un montant que la cour ordonne au délinquant de payer en plus de toute autre peine imposée.) Aucun projet de loi de cette nature n'a encore été déposé au cours de la session parlementaire actuelle.

✓ **Dédommagement** — Selon des études, les victimes assument la plus grande partie du fardeau financier engendré par le crime au Canada. Depuis sa création, le BOFVAC considère le dédommagement des victimes comme une priorité. Le Bureau a donc été heureux de constater que le gouvernement a inclus le dédommagement dans son projet de loi sur les crimes en col blanc, c'est-à-dire les crimes économiques. L'ombudsman a toutefois affirmé dans son communiqué de presse que les mêmes dispositions devraient s'appliquer à toutes les victimes d'actes criminels.

Responsabilité financière

Points saillants

Le BOFVAC est une activité de programme indépendante du ministère de la Justice et il est financé par ce dernier.

Dans sa troisième année, le BOFVAC a continué à renforcer ses assises en recrutant d'autre personnel à temps plein et à temps partiel, et en améliorant ses processus et ses pratiques internes.

Le Bureau continue à axer ses efforts sur la liaison avec le public. C'est pourquoi il a mis l'accent sur les initiatives de liaison nationale, ce qui a entraîné une réduction des frais de déplacement pour le Bureau.

Conformément à son engagement d'appliquer des principes permettant d'établir une organisation efficace et rentable, le BOFVAC partage des services avec le ministère de la Justice, le cas échéant, comme la passation de marchés et les ressources humaines.

Diagramme 9.

Sommaire des dépenses, du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010

DÉPENSES RÉELLES — 2009-2010

Salaires et contributions au régime d'avantages sociaux des employés	823 634 \$
Frais de déplacement	38 214 \$
Formation et cotisations professionnelles	24 440 \$
Communication et liaison avec le public	64 996 \$
Mobilier de bureau	3 754 \$
Services professionnels et spéciaux	113 391 \$
Frais de location	4 830 \$
Fournitures et services publics	8 344 \$
Acquisition d'ordinateurs et d'autre matériel	5 550 \$
Divers	17 031 \$
Total	1 104 184 \$

Annexe : Liste des diagrammes

Diagramme 1. Processus de gestion des cas du BOFVAC.....	7
Diagramme 2. Dossiers ouverts du 1 ^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, selon le type de contact	8
Diagramme 3. Dossiers ouverts du 1 ^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, selon la catégorie de personnes.....	8
Diagramme 4. Dossiers ouverts du 1 ^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, selon l'origine de la communication	9
Diagramme 5. Dossiers ouverts du 1 ^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, selon le motif de la communication	9
Diagramme 6. Cinq principales questions dont les victimes voulaient discuter lorsqu'elles ont communiqué avec le BOFVAC, du 1 ^{er} avril 2009 au 31 mars 2010.....	10
Diagramme 7. Visites du site Web du BOFVAC, par exercice	16
Diagramme 8. Visites du site Web du BOFVAC, par mois, de 2007 au 31 mars 2010	16
Diagramme 9. Sommaire des dépenses, du 1 ^{er} avril 2009 au 31 mars 2010	28