



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 2010-2011

Canada



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
ATS (Téléimprimeur) : 1-877-644-8385
À l'extérieur du Canada : 613-954-7912

Courriel : victimesdaabord@ombudsman.gc.ca
Télécopieur : 613-941-3498
Site Internet : www.victimesdaabord.gc.ca

© Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, 2011

N°. de catalogue : J80-2011
ISSN : 1929-4352 (imprimé)
ISSN : 1929-4565 (en ligne)

TABLE DES MATIÈRES

Message de Sue O’Sullivan, Ombudsman fédérale des victimes d’actes criminels	2
Mandat	6
BOFVAC—Une voix pour les victimes	6
Intervention directe auprès des victimes.....	7
Services du BOFVAC aux victimes	7
Études de cas	8
<i>Cas 1 : Prendre en compte les besoins des familles de victimes pour assister à des audiences de libération conditionnelle</i>	8
<i>Cas 2 : Préciser les lignes directrices relatives à la présentation d’une déclaration de la victime</i>	9
Parler aux victimes	10
Profil des contacts	10
Apprendre des victimes.....	11
Exercer des pressions pour faire changer les choses	13
Élimination de la « clause de la dernière chance ».....	13
Protection des enfants contre des prévenus accusés de crimes graves.....	14
Fin aux peines à rabais en cas de meurtre multiples.....	15
Lignes directrices relatives aux déclarations de la victime	16
Suramende fédérale	16
Signalement obligatoire d’images d’exploitation sexuelle d’enfants.....	17
Répertoire des personnes disparues.....	18
Mesures de protection des victimes de crimes en col blanc.....	19
Retour sur des recommandations antérieures	20
Sensibilisation et établissement de partenariats	21
Activités de sensibilisation	21
Rencontre avec des particuliers et des organisations	21
Campagne d’envois postaux	22
Vedette du mois de Service Canada	22
Traduction du livret du BOFVAC en inuktitut.....	22
Cadre national pour la participation et le dialogue	22
Mettre notre savoir-faire au service de nos partenaires	23
Présence sur Internet	23
Relations avec les médias	24
Couverture globale	25
Facteurs régionaux et linguistiques	25
Opérations	26
Planification stratégique et élaboration de la vision.....	26
Examen organisationnel	26
Cadre national pour la participation et le dialogue	27
Projet d’amélioration du suivi des données.....	27
Renouvellement du financement.....	27
Principales données financières	28
Annexe	29

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



J'ai toujours eu pour passion d'aider à changer les choses; c'est le moteur de tout ce que je fais. J'ai donc été grandement honorée d'être nommée ombudsman fédérale des victimes d'actes criminels en août 2010, quatre mois après le début de la période visée par le présent rapport.

En assumant cette fonction, j'étais fière de prendre la tête d'une équipe de personnes dévouées qui ont travaillé d'arrache-pied pour répondre aux préoccupations des victimes et aux demandes de renseignements du grand public. L'équipe a aussi exécuté avec diligence les tâches nécessaires pour m'aider à formuler des recommandations éclairées à l'intention des responsables de l'élaboration de politiques de façon à défendre le mieux possible les intérêts et les besoins des victimes. C'est grâce aux efforts des membres de cette équipe que le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) continue d'être une ressource précieuse pour les victimes.

Je suis également fière de pouvoir travailler directement auprès de victimes d'actes criminels – d'être à l'écoute de leurs préoccupations et suggestions, d'analyser leurs commentaires, d'obtenir des précisions sur les enjeux qui les touchent de plus près et, enfin, de conseiller le gouvernement du Canada sur la façon de mieux défendre les intérêts des victimes. À bien des égards, le système de justice pénale du Canada est exemplaire, mais les débats qui l'ont forgé au fil des ans, et la médiatisation de bon nombre de nos affaires criminelles les plus retentissantes, se sont concentrés essentiellement sur les délinquants plutôt que sur les victimes. Longtemps après que les procès ont pris fin et que les grands titres se sont estompés, de nombreuses victimes d'actes criminels restent traumatisées et souffrent encore. Souvent, elles ne connaissent pas non plus très bien leurs droits ni les services à leur disposition. Je crois fermement que nous devons respecter avec compassion leurs intérêts et leurs droits, en accord avec les valeurs de la société juste et équitable qui est la nôtre.

« Sans des gens comme vous, je ne sais pas où nous en serions. »

—UN CLIENT DU BOFVAC

Après quatre ans, le BOFVAC continue d'améliorer ses services – qu'il rend à un groupe de Canadiens plus nombreux que jamais – et de renforcer son rôle, soit d'être la voix des victimes d'actes criminels qui inspire la confiance et le respect.

Au cours de la dernière année, le Bureau a répondu à plus de demandes de renseignements et à plus de victimes que jamais, par suite d'appels provenant de l'ensemble des provinces et des territoires. Nous avons aussi rencontré beaucoup de victimes et pris contact avec un réseau toujours plus vaste de groupes qui se préoccupent des droits et des problèmes des victimes.

Nous avons échangé des renseignements avec des organisations chargées d'un mandat dans ce domaine, notamment des ministères fédéraux et différents organismes de services aux victimes ou défenseurs de leurs intérêts. Nous avons aussi élargi nos horizons afin de travailler avec des partenaires nouveaux et moins évidents, comme le Ballet-théâtre atlantique du Canada qui présente le problème important et dévastateur de la violence conjugale à son public aux quatre coins du Canada. J'ai aussi eu le privilège de comparaître devant différents comités parlementaires pour leur faire part de mes commentaires et de mes avis sur différents projets de loi pertinents, dont certains sont depuis entrés en vigueur.

Le BOFVAC ayant mûri sur le plan organisationnel, j'ai pris des mesures en 2010-2011 non seulement pour faire en sorte que nous continuions à nous acquitter de notre mandat, mais aussi pour améliorer nos systèmes de sorte que le Bureau puisse fournir un service optimal et des avis et des recommandations plus étoffées à l'avenir. Nous voulons faire en sorte que le Bureau continue d'ouvrir des voies de

communication avec toutes les parties concernées. Nous voulons aussi créer un climat dans lequel toutes les parties sont invitées à apprendre les unes des autres et à mieux aider les victimes à obtenir l'aide et les services dont elles ont besoin, au moment où elles en ont besoin.

Entre autres mesures destinées à améliorer nos services, nous avons rajeuni notre site Internet pour qu'il soit plus intuitif et qu'il fournisse une ressource précieuse aux victimes désireuses de mieux comprendre leurs droits et de mieux connaître les programmes et les services à leur disposition. Dans le même ordre d'idée, nous offrons nos produits de communication et de sensibilisation sur un plus grand nombre de supports de rechange de façon à pouvoir joindre le plus de Canadiens possible. Nous avons mis pour la première fois un contenu vidéo en ligne sur notre site Web, traduit le livret de présentation de notre Bureau en inuktitut et mis en place une ligne ATS pour les victimes malentendantes.

Nous voulons nous assurer que le Bureau amplifie le plus fidèlement possible la voix des victimes et à cette fin, nous avons commencé cette année à élaborer un Cadre national pour la participation et le dialogue. Le Cadre est mis en œuvre de façon volontaire avec la coopération et la participation des organismes d'aide aux victimes, de défenseurs de leurs droits et d'autres intervenants qui s'intéressent aux problèmes des victimes. Nous communiquons avec les membres du Cadre qui ont manifesté leur intérêt à participer à des consultations futures afin d'obtenir leurs commentaires sur un éventail de sujets, notamment des projets de loi et des enjeux de ressort fédéral qui touchent des victimes à la grandeur du Canada.

Nous travaillons aussi à l'interne à la mise au point d'un système de suivi des données plus sophistiqué afin de mieux repérer les tendances et les enjeux qui intéressent les victimes. Cette année, nous avons poursuivi la deuxième phase de notre projet d'amélioration du suivi des données par l'achat et l'installation d'un nouveau logiciel de suivi des données et d'un nouveau système de gestion des cas. Ces mesures nous aideront à acquérir un portrait plus complet des types de demandes de renseignements et de plaintes que nous recevons. Le système suivra également nos travaux antérieurs sur des enjeux en évolution constante en vue d'assurer la cohérence de notre démarche et de l'adapter au besoin.

À mesure que d'autres victimes, membres du grand public et intervenants communiqueront avec nous, notre système de suivi de données deviendra de plus en plus utile et comme organisation, nous continuerons d'apprendre à mesure que nous créerons une mémoire organisationnelle durable qui nous aidera à mieux suivre nos progrès et nos interventions dans des dossiers au fil du temps.

Bien que je sois arrivée au BOFVAC munie de 30 ans d'expérience dans le domaine de l'application de la loi et d'une expérience de première main avec des victimes d'actes criminels, ma première année au sein de l'organisation a aussi été pour moi un apprentissage.

Au premier chef, j'ai tellement appris au fil de mes rapports directs avec les victimes elles-mêmes, non seulement parce que bon nombre d'entre elles naviguent dans le système juridique depuis des années et connaissent mieux que quiconque les lacunes des programmes, des politiques ou des lois, mais aussi parce que leurs histoires personnelles nous aident à vraiment saisir une partie de l'isolement et des conséquences qui suivent un acte criminel et la façon dont, dans certains cas, le système de justice pénale exacerbe cet isolement.

De fait, beaucoup de victimes communiquent avec notre bureau expressément parce qu'elles sentent que le système n'a pas été à leur écoute et qu'elles veulent être entendues.

En les écoutant, ce fait important me revient en tête : chaque victime est unique. Ces victimes qui se démènent pour surmonter le traumatisme que l'acte criminel leur a infligé me touchent et je trouve mon inspiration dans la force dont beaucoup d'entre elles font preuve en luttant longtemps et énergiquement pour changer les choses. Si leurs préoccupations sont variées, celle que j'entends le plus souvent de la part de presque toutes les victimes, c'est qu'elles ne veulent pas que d'autres vivent ce qu'elles ont vécu.

J'ai aussi beaucoup appris de nos partenaires. Nos collègues dévoués dans d'autres organisations fédérales et provinciales offrent leurs propres points de vue sur les problèmes systémiques auxquels les victimes font face et sur les limitations du système à l'égard de ces problèmes. De même, des organismes non gouvernementaux sont souvent les premiers à entrer en rapport avec des victimes et à leur offrir



des services de première ligne. Grâce à ce contact direct, ces organismes collectent et communiquent des renseignements précieux sur les problèmes globaux auxquels différents groupes de victimes au Canada sont confrontés. Par exemple, j'ai assisté à un colloque et à un forum de discussion que Pauktuutit Inuit Women of Canada a organisé sur la victimisation des femmes inuites et les problèmes auxquels les victimes d'actes criminels font face dans le Nord.

Ce sont des expériences comme celles-ci qui me confirment le besoin persistant d'une organisation comme le BOFVAC pour faire en sorte que les projecteurs restent braqués sur les victimes. Nous devons nous employer à obtenir de meilleurs droits et de meilleurs services pour les victimes, à mieux les renseigner sur leur rôle dans le système de justice pénale et à leur offrir des possibilités d'apporter plus facilement une contribution utile. Au bout du compte, le BOFVAC s'emploie à créer un avenir où les victimes pourront vraiment être des participants, plutôt que des spectateurs, dans le système de justice pénale.

Beaucoup de Canadiens estiment faire partie d'une société compatissante. Je crois fermement que cette compassion doit être offerte aux victimes qui ont déjà grandement souffert aux mains de leurs agresseurs et qui ne méritent pas d'être marginalisées par les systèmes censés les protéger.

Au cours de la prochaine année, mon équipe et moi examinerons de plus près les droits des victimes et le traitement qui leur est réservé dans le système de justice pénale. Nous nous pencherons sur des façons de faire participer davantage les Canadiens au débat public sur ces enjeux. Nous examinerons aussi de plus près les projets de loi se rapportant à la criminalité et aux services correctionnels qui seront présentés, pour faire en sorte qu'ils prennent en compte le point de vue des victimes.

Pour conclure, j'aimerais remercier les membres de l'équipe du BOFVAC qui ont travaillé avec diligence en vue d'aider le Bureau à s'acquitter de son mandat et d'apporter des changements positifs pour les victimes d'actes criminels, pour aujourd'hui comme pour demain. Je veux aussi remercier les nombreuses victimes d'actes criminels qui ont fait part de leurs préoccupations, de leurs points de vue et de leurs recommandations. Elles sont la raison principale de l'existence du BOFVAC. Comme ombudsman, je m'efforcerai de les servir au meilleur de mes capacités et d'apporter des changements positifs et opportuns.

Sue O'Sullivan



Ombudsman fédérale des victimes d'actes criminels

BOFVAC— UNE VOIX POUR LES VICTIMES



MANDAT

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

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

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

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

INTERVENTION DIRECTE AUPRÈS DES VICTIMES

SERVICES DU BOFVAC AUX VICTIMES

Le BOFVAC aide les victimes de deux façons :

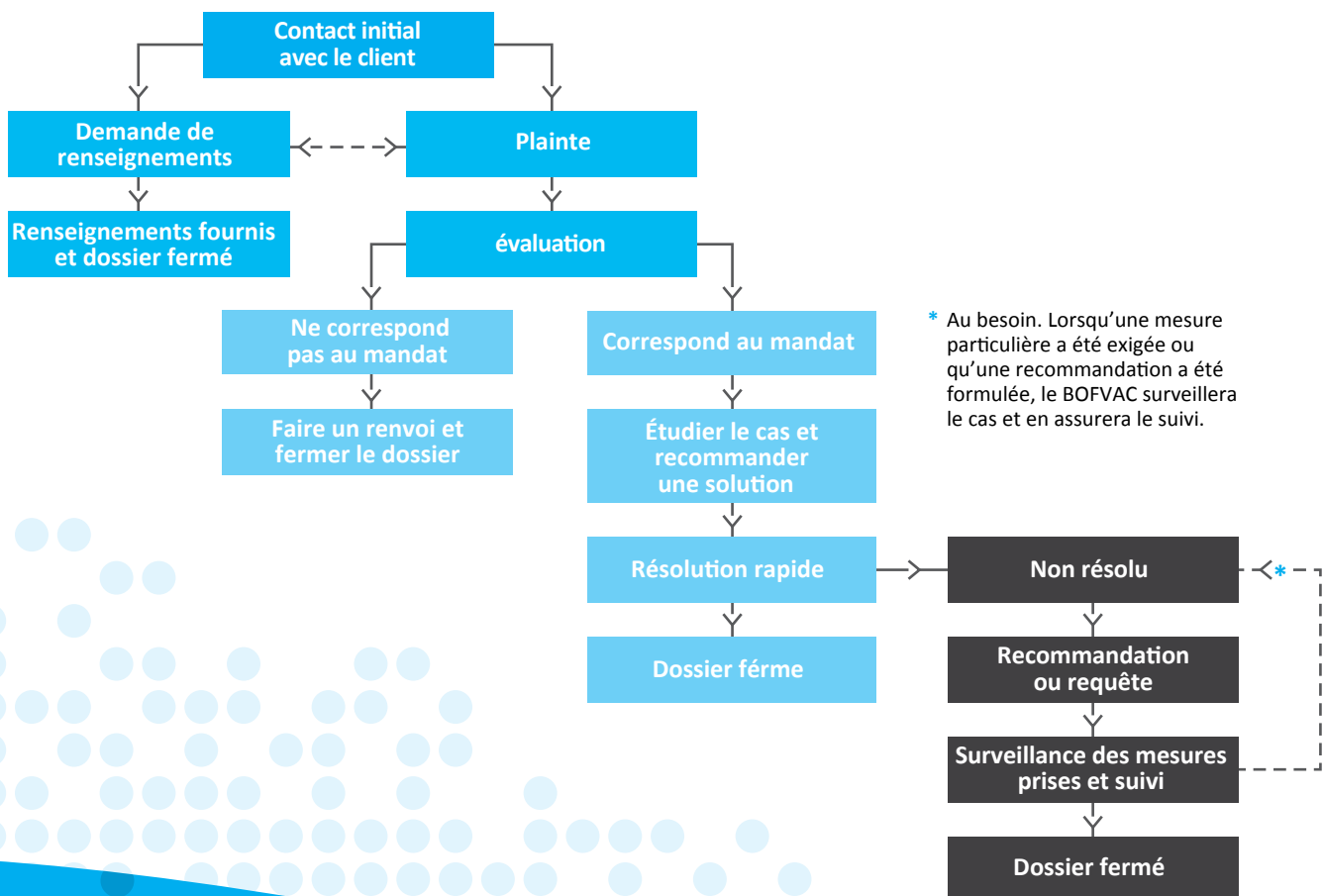
- **individuellement**, en aidant directement des victimes tous les jours, en répondant à leurs questions et en traitant leurs plaintes. Les victimes peuvent communiquer directement avec le Bureau en s'adressant à son service téléphonique sans frais d'aide aux victimes pour parler à un agent d'examen des plaintes bilingue, ou en communiquant par ATS, par courriel, par lettre, par télécopieur ou par courrier ordinaire;
- **collectivement**, en étudiant des dossiers importants et en faisant des recommandations au gouvernement fédéral sur les modifications

nécessaires de ces lois ou de ces politiques afin de mieux soutenir les victimes d'actes criminels. Au bout du compte, les modifications globales apportées à l'échelle nationale aident toutes les victimes d'actes criminels au Canada.

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

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

Diagramme 1 : Processus de gestion des cas du BOFVAC



ÉTUDES DE CAS

CAS 1 : PRENDRE EN COMPTE LES BESOINS DES FAMILLES DE VICTIMES POUR ASSISTER À DES AUDIENCES DE LIBÉRATION CONDITIONNELLE

Ayant appris que le meurtrier de sa fille allait bientôt être entendu par la Commission des libérations conditionnelles, M. A a présenté une demande d'aide financière au Fonds d'aide aux victimes du ministère de la Justice pour assister à l'audience. Comme si la perspective de revivre les événements entourant le meurtre de sa fille n'était pas assez traumatisante, M. A devait aussi supporter ses frais de déplacement.

Justice Canada recommande aux familles des victimes de présenter une demande d'aide financière au moins 30 jours avant une audience. Ce délai est requis pour effectuer une autorisation de sécurité afin de permettre l'accès à l'établissement correctionnel, et pour émettre un chèque. Toutefois, même s'il avait présenté sa demande environ 90 jours avant son départ pour assister à l'audience, M. A n'avait reçu aucun chèque pour le paiement partiel de ses frais de déplacement. Règle générale, le Fonds d'aide aux victimes paie 70 % des dépenses admissibles liées au déplacement et à l'hébergement avant l'audience et le reste sur présentation de tous les reçus après l'audience.

Par suite de l'intervention du BOFVAC auprès de Justice Canada, M. A a reçu un chèque alors qu'il était en route vers l'audience. Toutefois, cette intervention était exceptionnelle et une pratique réaliste et plus homogène serait nécessaire à l'avenir. M. A était très reconnaissant de l'intervention et du paiement qu'il a reçu. Toutefois, il a quand même porté plainte auprès du BOFVAC dans l'espoir que d'autres victimes n'aient pas à endurer le même stress accru dans la période déjà très stressante qui précède une audience de libération conditionnelle.

Le BOFVAC a rencontré des représentants de la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC) de la Région de l'Ontario et de Justice

Canada pour discuter du processus et trouver des façons d'améliorer le système. Par suite de la plainte de M. A, le BOFVAC et Justice Canada ont proposé des améliorations du processus global du traitement des demandes d'aide financière pour assister à des audiences de libération conditionnelle. D'après une lettre transmise par un fonctionnaire de Justice Canada en janvier 2011, « les améliorations suivantes seront mises en oeuvre dans toute la mesure du possible » :

- les nouveaux agents qui traitent les demandes de financement ont suivi une séance de sensibilisation aux victimes pour les aider à comprendre les situations exceptionnelles que vivent les victimes et les précautions à prendre dans leurs rapports avec elles;
- lorsque des agents de Justice Canada reçoivent une demande d'aide financière anticipée pour assister à une audience de libération conditionnelle, ils téléphonent à la victime pour confirmer la réception de la demande, pour leur communiquer leurs coordonnées et pour expliquer le processus, en particulier les éléments qui pourraient prendre plus de temps et retarder l'aide financière. Une communication par courriel précède ce contact;
- au cas où une demande ne serait pas présentée assez longtemps avant l'audience pour être traitée dans les délais habituels aux fins de l'émission d'un chèque, Justice Canada a établi une procédure pour émettre des chèques d'urgence;
- le ministère de la Justice offre une option de dépôt direct aux bénéficiaires d'une aide financière. Compte tenu du processus pour établir un compte de dépôt direct, cette option ne pourrait pas convenir à tous les bénéficiaires d'une aide financière.

De plus, les agents de Justice Canada ont rencontré le personnel de la Commission des libérations conditionnelles du Canada pour leur présenter une séance d'information au sujet de leur travail et des processus visant à assurer une meilleure compréhension du Fonds d'aide aux victimes.

CAS 2 : PRÉCISER LES LIGNES DIRECTRICES RELATIVES À LA PRÉSENTATION D'UNE DÉCLARATION DE LA VICTIME

Le meurtrier de deux membres de la famille de M. B. s'est vu infliger une peine de 25 ans ferme à perpétuité. Une fois admissible à la libération conditionnelle, le délinquant a présenté sa première demande d'audience il y a de cela deux ans.

En vue de cette audience, on a informé M. B. qu'il pourrait produire une version vidéo de sa déclaration de la victime, une possibilité qui lui a plu. Il voulait assister à l'audience, mais il craignait de perdre son calme s'il devait lire la déclaration à haute voix. Il a dépensé environ 600 \$ pour faire filmer sa déclaration par un professionnel. Cependant, après avoir produit et soumis la déclaration, l'agent des communications régional de la CLCC a informé M. B. que parce ce dernier montrait une photo du membre de sa famille décédé dans la vidéo, celle-ci serait présentée au délinquant avant l'audience. En général, le délinquant n'aurait reçu qu'une transcription de la vidéo, mais M. B. a été informé que parce l'insertion de l'image constituait « un fait nouveau », le délinquant pourrait voir la vidéo en entier.

Comme M. B. ne voulait pas que le délinquant reçoive une version complète, il a dû choisir entre mettre la vidéo de côté ou la faire éditer à ses frais. Comme il estimait que ce fardeau ne devait pas lui incomber, étant donné qu'on ne lui avait pas communiqué toutes les exigences, il a communiqué avec le BOFVAC.

Le BOFVAC a alors écrit au président de la CLCC pour insister sur la nécessité de donner des instructions plus précises aux victimes au sujet du contenu des déclarations devant être présentées à des audiences de libération conditionnelle.

Dans une lettre du président, la Commission a reconnu que des directives plus claires concernant la présentation des déclarations de la victime (que ce soit en personne ou au moyen d'un enregistrement) seraient bénéfiques et aideraient à prévenir d'éventuels malentendus, comme celui que M. B. avait vécu. En élaborant ces lignes directrices, la Commission a pour objectif d'aider les victimes à comprendre ce qui devrait et ne devrait pas figurer dans une déclaration.

La Commission collaborera avec le personnel du BOFVAC pour peaufiner ces lignes directrices et une fiche d'information sur la présentation de déclarations à une audience que la CLCC remet aux victimes. La Commission révisera également ses *Lignes directrices à l'intention des agents de communication régionaux* en conséquence et mettra les lignes directrices à la disposition des victimes qui présentent des déclarations à des audiences, dans des fiches d'information et dans son site Internet.



PARLER AUX VICTIMES

Pour la troisième année consécutive, le nombre de Canadiens ayant communiqué avec le Bureau a augmenté, faisant un bond sans précédent plus de 61 % par rapport à l'année précédente.

PROFIL DES CONTACTS

Comme nous pouvons le voir dans le **diagramme 2**, la plupart des Canadiens qui ont communiqué avec le BOFVAC sont des victimes (80 %), puis des intervenants (15 %) et des médias (5 %). Dans ce diagramme, le mot « victime » représente non seulement les victimes d'actes criminels, mais également les membres de leurs familles et, dans certains cas, des tiers qui représentent directement des victimes.

Dans le **diagramme 3** qui montre les catégories de personnes qui communiquent avec le Bureau, la plupart des contacts sont encore des victimes directes (57 %), puis des tiers (26 %), notamment des défenseurs des victimes ou des fournisseurs de services qui appellent au nom d'une victime, des partenaires fédéraux et provinciaux et d'autres personnes. Les membres de la famille des victimes représentent 17 % des contacts.

En 2010–2011, le BOFVAC a pu aider des Canadiens d'un peu partout au Canada. Nous voyons dans le diagramme 4 que l'Ontario a été la source la plus importante de contacts, suivi de la Colombie-Britannique et du Québec. Le nombre de contacts a augmenté par rapport à 2009-2010, mais la proportion de chaque province et de chaque territoire est restée assez constante. Neuf p. 100 des contacts ont été établis en français.

Diagramme 2 : Dossiers ouverts entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011, selon le type de contact (n=766)

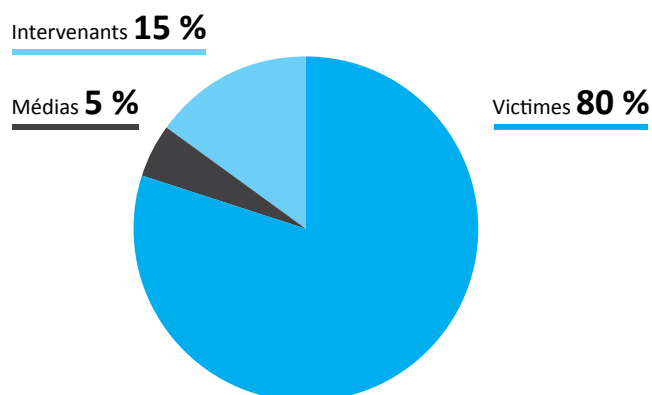
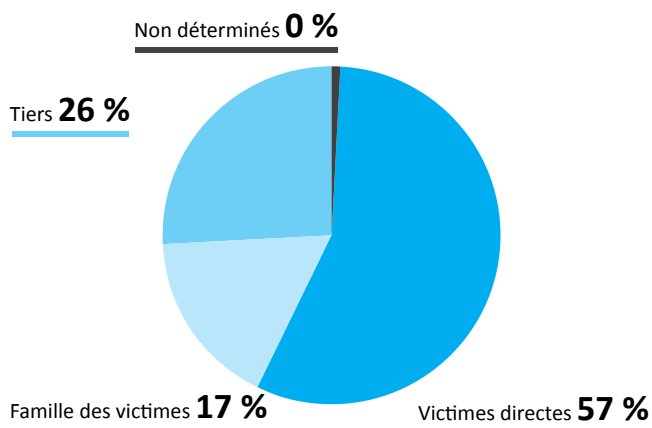
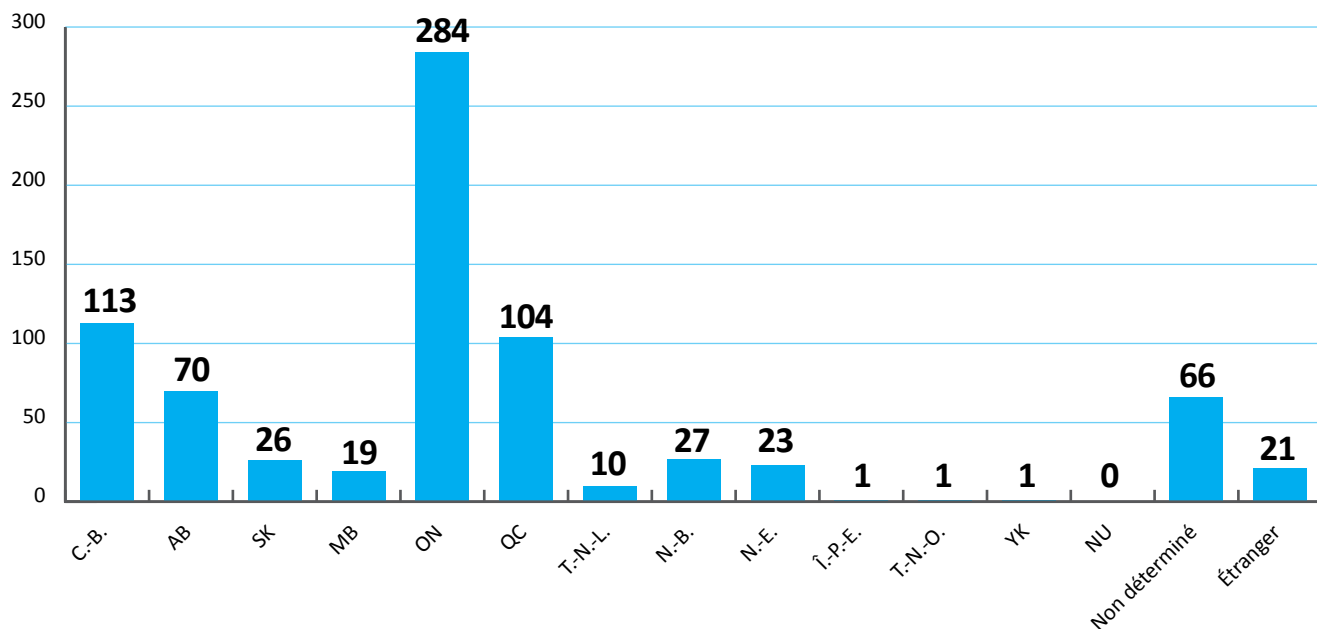


Diagramme 3 : Dossiers ouverts du 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011, selon la catégorie de personnes



Les demandes de renseignements demeurent la principale raison pour laquelle des Canadiens communiquent avec le BOFVAC (72,9 %), ce qui illustre bien les complexités du système de justice pénale et l'importance du rôle que le BOFVAC joue pour fournir de l'aide et de l'information.

Diagramme 4 : Dossiers ouverts entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011, selon l'origine de la communication

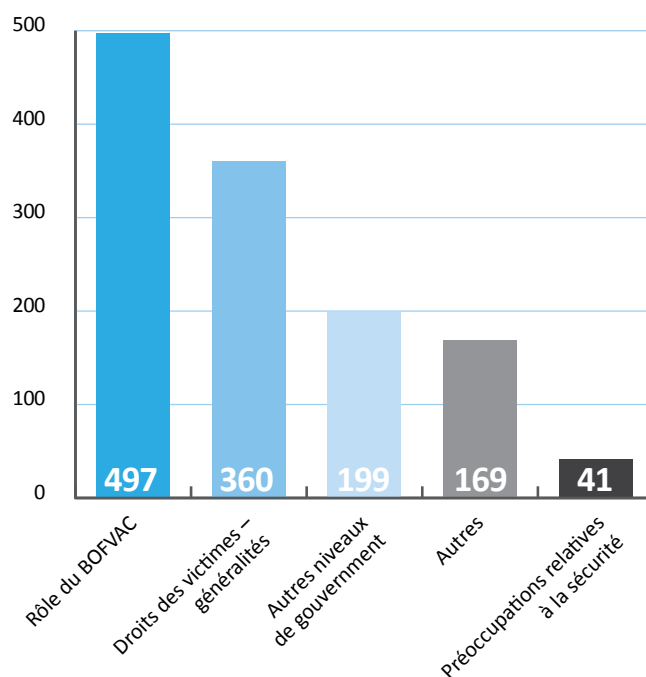


APPRENDRE DES VICTIMES

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

- **Rôle du BOFVAC :** En 2010-2011, comme au cours des deux exercices précédents, le Bureau a été le plus souvent en rapport avec des victimes et des Canadiens (65 % des contacts¹) qui voulaient en savoir plus sur ce que le Bureau fait, comment le BOFVAC pouvait les aider et comment les victimes pouvaient déposer une plainte.

Diagramme 5 : Cinq principales questions dont les victimes qui ont communiqué avec le BOFVAC voulaient discuter, du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011



¹ Étant donné que les contacts peuvent soulever plus d'une question, la somme des pourcentages dépasse 100 %.

« Merci pour votre réponse, votre sympathie et vos mots réconfortants. Votre sympathie a été pour moi un baume même si vous n'êtes pas à même de m'aider directement. Je peux voir que vous avez examiné cette question avec beaucoup de soin et de sérieux. Je vais suivre votre conseil réfléchi et judicieux pour prendre d'autres mesures. Une fois encore, merci beaucoup de votre temps et de votre attention! »

—UN CLIENT DU BOFVAC

- **Droits des victimes** : Il s'agit de la deuxième question la plus fréquente (47 %), tout comme en 2009-2010 : les personnes qui ont communiqué avec le Bureau voulaient connaître leurs droits ou exprimer leur mécontentement à l'égard des droits dont jouissent les victimes au Canada.
- **Question de ressort provincial, territorial et municipal** : Dans ces contacts (26 %), les interlocuteurs ont exprimé des préoccupations relatives à d'autres ordres de gouvernement. Au cours des exercices précédents, le BOFVAC ne suivait pas ce genre de contacts.
- **Autres** : Les questions concernaient les décisions relatives aux poursuites et à la détermination de la peine, les programmes et services fédéraux destinés aux victimes, les préoccupations relatives à la protection de la vie privée et les déclarations de la victime (22 %).
- **Préoccupations relatives à la sécurité** : Dans cette catégorie de contacts (5 %), les interlocuteurs voulaient se renseigner sur les mesures qu'ils pourraient prendre pour se protéger, la proximité d'un délinquant de leur lieu de résidence ou de travail ou la façon d'intervenir dans le procès d'un délinquant et de faire une déclaration de la victime.

Par suite de la mise en œuvre de son nouveau système de gestion des données et des cas, le Bureau a modifié l'an dernier sa classification de ces questions. Cette mesure rompt avec le passé, mais les principales questions soulevées sont encore clairement illustrées et les nouveaux systèmes permettront au Bureau de faire une analyse plus exhaustive des tendances à l'avenir.



Sue O'Sullivan, Ombudsman fédérale des victimes d'actes criminels, assiste à un colloque et un forum de discussion organisé par Pauktuttit Inuit Women of Canada sur la victimisation des femmes inuites, en février 2011.

EXERCER DES PRESSIONS POUR FAIRE CHANGER LES CHOSES



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

ÉLIMINATION DE LA « CLAUSE DE LA DERNIÈRE CHANCE »

ENJEU

Aux termes de l'article 745(6) du *Code criminel* du Canada, dit « clause de la dernière chance », un criminel qui purge une peine à perpétuité pourrait s'adresser au juge en chef de la province après avoir purgé au moins 15 ans de sa peine, afin de devenir admissible à la libération conditionnelle avant le délai théorique de 25 ans.

Au fil des ans, les avantages et les inconvénients de l'admissibilité anticipée à la libération conditionnelle ont suscité beaucoup de débats dans le grand public et au Parlement, essentiellement au sujet de la récidive, de la réadaptation et de son effet sur le moral des détenus et sur la sécurité des gardiens. Toutefois, la clause a aussi eu un effet sur les victimes, puisqu'une demande d'admissibilité anticipée pourrait entraîner une révision judiciaire de l'infraction, du caractère et de la conduite du délinquant en prison et de l'impact de l'infraction sur les victimes. Cette révision obligerait les victimes à revivre ce qu'elles ont vécu beaucoup plus tôt qu'elles le prévoyaient et à vivre dans la crainte que le délinquant puisse être réinséré dans la collectivité avant qu'un délai suffisant se soit écoulé.

En 2010, le Sénat a présenté de nouveau les dispositions législatives (le projet de loi S-6, *Loi modifiant le Code criminel et une autre loi* ou Loi renforçant la sévérité des peines d'emprisonnement pour les crimes les plus graves) en vue d'éliminer la clause de la dernière chance pour tous les délinquants condamnés depuis l'entrée en vigueur du projet de loi. Les autres délinquants demeureraient admissibles à une révision de dernière chance dans un processus révisé.

RECOMMANDATION

Le 18 novembre 2010, l'ombudsman Sue O'Sullivan a comparu devant le Comité permanent de la justice et des droits de la personne de la Chambre des communes et exprimé son appui général au projet de loi S-6, en soulignant qu'elle fondait expressément son appui sur l'effet que le projet de loi aurait sur les victimes et qu'elle s'était entretenue avec plusieurs groupes de défense des victimes à ce sujet. À son avis, l'élimination de la clause de la dernière chance contribuerait à alléger le traumatisme des victimes.

Cependant, elle a aussi mentionné que les victimes ne connaissent pas forcément la clause de la dernière chance, ni la possibilité qu'elle soit appliquée, ni son impact. Nuançant ses propos en rappelant que la notification est une fonction provinciale, elle a insisté sur le fait que « toutes les victimes méritent d'être tenues informées et de jouer un rôle véritable au sein du système de justice pénale si elles le souhaitent ». Elle a fait remarquer que les victimes méritent aussi d'avoir une plus grande certitude qu'elles seront tenues informées du moment où un délinquant pourra présenter une nouvelle demande en application de la clause de la dernière chance, ou de la possibilité qu'il le fasse. L'élimination de la clause témoignerait donc d'une plus grande compassion envers les victimes. Pour les cas dans lesquels la condamnation a précédé l'adoption du projet de loi (les délinquants conserveraient alors leur admissibilité à la révision de la dernière chance), elle a recommandé qu'on avise les victimes lorsque le délinquant ne présente pas de demande et qu'on prolonge à au moins cinq ans le délai d'admissibilité à la présentation d'une nouvelle demande.

ÉTAT DE LA SITUATION

Le projet de loi S-6 a obtenu la sanction royale le 23 mars 2011. Y figure l'amendement que l'ombudsman avait recommandé afin que les victimes soient

avisées lorsque les délinquants admissibles à la révision de la dernière chance décident de ne pas se prévaloir de cette clause.

PROTECTION DES ENFANTS CONTRE DES PRÉVENUS ACCUSÉS DE CRIMES GRAVES

ENJEU

En octobre 2009, le député Scott Andrews a présenté le projet de loi C-464, *Loi modifiant le Code criminel (motifs justifiant la détention sous garde)*, qui modifierait le *Code criminel* du Canada de façon à permettre au juge de prendre en compte la sécurité des enfants d'un prévenu dans sa décision de le libérer ou non sous caution. Le projet de loi a été présenté de nouveau en mars 2010. Le Code renfermait des dispositions relatives à la sécurité des victimes à l'égard de cet examen, mais non des dispositions explicites relatives aux enfants du prévenu.

RECOMMANDATION

Le 24 novembre 2010, l'ombudsman a comparu devant le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles pour exprimer son appui au projet de loi, puisque les modifications du *Code criminel* permettraient de renforcer l'examen de la sécurité des enfants mineurs du prévenu et leur protection jusqu'à ce que le prévenu soit traduit en justice.

ÉTAT DE LA SITUATION

Le projet de loi C-464 a obtenu la sanction royale en décembre 2010.

FIN AUX PEINES À RABAIS EN CAS DE MEURTRE MULTIPLES

ENJEU

Les meurtriers purgent généralement de longues peines d'emprisonnement, mais ceux qui commettent plus d'un meurtre se voient souvent infliger une peine à peine plus longue, ou de la même durée, étant donné le pouvoir discrétionnaire des juges d'infliger des peines concurrentes. Dans certains cas, les victimes ont l'impression qu'en vertu de ce régime, les infractions supplémentaires sont « gratuites » pour les meurtriers et elles craignent que des meurtriers potentiels et avérés puissent avoir la même impression.

Les victimes vivent une autre conséquence des peines concurrentes. Le fait de ne pas ajouter de temps à la peine donne l'impression à de nombreux membres de la famille de victimes de meurtre que le système de justice estime que la perte de leur être cher « ne mérite pas » de temps supplémentaire. Enfin, les peines concurrentes pourraient donner accès à une admissibilité anticipée à la libération conditionnelle, faisant revivre aux familles les éléments de l'infraction beaucoup plus tôt qu'elles auraient pu le prévoir.

En octobre 2010, le gouvernement a présenté le projet de loi C-48, *Loi modifiant le Code criminel et la Loi sur la défense nationale en conséquence, ou Loi protégeant les Canadiens en mettant fin aux peines à rabais en cas de meurtres multiples*, qui aurait conféré au juge le pouvoir discrétionnaire d'ordonner des périodes consécutives plutôt que concurrentes sans admissibilité à la libération conditionnelle.

RECOMMANDATION

L'ombudsman a comparu devant deux comités parlementaires pour parler du projet de loi C-48 : le 2 décembre 2010 devant le Comité permanent de la justice et des droits de la personne; et le 2 mars 2011, devant le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles. Elle a exprimé son appui au projet de loi parce qu'il répondait à deux préoccupations soulevées à maintes reprises par des victimes : la nécessité de rendre des comptes pour chaque vie volée; de même que l'angoisse et le fardeau psychologique que les victimes supportent lorsqu'un délinquant obtient une audience de libération conditionnelle.

Elle a aussi recommandé de modifier le projet de loi de façon à conférer aux victimes le droit explicite de connaître les motifs que le juge expose dans sa décision d'imposer ou non des peines consécutives.

ÉTAT DE LA SITUATION

Le projet de loi C-48 a obtenu la sanction royale le 23 mars 2011.



LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX DÉCLARATIONS DE LA VICTIME

ENJEU

Pour beaucoup de victimes, le fait de rédiger ou d'enregistrer une déclaration de la victime peut être à la fois traumatisant et intimidant parce qu'elles doivent revivre ce qu'elles ont vécu lors de l'infraction et en fournir le détail dans un contexte officiel et parfois public. Leur appréhension est exacerbée par le fait que bon nombre d'entre elles ne sont pas familières avec le processus et qu'elles sont encore en train d'apprendre en quoi leurs droits consistent. Par conséquent, des victimes peuvent constater que leur déclaration a été caviardée ou rejetée à cause de circonstances imprévues, comme lorsqu'un délinquant retire sa demande de libération conditionnelle puis la présente de nouveau (voir le cas 2 à la page 9).

RECOMMANDATION

Après avoir reçu plusieurs plaintes de victimes au sujet de ce processus, l'ombudsman a passé en revue les dispositions des Lignes directrices et du Manuel des politiques de la Commission des libérations conditionnelles du Canada concernant les déclarations des victimes. Elle en a conclu qu'il serait bénéfique pour les victimes d'obtenir des instructions plus détaillées sur la production de leur déclaration ainsi que des renseignements sur l'examen de leur déclaration par des commissaires. Le 21 décembre 2010, elle a écrit au président de la CLCC, Harvey Cenaiko, pour lui faire part de sa recommandation.

ÉTAT DE LA SITUATION

Le 7 février 2011, le président a répondu à l'ombudsman pour lui confirmer que la question était à l'étude et qu'elle était à l'ordre du jour de la réunion subséquente des gestionnaires régionaux et nationaux en mars 2011. Il s'est engagé à peaufiner les lignes directrices de la Commission et la fiche d'information remise aux victimes qui doivent présenter une déclaration.

SURAMENDE FÉDÉRALE

ENJEU

Adoptée en 1988, la suramende compensatoire fédérale (SCF) est une peine pécuniaire infligée aux délinquants. Elle a pour objet de fournir un soutien financier aux services provinciaux et territoriaux d'aide aux victimes et d'établir un lien entre le crime d'un délinquant et la responsabilité de celui-ci envers la victime. En application de l'article 737(5) du *Code criminel*, le juge conserve le pouvoir discrétionnaire d'ordonner qu'aucune suramende compensatoire ne soit infligée si le délinquant démontre que cela lui causera un préjudice injustifié. Toutefois, si le juge exerce ce pouvoir discrétionnaire, il doit en exposer les motifs. Plusieurs études ont révélé que cette disposition n'est pas appliquée comme prévu. Une exemption de la SCF est régulièrement accordée sans que les motifs soient consignés au dossier. Par conséquent, les fonds découlant de la SCF sont moins élevés que prévu.

RECOMMANDATION

Le 6 janvier 2011, l'ombudsman a écrit au ministre de la Justice pour recommander de doubler la SCF et de retirer aux juges le pouvoir discrétionnaire d'accorder une exemption de la SCF de façon à rendre son imposition automatique dans tous les cas. Elle a aussi rappelé au gouvernement l'engagement qu'il avait pris dans le Discours du Trône de mars 2010 de doubler la suramende et de « rendre obligatoire la suramende compensatoire » pour mieux financer la prestation de services aux victimes.

ÉTAT DE LA SITUATION

Dans sa réponse datée du 2 février 2011, le ministre a donné l'assurance que le gouvernement demeurerait résolu à présenter un projet de loi qui rendrait obligatoire la suramende compensatoire fédérale.

« ... au cours des 28 derniers mois, votre réponse a été la première vraiment utile et honnête qui témoigne vraiment d'un plus grand effort que toute autre réponse que j'ai reçue de la part de toutes les parties auxquelles je me suis adressé à ce jour et dans le passé. Je vous remercie sincèrement et je vous offre mes meilleurs vœux, à vous et à votre personnel. »

—UN CLIENT DU BOFVAC

SIGNALEMENT OBLIGATOIRE D'IMAGES D'EXPLOITATION SEXUELLE D'ENFANTS

ENJEU

Comme le BOFVAC l'a illustré dans son rapport spécial intitulé *Chaque image, chaque enfant*, l'Internet a facilité de façon alarmante l'exploitation sexuelle d'enfants. D'ailleurs, il y a eu une nette augmentation du nombre d'images sexualisées d'enfants et du degré de violence illustré dans ces images. Pourtant, les lois canadiennes sur la protection de la vie privée compliquent pour les forces de l'ordre la tâche de retracer les producteurs, les distributeurs et les consommateurs de ces images. En outre, la complexité des sources de données sur Internet – qui fait que le producteur, le distributeur et le consommateur peuvent tous être dans des pays différents et que les sites Internet changent fréquemment d'endroit – fait en sorte qu'il est extrêmement difficile de traduire en justice les personnes responsables.

En mai 2010, le gouvernement a présenté le projet de loi C-22, mieux connu sous le nom de *Loi sur la protection des enfants contre l'exploitation sexuelle en ligne*, qui créerait un régime de signalement obligatoire des images d'exploitation sexuelle. La

responsabilité du signalement incomberait au fournisseur de services Internet (FSI), qu'il s'agisse d'un particulier ou d'une personne morale. Si le FSI apprend que des images sexualisées d'enfants peuvent être accessibles à une adresse Internet, il doit communiquer cette adresse à l'organisation désignée dans le règlement d'application de la Loi. Si le FSI a des motifs raisonnables de croire que ses services Internet sont utilisés pour transmettre de telles images, il doit en informer la police et préserver les données.

RECOMMANDATION

L'ombudsman a comparu devant le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles le 10 février 2011 pour exprimer son appui au projet de loi. Elle a aussi insisté sur la nécessité permanente de munir les forces de l'ordre des outils nécessaires pour enquêter sur la pornographie juvénile en ligne, et notamment sur la nécessité d'obliger légalement les FSI à communiquer aux organismes d'application de la loi le nom et les coordonnées du client.

ÉTAT DE LA SITUATION

Le projet de loi C-22 a obtenu la sanction royale le 23 mars 2011.

« Il est très précieux et gratifiant d'écouter une personne qui a trouvé le courage de raconter son histoire. S'il est bouleversant d'écouter certains de ces récits – de la perte d'un parent ou d'un enfant par exemple – cela permet au personnel de notre bureau d'aider et de travailler pour changer les choses. Le changement n'est pas toujours radical : nous pourrions peut-être faciliter la tenue d'une réunion, aiguiller une personne vers un service ou obtenir une lettre d'excuses, mais ces choses comptent, en particulier lorsque la victime se sent perdue dans le système de justice pénale. Le simple fait de recevoir un “merci de m'avoir écouté” m'aide à prendre conscience que nous avons fait quelque chose qui a importé pour une victime d'actes criminels. »

—UN AGENT D'EXAMEN DES PLAINTES DU BOFVAC

RÉPERTOIRE DES PERSONNES DISPARUES

ENJEU

Les cas de personnes disparues peuvent être une source durable d'angoisse et de traumatisme pour les familles et les êtres chers. En octobre 2006, les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux de la Justice ont accepté en principe l'idée de créer un répertoire des personnes disparues (RPD) qui permettrait de comparer des échantillons d'ADN avec ceux de proches parents, dans l'espoir de permettre aux êtres chers de la victime de tourner la page dans bien des cas.

RECOMMANDATION

En juin 2009, le ministre de la Sécurité publique à l'époque, Peter Van Loan, a répondu à une recommandation formulée par l'ombudsman précédent pour la création d'un répertoire de personnes disparues, en

disant qu'un examen parlementaire de la *Loi sur l'identification par les empreintes génétiques* était en cours. Le même mois, le Comité permanent de la sécurité publique et nationale de la Chambre des communes a publié une recommandation pour la création d'un tel répertoire, de même que d'un répertoire des victimes.

Le 16 février 2011, l'ombudsman a chargé son Bureau de suivre le dossier et elle a écrit au ministre de la Sécurité publique, Vic Toews, pour recommander que la création d'un RPD et d'un répertoire des restes humains non identifiés demeure une priorité au bénéfice des victimes d'actes criminels. Elle a aussi demandé d'être tenue informée de l'état des discussions avec les provinces et les territoires portant sur la création de ces répertoires.

ÉTAT DE LA SITUATION

À ce jour, le BOFVAC n'a reçu aucune réponse écrite.

MESURES DE PROTECTION DES VICTIMES DE CRIMES EN COL BLANC

ENJEU

Plusieurs cas retentissants de fraude dans le secteur des valeurs mobilières, tant au Canada qu'à l'étranger, ont mis en lumière le fait que la complexité grandissante du monde des finances offre de trop nombreuses possibilités à des fraudeurs, tant des particuliers que des sociétés, d'exploiter leurs victimes. Les conséquences ont souvent été dévastatrices et les mesures de dédommagement des victimes ont semblé faibles.

En mai 2010, le gouvernement a présenté le projet de loi C-21, mieux connu sous le nom de *Loi sur la défense des victimes de crimes en col blanc*. Le projet de loi modifierait le *Code criminel* par l'adoption de mesures telles que :

- une peine minimale obligatoire de deux ans d'emprisonnement lorsque la fraude commise a une valeur supérieure à un million de dollars;
- des circonstances aggravantes supplémentaires aux fins de détermination de la peine;
- une nouvelle ordonnance d'interdiction;
- de nouvelles obligations conférées au juge d'envisager de rendre des ordonnances de dédommagement;
- la prise en compte d'une nouvelle forme de déclaration au nom d'une collectivité lors de la détermination de la peine.

RECOMMANDATION

Le 3 mars 2011, l'ombudsman a comparu devant le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles pour exprimer son appui au projet de loi. Plus précisément, elle a mentionné que beaucoup de victimes de crimes financiers étaient déjà vulnérables – les personnes âgées par exemple – et elle s'est réjouie de constater que le projet de loi reconnaît que leur situation est un facteur aggravant dans la détermination de la peine. Elle s'est aussi dite d'avis que l'obligation faite au juge d'utiliser les déclarations faites au nom de collectivités constitue « un pas vers l'avant pour les victimes » compte tenu des vastes répercussions de nombreux crimes financiers. Tout en appuyant les dispositions du projet de loi relatives au dédommagement, elle a affirmé que les juges devraient être tenus, de façon générale, d'envisager la pertinence d'une ordonnance de dédommagement dans tous les types de crimes et non seulement dans les affaires de crimes en col blanc. Elle a aussi recommandé de revoir le régime de dédommagement dans le but de trouver des solutions de rechange qui permettraient de mieux combler les besoins financiers des victimes d'actes criminels.

ÉTAT DE LA SITUATION

Le projet de loi C-21 a obtenu la sanction royale le 23 mars 2011.



RETOUR SUR DES RECOMMANDATIONS ANTÉRIEURES

Le BOFVAC avait aussi fait des recommandations sur différents sujets au cours des deux années précédentes. Des mesures ont été prises pour donner suite à une partie de ces recommandations et, dans certains cas, des projets de loi destinés à les mettre en œuvre sont morts au Feuilleton. Nous faisons ci-dessous le point sur les recommandations formulées au cours des années précédentes à l'égard desquelles des mesures ont été prises en 2010-2011.

- **Financement des centres d'appui aux enfants** – En 2009-2010, le BOFVAC avait recommandé officiellement au gouvernement d'engager cinq millions de dollars afin de mettre sur pied un programme de contribution destiné aux centres d'appui aux enfants actuels et futurs. Ces centres offrent une approche intégrée d'aide aux enfants victimes d'agression, puisqu'ils rassemblent les principaux services aux victimes, tels que la prise de déposition et les services de thérapie, en un seul lieu concentré sur l'enfant et sa famille. La recommandation avait aussi été reprise dans le rapport spécial du BOFVAC intitulé *Chaque image, chaque enfant*. En octobre 2010, le gouvernement du Canada a engagé plus de cinq millions de dollars pour financer les centres d'appui aux enfants.
- **Modifications de la Loi sur les services correctionnels et la mise en liberté sous condition** – Le BOFVAC n'avait pas reçu de réponse officielle à son deuxième rapport spécial intitulé *Pour un plus grand respect des victimes dans la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, mais plusieurs recommandations du rapport ont été reprises dans le projet de loi C-39 présenté à la Chambre des communes le 15 juin 2010. Le projet de loi proposait de modifier la LSRMLC de façon :

- élargir la définition de la victime à quiconque a la charge ou la garde d'une personne à la charge de la victime principale si celle-ci est décédée, malade ou incapable;
- accorder la permission d'informer les victimes des programmes auxquels les délinquants participent ou ont participé en vue de leur réinsertion sociale, de l'emplacement de l'établissement où les délinquants sont transférés et des motifs du transfert;
- inscrire dans la loi le droit des victimes de présenter une déclaration lors des audiences sur l'éventuelle libération conditionnelle.

Toutefois, le projet de loi C-39 est mort au Feuilleton par suite du déclenchement des élections, le 26 mars 2011.





SENSIBILISATION ET ÉTABLISSEMENT DE PARTENARIATS

ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION

Le BOFVAC a été créé en 2007 afin de donner une voix aux victimes. En s'employant à remplir ce mandat, le Bureau est conscient de l'importance d'établir des rapports avec un groupe diversifié d'organisations et de particuliers qui s'intéressent aux problèmes des victimes à la grandeur du Canada. Les membres de ce groupe, qu'ils défendent les droits des victimes ou qu'ils leur fournissent des services, possèdent une compréhension intime de leurs besoins et ils sont en rapport avec des victimes d'actes criminels qui auraient avantage à mieux connaître le BOFVAC. Il est donc essentiel d'entamer un dialogue avec les intervenants de ce milieu pour assurer l'efficacité des travaux du Bureau.

RENCONTRE AVEC DES PARTICULIERS ET DES ORGANISATIONS

Au cours des dernières années, le BOFVAC a tiré parti de toutes les possibilités de rencontrer des particuliers et des organisations susceptibles de lui faire part de leur compréhension des problèmes et des défis prioritaires des victimes.

En plus de rencontrer des victimes à titre individuel, l'ombudsman s'est entretenue avec plusieurs groupes de défense et de services aux victimes, comme Ending Violence Association de la Colombie-Britannique, la Coalition canadienne contre le terrorisme, l'Association canadienne de la justice pénale et l'Association québécoise plaidoyer-victimes.

Dans le souci de favoriser la sensibilisation et l'établissement de relations au sein de l'administration fédérale, l'ombudsman a aussi rencontré les dirigeants de plusieurs ministères et organismes au cours de la dernière année, de même que plusieurs sénateurs et députés qui ont manifesté un intérêt à l'égard des problèmes des victimes. Elle a participé à des activités ministérielles, dont le Colloque sur le perfectionnement des cadres supérieurs et la Journée des partenaires du Service correctionnel du Canada (SCC) en vue d'échanger des renseignements avec le SCC et ses partenaires, de même qu'à l'Échange d'information sur le système correctionnel canadien du SCC et à la Conférence des femmes de la gouverneure générale intitulée : « Ensemble pour la sécurité des femmes ».

« Nous vous remercions de votre réponse rapide et complète. Personne d'autre n'a vraiment essayé de nous aider avec autant d'empressement. »

—UN CLIENT DU BOFVAC

L'ombudsman a aussi participé à de nombreuses activités en rapport avec les intérêts des victimes, comme la réunion nationale du Comité national mixte des hauts représentants officiels de la justice pénale ainsi qu'à une réunion de l'Association des familles de personnes assassinées ou disparues, où les participants ayant un intérêt commun pouvaient échanger de l'information. Parmi les activités auxquelles elle a participé, mentionnons une cérémonie commémorative à Ottawa pour les victimes canadiennes du 11 septembre ainsi que des conférences et des séminaires, notamment la Conférence sur la détermination et l'exécution des peines et un symposium sur la justice réparatrice.

CAMPAGNE D'ENVOIS POSTAUX

En novembre, le BOFVAC a produit une lettre d'une page devant être envoyée à des centaines d'intervenants à la grandeur du pays avec qui l'équipe du Bureau n'avait pas encore eu la chance de s'entretenir directement. La lettre visait à faire connaître le BOFVAC, à inviter les destinataires à entrer en rapport avec le Bureau peu importe les questions qu'ils pourraient avoir, et à aiguiller des victimes (selon le cas) vers les services du Bureau. Le BOFVAC a joint plusieurs brochures et un formulaire de commande de publications à chaque envoi.

En général, le Bureau a reçu des commentaires positifs au sujet des envois et de nouvelles demandes de publications.

VEDETTE DU MOIS DE SERVICE CANADA

En novembre et décembre, le BOFVAC a été retenu pour participer au programme de « la vedette du mois » de Service Canada. Ainsi, on a donné dans

les kiosques de Service Canada à la grandeur du pays une place de choix à plus de 10 000 livrets du Bureau. En plus de mettre ces publications en évidence, Service Canada a aussi présenté le BOFVAC dans son site Internet et l'a ainsi exposé à des milliers de Canadiens.

Depuis cette initiative, de nombreux kiosques de Service Canada ont demandé de reconstituer leur stock de livrets en permanence.

TRADUCTION DU LIVRET DU BOFVAC EN INUKTITUT

Au BOFVAC, nous sommes conscients de la nécessité de joindre le plus grand nombre possible de Canadiens. Le BOFVAC a pris au mois de mars une mesure destinée à joindre plus d'habitants du Nord en publiant un livret en inuktitut. Le Bureau remercie Pauktuutit Inuit Women of Canada de son aide pour vérifier l'exactitude de la traduction. Le livret en inuktitut a reçu un bon accueil dans les collectivités du Nord.

CADRE NATIONAL POUR LA PARTICIPATION ET LE DIALOGUE

Les succès et les leçons à retenir des activités de sensibilisation que le BOFVAC a menées cette année et au cours des années précédentes ont clairement révélé que le Bureau avait besoin d'une démarche plus stratégique pour mobiliser les intervenants et amplifier la voix des victimes au sein du gouvernement du Canada. À cette fin, le Bureau a entrepris l'élaboration d'un Cadre national pour la participation et le dialogue en décembre (de plus amples renseignements à la page 27).

METTRE NOTRE SAVOIR-FAIRE AU SERVICE DE NOS PARTENAIRES

Après quatre ans d'existence, le BOFVAC est mieux placé que jamais pour tirer des enseignements des nombreuses victimes qui se sont adressées à lui, repérer des tendances et cerner les principaux intérêts et les principaux points à améliorer dans les programmes, les politiques, les lois et les services fédéraux destinés aux victimes d'actes criminels. Cette masse de connaissances est précieuse non seulement pour les organismes publics canadiens, mais également pour les ONG, les groupes de défense des droits et les organisations qui assument des rôles similaires à l'étranger.

En 2010-2011, l'ombudsman a prononcé des discours et présenté des exposés à plusieurs groupes aux intérêts variés à l'égard des victimes d'actes criminels, notamment une activité de formation destinée à des organismes de services aux victimes; le Women's Canadian Club d'Ottawa; la Conférence sur les femmes et le leadership du Justice Institute de la Colombie-Britannique; et la conférence de l'Institut canadien d'administration de la justice tenue en Colombie-Britannique en octobre 2010.

Elle a aussi participé à la conférence « Victim Support Scotland Conference » tenue à Édimbourg, en Écosse, qui s'est vu une occasion de bâtir des réseaux entre des fournisseurs de services d'aide aux victimes et des universitaires et de se pencher sur des sujets comme les actes criminels non signalés, l'autonomisation des victimes et la promotion de la coopération de la magistrature pour donner plus de place aux victimes.

L'ombudsman a prononcé d'autres allocutions, notamment devant des groupes d'intervenants de l'administration fédérale, dont le Comité consultatif des victimes de SCC à Québec et lors de la réunion des Services aux victimes de SCC à Moncton (Nouveau-Brunswick); le forum du Comité consultatif des victimes de la CCLC et le SCC de la Région du

Pacifique à Burnaby (C.-B.); un symposium de la Région de l'Ontario de la CCLC et une formation annuelle de la CCLC sur l'évaluation du risque.

L'ombudsman a aussi donné son appui au nouveau programme de victimologie à l'Algonquin College, le premier du genre au Canada. Elle a présenté un exposé à un groupe d'étudiants sur l'aide aux victimes, pris la parole devant la première cohorte de diplômés et siégé au conseil consultatif du programme. Ce dernier utilise des activités de formation pratique pour mieux former les étudiants sur les questions qui touchent les victimes au Canada et la façon de fournir une aide directe à celles qui en ont le plus besoin.

PRÉSENCE SUR INTERNET

La sensibilisation publique est essentielle au succès du BOFVAC en matière de prestation d'aide aux victimes d'actes criminels. L'Internet est une ressource essentielle pour informer les victimes et le grand public sur la mission du Bureau et la façon dont il peut les aider. Pour cette raison, un site Internet utile, convivial et riche en renseignements (www.victimesdabord.gc.ca) fait partie des principaux objectifs de communication du BOFVAC.

Depuis quatre ans, année après année, le site Internet du BOFVAC affiche une croissance du nombre de visiteurs ayant effectué une seule visite, du nombre de visiteurs ayant effectué plus d'une



Diagramme 6 : Visites au site Internet du BOFVAC, année après année

ACTIVITÉS DU SITE INTERNET	TOTAUX POUR L'EXERCICE FINANCIER				POURCENTAGE DE CROISSANCE		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de requêtes fructueuses pour l'ensemble du site	225 189	315 409	546 611	750 540	40,06 %	73,30 %	37,31 %
Nombre de requêtes de la page d'accueil	15 199	16 593	18 264	30 572	9,17 %	10,07 %	67,39 %
Nombre de pages vues (impressions)	60 053	90 484	23 443	259 360	50,67 %	-74,09 %	1006,34 %
Nombre de documents vus	59 560	81 210	165 534	187 203	36,35 %	103,83 %	13,09 %
Nombre de visites	24 683	35 869	70 992	83 493	45,32 %	97,92 %	17,61 %
Nombre de visiteurs	10 855	14 169	22 477	24 955	30,53 %	58,64 %	11,02 %
Nombre de visiteurs ayant effectué une seule visite	7 797	10 548	16 652	18 368	35,28 %	57,87 %	10,31 %
Nombre de visiteurs ayant effectué plusieurs visites	3 058	4 890	5 825	6 587	59,91 %	19,12 %	13,08 %

Cette croissance soutenue est encourageante, mais le site Internet doit être d'abord et avant tout un endroit vers lequel les victimes se tournent pour obtenir des renseignements opportuns, pertinents et exacts sur leurs droits ainsi que sur les programmes et services à leur disposition.

À cette fin, le BOFVAC a entrepris un rajeunissement majeur du site en vue d'en améliorer le contenu global, la navigation et la structure. Le Bureau a ajouté du contenu afin de donner aux victimes accès à des renseignements sur leurs droits, la nature des services disponibles ainsi que sur le rôle et les services du Bureau, entre autres sujets. Pour renseigner les Canadiens sur le travail du Bureau, ce dernier a aussi ajouté une nouvelle section dans laquelle sont résumées toutes les recommandations officielles de l'ombudsman selon l'exercice financier. Le Bureau a aussi ajouté de nouveaux éléments visuels et pour la première fois, un contenu vidéo afin de joindre et d'intéresser des visiteurs qui préfèrent obtenir leur information de cette façon.

RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

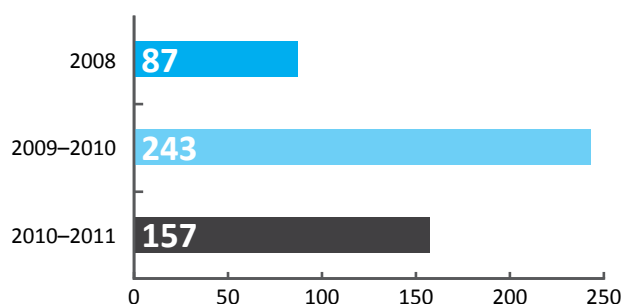
Les médias sont des canaux importants pour donner une voix aux victimes et pour favoriser le dialogue sur des enjeux importants pour les victimes. Par l'intermédiaire des médias, tous les Canadiens, y compris les principaux dirigeants et responsables des politiques, peuvent se renseigner sur les défis que les victimes doivent relever. Cette sensibilisation élargie est essentielle pour changer les choses au Canada.

Les médias aident aussi le BOFVAC à faire connaître ses services, une partie intégrante de la capacité du Bureau d'aider les victimes. À mesure que plus de victimes connaîtront l'organisation, le BOFVAC sera plus à même de les aider et de saisir les défis auxquels elles font face.

COUVERTURE GLOBALE

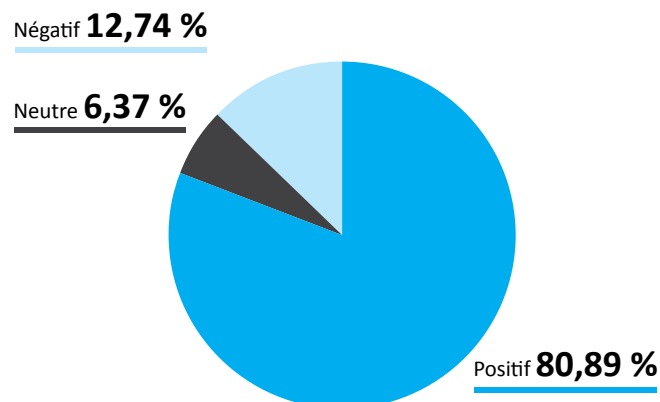
Comme nous pouvons le voir dans le **diagramme 7**, en 2010-2011, le BOFVAC a été mentionné 157 fois dans les médias, une baisse de 35 % par rapport à 2009-2010. Cet état de fait peut être attribué en partie aux quatre mois au cours desquels le Bureau était dépourvu d'ombudsman et n'a donc pas sollicité activement les médias ni dialogué avec eux.

Diagramme 7 : Mentions du BOFVAC dans les médias, par année



Malgré cette baisse, le ton de la très grande majorité de la couverture médiatique du BOFVAC en 2010-2011 (87 %) était positif ou neutre, comme nous pouvons le voir dans le **diagramme 8**.

Diagramme 8 : Ton des mentions du BOFVAC dans les médias, 2010-2011



FACTEURS RÉGIONAUX ET LINGUISTIQUES

La couverture médiatique du BOFVAC en 2010-2011 a été anglophone à 96 %. Si cela signifie que la couverture francophone a été légèrement supérieure en 2010-2011 par rapport à 2009-2010 (4 % contre 3 %), il est évident que le Bureau doit déployer de plus grands efforts pour augmenter la couverture dans les organes médiatiques francophones.

En plus de s'acquitter de son mandat, le BOFVAC a pris plusieurs mesures en 2010-2011 afin d'améliorer ses opérations.

OPÉRATIONS



PLANIFICATION STRATÉGIQUE ET ÉLABORATION DE LA VISION

Après sa nomination, l'ombudsman a lancé un exercice visant à établir une vision claire pour l'organisation : vers quoi le BOFVAC devrait tendre, un plan pour y parvenir et un ensemble de priorités claires.

L'exercice a commencé par une séance de planification stratégique pour l'ensemble du personnel du BOFVAC. Il s'agissait de recenser, d'analyser et de classer par priorité différents enjeux internes et externes se rapportant aux victimes. Les priorités retenues portaient essentiellement sur les droits et le traitement des victimes dans le système de justice pénale canadien.

Dans une séance de suivi, le personnel du BOFVAC s'est attaché à raffiner encore l'ordre de priorité des enjeux externes, en tenant compte des facteurs comme le nombre de victimes touchées, les progrès à ce jour et le potentiel de changement. Comme tous les enjeux étaient importants, il a été difficile de les

classer par priorité, mais les participants ont reconnu qu'une petite organisation comme le BOFVAC se devait de cibler ses ressources financières et humaines limitées dans les domaines où elle pourrait produire le plus de changement pour les victimes.

Au bout du compte, cet exercice de planification a été essentiel pour définir la nécessité de mettre l'accent sur les droits et le traitement des victimes dans le système de justice du Canada.

EXAMEN ORGANISATIONNEL

La nouvelle ombudsman a aussi voulu analyser la structure organisationnelle du BOFVAC et l'améliorer, au besoin. À l'automne 2010, elle a entrepris un examen de la structure de dotation afin de confirmer que la structure initiale établie lors de la création du Bureau demeurerait pertinente et qu'elle satisfaisait aux besoins futurs du Bureau. Cet examen que l'ombudsman compte mener à terme en 2011-2012 aidera le BOFVAC à établir l'ordre de priorité des ressources à l'avenir.

CADRE NATIONAL POUR LA PARTICIPATION ET LE DIALOGUE

En décembre, le Bureau a entrepris l'élaboration d'un Cadre national pour la participation et le dialogue en vue de créer une approche plus stratégique pour faire participer les intervenants et amplifier les voix des victimes au sein de l'administration fédérale.

Le BOFVAC demeure résolu à atteindre le plus haut degré de participation la plus utile possible, ce qui signifie que la participation devrait être inclusive et que la contribution des intervenants devrait être entendue et valorisée. Le BOFVAC demeure aussi déterminé à respecter les susceptibilités individuelles et la vie privée de ses partenaires.

En outre, le Cadre offre aux intervenants l'occasion d'être consultés sur des sujets qui leur tiennent à cœur.

Conjugué au projet d'amélioration du suivi des données du BOFVAC (voir ci-dessous), le Cadre aidera aussi le Bureau à défendre les points de vue des victimes de façon cohérente au fil du temps, en dépit des changements de leadership ou d'effectif.

Depuis la diffusion du présent rapport, le BOFVAC utilise le Cadre de façon informelle. D'autres travaux s'imposent pour officialiser les conditions d'adhésion des partenaires et pour incorporer dans la base de données les renseignements sur les partenaires intéressés.

PROJET D'AMÉLIORATION DU SUIVI DES DONNÉES

Afin d'améliorer le suivi, l'enregistrement et l'analyse des tendances relatives aux problèmes des victimes, le Bureau a planifié et réalisé l'achat en 2010-2011 d'un nouveau logiciel de suivi des données qu'il a ensuite bonifié. Une fois que le BOFVAC aura saisi les données antérieures, le système devrait être prêt pour son lancement en 2011-2012.

Le logiciel permettra au BOFVAC de remplir des champs plus précis concernant les demandes de renseignements et les plaintes, notamment les questions soulevées par les victimes, les catégories de victimes et les données géographiques. Il permettra aussi de mieux suivre les données relatives aux demandes de renseignements des médias et aux mentions du Bureau dans les médias.

Muni de cette information, le BOFVAC pourra acquérir une compréhension approfondie des enjeux prioritaires pour les victimes et dans les médias, cerner plus rapidement et plus fidèlement les tendances des demandes qui lui sont adressées et déterminer où les besoins d'autres activités de sensibilisation seront les plus pressants.

L'utilité de la masse croissante de données ne devrait qu'augmenter au fil du temps, à mesure que le Bureau cernera des tendances à plus long terme. Compte tenu de la souplesse du logiciel, le BOFVAC prévoit aussi pouvoir adapter le système à des besoins qui ne sont pas encore connus.

RENOUVELLEMENT DU FINANCEMENT

En plus de ces mesures de transformation, le BOFVAC a amorcé le renouvellement de son financement qui provient entièrement de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes du ministère de la Justice et qui est attribué par périodes de cinq ans. Le BOFVAC a présenté sa demande de financement au Ministère en mars 2011.

PRINCIPALES DONNÉES FINANCIÈRES

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

À sa quatrième année d'existence, les coûts totaux du BOFVAC ont été assez stables par rapport à ceux de l'année précédente, sauf quelques changements :

- les dépenses en dotation ont légèrement augmenté, dû en partie à la dotation d'un poste vacant et à l'ajout de deux postes subalternes; la vacance de quatre mois du poste d'ombudsman compense en partie cette dépense;
- les dépenses dans la catégorie de la formation et des cotisations professionnelles ont augmenté, essentiellement par suite de la volonté de la nouvelle ombudsman de mettre en œuvre une démarche d'équipe qui contribuerait à conserver la mémoire organisationnelle malgré le roulement futur du personnel;
- le coût des communications et de la sensibilisation de la population (services de fil de presse, impression, conception graphique et services Web) a nettement diminué puisque le Bureau a entrepris relativement peu d'initiatives de communication pendant l'absence d'un ombudsman. Pour des raisons similaires, le coût des services professionnels (qui comprennent la traduction et la révision) a diminué;
- l'achat et le développement du nouveau logiciel de suivi des données du BOFVAC ont entraîné une augmentation des dépenses en matériel informatique.

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

Diagramme 9 : Sommaire des dépenses du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011

CATÉGORIES DE DÉPENSE	2010–2011
Salaires et contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	927 041 \$
Frais de déplacement	37 859 \$
Formation et cotisations professionnelles	30 555 \$
Communication et sensibilisation de la population	45 347 \$
Mobilier de bureau	9 586 \$
Services professionnels et spéciaux	73 317 \$
Locations	4 949 \$
Matériel et fournitures	12 765 \$
Acquisition d'ordinateurs et autres équipements	41 159 \$
Divers	6 304 \$
Total	1 188 882 \$

Annexe A : Liste des diagrammes

DIAGRAMME	TITRE	PAGE
1	Processus de gestion des cas du BOFVAC	7
2	Dossiers ouverts entre le 1 ^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011, selon le type de contact	10
3	Dossiers ouverts du 1 ^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011, selon la catégorie de personnes	10
4	Dossiers ouverts entre le 1 ^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011, selon l'origine de la communication	11
5	Cinq principales questions dont les victimes qui ont communiqué avec le BOFVAC voulaient discuter, du 1 ^{er} avril 2010 au 31 mars 2011	11
6	Visites au site Internet du BOFVAC, année après année	24
7	Mentions du BOFVAC dans les médias, par année	25
8	Ton des mentions du BOFVAC dans les médias, 2010-2011	25
9	Sommaire des dépenses du 1 ^{er} avril 2010 au 31 mars 2011	29

NOTES

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.