



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 2012-2013

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



Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels
240, rue Sparks, C.P. 55037, Ottawa (Ontario) K1P 1A1

Téléphone (sans frais) : 1-866-481-8429
Télécopieur : 613-941-3498
Courriel : victimesdaabord@ombudsman.gc.ca
Site Web : www.victimesdaabord.gc.ca

© Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, 2013

Cat. No. J80-2013
ISSN 1929-4352 (Imprimé)
ISSN 1929-4565 (En ligne)

Message de l'ombudsman



C'est pour moi un privilège de vous présenter le rapport annuel 2012-2013 du Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC).

Au cours de la dernière année, le BOFVAC a poursuivi son important travail visant à mieux faire entendre la voix des victimes d'actes criminels. Il s'est efforcé de faire sorte que leurs besoins et leurs préoccupations soient bien compris et examinés. À cette fin, le Bureau a mis l'accent sur trois grandes tâches : répondre aux questions et aux plaintes des victimes et de leur famille; cibler les améliorations stratégiques et législatives à apporter; et mobiliser les victimes, les intervenants et le grand public.

En 2012-2013, plus de 600 Canadiens ont communiqué avec le BOFVAC pour demander des renseignements ou déposer une plainte. Comme par le passé, notre examen des plaintes a permis de répondre aux préoccupations des victimes et de leur famille. De plus, il a mené à la formulation de recommandations pour l'élaboration de nouvelles politiques et pratiques progressives, dans l'espoir d'éviter que des plaintes semblables soient déposées à l'avenir.

Pour ce qui est des progrès réalisés au cours de la dernière année, le BOFVAC a été heureux de constater que le gouvernement du Canada prévoit élaborer

une déclaration des droits des victimes. Le BOFVAC suivra de près la préparation de cette déclaration et utilisera l'information que les victimes lui fournissent pour formuler les recommandations qu'il remettra au gouvernement sur le contenu de la déclaration.

Les enjeux sont complexes. L'expérience de la victime d'un acte criminel est personnelle et souvent dévastatrice sur les plans émotionnel, spirituel et financier. Bon nombre de victimes ont parlé au personnel du BOFVAC de ce qu'elles ont vécu. Cela m'a permis de faire valoir ces expériences auprès du système de justice pénale dans le cadre de nombreuses activités de sensibilisation et comparutions devant des comités parlementaires. Notre objectif est d'accroître la sensibilisation aux enjeux auxquels font face les victimes d'actes criminels et de fournir des recommandations sur les mesures législatives proposées qui permettraient de mieux répondre aux besoins des victimes. Nous avons également assuré le suivi des recommandations présentées dans notre rapport de 2012, intitulé *Réorienter la conversation*, en écrivant aux ministres et aux hauts fonctionnaires, et en les rencontrant.

Nos efforts de sensibilisation et de mobilisation ont contribué à faire en sorte que les intervenants et les Canadiens accordent plus d'importance aux questions relatives aux victimes. Ils ont aussi favorisé le dialogue nécessaire pour susciter des changements.

À l'approche du sixième anniversaire de la création du BOFVAC, je suis fière de constater que les activités et l'efficacité du Bureau ne cessent de s'améliorer. Nous continuons à perfectionner notre cadre organisationnel afin d'appuyer la réussite à long terme. Cela nous permet de planifier et de réaliser des activités comme le forum Faire avancer le débat, qui aura lieu en avril 2013. Le Bureau travaille sans relâche à la préparation de ce forum qui réunira des victimes, des représentants d'organismes offrant des services aux victimes et divers autres intervenants. Les participants au forum auront l'occasion de discuter de la voie à suivre pour unir leurs forces et prendre des mesures afin de concrétiser les priorités des victimes d'actes criminels.

Bien que la synergie produite et les progrès accomplis à ce jour soient encourageants, je suis consciente qu'il reste encore des défis à relever et du travail à faire. Ces progrès n'auraient pas été possibles sans les nombreuses victimes qui ont eu la force et le courage de nous faire part de leur parcours et de leurs expériences. J'aimerais également remercier mon équipe d'employés talentueux, passionnés et dévoués, ainsi que les ministères, les organismes et les groupes d'intervenants qui offrent des services d'aide aux victimes, et le grand public. Non seulement ils œuvrent dans

l'intérêt des victimes tous les jours, mais ils sont convaincus que celles-ci méritent d'être appuyées, écoutées, informées et protégées. Nos efforts communs continueront à produire des changements durables.

Au cours du prochain exercice, j'axerai mes efforts sur l'élaboration d'une présentation exhaustive à l'intention du gouvernement du Canada sur les droits qui doivent être inclus dans la déclaration des droits des victimes. De plus, je soulignerai l'importance de l'adoption et de l'application de cette déclaration. Je présenterai également l'information et les commentaires que nous recueillerons lors de la tenue de notre forum (en avril 2013). Par ailleurs, je continuerai d'inciter le gouvernement à donner suite aux recommandations énoncées dans notre rapport *Réorienter la conversation*.

Je suis impatiente de poursuivre mon travail, de concert avec les victimes et les intervenants, pour apporter des changements concrets et positifs en faveur des victimes d'actes criminels du Canada.

Sue O'Sullivan

L'ombudsman fédérale des victimes d'actes criminels



Table des matières

Message de l'ombudsman	i
Une voix pour les victimes	
Mandat	1
Intervention directe auprès des victimes	1
Apprendre des victimes	5
Exemples de cas : faits saillants	
Premier cas – Clarifier les politiques et les procédures visant les déclarations de la victime enregistrées sur bande vidéo	7
Deuxième cas – Faciliter la communication entre les victimes et le personnel correctionnel	8
Troisième cas – Veiller à fournir des avis en temps opportun pour les permissions de sortir avec escorte	8
Exercer des pressions pour faire changer les choses	
Responsabilisation financière des délinquants à l'égard de leurs dettes envers les victimes	9
Sécurité d'emploi et congés pour les familles des victimes	10
Protection accrue pour les personnes âgées	10
Prise en compte des inquiétudes des victimes préalablement aux décisions relatives au transfèrement ou à la mise en liberté des délinquants	11
Contact avec la victime après la libération d'un délinquant	12
Mise à jour sur les recommandations antérieures	13
Réorienter la conversation	13
Fichier des personnes disparues	14
Lignes directrices relatives aux déclarations de la victime	14
Audiences tenues avec l'aide d'un Aîné	14
Prise en compte des besoins des victimes assistant aux audiences de libération conditionnelle	15
Communication de dossiers dans les cas d'infraction d'ordre sexuel	16
Établissement de partenariats et sensibilisation accrue	
Activités de sensibilisation	17
Forum du BOFVAC	18
Cadre national pour la participation et le dialogue	19
Présence sur Internet et relations avec les médias	
Site Web	20
Médias sociaux	21
Relations avec les médias	21
Fonctionnement et budget	
Fonctionnement	22
Budget	22

BOFVAC –

Une voix pour les victimes



« Merci encore de la diligence dont vous avez fait preuve et du suivi que vous avez effectué à l'égard de cette question. Les victimes apprécient beaucoup lorsqu'on leur permet de se faire entendre dans une situation par ailleurs chaotique. »

— un client du BOFVAC



Mandat

Le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOVFAC) a été créé en 2007 pour venir en aide aux victimes d'actes criminels et à leur famille. Il leur offre une aide directe, il traite leurs plaintes et il s'assure que le gouvernement fédéral s'acquitte de ses responsabilités à leur égard.

Le mandat du BOFVAC porte exclusivement sur des questions de compétence fédérale et consiste notamment :

- à favoriser l'accès des victimes aux programmes et aux services fédéraux existants qui leur sont destinés;
- à traiter les plaintes des victimes concernant le 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 sous responsabilité fédérale;
- à sensibiliser les responsables de l'élaboration des politiques et le personnel du système de justice pénale aux besoins et aux préoccupations des victimes, ainsi qu'aux lois qui visent à les aider et, entre autres, à 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;
- à cerner et à examiner les questions nouvelles et systémiques, y compris celles liées aux programmes et aux 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;

- à faciliter l'accès des victimes aux programmes et aux services fédéraux existants en leur fournissant des renseignements et des services d'aiguillage.

Intervention directe auprès des victimes

Le BOFVAC aide les victimes de deux façons :

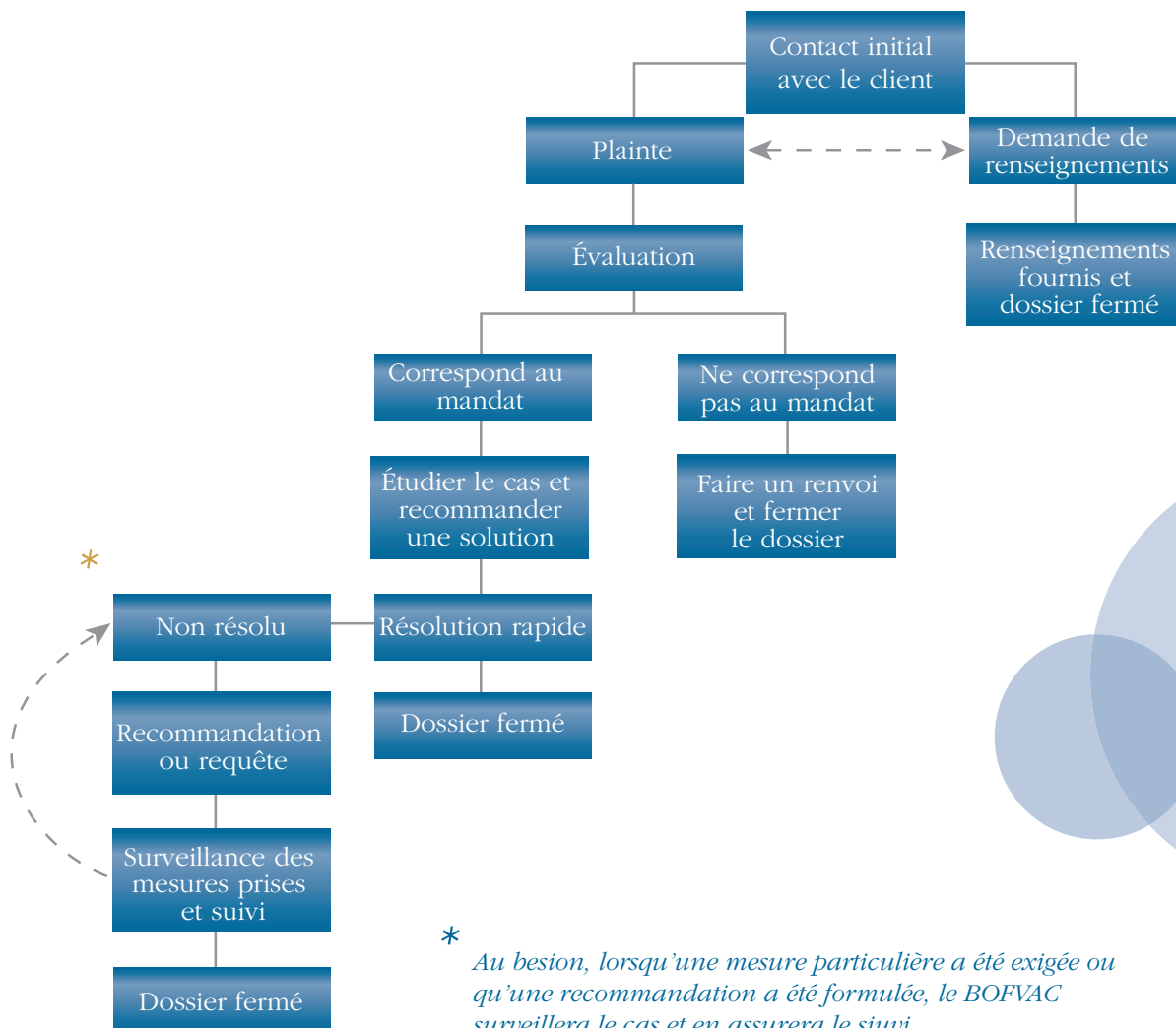
- Individuellement, en aidant directement des victimes tous les jours, en répondant à leurs questions et en traitant leurs plaintes. Les victimes peuvent communiquer directement avec le Bureau en s'adressant à son service téléphonique sans frais d'aide aux victimes pour parler à un agent d'examen des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

« Je vous remercie sincèrement pour toutes vos suggestions. Je suis content d'avoir pu obtenir de l'aide pour ce problème. » — un client du BOFVAC

Le BOFVAC traite les demandes de renseignements et les plaintes des victimes au cas par cas. Si les préoccupations d'une victime ne relèvent pas du mandat du Bureau, l'agent d'examen des plaintes lui communique le nom et les coordonnées des organismes 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. Le BOFVAC suit un processus établi pour chaque plainte qu'il reçoit, comme le montre le **diagramme 1**.

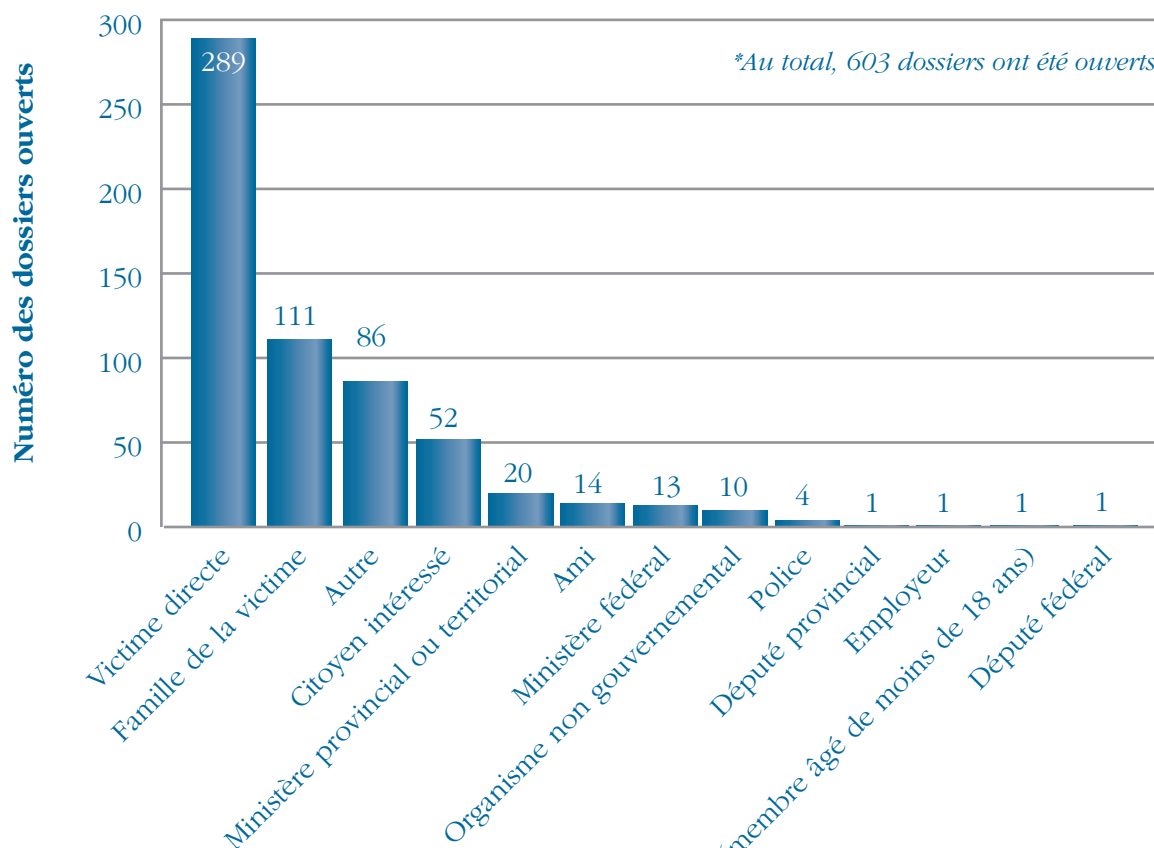
Diagramme 1 : Processus de gestion des cas du BOFVAC



Au cours de l'exercice 2012-2013, le nombre de Canadiens ayant communiqué avec le Bureau a encore augmenté (+10 %) par rapport à l'année précédente.

Comme le montre le **diagramme 2**, la grande majorité de ces appels provenaient directement de victimes et de leur famille.

Diagramme 2 : Dossiers ouverts* entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013, selon la catégorie de personnes

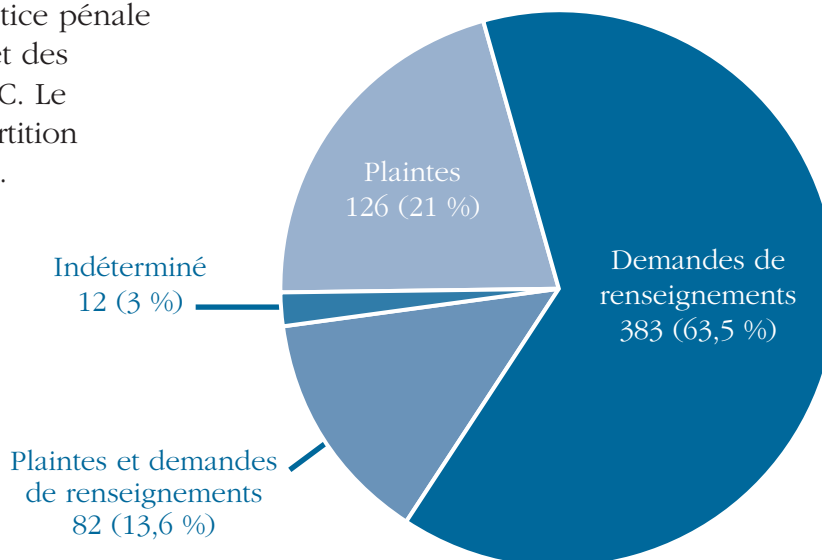


Remarque : La catégorie « Autre » représente les contacts que le Bureau n'a pas été en mesure d'identifier ou les personnes souhaitant garder l'anonymat.

Correction : Veuillez noter qu'un diagramme du rapport annuel 2011-2012 du BOFVAC indiquait que le nombre de tiers ayant communiqué avec le Bureau était de 84. Cependant, ce nombre était incorrect. Le nombre de tiers ayant communiqué avec le Bureau en 2011-2012 était plutôt de 117.

Les demandes de renseignements demeurent la principale raison pour laquelle les gens communiquent avec le BOFVAC. Cela en dit long sur la complexité du système de justice pénale et sur l'importance de l'aide et des renvois fournis par le BOFVAC. Le **diagramme 3** illustre la répartition des motifs de communication.

Diagramme 3 : Dossiers ouverts entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013, selon le motif de la communication

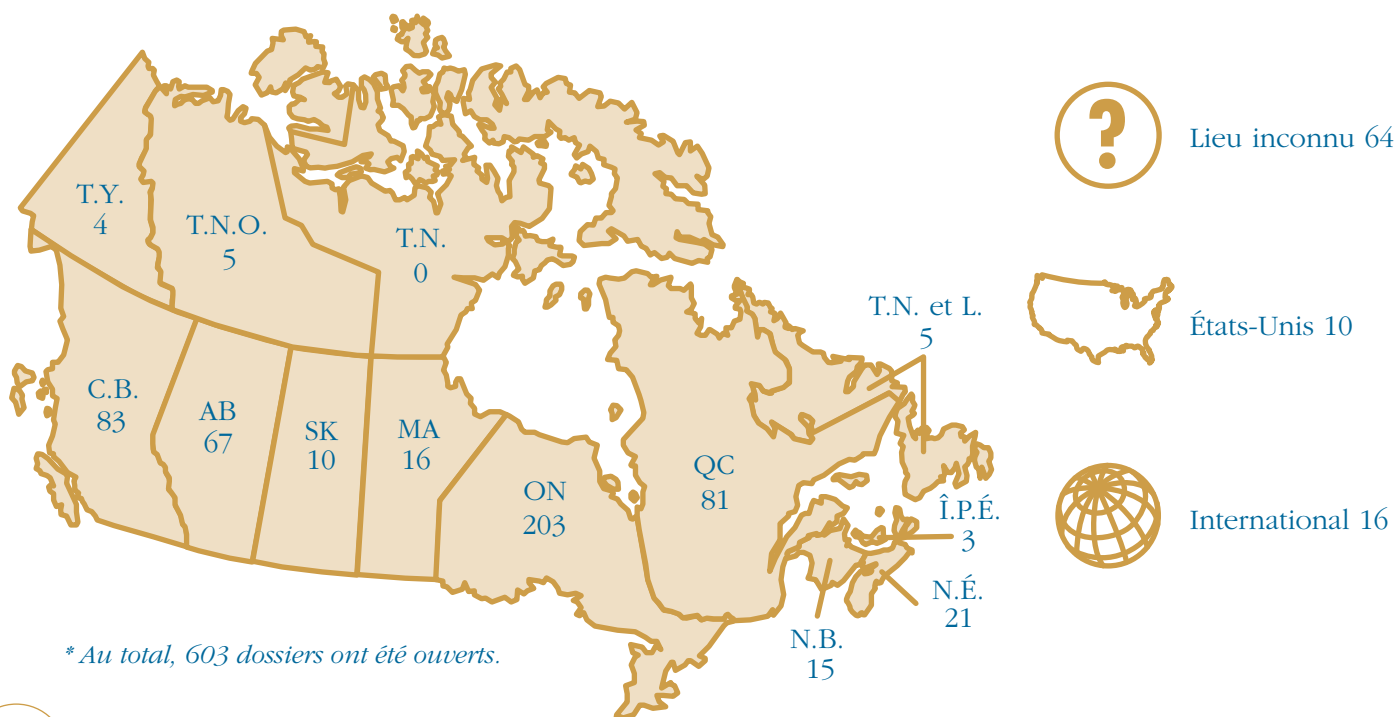


Remarque : La catégorie « Plaintes et demandes de renseignements » comprend les contacts établis avec le BOFVAC à la fois pour déposer une plainte et demander des renseignements.

Comme par les années passées, le BOFVAC est venu en aide à des Canadiens de tous les coins du pays en 2012-2013. Le **diagramme 4** montre que l'Ontario a été la source la plus importante de contacts, suivi de la Colombie-Britannique et du

Québec. La proportion par province et territoire demeure à peu près constante depuis l'ouverture du Bureau en 2007. Environ 12 % de tous les contacts ont été établis en français.

Diagramme 4 : Dossiers ouverts entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013, selon le lieu

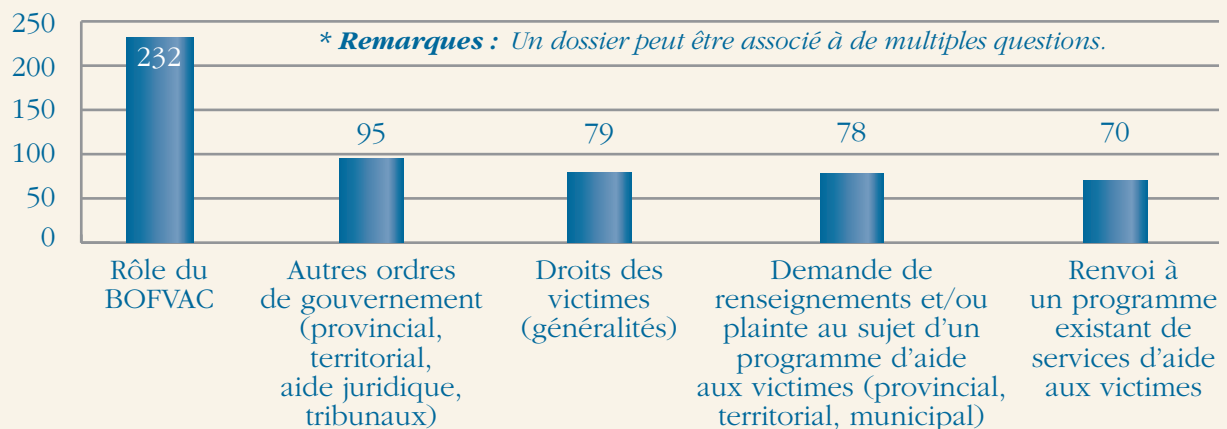


Apprendre des victimes

Les contacts avec les victimes permettent au BOFVAC non seulement de les aider, mais lui procurent aussi un éclairage précieux sur les enjeux et les difficultés auxquels les victimes font face. Ces échanges aident le Bureau à déterminer ses plans et ses priorités. Le **diagramme 5** montre certains des principaux sujets abordés par les personnes ayant communiqué avec le BOFVAC.

Les demandes de renseignements sur le rôle et les services du Bureau représentent 41 % des contacts et demeurent la principale raison pour laquelle les victimes communiquent avec le BOFVAC. La question des droits des victimes vient au troisième rang. Le grand nombre de préoccupations exprimées à ce sujet confirme une tendance que le BOFVAC constate depuis sa création et souligne l'importance d'aborder la question de l'absence de droits pour les victimes au Canada.

Diagramme 5 : Cinq principales questions* au sujet desquelles le BOFVAC a donné de l'aide ou de l'information entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013



Rôle du BOFVAC : Les Canadiens ont cherché à obtenir plus de renseignements sur le rôle du Bureau et sur la façon dont il peut venir en aide aux victimes.

Autres ordres de gouvernement :

Les interlocuteurs ont exprimé leurs préoccupations concernant des sujets qui relèvent de la compétence provinciale, territoriale ou municipale.

Droits des victimes : Les interlocuteurs ont posé des questions, ou ont exprimé leur insatisfaction, à propos des droits que le Canada accorde aux victimes d'actes criminels.

Demande de renseignements et/ou plainte au sujet d'un programme d'aide aux victimes :

Les interlocuteurs ont exprimé leurs préoccupations quant au manque perçu de compassion, de respect et de dignité à l'égard des victimes; aux communications déficientes entre les fournisseurs de services; à l'insuffisance du dédommagement; aux dispositions législatives concernant la non-responsabilité criminelle; aux lacunes des services aux victimes; et aux obstacles à la participation au système de justice.

Renvoi à un programme existant de services d'aide aux victimes :

Le personnel du BOFVAC a fait des renvois à des services aux victimes dans d'autres villes, provinces et territoires pour venir en aide aux victimes.

Exemples de cas : faits saillants

Les résumés suivants décrivent quelques cas traités au cours du dernier exercice. Les cas ont été choisis parce qu'ils illustrent bien les résultats positifs obtenus soit pour une victime en particulier, soit pour l'ensemble des victimes grâce à un changement systémique. Les noms et les détails indiqués dans les cas ont été modifiés pour protéger l'identité des victimes.

Premier cas

Clarifier les politiques et les procédures visant les déclarations de la victime enregistrées sur bande vidéo

Monsieur L. a déposé une plainte auprès du BOFVAC au nom de son fils à propos de la présentation de la déclaration de son fils sur vidéo lors d'une audience de libération conditionnelle. Monsieur L. a assisté à une première audience de libération conditionnelle au début de 2010. Au cours de l'audience, l'écran utilisé pour diffuser la déclaration de la victime sur vidéo était visible à toutes les personnes présentes dans la salle, sauf la délinquante et les personnes qui l'accompagnaient. Selon la commission des libérations conditionnelles de la région, il s'agit de la pratique habituelle.

Cependant, lors d'une audience subséquente en 2012, cette pratique n'a pas été respectée puisque monsieur L. a remarqué que l'écran était placé en face de la délinquante. Monsieur L. a tout de suite fait part de ses préoccupations à l'agent régional des communications de la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC) parce qu'il était inquiet que la vidéo présentant la déclaration de son fils soit vue par la délinquante. Malheureusement, la CLCC n'a pas tenu compte des préoccupations de monsieur L. à ce moment-là et la délinquante a été en mesure de visionner la déclaration sur vidéo. Cela a incité monsieur L. à communiquer avec le BOFVAC pour l'informer de la situation.

Pour donner suite à la plainte déposée, le gestionnaire régional, Relations avec la collectivité et formation, de la CLCC a soulevé la question auprès du vice-président régional. Il voulait ainsi faire en sorte que les membres de la commission des libérations conditionnelles comprennent à quel point il est important de bien placer les écrans vidéo. Le gestionnaire a également confirmé auprès des greffiers d'audience, par l'intermédiaire de leurs agents principaux d'examen des cas, qu'aucun changement n'avait été apporté à cette pratique. De plus, dans une lettre adressée à monsieur L. (copie conforme au BOFVAC), le gestionnaire a présenté ses excuses pour l'incident et a expliqué les mesures ayant été prises pour que cette situation ne se reproduise pas à l'avenir lors des audiences de libération conditionnelle.

En examinant les enjeux systémiques qui pourraient être associés à cette plainte, le BOFVAC a constaté que la pratique habituelle dans cette région était d'installer derrière le délinquant l'écran utilisé pour visionner les déclarations de la victime enregistrées sur vidéo. Étant donné que l'adoption de cette pratique est spécifique à cette région, le BOFVAC examine actuellement les pratiques utilisées dans d'autres régions.

Deuxième cas

Faciliter la communication entre les victimes et le personnel correctionnel

Une victime inscrite a communiqué avec le BOFVAC à propos d'un délinquant qui avait été placé dans un établissement de sa collectivité. La victime a exprimé des préoccupations au sujet de sa sécurité personnelle et de sa vie privée, et du niveau de sécurité du délinquant. Le niveau de sécurité d'un détenu, fondé sur des facteurs tels que la durée de la peine, est déterminé lors de l'admission dans le système correctionnel et peut faire l'objet d'examen subséquents. Bien que le BOFVAC ne soit pas mandaté pour examiner les décisions relatives au placement ou au niveau de sécurité, il examine et traite les plaintes des victimes à l'égard des ministères fédéraux, des organismes, des lois et/ou des politiques, qui ont trait aux victimes d'actes criminels. Le BOFVAC trouve souvent des solutions de rechange qui permettent de régler ces plaintes.

Après avoir examiné la plainte, le BOFVAC a organisé une rencontre entre la victime et des représentants des Services aux victimes et du personnel correctionnel du Service correctionnel du Canada (SCC). La rencontre a permis à la victime de mieux comprendre le processus utilisé pour évaluer le délinquant initialement et établir son niveau de sécurité. Par la suite, la victime a avisé le BOFVAC que les parties concernées avaient écouté son point de vue et qu'elles étaient sensibles à ses préoccupations.

Troisième cas

Veiller à fournir des avis en temps opportun pour les permissions de sortir avec escorte

Une victime a communiqué avec le BOFVAC pour lui faire part de ses préoccupations parce que les procédures de notification n'avaient pas été suivies correctement plus d'une fois lorsqu'un délinquant avait obtenu une permission de sortir avec escorte d'un établissement à des fins administratives. Habituellement, un agent des services aux victimes (ASV) communique avec la victime cinq jours avant la sortie du délinquant ou aussitôt que la décision est prise de lui accorder la sortie. Cependant, dans un cas, l'avocat de la Couronne avait avisé la victime après la sortie du délinquant. C'était la deuxième fois que la victime et sa famille n'avaient pas été avisées comme il se doit. La victime voulait que le BOFVAC fasse en sorte que le SCC prenne des mesures appropriées à cet égard.

Après avoir examiné la plainte, le BOFVAC a déterminé que l'ASV n'avait pas respecté son obligation d'aviser la victime en raison d'une erreur humaine. Pour s'assurer que cela ne se reproduise plus, le gestionnaire régional des services aux victimes a rencontré l'ASV et lui a rappelé qu'il était tenu d'aviser les victimes en temps opportun.

La victime avait également demandé à parler au superviseur de l'ASV à propos de l'incident, et le BOFVAC a pris des dispositions pour qu'ils communiquent par téléphone. La victime a indiqué qu'elle était satisfaite et que l'appel téléphonique avait contribué à régler le problème.

Exercer des pressions pour faire changer les choses

Dans le cadre de son mandat, l'ombudsman fournit des recommandations au gouvernement du Canada au sujet des politiques, des programmes, des services et des lois qui permettraient de renforcer les droits et d'améliorer le traitement des victimes d'actes criminels au Canada. Des détails sont donnés ci-dessous sur ces recommandations, de même que sur les enjeux à leur origine et les mesures qui en ont découlé.

Responsabilisation financière des délinquants à l'égard de leurs dettes envers les victimes

Enjeu

En 2011, la Chambre des communes a commencé à examiner le projet de loi d'initiative parlementaire C-350, *Loi modifiant la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (responsabilisation des délinquants)*. Ce projet prévoit que les indemnités accordées aux délinquants en

détention dans le cadre d'actions en justice engagées contre le gouvernement du Canada seront d'abord versées pour l'acquittement des obligations imposées par le tribunal, selon une formule calculée au prorata. Par ailleurs, il prévoit que les indemnités seront versées dans l'ordre de priorité suivant : pensions alimentaires pour enfants et pour conjoint; dédommagement; suramende compensatoire fédérale; et jugements civils.

Recommandations

En mai 2012, l'ombudsman a comparu devant le Comité permanent de la sécurité publique et nationale afin d'appuyer le projet de loi C-350. L'ombudsman a recommandé que le projet de loi soit modifié en vue d'inclure la saisie des autres sources de revenu dont disposent les délinquants en détention, telles que les salaires gagnés en détention, les remboursements de TPS/TVH et les prestations d'assurance-emploi. Ces fonds seraient utilisés pour l'acquittement des obligations imposées par le tribunal.

État de la situation

Le Sénat du Canada a renvoyé le projet de loi C-350 au Comité en mars 2013.

Sécurité d'emploi et congés pour les familles des victimes

Enjeu

Le projet de loi C-44, *Loi modifiant le Code canadien du travail et la Loi sur l'assurance-emploi et modifiant la Loi de l'impôt sur le revenu et le Règlement de l'impôt sur le revenu en conséquence (Loi visant à aider les familles dans le besoin)*, a été déposé à la Chambre des communes en décembre 2012. Le gouvernement proposait d'offrir une sécurité d'emploi et des congés non payés aux parents d'un enfant décédé ou disparu. À l'heure actuelle, les victimes d'actes criminels n'ont pas accès à des prestations d'assurance-emploi relatives à leur victimisation.

Recommandations

L'ombudsman a comparu devant des comités permanents de la Chambre des communes et du Sénat afin d'appuyer le projet de loi C-44. L'ombudsman a recommandé les modifications suivantes au projet de loi : que le *Code canadien du travail* soit amendé pour être plus inclusif à l'égard des victimes d'actes criminels et qu'il comprenne des dispositions concernant des congés pour les parents ainsi que pour les conjoints et les frères et sœurs; que l'assurance-emploi soit offerte aux victimes à la suite d'une victimisation criminelle; et que les victimes d'actes criminels aient accès à d'autres sources de revenu si elles ne sont pas admissibles à l'assurance-emploi.

État de la situation

Le projet de loi C-44 a reçu la sanction royale en décembre 2012 sans être modifié.

Protection accrue pour les personnes âgées



Enjeu

En mars 2012, le gouvernement du Canada a déposé le projet de loi C-36, *Loi modifiant le Code criminel (maltraitance des aînés)*, connu également sous le nom de *Loi sur la protection des personnes âgées*. Cette disposition législative proposait d'ajouter l'âge et les circonstances personnelles de la victime, comme l'état de santé et la situation financière, à la liste des circonstances aggravantes dont un juge doit tenir compte lorsqu'il détermine la peine appropriée à infliger.

Recommandations

En décembre 2012, l'ombudsman a présenté un mémoire au Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles afin d'appuyer le projet de loi C-36. Dans le mémoire, l'ombudsman indiquait que la maltraitance des personnes âgées n'était pas souvent signalée à la police et qu'il fallait prendre des mesures à cet égard : « Le BOFVAC exhorte les parlementaires à envisager la question de la maltraitance des personnes âgées en adoptant une perspective plus vaste, et à travailler de manière à ce que le Canada se dote d'outils qui permettront non seulement de s'attaquer efficacement à la maltraitance des personnes âgées par l'imposition de peines appropriées, mais aussi de promouvoir la sensibilisation et d'empêcher premièrement que ces crimes se produisent ».

État de la situation

Le projet de loi C-36 a reçu la sanction royale en décembre 2012.



Prise en compte des inquiétudes des victimes préalablement aux décisions relatives au transfèrement ou à la mise en liberté de délinquants

Enjeu

Les victimes inscrites sont souvent insatisfaites du manque d'occasion pour elles de participer au processus décisionnel et du manque d'attention portée à leurs besoins lorsqu'on envisage de procéder au transfèrement d'un délinquant, ou d'accorder à un délinquant une permission de sortir avec escorte ou une mise en liberté pour travailler. Les victimes d'actes criminels devraient avoir la possibilité de se faire entendre et leurs inquiétudes devraient être prises en compte avant qu'une décision soit prise quant au transfèrement ou à la mise en liberté d'un délinquant. Les victimes pourraient avoir des inquiétudes précises concernant le transfèrement, la permission de sortir avec escorte ou la mise en liberté pour travailler, telles que l'endroit de la mise en liberté, le niveau de sécurité et la surveillance du délinquant.

Le BOFVAC a reçu plusieurs plaintes à ce sujet. En examinant une plainte, le BOFVAC s'est penché sur une des politiques du SCC, plus précisément la Directive du commissaire n° 784 (DC 784), intitulée « Communication de renseignements entre les victimes et le Service correctionnel du Canada ». La DC 784 décrit comment l'information est échangée entre les fonctionnaires du SCC et les victimes. Une partie de cette politique énonce les responsabilités des agents de libération conditionnelle pour

ce qui est de la prise en compte des besoins des victimes lorsqu'ils préparent un dossier utilisé dans le processus décisionnel relatif au transfèrement ou à la mise en liberté.

Le BOFVAC a conclu que la DC 784 pourrait être renforcée en y incluant une exigence selon laquelle les agents de libération conditionnelle seraient tenus de communiquer avec les unités d'aide aux victimes avant qu'une décision soit prise au sujet du transfèrement ou de la mise en liberté d'un délinquant. Cette exigence permettrait de faire en sorte que tous les renseignements pertinents pour les victimes concernant le délinquant et/ou la sécurité des victimes soient pris en compte dans le processus décisionnel.

Recommandations

En août 2012, l'ombudsman a écrit au commissaire du SCC afin de recommander que le SCC examine et modifie le paragraphe 11 de la DC 784. Cela avait pour but de garantir que les agents de libération conditionnelle en établissement communiquent avec les unités d'aide aux victimes avant de préparer les dossiers servant à la prise de décisions visant le transfèrement, la permission de sortir avec escorte ou la mise en liberté pour travailler. La modification demandée permettrait également au SCC de respecter son engagement à l'égard de la Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité, qui prévoit ce qui suit : « Il convient de tenir compte de la sécurité des victimes à toutes les étapes du processus de justice pénale... » et « Il convient de renseigner les victimes au sujet du système de justice pénale, de leur rôle et des occasions qui leur sont offertes d'y participer. »

État de la situation

Le commissaire du SCC a répondu par écrit à la lettre de l'ombudsman en septembre 2012 et lui a offert l'engagement suivant : « ...je demanderai au personnel concerné d'examiner la DC 784 en vue de recommander des modifications susceptibles de renforcer la capacité du SCC de tirer profit des renseignements fournis par les victimes inscrites dans le cadre de ses processus décisionnels. » Le BOFVAC attend avec impatience les résultats de l'examen de cette politique.

Contact avec la victime après la libération d'un délinquant

Enjeu

De nombreuses victimes ont communiqué avec le BOFVAC pour lui faire part de leurs préoccupations à propos de leur sécurité après la mise en liberté d'un délinquant dans la collectivité. Lors de l'examen d'une plainte, le BOFVAC a constaté que les conditions obligatoires de mise en liberté que doit respecter un délinquant, conformément au *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, ne tiennent pas adéquatement compte de ces préoccupations.

Le *Règlement* décrit un certain nombre de conditions précises qui doivent être imposées à tous les délinquants en libération conditionnelle dans la collectivité, y compris les suivantes :

- respecter la loi et ne pas troubler l'ordre public;
- signaler tout changement d'adresse lié à un emploi;
- ne pas posséder d'arme, etc.

En plus de ces conditions obligatoires, il n'est pas rare que la CLCC impose de façon discrétionnaire des conditions spéciales visant à interdire tout contact entre une victime et un délinquant, après la mise en liberté. Cependant, ce ne sont pas des conditions obligatoires que la CLCC est tenue d'imposer dans tous les cas.

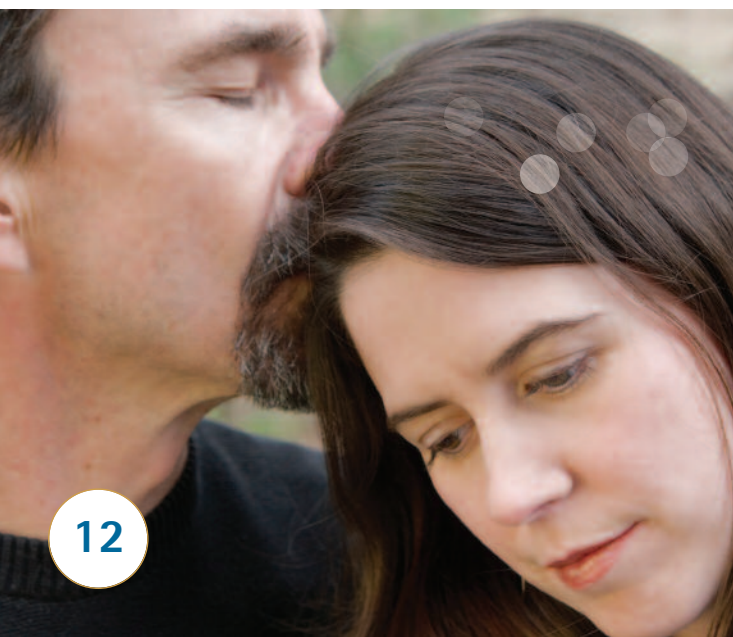
Recommandations

En février 2013, l'ombudsman a écrit au ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile pour recommander que le *Règlement* soit modifié afin que les délinquants n'aient pas le droit d'avoir un contact direct ou indirect avec les victimes ou les membres de leur famille. L'ajout d'une condition à cet effet dans le *Règlement* permettrait de mieux tenir compte des préoccupations en matière de sécurité soulevées par les victimes d'actes criminels.

L'ombudsman a toutefois précisé que cette condition pourrait ne pas être appropriée dans toutes les situations. Elle a donc également recommandé qu'une victime ait la possibilité de demander à la CLCC de ne pas imposer la condition d'interdiction de contact au délinquant si elle souhaitait maintenir un contact avec lui.

État de la situation

Au 1^{er} avril 2013, le ministre n'avait pas répondu à la lettre de l'ombudsman.



Mise à jour sur les recommandations antérieures

Réorienter la conversation

En février 2012, le BOFVAC a publié un rapport intitulé *Réorienter la conversation*, qui porte sur l'état d'avancement actuel des questions relatives aux victimes au Canada. Le rapport contient des recommandations de modifications législatives et d'améliorations stratégiques ayant pour but d'assurer que les victimes bénéficient d'un traitement plus équitable et d'un soutien accru au sein du système de justice pénale. Les recommandations ont mené à un certain nombre de changements.

- **Suramende compensatoire fédérale**

Dans le rapport *Réorienter la conversation*, on recommandait que la suramende compensatoire fédérale soit doublée et obligatoire dans tous les cas. Ces recommandations ont été intégrées dans le projet de loi C-37, *Loi sur la responsabilisation des contrevenants à l'égard des victimes*. L'ombudsman a comparu devant des comités permanents de la Chambre des communes et du Sénat afin d'appuyer le projet de loi. Ce dernier a franchi l'étape de la deuxième lecture au Sénat et a été renvoyé à un comité le 5 mars 2013.

- **Accès des victimes à des renseignements sur les programmes correctionnels auxquels un délinquant participe**

Dans le rapport *Réorienter la conversation*, on recommandait d'accorder aux victimes inscrites le droit de recevoir au moins une fois par



année des renseignements au sujet des progrès accomplis par le délinquant pendant qu'il est sous la surveillance du SCC ou de la CLCC. En vertu du projet de loi C-10, *Loi édictant la Loi sur la justice pour les victimes d'actes de terrorisme et modifiant la Loi sur l'immunité des États, le Code criminel, la Loi réglementant certaines drogues et autres substances, la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition, la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents, la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés et d'autres lois*, également connu sous le nom de *Loi sur la sécurité des rues et des communautés*, qui est entrée en vigueur en 2012, les victimes inscrites peuvent maintenant obtenir certains renseignements sur demande. Ainsi, elles ont maintenant le droit de recevoir des renseignements sur les

programmes correctionnels auxquels un délinquant participe et sur les infractions disciplinaires graves qu'il a commises pendant son incarcération.

- **Déclaration des droits des victimes**

Dans le rapport *Réorienter la conversation*, l'ombudsman encourageait le gouvernement du Canada à examiner ses recommandations et à élaborer un projet de loi omnibus portant sur les droits des victimes au Canada. En février 2013, le gouvernement a annoncé qu'il élaborerait une déclaration des droits des victimes qui enchâsserait les droits des victimes d'actes criminels dans la loi. À la fin de la période visée par le présent rapport, des consultations publiques au sujet de la déclaration étaient en cours.

Fichier des personnes disparues

En janvier 2013, l'ombudsman a remis un compte rendu écrit au ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile sur les efforts déployés récemment pour créer un fichier national des personnes disparues. L'ombudsman a donné un aperçu des principales initiatives ayant été menées, y compris une résolution adoptée en 2012 par l'Association canadienne des chefs de police demandant au gouvernement du Canada de créer un fichier national de données génétiques sur les personnes disparues et les restes humains non identifiés, et l'élaboration par la Gendarmerie royale du Canada d'une définition des pratiques exemplaires en ce qui concerne les personnes disparues.

La réponse du ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile au compte rendu de l'ombudsman indiquait ce qui suit : « ...bien que les lois actuelles

ne permettent pas la création d'un fichier des personnes disparues ou d'un fichier des restes humains non identifiés à même la Banque nationale de données génétiques, des mesures importantes ont été prises afin que les agents chargés de l'exécution de la loi disposent des outils nécessaires pour enquêter sur les cas de personnes disparues. Je tiens à vous assurer que le gouvernement prend cette question au sérieux et qu'il demeure déterminé à travailler avec ses partenaires pour protéger la sécurité des Canadiens. »

Le BOFVAC continue à exercer des pressions en vue de la création d'un fichier de données génétiques sur les personnes disparues.

Lignes directrices relatives aux déclarations de la victime

À la suite d'une recommandation formulée par l'ombudsman au cours du dernier exercice, le président de la CLCC avait promis d'établir de meilleures lignes directrices pour la présentation des déclarations de la victime. Dans une lettre envoyée à l'ombudsman en octobre 2012, le président a affirmé que la CLCC avait préparé trois nouvelles fiches d'information – Présenter une déclaration, Enregistrer une déclaration et Liste de vérification d'une déclaration – qui seront utiles aux victimes souhaitant présenter une déclaration lors d'une audience de libération conditionnelle.

Audiences tenues avec l'aide d'un Aîné

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



« Je vous remercie du temps et de l'appui que vous m'avez accordés, ainsi que de votre patience, au cours de la dernière semaine. »

— un client du BOFVAC

président de la CLCC, Harvey Cenaiko, indiquant qu'un nouvel ensemble de fiches d'information avaient été préparées à l'intention des victimes, y compris une fiche intitulée Audiences tenues avec l'aide d'un Aîné. Selon la lettre, « la fiche d'information Audiences tenues avec l'aide d'un Aîné permettra d'aider les victimes participant à ces audiences à mieux comprendre le processus, et vient répondre à des questions soulevées auprès de la CLCC par le passé ».

Prise en compte des besoins des victimes assistant aux audiences de libération conditionnelle

Le BOFVAC a reçu une plainte d'une victime au sujet de l'expérience qu'elle a vécue lors de l'audience de libération conditionnelle de l'homme qui a tué son père. La victime a dit qu'elle s'est sentie extrêmement inconfortable lorsqu'elle a croisé le délinquant en se rendant à la

salle d'audience et qu'elle a dû passer à côté des membres de la famille du délinquant pour avoir accès aux toilettes. De plus, le délinquant pouvait la voir pendant qu'elle attendait d'entrer dans la salle d'audience.

L'ombudsman a recommandé que le SCC et la CLCC examinent les mesures en place pour répondre aux besoins des victimes dans ces circonstances, et respecter ces besoins. Le commissaire du SCC a avisé le BOFVAC que le SCC établirait des principes directeurs afin de mieux répondre aux besoins des victimes lors des audiences de libération conditionnelle. Dans sa lettre, le commissaire a écrit ce qui suit : « Je suis persuadé que nous réussirons à améliorer l'expérience des victimes lors de leur participation aux audiences de libération conditionnelle tenues dans les unités opérationnelles du SCC. » Le BOFVAC a

fourni des commentaires sur une ébauche des principes directeurs du SCC et attend avec impatience la version finale.

Communication de dossiers dans les cas d'infraction d'ordre sexuel

Au Canada, la loi limite l'accès aux dossiers de consultation médicale ou thérapeutique, et à d'autres dossiers personnels, dans les cas de poursuite pour infraction d'ordre sexuel. Cela vise à dissiper les réticences des victimes à signaler les infractions d'ordre sexuel parce qu'elles ne veulent pas être obligées de révéler des détails intimes de leur vie personnelle. En fin de compte, la loi tente d'établir un équilibre entre les droits de l'accusé et de ceux du plaignant. Un comité sénatorial a entrepris un examen législatif de la loi en 2011 et l'ombudsman a présenté une série de recommandations au comité. Le rapport final du comité, publié en décembre 2012, tenait compte de trois des recommandations de l'ombudsman :

- Que le gouvernement du Canada appuie les recherches qualitatives et quantitatives sur l'efficacité des

dispositions du *Code criminel* relatives à la communication de dossiers, sur les agressions sexuelles en général et sur l'adéquation des services de soutien actuels et des mesures de justice.

- Que le gouvernement du Canada considère la faisabilité d'étudier la pertinence des données sur les victimes d'infractions d'ordre sexuel en lien avec les poursuites pour des infractions d'ordre sexuel, et de s'attarder à la question du faible taux de signalement des crimes par les victimes (absence de plaintes).
- Que le gouvernement du Canada envisage d'examiner et de modifier le *Code criminel* de façon à ce que le juge soit tenu d'informer le plaignant de son droit à faire appel à un avocat indépendant lors des audiences tenues en vertu des articles 278.4(1) et 278.6(2) du *Code criminel*.

« C'est réconfortant de savoir... que nos voix sont entendues à la table des décideurs. »

— un client du BOFVAC

Établissement de partenariats et sensibilisation accrue

Activités de sensibilisation

Le BOFVAC reconnaît que, pour remplir son mandat de manière optimale, il doit continuer à établir des liens dynamiques avec autant d'organismes que possible qui travaillent auprès des victimes ou qui ont une incidence sur celles-ci.

Pour bien comprendre les enjeux complexes auxquels font face les victimes d'actes criminels, il est essentiel de recueillir de l'information auprès de victimes, d'intervenants, d'organismes, d'autres ordres de gouvernement et de services d'aide aux victimes internationaux de premier plan. Le Bureau bénéficie grandement de cette collaboration et de ces occasions de sensibilisation. Il s'emploie donc continuellement à élargir et à renforcer son réseau de partenaires dans l'ensemble du pays et autour du monde, à échanger des pratiques exemplaires et à accroître la sensibilisation à l'égard des questions liées aux victimes.

Au cours du dernier exercice, l'ombudsman s'est efforcée de communiquer avec différents intervenants et d'établir de nouveaux liens.

M^{me} O'Sullivan a présenté des dizaines d'exposés partout au pays afin de mieux faire connaître le travail du Bureau et les besoins des victimes. Par exemple, l'ombudsman a souligné l'importance d'inclure les victimes à toutes les étapes du processus de justice dans l'exposé qu'elle a donné lors de l'assemblée générale annuelle de l'Association des procureurs de la Couronne de l'Ontario,

tenue à Collingwood (Ontario). Par ailleurs, l'ombudsman a eu l'occasion de faire connaître son rôle, ainsi que le travail du BOFVAC et l'aide offerte aux victimes d'actes criminels, grâce à l'exposé qu'elle a donné à Moncton (Nouveau-Brunswick) dans le cadre de la Journée nationale de commémoration et d'action contre la violence faite aux femmes au Canada.

Sur le plan international, un aspect essentiel du rôle de l'ombudsman consiste à communiquer avec des organismes d'autres pays pour en apprendre davantage sur leurs réussites et leurs difficultés, ainsi que sur d'autres modèles de services aux victimes et de droits des victimes. Cela permet au Canada de demeurer un chef de file efficace à l'échelle nationale et internationale, qui préconise le changement et fait en sorte que les victimes d'actes criminels obtiennent les meilleurs résultats possible. Cela permet également au BOFVAC de connaître et d'échanger des pratiques exemplaires.

Un bel exemple de collaboration avec des intervenants étrangers s'est présenté lorsque l'Institut pour la Justice de Paris, en France, a invité l'ombudsman à venir donner un exposé sur le travail du BOFVAC et les services qu'il offre aux victimes. L'ombudsman a aussi été invitée à participer à une conférence importante sur le soutien aux victimes en Europe, tenue à Lisbonne, au Portugal. Sa participation lui a donné l'occasion d'échanger avec des experts, des juristes et d'autres intervenants.

Dans l'ensemble, ces deux occasions ont favorisé la collaboration internationale sur les questions relatives aux victimes. Le dialogue se poursuivra, permettant ainsi l'échange d'idées et la réalisation d'analyses comparatives qui aideront le Bureau à répondre aux priorités et aux besoins des victimes d'actes criminels au Canada.

Forum du BOFVAC

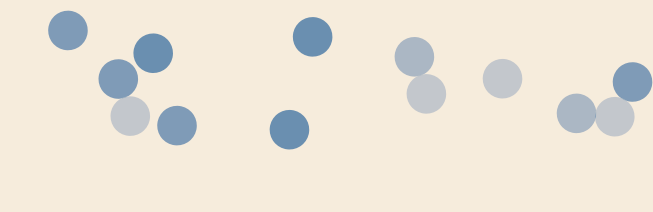
Cette année, l'organisation du forum « Faire avancer le débat pour les victimes d'actes criminels » a été un élément central du travail accompli par le BOFVAC. Ce forum de deux jours aura lieu à Ottawa, en avril 2013. Il réunira plus de 150 victimes et autres intervenants clés qui discuteront des façons d'améliorer le système de justice et le système correctionnel au Canada.

Les principaux objectifs du forum sont les suivants :

- donner la possibilité aux intervenants de se rencontrer et de mettre en commun leurs idées, leurs pratiques exemplaires, leurs difficultés et leurs expériences en vue de renforcer les liens établis dans l'ensemble du Canada;

- favoriser la sensibilisation aux questions liées aux victimes à l'échelle pangouvernementale;
- cerner les difficultés et les priorités communes qui se prêteraient à la prise de mesures concrètes par le BOFVAC, par le gouvernement fédéral ou par d'autres intervenants;
- demander aux intervenants de formuler des recommandations à l'intention du gouvernement du Canada au sujet de la déclaration des droits des victimes, qui est voie d'élaboration;
- continuer à appuyer et à accroître la synergie dans la collectivité des victimes;
- mieux étayer le travail accompli par le BOFVAC alors qu'il se prépare à fixer ses priorités pour les prochaines années;
- établir ensemble la voie à suivre afin de faire avancer résolument et concrètement les droits, le traitement et le soutien accordés aux victimes au Canada.

Pour aider le Bureau à trouver les moyens les plus efficaces d'instaurer un dialogue productif, le BOFVAC a travaillé avec des experts sur le terrain. Ceux-ci ont proposé un processus d'établissement de programme qui place les victimes dans un rôle de leadership.



Le processus proposé consiste à utiliser les principes de l'interrogation appréciative. Cette méthode oriente les conversations vers l'avenir auquel on aspire et mise sur les points forts à améliorer. La mise en œuvre du processus était axée sur les types de changements qui pourraient avoir la plus grande incidence sur les Canadiens.

Dans le cadre du processus, le BOFVAC a formé une équipe de base chargée de la planification. L'équipe était composée de 30 personnes provenant de toutes les régions du pays et représentant les victimes, les défenseurs des droits des victimes et les organismes offrant des services aux victimes. L'expérience et les points de vue offerts par les membres de l'équipe ont permis de formuler les questions les plus importantes. Ces derniers ont ensuite utilisé les questions pour réaliser des entrevues auprès de personnes ayant des antécédents différents.

Au cours des derniers mois, l'équipe de base a interviewé plus de 80 autres personnes ayant vécu des expériences intenses en tant que victimes d'actes criminels ou en tant que proches d'une

victime. L'équipe de base chargée de la planification s'est ensuite inspirée des entrevues pour choisir les principaux thèmes et établir le programme du forum.

Le BOFVAC se réjouit à la perspective des discussions qui auront lieu lors de cette activité de deux jours.

Cadre national pour la participation et le dialogue

L'ombudsman reconnaît que l'adoption d'un cadre officiel pour le dialogue est essentielle à l'objectif global du BOFVAC, qui est de veiller à ce que les besoins des victimes soient généralement pris en compte et respectés. Le Bureau poursuit donc ses travaux visant à officialiser le Cadre national pour la participation et le dialogue, qui devrait être mis en place au cours du prochain exercice. Le Bureau utilise actuellement le Cadre de façon informelle pour communiquer avec les victimes concernant diverses questions. Par exemple, il l'utilise pour discuter avec elles de dispositions législatives proposées avant les comparutions de l'ombudsman devant les comités parlementaires.

« Vous avez permis à nos membres de s'exprimer en nous demandant de vous faire part des besoins de nos victimes et des lacunes à combler dans les services. Il est tellement important pour nous de savoir que nous avons été entendus... Nous répétons à nos victimes "vous n'êtes pas seules". Hier, vous avez dit à nos membres "vous n'êtes pas seuls". Merci beaucoup d'avoir dit cela. » — un client du BOFVAC

Présence sur Internet et relations avec les médias

Le BOFVAC continue de manière proactive et efficace à renseigner les victimes, les intervenants et les médias grâce à ses relations avec les médias, à ses produits de communication et à ses publications.

Site Web

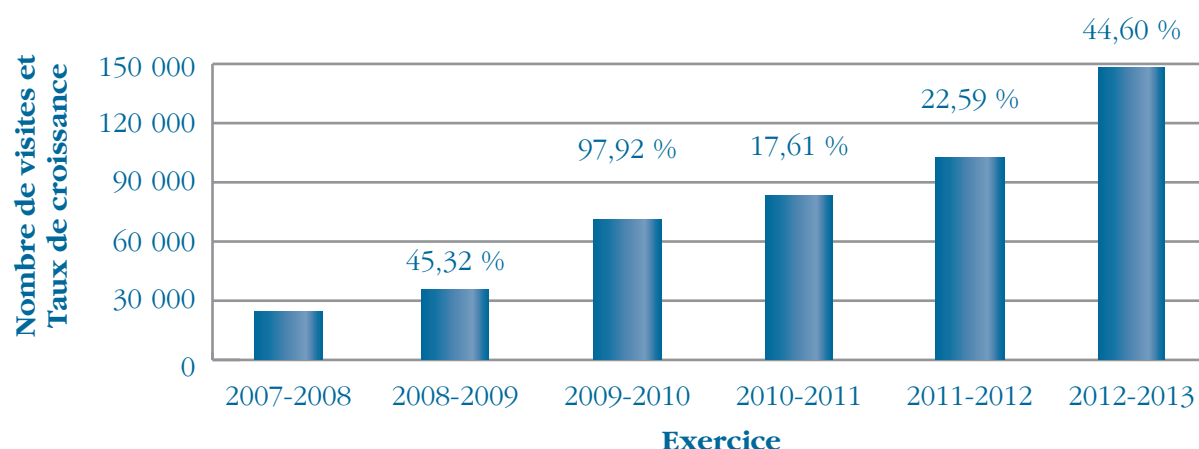
Le BOFVAC a mis en œuvre une série d'initiatives pour faire une utilisation plus stratégique d'Internet. Le Bureau a d'abord procédé à la refonte de son site Web afin de respecter les nouvelles normes du Secrétariat du Conseil du Trésor pour les sites Web du gouvernement du Canada.

Une fois la migration terminée, le nouveau site Web a été évalué du point de vue des victimes et des intervenants. À cette fin, le BOFVAC a fait appel aux services d'une équipe d'experts. Ceux-ci ont effectué des entrevues qualitatives auprès de publics cibles et ont fait rapport

sur la mesure dans laquelle le nouveau site Web est convivial et facile à consulter. Ils ont ensuite recommandé un certain nombre d'améliorations supplémentaires. Le BOFVAC examinera les recommandations de l'équipe d'experts et en assurera le suivi au cours de la prochaine année.

Pour accroître l'achalandage de son site Web, le BOFVAC a également mené une campagne de recherche par mots-clés avec Google. Durant la campagne, les utilisateurs d'Internet qui cherchaient des termes tels que « victimes d'actes criminels », « droit des victimes » et « ombudsman des victimes d'actes criminels » sur Google ont tous été dirigés vers le site Web du BOFVAC. Cette campagne a probablement joué un rôle important dans l'augmentation du nombre de visites sur le site Web du BOFVAC en 2012-2013. Le nombre de visites a augmenté de plus de 44 % par rapport à l'année précédente, comme le montre le **diagramme 6**.

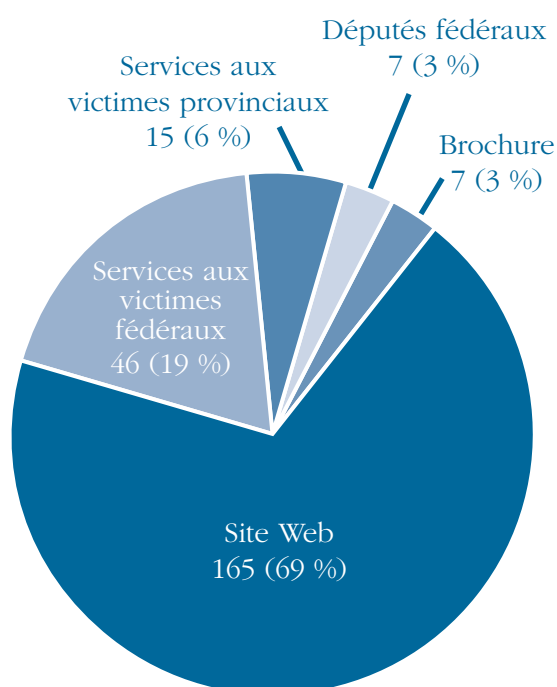
Diagramme 6 : Activité du site Web du BOFVAC de 2007-2008 à 2012-2013





Compte tenu du nombre croissant de visiteurs sur son site Web, année après année, le BOFVAC continue d'accroître et d'améliorer les fonctionnalités et le contenu du site. Comme le montre le **diagramme 7**, plus des deux tiers des Canadiens qui ont communiqué avec le BOFVAC en 2012-2013 ont cité le site Web du BOFVAC comme première source de renvoi.

Diagramme 7 : Cinq principales sources de renvoi au BOFVAC du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013



Médias sociaux

Afin d'accroître la visibilité du Bureau, de mieux communiquer et de faire participer les utilisateurs, le BOFVAC a commencé à élaborer un cadre de travail visant les médias sociaux. Il a d'abord créé des profils sur YouTube et sur Flickr. Des activités et du contenu additionnels seront mis en œuvre sous peu. Le BOFVAC invite toutes les personnes intéressées à rester branchées et à visiter régulièrement sa chaîne YouTube (OFOVC BOFVAC).

Relations avec les médias

Les médias offrent d'excellentes occasions de renseigner le public et de le faire participer en ce qui concerne les questions liées aux victimes. Par l'intermédiaire des médias, tous les Canadiens – y compris les principaux dirigeants et responsables des politiques – peuvent en apprendre davantage sur les problèmes auxquels les victimes font face. Cette sensibilisation élargie est indispensable pour susciter d'autres changements au Canada et à l'étranger.

Grâce à la participation des médias, le BOFVAC a réussi à mieux faire connaître son rôle et ses services. Cela est essentiel pour que le Bureau puisse fournir du soutien à un plus grand nombre de victimes d'actes criminels. Comme par le passé, l'ombudsman a continué de se rendre disponible pour la tenue de discussions importantes et a cherché des occasions d'approfondir le dialogue au Canada.

Fonctionnement et budget

Fonctionnement

Le BOFVAC a poursuivi ses activités visant l'élaboration et le perfectionnement de ses processus et de ses politiques. L'exercice 2012-2013 a été la première année complète où le Bureau a utilisé son nouveau système d'amélioration du suivi des données. Comme pour tout nouveau système, des modifications et des réglages ont dû être effectués pour en améliorer l'efficacité.

De plus, le BOFVAC a continué d'évaluer ses directives opérationnelles internes pour faire en sorte que ses activités soient compatibles avec celles du gouvernement du Canada; que le Bureau prenne des décisions financières judicieuses; et que les activités et les priorités du Bureau cadrent bien avec les principales questions relatives aux victimes.

Budget

Sur le plan financier, le BOFVAC constitue une activité de programme autonome faisant partie du ministère de la Justice.

Conformément à des principes propres à la gestion d'une organisation efficace et

rentable, le BOFVAC partage des services, dont la gestion des ressources humaines et de la passation de marchés, avec le ministère de la Justice, le cas échéant. Le BOFVAC est donc sur la bonne voie et respecte les limites de son budget.

Diagramme 8 : Sommaire des dépenses réelles du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

Traitements et salaires (régime d'avantages sociaux des employés)	948 453 \$
Communications	3 455 \$
Information	67 673 \$
Services professionnels et spéciaux	92 316 \$
Locations	7 123 \$
Réparations et entretien	1 178 \$
Services publics, matériel et fournitures	5 531 \$
Acquisition de machines et de matériel	9 323 \$
Déplacements et réinstallation	43 006 \$
Autres frais	103 \$
Sous-total des dépenses du Bureau de l'ombudsman	1 178 161 \$
Frais de fonctionnement (contrôlés par l'administration centrale)	90 217 \$
Total	1 268 378 \$*

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