



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 2016-2017

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

Canada

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

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

ATS (téléimprimeur) : 1-877-644-8385

Télécopieur : 613-941-3498

Courriel : victimesdaabord@ombudsman.gc.ca

Site Web : www.victimesdaabord.gc.ca

© Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, 2017

N° de cat. : J80F-PDF

N° ISSN : 1929-4565

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN	2
Le BOFVAC fête ses dix ans!	4
NOTRE MANDAT	6
TRAVAIL DIRECT AUPRÈS DES VICTIMES	8
Gestion des cas	9
Échanges avec les victimes	10
Leçons tirées des victimes	13
Pleins feux sur les questions émergentes	15
Question : Réduire les répercussions, sur les victimes d'actes criminels, des écarts de communication entre les ordres de gouvernement	15
Question : Fournir des mesures d'adaptation aux victimes lors des audiences de libération conditionnelle	17
INTERVENTIONS POUR TOUTES LES VICTIMES	20
Projet spécial : Étude sur la mise en correspondance des données	21
Examen systémique : Programme de subvention du Soutien du revenu fédéral pour les parents d'enfants assassinés ou disparus	22
Domaine d'intérêt particulier : Victimisation massive	23
Mémoires au gouvernement fédéral	25
Réglementation de l'Agence des services frontaliers du Canada sur l'interdiction de territoire pour des raisons de sécurité	25
Programmes d'emploi agricole dans les pénitenciers fédéraux	26
Légalisation et réglementation de la marijuana	26
Violence fondée sur le sexe	28
Cybervictimisation	29
Système de justice militaire canadien	30
Sécurité nationale	31
Suspensions du casier	32
Examen des mécanismes de traitement des plaintes établis en vertu de la <i>Charte canadienne des droits des victimes</i>	33
ÉTABLISSEMENT DE PARTENARIATS ET SENSIBILISATION ACCRUE	34
Relations avec les intervenants	35
Faits saillants des présentations faites par l'ombudsman en 2016-2017	35
Conférences auxquelles l'ombudsman a participé en 2016-2017	36
Médias sociaux et communications sur le Web	36
Site Web	36
Médias sociaux	37
Relations avec les médias	37
Articles publiés	37
OPÉRATIONS ET FINANCES	38
Rapport sur les résultats	39
Finances et dépenses	39

A portrait of a woman with long, wavy blonde hair, smiling. She is wearing a dark top with a small red maple leaf pin on the left side. The background is a solid dark red color with a pattern of lighter red circles in the upper right corner. A large, semi-transparent purple circle is positioned over the lower left of the woman's face and neck, containing the title text.

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

Je suis heureuse de présenter le rapport annuel 2016-2017 du Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC), qui couvre la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017.

Le présent rapport décrit en détail comment nous nous sommes acquittés de notre mandat en travaillant directement auprès des victimes, en œuvrant collectivement au nom de chacune d'elles et en collaborant avec les intervenants.

Au cours du dernier exercice, nous avons aidé des victimes et d'autres Canadiens directement en répondant à des centaines de questions et de plaintes. Notre examen de nombreuses plaintes a permis de résoudre certaines des préoccupations soulevées. Parallèlement, notre travail a eu une portée plus générale : en attirant l'attention des organismes responsables sur les questions en jeu, nous avons contribué à l'orientation de nouvelles politiques et pratiques visant à empêcher que les situations sous-jacentes aux plaintes reçues se reproduisent.

Nous avons aussi poursuivi nos efforts en vue de cerner et de préconiser des améliorations à apporter aux politiques, aux programmes et aux lois. Parmi ces efforts, nous avons réalisé une étude sur la mise en correspondance des données pour déterminer les besoins et les possibilités en matière de recherche sur les victimes d'actes criminels. Une autre initiative a consisté en un examen systémique du programme de la subvention du Soutien du revenu fédéral pour les parents d'enfants assassinés ou disparus, qui a été largement sous-utilisée depuis sa mise en œuvre en 2013.

La victimisation massive a constitué un autre domaine d'intérêt particulier. J'ai recommandé un modèle canadien, fondé sur les meilleures pratiques internationales, pour faire en sorte que le Canada soit en mesure d'appuyer les personnes touchées par des incidents de victimisation massive. J'ai également entamé un dialogue informel avec des collègues et des praticiens à l'échelle mondiale au sujet de la victimisation massive.

Lors de consultations du gouvernement fédéral, j'ai présenté des mémoires sur un vaste éventail de questions, y compris :

- › la réglementation sur l'interdiction de territoire pour des raisons de sécurité de l'Agence des services frontaliers du Canada;
- › le réemploi éventuel des délinquants incarcérés dans des exploitations agricoles;
- › les répercussions et les dangers relatifs à la légalisation de la consommation de la marijuana;
- › l'élaboration d'une stratégie fédérale de lutte contre la violence fondée sur le sexe;

- › la cybervictimisation et les moyens d'y faire face;
- › la nécessité de veiller à ce que les victimes d'infractions relevant du système de justice militaire bénéficient des droits prévus par la *Charte canadienne des droits des victimes* (CCDV);
- › la création d'un cadre de sécurité nationale assorti d'une approche axée sur les victimes;
- › les modifications possibles à apporter au système de suspension du casier;
- › un examen des mécanismes de traitement des plaintes établis en vertu de la CCDV.

La mobilisation des Canadiens est une autre responsabilité clé du Bureau. Le présent rapport décrit les moyens utilisés par le Bureau pour communiquer et échanger avec les victimes, les intervenants et le public au cours de l'année écoulée. J'ai assisté à d'importantes conférences sur des questions d'intérêt majeur pour le BOFVAC au Canada, aux États-Unis et en Europe, faisant des présentations lors de plusieurs de ces conférences. Chaque fois que j'ai pris la parole, j'ai insisté sur la nécessité de tenir compte du point de vue des victimes et des survivants d'actes criminels.

Il convient de souligner que cette année marque le dixième anniversaire du BOFVAC, qui a été créé en 2007. Le Bureau a beaucoup accompli au cours de sa première décennie d'existence. Je suis fière de toutes les réalisations du BOFVAC depuis les dix dernières années. Nous avons toujours pris la parole et agi pour assurer que les droits, les préoccupations et le traitement des victimes d'actes criminels sont pris en considération. Aujourd'hui, plus que jamais, les droits des victimes et des survivants sont largement reconnus et soutenus au Canada.

Même si nous savons que d'importants défis restent à relever, nous continuerons à nous efforcer de les surmonter dans l'intérêt des victimes, des survivants et de la société dans son ensemble.

Au terme de l'exercice 2016-2017, je tiens à remercier de tout cœur les victimes, les survivants et les Canadiens touchés qui ont communiqué et collaboré avec nous. Vos témoignages et votre travail contribuent à faire la lumière sur les défis et les possibilités qui existent dans notre système de justice pénale actuel et éventuel.

Enfin, un grand merci aux membres de mon personnel qui travaillent sans relâche pour concrétiser la vision du Bureau et qui se soucient profondément des victimes et des survivants qu'ils servent.

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

LE BOFVAC

FÊTE SES DIX ANS!

L'année 2017 marque la dixième année d'activité du BOFVAC! Au cours de cette période, nous avons veillé à ce que les besoins et les préoccupations des victimes soient pris en considération dans le processus de justice pénale avant, pendant et après la procédure judiciaire.

Nous nous sommes efforcés d'examiner sous l'angle des victimes les questions de politique publique liées au processus de justice pénale et à la sécurité publique. Nous l'avons fait en nous appuyant sur notre expérience d'écoute des victimes et en amplifiant leur voix par l'entremise de mémoires présentés par écrit et oralement dans le cadre de consultations publiques et de comités parlementaires. Nous avons cherché à mettre la question des droits des victimes au premier plan en organisant des forums, et en y participant, tant au Canada qu'à l'étranger.

Une plus grande attention est accordée aux victimes et à leurs besoins grâce à nos recommandations voulant que le gouvernement fédéral :

› **Légifère des droits définis pour les victimes.**

Il s'agit de droits à l'information sur le processus judiciaire et de participation à celui-ci, ainsi que de droits à la protection contre d'autres préjudices et au dédommagement pour les coûts financiers encourus en raison de l'acte criminel commis à leur endroit. Le Bureau a formulé ces recommandations et bien d'autres au gouvernement avant et pendant le processus législatif qui a mené à l'adoption de la *Charte canadienne des droits des victimes* (CCDV), une étape importante à cet égard. Par suite de l'adoption de la CCDV, nous continuons de faire pression afin que les droits des victimes soient renforcés et que celles-ci soient traitées avec équité, compassion et dignité.

› **Trouve un équilibre entre les droits des délinquants et ceux des victimes.**

De nombreuses victimes sont aux prises avec les effets engendrés par l'acte criminel, notamment les répercussions financières. Le fait de rendre les délinquants responsables des préjudices financiers causés aux victimes en appliquant la suramende compensatoire fédérale et les ordonnances de dédommagement peut faire une énorme différence pour les victimes qui luttent pour se remettre du traumatisme qu'on leur a infligé.

› **Finance des centres d'appui aux enfants pour soutenir les jeunes victimes d'agression sexuelle.**

Ces centres aident à réduire au minimum les traumatismes supplémentaires causés par le système de justice chez les jeunes victimes d'actes criminels. Les enfants constituent une population particulièrement vulnérable. Les préjudices qu'ils ont subis peuvent entraîner des problèmes physiques, affectifs et développementaux dont ils ne se remettront peut-être jamais sans aide.

- › **Ouvre une enquête publique sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées.**
Une enquête permettra de cerner les causes profondes du problème et de définir des stratégies pour y remédier.
- › **S'attaque au problème de la violence sexuelle dans l'armée et du déséquilibre entre les droits des victimes dans le système de justice militaire et ceux des victimes dans le système de justice civile.**

En 2009, bien avant que cet enjeu ne fasse les manchettes, notre ombudsman a recommandé au ministre de la Défense nationale de se pencher sur la question de la violence sexuelle dans l'armée. Par la suite, l'ombudsman a attiré l'attention du ministre sur le fait que les victimes d'actes criminels dans le système de justice militaire ne jouissent pas des mêmes droits que les victimes dans le système de justice civile, et a recommandé que ce déséquilibre soit corrigé.

Bien que nos efforts aient été récompensés par l'adoption d'un grand nombre des recommandations de l'ombudsman dans le cadre de plusieurs processus stratégiques et législatifs, nous sommes profondément conscients qu'il nous reste encore un long chemin à parcourir pour faire des droits des victimes une réalité dans notre collectivité.

Parallèlement à notre travail au chapitre des politiques publiques, nous avons aussi œuvré directement auprès de milliers de victimes et de survivants d'actes criminels qui nous ont fait part de leurs préoccupations et de leurs plaintes au sujet des organismes fédéraux. Dans tous les cas, nous leur avons fourni l'information, l'aide et le soutien nécessaires pour qu'ils soient en mesure de comprendre le système de justice pénale et de composer avec celui-ci, et de faire en sorte que leurs droits prévus par la loi soient respectés. Dans les situations où leurs droits ont été enfreints, nous avons aidé les victimes à trouver une solution. Enfin, nous avons collaboré avec des organismes fédéraux pour combler les lacunes des politiques et des procédures ayant un effet négatif sur les victimes. Nous sommes très reconnaissants de la coopération dont ces organismes ont fait preuve au fil des ans.

À l'avenir, nous continuerons de veiller à ce que les droits des victimes soient respectés et de réclamer que des changements positifs soient apportés pour les victimes et les survivants d'actes criminels au Canada.

A photograph of a man with a prosthetic leg sitting in a wooden chair. He is wearing a red shirt and a watch. A small dog is sitting on his lap. The background shows a window with a view of a forest. In the top right corner, there is a decorative pattern of purple circles. A large purple circle is overlaid on the lower left side of the image, containing the text 'NOTRE MANDAT' in white.

NOTRE MANDAT

Le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels a été créé en 2007 en tant que bureau fédéral autonome chargé d'aider les victimes d'actes criminels et leur famille.

Notre mandat porte exclusivement sur des questions de compétence fédérale, et stipule que le Bureau doit :

- › promouvoir l'accès des victimes aux programmes et aux services fédéraux existants qui leur sont destinés;
- › traiter les plaintes de 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;
- › sensibiliser le personnel du système de justice pénale et les responsables de l'élaboration des politiques aux besoins et aux préoccupations des victimes, ainsi qu'aux lois applicables qui les défendent (y compris en faisant la promotion des principes énoncés dans la Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité dans les domaines de compétence fédérale);

- › cerner et examiner les questions nouvelles et systémiques, y compris celles liées aux programmes et aux services offerts ou administrés par le ministère de la Justice Canada ou Sécurité publique Canada, qui ont une incidence négative sur les victimes d'actes criminels;
- › faciliter l'accès des victimes aux programmes et aux services fédéraux existants en leur fournissant des renseignements et un service d'aiguillage.

« Merci au @BOFVAC de m'avoir écouté, d'avoir validé mes préoccupations et d'avoir examiné mes recommandations pour les victimes de crimes violents qui souffrent d'un trouble de stress post-traumatique. »

— Un client du BOFVAC

« Le @BOFVAC m'a fourni une excellente aide professionnelle cette semaine concernant les types d'appui et de services fédéraux offerts spécialement aux victimes canadiennes. »

— Une cliente du BOFVAC





TRAVAIL DIRECT AUPRÈS DES VICTIMES

Nous parlons aux victimes tous les jours. Nous répondons à leurs questions et recevons leurs plaintes. Les victimes peuvent communiquer avec un agent d'examen des plaintes bilingue en composant un numéro sans frais. Elles peuvent également communiquer avec le Bureau par ATS, par courriel, par télécopieur ou par la poste.

Nous traitons les demandes de renseignements et les plaintes individuellement. Nous évaluons chacune des demandes de renseignements et des plaintes, et y donnons suite en temps opportun, le cas échéant. Si un cas ne relève pas de notre mandat, l'agent d'examen des plaintes aiguille la victime vers l'organisation qui convient le mieux pour l'aider. Sinon, notre personnel collabore de près avec la victime pour trouver une solution.

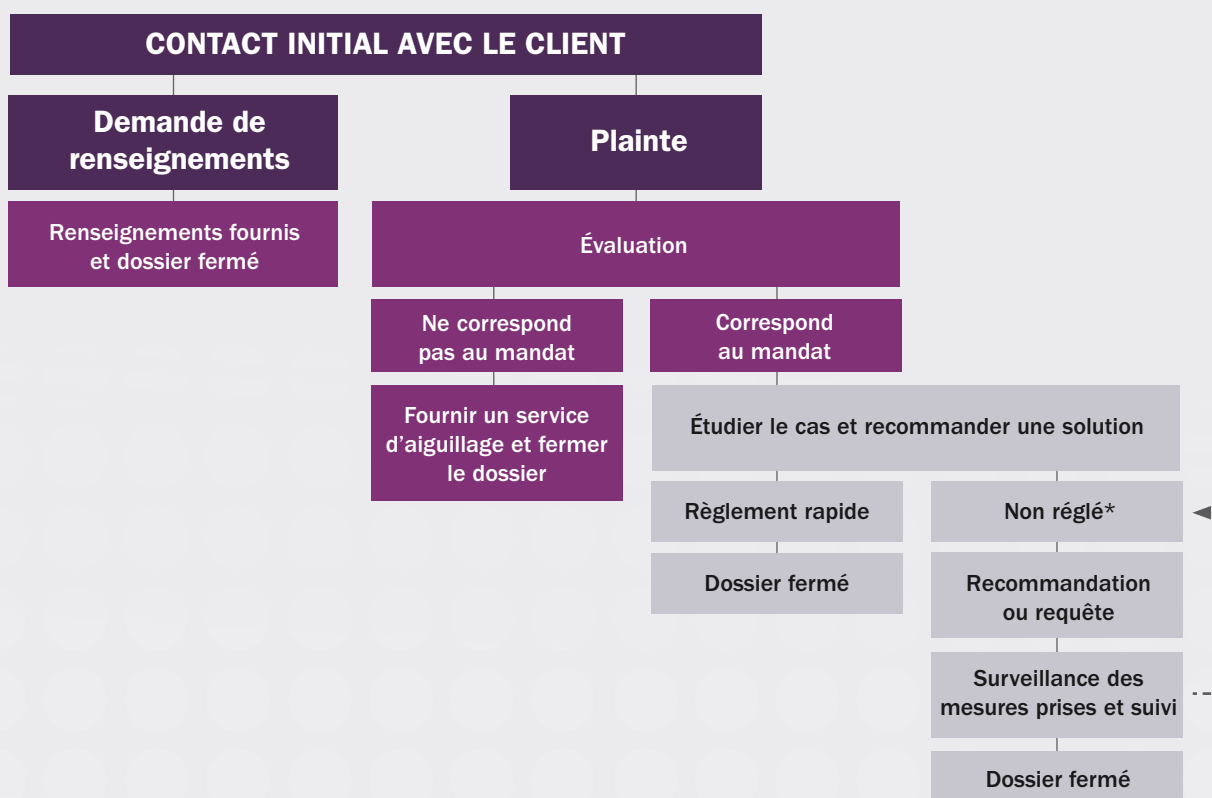
Nous aidons aussi les victimes d'actes criminels collectivement en étudiant des questions importantes et en recommandant au gouvernement fédéral des façons d'améliorer ses lois, ses politiques et ses programmes pour mieux appuyer les victimes et les survivants d'actes criminels.

GESTION DES CAS

Nous suivons un processus établi pour traiter toutes les plaintes que nous recevons, comme le montre la figure ci-dessous.

FIGURE 1

Processus de gestion des cas du BOFVAC



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

ÉCHANGES AVEC LES VICTIMES

Dans le cadre de notre mandat, nous recevons des plaintes et des demandes de renseignements de victimes et d'autres Canadiens. En réponse, nous offrons de l'aide et un service d'aiguillage. Nous contribuons également à mieux faire connaître les programmes et les services du gouvernement fédéral qui s'adressent aux victimes et aux survivants d'actes criminels.

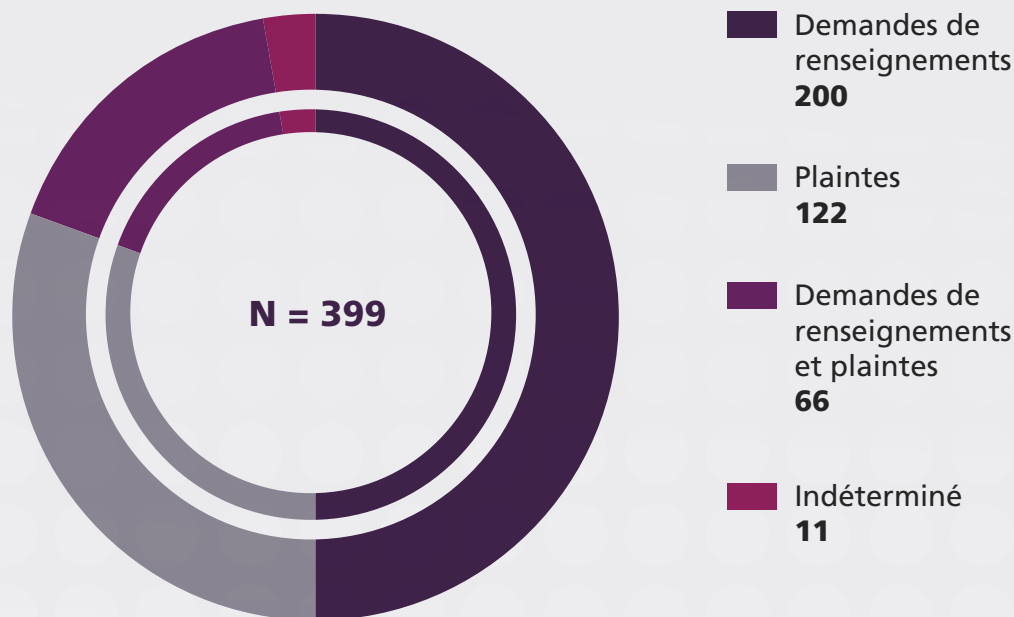
Nous ouvrons un dossier lorsqu'une personne présente une demande de renseignements ou dépose une plainte. Les contacts subséquents avec la personne peuvent comprendre des conversations de suivi, des lettres, des appels téléphoniques et d'autres interactions. Nous consignons chaque contact comme une activité dans le dossier initial jusqu'à la fermeture de celui-ci. Un seul dossier peut indiquer plusieurs interactions avec une même personne.

Le nombre de dossiers ouverts en 2016-2017 a diminué par rapport à l'année précédente. Cela est attribuable, en partie, au fait que la *Charte canadienne des droits des victimes* (2015) exige que chaque ministère ou organisme fédéral intervenant dans le système de justice pénale mette en place un mécanisme interne de traitement des plaintes. Ces processus supplémentaires ont procuré aux victimes d'autres moyens de déposer des plaintes et, dans certains cas, de les régler. Cependant, les victimes dont les plaintes ne sont pas résolues communiquent souvent avec nous. En général, nous avons constaté que les plaintes que nous recevons sont plus complexes. Nous devons donc prendre des mesures plus substantielles pour les régler que dans le passé.

Le **diagramme 1** montre la répartition des dossiers ouverts, selon le motif du contact. En 2016-2017, la proportion de contacts comportant à la fois une demande de renseignements et une plainte s'est accrue, passant à 17 p. 100 de tous les contacts (de 11 p. 100 en 2015-2016).

DIAGRAMME 1

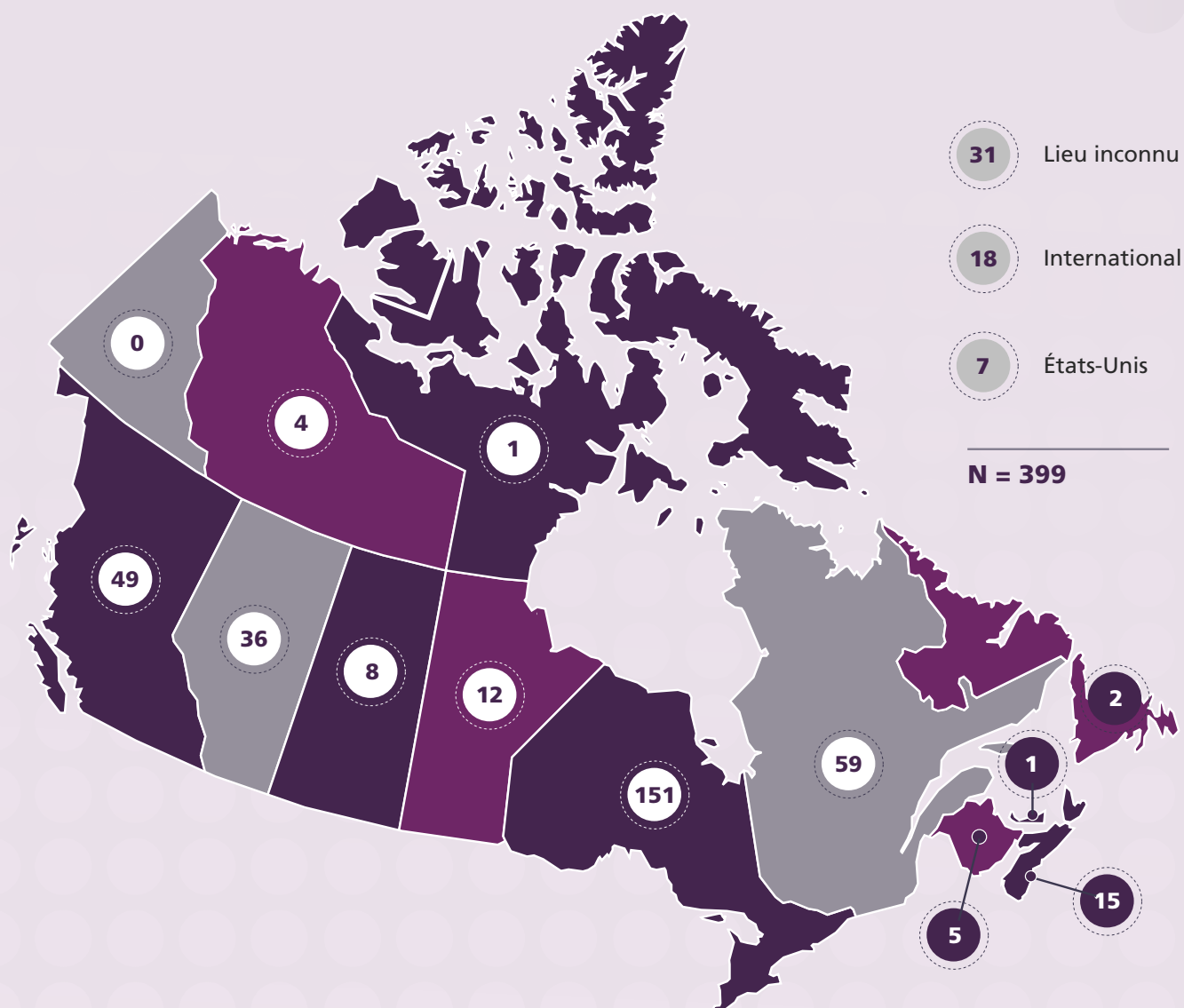
Nombre total de dossiers ouverts, selon le motif du contact
(du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017)



Le **diagramme 2** montre la répartition des dossiers ouverts, selon le lieu (c'est-à-dire l'emplacement de la personne qui a communiqué avec nous). La mention « Lieu inconnu » désigne les contacts pour lesquels les personnes n'ont pas divulgué leur emplacement géographique. À l'instar des années précédentes, la ventilation reflète en règle générale les chiffres de population. En ce qui concerne les profils linguistiques, on a observé une légère augmentation du nombre de Canadiens d'expression française ayant communiqué avec nous en 2016-2017, soit près de 15 p. 100 par rapport à 12 p. 100 au cours de l'exercice précédent.

DIAGRAMME 2

Nombre total de dossiers ouverts, selon le lieu
(du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017)

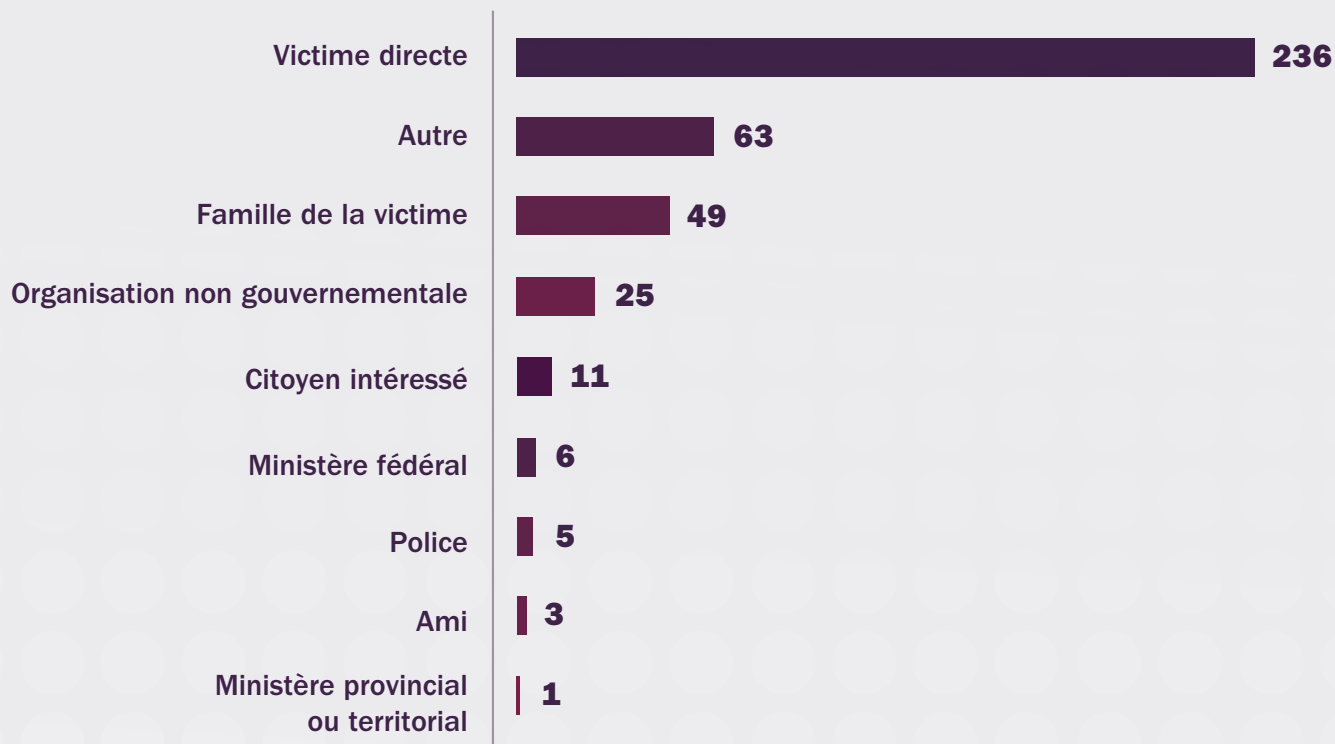


Le **diagramme 3** montre la répartition des dossiers ouverts, selon la source du contact. Un peu plus de 72 p. 100 de ceux-ci (288) ont été ouverts pour un contact initial provenant d'une victime, ou d'un membre de la famille ou d'un ami d'une victime. Par ailleurs, 25 autres contacts provenaient d'organisations non gouvernementales et 12 de services de police et de ministères fédéraux ou provinciaux. La mention « Autre » représente les contacts par des personnes souhaitant garder l'anonymat ou dont l'identité ne pouvait pas être établie.



DIAGRAMME 3

Nombre total de dossiers ouverts, selon la source du contact
(du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017)



LEÇONS TIRÉES DES VICTIMES

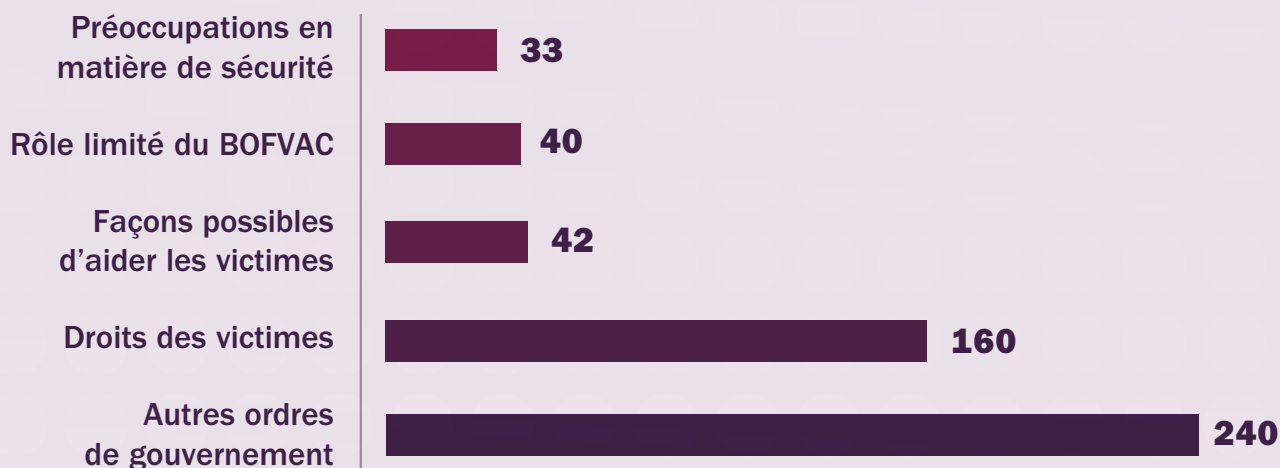
Nos échanges avec les victimes et les survivants d'actes criminels fournissent un précieux éclairage sur les enjeux et les défis auxquels ils font face. Ces échanges nous aident à fournir au gouvernement fédéral les meilleurs renseignements et recommandations possible sur la façon d'améliorer les lois, les politiques et les programmes canadiens pour mieux répondre aux besoins des victimes.

Le **diagramme 4** présente les cinq questions les plus fréquemment soulevées par les personnes qui ont communiqué avec nous en 2016-2017. Les questions les plus courantes sont demeurées assez uniformes et couvrent un éventail de sujets.

- › **Préoccupations en matière de sécurité** : Demandes de renseignements ou plaintes au sujet des mesures qu'une personne peut prendre pour se protéger, ou préoccupations exprimées par les victimes d'actes criminels quant à la présence d'un délinquant à proximité de leur foyer ou de leur lieu de travail.
- › **Rôle et mandat limités du BOFVAC** : Demandes de renseignements ou plaintes concernant le rôle et le mandat limités du Bureau. Cela comprend des opinions selon lesquelles le BOFVAC devrait avoir un mandat plus large, des bureaux supplémentaires ou d'autres pouvoirs.
- › **Façons possibles d'aider les victimes** : Demandes de renseignements ou plaintes sur les services, les programmes, le financement ou d'autres formes d'aide aux victimes offerts par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et les administrations municipales, ainsi que par des organisations non gouvernementales.
- › **Droits des victimes** : Demande de renseignements ou plaintes au sujet des droits que la loi accorde aux victimes d'actes criminels au Canada.
- › **Autres ordres de gouvernement** : Préoccupations soulevées au sujet de questions qui relèvent de la compétence des provinces, des territoires ou des municipalités.

DIAGRAMME 4

Cinq principales questions au sujet desquelles le BOFVAC a aidé des personnes (du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017)



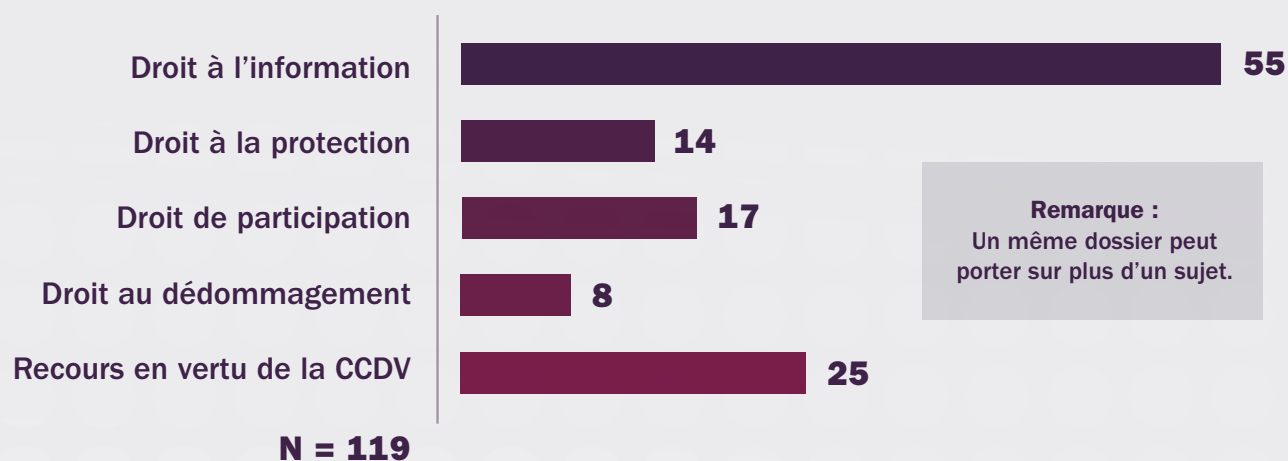
N = 515

Le **diagramme 5** montre le nombre de demandes de renseignements et de plaintes reçues qui sont liées directement à la *Charte canadienne des droits des victimes* (CCDV). Nous avons entrepris d'assurer le suivi de cette information en 2015-2016, mais la première année complète où nous avons recueilli les données était 2016-2017¹. À l'instar de l'année précédente, notre analyse pour 2016-2017 révèle que les questions et les plaintes des victimes portaient le plus souvent sur leur droit à l'information.

Outre les types de plaintes et de demandes de renseignements des Canadiens relativement à la CCDV, nous assurons également le suivi de nos propres renvois aux processus de traitement des plaintes d'autres ministères du gouvernement fédéral, qui sont exigés par la CCDV. Par suite de l'adoption de la CCDV, les ministères fédéraux qui font partie du système de justice pénale au Canada doivent disposer d'un processus de traitement des plaintes. Les victimes nous disent souvent que le système est déroutant et accablant, et qu'il est difficile de s'y retrouver. À l'heure actuelle, il n'y a pas de définition convenue de ce qui constitue une « plainte ». Nous recevons donc également des plaintes susceptibles de ne pas s'inscrire dans le champ d'application direct de la CCDV, mais qui jettent un éclairage important sur les politiques et les procédures d'un ministère fédéral pouvant avoir une incidence négative sur les victimes. Nous pouvons renvoyer ces plaintes au ministère en question pour qu'il les examine et prenne les mesures qui s'imposent. En 2016-2017, nous avons aiguillé à 51 reprises des personnes vers le système de traitement des plaintes d'une autre entité gouvernementale, notamment le Service correctionnel du Canada, la Commission des libérations conditionnelles du Canada, le gestionnaire du Fonds d'aide aux victimes du ministère de la Justice Canada et Affaires mondiales Canada. Ces aiguillages représentaient un peu moins de 13 p. 100 de tous les dossiers ouverts par le BOFVAC en 2016-2017.

DIAGRAMME 5

Questions relatives à la *Charte canadienne des droits des victimes* au sujet desquelles le BOFVAC a fourni des renseignements ou de l'aide (du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017)



¹ Le BOFVAC classe ces dossiers en fonction des droits énumérés dans la CCDV. Un dossier peut toutefois porter sur plusieurs aspects de la Charte. Même si le BOFVAC est déterminé à faire en sorte que ces données soient normalisées et uniformes, l'interprétation et la classification des dossiers peuvent être subjectives.

PLEINS FEUX SUR LES QUESTIONS ÉMERGENTES

Question : Réduire les répercussions, sur les victimes d'actes criminels, des écarts de communication entre les ordres de gouvernement

Lorsqu'un délinquant fait l'objet d'une mise en liberté ou d'un transfèrement à l'extérieur d'un établissement sous responsabilité fédérale, la victime ayant subi un préjudice n'a plus accès aux services fédéraux offerts aux victimes. Elle doit plutôt s'y retrouver dans un système provincial ou territorial qui ne lui est pas familier.

Cela signifie d'établir d'autres contacts et de nouvelles relations. Les victimes nous ont confié que cette transition suscite beaucoup de stress et d'anxiété, faisant en sorte qu'elles se sentent négligées et revictimisées.

Les deux cas suivants soulignent l'importance de la communication entre les fournisseurs de services d'aide aux victimes des différents ordres de gouvernement pour assurer une transition harmonieuse des services aux victimes inscrites.

« Du plus profond de mon cœur, je vous remercie d'avoir communiqué avec moi ainsi que pour votre aide et votre soutien continus. J'apprécie ce que vous faites pour les droits des victimes. »

— Une cliente du BOFVAC

CAS N° 1

Monsieur L a communiqué avec le BOFVAC en janvier 2016 pour lui faire part de ses préoccupations concernant l'expérience qu'il avait vécue alors qu'il se préparait en vue de la libération du délinquant lui ayant fait du tort.

En décembre 2015, l'agent des services aux victimes (ASV) du Service correctionnel du Canada (SCC) avait informé monsieur L que la date d'expiration du mandat du délinquant approchait, c'est-à-dire la date qu'il serait libéré d'un établissement fédéral.

Monsieur L a été avisé qu'après la libération du délinquant, la condition stipulant n'entretenir « aucun contact direct ou indirect avec la victime et sa famille » ne serait plus en vigueur. Par conséquent, monsieur L a décidé de demander un engagement de ne pas troubler l'ordre public (une ordonnance de protection rendue par un tribunal) pour assurer sa sécurité. Bien que des renseignements généraux et des renvois aient été fournis par l'ASV, monsieur L a constaté que le fait d'être laissé seul pour s'y retrouver dans les services provinciaux lui occasionnait encore plus de stress, d'anxiété et de frustration.

Après des efforts répétés, monsieur L a finalement obtenu un engagement de ne pas troubler l'ordre public avant la date d'expiration du mandat du délinquant. Toutefois, monsieur L souhaitait raconter son histoire au BOFVAC dans l'espoir que cela pourrait éviter à d'autres victimes de vivre la même expérience. Monsieur L a fait remarquer qu'il aurait été utile qu'il soit mis en communication avec une personne-ressource à l'échelon provincial qui était au courant de son cas. Cette personne aurait pu l'aider à planifier sa sécurité et à obtenir des renseignements sur les engagements de ne pas troubler l'ordre public.

Le BOFVAC a aidé monsieur L à déposer une plainte officielle auprès du SCC au sujet de ses préoccupations, dans le but de porter ces questions à l'attention des responsables du Service. Monsieur L était insatisfait de la réponse à sa plainte officielle. Par conséquent, le BOFVAC a poursuivi ses discussions avec les responsables du SCC sur les changements qui pourraient être apportés aux politiques et aux pratiques afin de mieux répondre aux besoins des victimes inscrites.

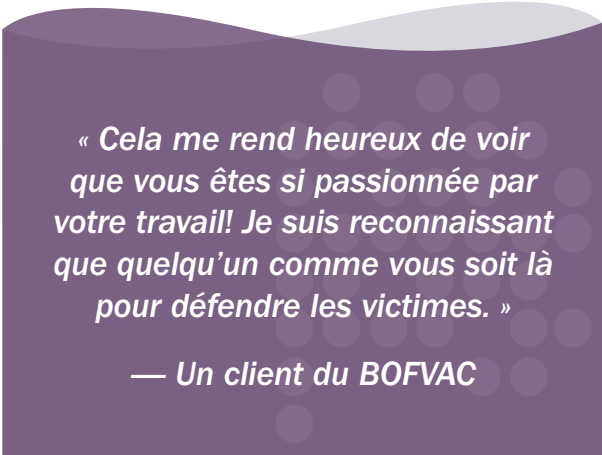
CAS N° 2

Monsieur C a communiqué avec le BOFVAC après avoir été avisé par le SCC que le délinquant purgeant une peine de ressort fédéral pour le meurtre de son fils avait fait l'objet d'un transfèrement sous garde provinciale avant la tenue d'un procès en appel.

Monsieur C s'inquiétait qu'il n'avait pas reçu cet avis en temps opportun. De plus, lorsque monsieur C a posé des questions sur le lieu du transfèrement, on lui a répondu que le délinquant n'était plus sous la garde du SCC, et qu'il devait s'inscrire auprès des services provinciaux d'aide aux victimes pour continuer à recevoir des renseignements sur le délinquant. Monsieur C a déposé une plainte officielle auprès du SCC en vertu de la *Charte canadienne des droits des victimes*. Il était insatisfait de la réponse et a poursuivi sa collaboration avec le SCC et le BOFVAC pour tenter de trouver une solution.

Monsieur C a fait remarquer qu'il aurait été pertinent que l'ASV fédéral puisse faciliter la communication entre lui-même et un représentant des services aux victimes à l'échelon provincial. Cela aurait aidé monsieur C à entrer en communication avec la nouvelle personne-ressource. Cela aurait également permis de faire en sorte qu'aucune information ne soit perdue pendant la transition des services et que les préoccupations de monsieur C en matière de sécurité soient abordées.

Étant donné les préoccupations et les expériences de monsieur L et de monsieur C, nous avons fait parvenir une lettre au commissaire du SCC en février 2017. Dans notre lettre, nous avons souligné l'importance d'une communication efficace entre les fournisseurs de services aux victimes des différents ordres de gouvernement pour assurer une transition harmonieuse des services aux victimes. Une communication efficace permettrait d'assurer que les préoccupations des victimes en matière de sécurité sont prises en considération et que les victimes se sentent respectées et soutenues, peu importe si le délinquant leur ayant fait du tort est sous garde fédérale, provinciale ou territoriale, ou s'il a été libéré et réside dans la collectivité.



« Cela me rend heureux de voir que vous êtes si passionnée par votre travail! Je suis reconnaissant que quelqu'un comme vous soit là pour défendre les victimes. »

— Un client du BOFVAC

En mars 2017, nous avons reçu une réponse du commissaire du SCC dans laquelle il indiquait que le SCC appuyait l'examen d'options susceptibles de permettre une prestation des services aux victimes aussi homogène que possible entre les différents ordres de gouvernement.

Le SCC a réitéré son engagement à soulever les préoccupations relatives à la continuité des services entre les différents ordres de gouvernement auprès du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les victimes d'actes criminels. De plus, le commissaire a affirmé qu'il avait l'intention d'aborder la question lors d'une prochaine réunion du Comité des responsables des services correctionnels.

Nous continuons de surveiller la question et nous ferons un suivi auprès du SCC.

Question : Fournir des mesures d'adaptation aux victimes lors des audiences de libération conditionnelle

Dans deux cas distincts ayant été portés à notre attention, les victimes ont dit craindre de ne plus pouvoir bénéficier des mesures d'adaptation qui leur étaient auparavant offertes lors des audiences de libération conditionnelle.

Le BOFVAC a recommandé à ces victimes de déposer une plainte officielle auprès de la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC) en ce qui concerne leurs droits à la participation et à l'information en vertu de la *Charte canadienne des droits des victimes* (CCDV).

CAS N° 3

À la fin de juillet 2016, monsieur M a communiqué avec le BOFVAC après qu'un représentant de la CLCC l'a informé qu'il ne pourrait plus obtenir d'enregistrement sonore d'une audience de semi-liberté à venir pour le délinquant ayant tué sa fille. Monsieur M est sourd. Même avec des appareils auditifs, il ne peut pas saisir la plupart des propos tenus dans une pièce bondée.

Monsieur M a indiqué qu'il avait assisté à des audiences dans le passé et qu'il n'avait pas entendu la plupart de ce qui avait été dit, même avec des aides électroniques. Il avait donc demandé et reçu un enregistrement sonore de la procédure, et avait pu l'écouter à la maison, à l'aide d'écouteurs spéciaux.

Malheureusement, l'agent régional des communications (ARC) de la CLCC a informé monsieur M que la mesure d'adaptation avait été offerte par erreur et ne serait plus accessible. Monsieur M a souligné que les victimes ont le droit de savoir ce qui se passe aux audiences de libération conditionnelle. Selon monsieur M, l'ARC a répondu de manière méprisante et irrespectueuse. Monsieur M a fait remarquer qu'en tant que père d'une victime, il estimait qu'il était de son devoir de prendre connaissance des procédures de libération conditionnelle.

Le BOFVAC a informé monsieur M de ses droits et l'a aidé à déposer une plainte auprès de la CLCC en vertu de la CCDV. Le BOFVAC a continué de communiquer avec monsieur M et les représentants de la CLCC tout au long du processus d'examen de la plainte.

L'issue de la plainte de monsieur M a été que la CLCC s'est excusée pour ce qui s'était passé et a fourni un transcripteur à monsieur M, lui permettant ainsi de lire les propos tenus lors de l'audience. La CLCC n'a pas fourni d'enregistrement sonore comme elle l'avait fait dans le passé et n'a pas expliqué le changement de pratique. Néanmoins, dans le cas de monsieur M, la plainte a été résolue étant donné qu'il a été en mesure de savoir exactement ce qui s'était passé à l'audience.

La CLCC a accepté de fournir à l'avenir un service de transcription à monsieur M, ainsi qu'à d'autres victimes sourdes ou malentendantes.

CAS N° 4

À l'automne 2016, monsieur G a communiqué avec le BOFVAC pour lui faire part de ses préoccupations au sujet du fait que son frère et lui s'étaient vu refuser la permission que leur agent des services aux victimes du SCC assiste à une prochaine audience de libération conditionnelle. Monsieur G a indiqué que l'ASV avait toujours assisté aux audiences antérieures comme personne de soutien, au même titre que l'agent régional des communications de la CLCC. Comme par le passé, monsieur G avait mentionné aux deux agents qu'il souhaitait leur présence à l'audience.

« Merci de m'avoir fourni autant d'information et pour tout le travail que vous faites pour les victimes. »

— Un client du BOFVAC

Cette fois-ci, monsieur G a été renvoyé au gestionnaire régional de la CLCC, qui l'a informé que l'ASV ne pouvait pas être admis à l'audience. Le gestionnaire lui a expliqué que l'ASV avait déjà été admis à des fins de formation, mais que le fait de continuer à admettre l'ASV à une audience de libération conditionnelle créerait un précédent.

Monsieur G a fait remarquer que l'ASV avait assisté à l'audience en février 2016 et qu'un autre ASV avait été présent au cours des huit années précédentes. Leur participation n'était pas attribuable à des fins de formation.

Monsieur G a cité la Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et a affirmé qu'il estimait que le fait d'interdire la présence de l'ASV portait atteinte à son droit d'être traité avec compassion et respect.

Le BOFVAC a recommandé à monsieur G de déposer une plainte officielle auprès de la CLCC, étant donné la violation potentielle de ses droits à l'information et à la participation en vertu de la *Charte canadienne des droits des victimes*. Monsieur G a déposé une plainte à la fin de septembre 2016. L'audience était prévue pour la mi-octobre. Peu après celle-ci, monsieur G a informé le BOFVAC que l'ASV avait été autorisé à être présent avant et après l'audience, mais pas pendant l'audience elle-même. De plus, monsieur G n'avait toujours pas reçu de réponse à sa plainte.

À la fin d'octobre 2016, le BOFVAC a communiqué avec le SCC. Il a demandé des éclaircissements sur les motifs du refus d'autoriser l'ASV à assister à une audience de libération conditionnelle à titre d'observateur ou de personne de soutien. Parallèlement, étant donné le droit à l'information sur les services offerts aux victimes, comme il est énoncé dans la Charte, le BOFVAC a demandé à la CLCC de fournir une justification ou des documents de politique expliquant aux victimes ce changement de pratique concernant la présence d'un ASV comme observateur ou personne de soutien.

À la fin de novembre 2016, la CLCC a répondu à monsieur G que la gestion des audiences de libération conditionnelle est régie par la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*. La CLCC n'a pas précisé la raison du refus de permettre à l'ASV d'assister à l'audience.

Monsieur G était insatisfait de cette réponse. Par conséquent, en décembre 2016, le BOFVAC a de nouveau demandé à la CLCC de préciser quelles politiques et lignes directrices existantes laissaient entendre que l'ASV ne pouvait plus être présent à l'audience. Simultanément, monsieur G a déposé une plainte sur la même question auprès du SCC, qui l'a simplement transmise à la CLCC. Néanmoins, le SCC a confirmé que l'ASV avait été autorisé à assister à des audiences dans le passé. Plus récemment, le gestionnaire régional de la CLCC avait refusé le statut d'observateur de l'ASV à l'audience elle-même, tandis que le gestionnaire du SCC avait approuvé la présence de l'ASV avant et après l'audience.

À la fin de janvier 2017, une rencontre a été organisée entre le BOFVAC et des représentants de la CLCC sur la question de savoir si un ASV du SCC choisi par une victime peut assister à une audience de libération conditionnelle à titre d'observateur ou de personne de soutien. Le BOFVAC a également demandé que des messages plus clairs sur cette question soient diffusés dans les documents destinés au grand public.

La CLCC a informé le BOFVAC que des lettres à la victime et au BOFVAC seraient envoyées prochainement. De plus, la CLCC a indiqué qu'elle communiquerait davantage de détails sur cette question aux responsables compétents du SCC. Nous continuons d'assurer le suivi de cette question.



A photograph of a woman with dark hair, wearing a blue sleeveless top, sitting next to an elderly man with grey hair. She has her hand on his shoulder and is looking at him with a gentle expression. The man is wearing a yellow and white striped polo shirt and has his eyes closed, appearing to be in a state of distress or grief. The background is a softly blurred indoor setting with white furniture. A series of semi-transparent grey circles are arranged in a grid-like pattern in the upper right corner of the image.

INTERVENTIONS POUR TOUTES LES VICTIMES

En plus de travailler auprès des victimes et des survivants individuellement, le BOFVAC s'efforce de soutenir l'ensemble des victimes d'actes criminels. C'est dans cette optique que nous étudions les principaux enjeux et formulons des recommandations au gouvernement fédéral au sujet des modifications à apporter aux lois, aux politiques, aux programmes et aux services. Ces efforts font la promotion d'un vaste changement national qui, en fin de compte, aide toutes les victimes et tous les survivants, et renforce le système de justice pénale au Canada.

Voici les activités sur lesquelles nous avons concentré nos efforts au nom des victimes et des survivants en 2016-2017 :

- › Nous avons entrepris un projet spécial sur la mise en correspondance des données.
- › Nous avons procédé à un examen systématique du programme de la subvention du Soutien du revenu fédéral pour les parents d'enfants assassinés ou disparus.
- › Nous avons proposé un modèle canadien de soutien aux victimes d'incidents de victimisation massive.
- › Nous avons présenté des mémoires au gouvernement fédéral dans le cadre de processus de consultation.
- › Nous avons recommandé des améliorations à apporter aux mécanismes de traitement des plaintes établis en vertu de la *Charte canadienne des droits des victimes*.

PROJET SPÉCIAL : ÉTUDE SUR LA MISE EN CORRESPONDANCE DES DONNÉES

Au cours de l'exercice 2015-2016, nous avons entrepris une étude sur la mise en correspondance des données en partenariat avec le Centre canadien de la statistique juridique (CCSJ) de Statistique Canada. Cela avait pour objectif de définir les besoins et les possibilités en matière de recherche sur les victimes d'actes criminels. L'étude visait à :

- › déterminer les ensembles de données existants relatifs aux questions et aux services concernant les victimes dans le système de justice pénale du Canada;
- › cerner les besoins et les priorités en matière de données et de recherche;
- › présenter des options pour répondre à ces besoins.

L'étude aidera à mesurer les effets de la CCDV. L'information obtenue facilitera l'examen obligatoire de la CCDV, qui devrait avoir lieu en 2020, soit cinq ans après l'entrée en vigueur de la loi.

Le rapport de septembre 2016 sur l'étude a relevé des lacunes dans certains domaines : les mesures de la satisfaction des victimes à l'égard des services; les données sur la nature, la prévalence et l'incidence de la victimisation; et les principales caractéristiques des victimes ayant accès aux services, par exemple s'il s'agit de nouveaux immigrants ou d'aînés.

Le rapport recommandait des options pour répondre aux besoins relevés en matière de données. Ces options permettraient d'assurer que l'information sert à orienter l'élaboration des programmes et à appuyer l'évaluation des programmes liés aux questions concernant les victimes.

« Merci d'avoir discuté avec moi hier après-midi. C'est toujours encourageant de parler à quelqu'un qui fait preuve d'authenticité et de compassion dans son travail. »

— Un client du BOFVAC

État de la situation

L'une des options mentionnées dans l'étude sur la mise en correspondance des données consistait en la création d'une enquête agrégée sur les services aux victimes. Le CCSJ élabore actuellement cette enquête grâce au financement du Centre de la politique concernant les victimes du ministère de la Justice Canada. L'enquête permettra d'évaluer dans quelle mesure le système de justice réussit à fournir des services aux victimes et de déterminer si les victimes utilisent ces services. De concert avec les directeurs provinciaux et territoriaux des organismes de services aux victimes, le CCSJ met au point des indicateurs normalisés du nombre et du type de services utilisés par les victimes. La normalisation des données administratives des organismes de services aux victimes partout au Canada facilitera la collecte et la diffusion des données.

Les indicateurs nationaux appuieront l'élaboration de politiques, de lois et d'initiatives pertinentes. En plus de permettre de mesurer les effets de la CCDV, les données pourraient fournir des renseignements clés aux gouvernements sur la façon dont les diverses parties du système de justice ont réagi à la CCDV et démontrer comment ces dernières encouragent les victimes à participer au système de justice. Les données pourraient aussi les renseigner sur la mesure dans laquelle les victimes sont actives dans les processus de justice pénale.

« Je suis reconnaissante du soutien que vous offrez aux parents des victimes de meurtre durant ces moments difficiles. Merci encore. Prenez soin de vous et passez une belle fin de semaine! »

— Une cliente du BOFVAC

Un article traitant de l'étude sur la mise en correspondance des données paraîtra dans le *Recueil de recherches sur les victimes d'actes criminels* du ministère de la Justice Canada, n° 10, qui sera publié en mai 2017.

EXAMEN SYSTÉMIQUE : PROGRAMME DE SUBVENTION DU SOUTIEN DU REVENU FÉDÉRAL POUR LES PARENTS D'ENFANTS ASSASSINÉS OU DISPARUS

Dans le cadre de notre mandat, nous cernons et examinons les questions nouvelles et systémiques. Nous définissons une question systémique comme « un problème qui a actuellement une incidence négative sur les victimes d'actes criminels et qui, s'il n'est pas cerné et correctement résolu, est susceptible de continuer à avoir une incidence négative sur les victimes ».

En 2016-2017, nous avons entrepris un examen systémique du programme de subvention du Soutien du revenu fédéral pour les parents d'enfants assassinés ou disparus (PEAD). Cela avait pour but de formuler des recommandations à l'intention du gouvernement fédéral afin d'accroître l'utilisation de la subvention et d'assurer une plus grande distribution des fonds réservés aux victimes.

Le programme de subvention pour les PEAD est en place depuis le 1^{er} janvier 2013. Il contribue à soutenir les parents affrontant une situation tragique comme la mort ou la disparition de leur enfant de moins de 18 ans à la suite d'une infraction probable au *Code criminel*. La subvention offre un soutien du revenu aux parents qui subissent une perte de revenu parce qu'ils s'absentent du travail pour cette raison.

Au départ, un montant pouvant atteindre 10 millions de dollars devait être versé annuellement à 1 000 familles grâce à la subvention pour les PEAD. Au cours de notre examen, nous avons constaté que la subvention était considérablement sous-utilisée. En effet,

moins de 1 p. 100 des fonds disponibles ont été versés. Le montant non dépensé de cette enveloppe de financement fédérale réservée aux victimes d'actes criminels a donc été important. Dans l'ensemble, les paiements réels effectués aux parents n'ont totalisé que 223 300 \$ à partir du lancement de la subvention jusqu'à la fin de 2015-2016². Les coûts liés à l'administration étaient environ 14 fois supérieurs au montant versé aux parents d'enfants assassinés ou disparus.

État de la situation

En mars 2016, nous avons soumis une ébauche du rapport de notre examen à Emploi et Développement social Canada (le ministère fédéral responsable de l'ensemble du programme de subvention pour les PEAD) afin que le Ministère puisse confirmer l'exactitude des données présentées. L'ombudsman remettra le rapport d'examen final au ministre d'Emploi et Développement social Canada en 2017-2018 et fera le suivi de cette question dans le prochain rapport annuel.

DOMAINE D'INTÉRÊT PARTICULIER : VICTIMISATION MASSIVE

Les incidents de victimisation massive comprennent les attentats terroristes à la bombe, les tireurs actifs et d'autres situations d'urgence susceptibles de causer des traumatismes considérables à un groupe important de personnes. De tels incidents ont de graves répercussions physiques, financières et psychologiques sur les victimes et les survivants, ainsi que sur la collectivité en général. Ces répercussions peuvent persister longtemps après l'incident.

En 2016-2017, l'ombudsman a continué de faire pression en faveur de la création d'un programme d'intervention canadien, fondé sur les meilleures pratiques internationales. Un tel programme ferait en sorte que le Canada soit en mesure de soutenir les victimes d'incidents de victimisation massive. La proposition

s'appuyait sur les recommandations formulées par l'ombudsman au cours de l'exercice précédent. Ces recommandations préconisaient la mise en place d'un vaste programme d'intervention concerté et axé sur les victimes auquel participeraient différents organismes d'application de la loi, services aux victimes et ordres de gouvernement (voir le rapport annuel 2015-2016 du BOFVAC, pages 19 et 20).

Les changements prônés dans ce domaine reposent sur les leçons apprises et les meilleures pratiques internationales, lesquelles montrent clairement les avantages d'intégrer les mesures d'aide et le soutien aux victimes dans les plans d'urgence et de lutte contre le terrorisme. De telles dispositions peuvent contribuer à la résilience de la collectivité en tenant compte des besoins des victimes et des traumatismes qu'elles ont pu subir.

Recommandations

L'ombudsman a recommandé que les autorités responsables planifient et mettent en place des stratégies en fonction des victimes *avant* qu'un incident se produise. Les stratégies devraient être planifiées avec soin et fondées sur des leçons apprises à l'échelle internationale ainsi que sur des modèles et des outils reposant sur des données probantes. Il faudrait élaborer ces stratégies en collaboration avec des partenaires clés au Canada. Grâce à cette approche, les ressources nécessaires seraient plus susceptibles d'être en place, au besoin.

De plus, pour répondre aux besoins des victimes après un incident de victimisation massive, l'ombudsman a recommandé que le gouvernement élabore un programme coordonné, qui est intégré à la structure de commandement des incidents établie par les services chargés de l'application de la loi.

Le programme nécessiterait la collaboration des provinces et des territoires. Il fournirait la formation et l'habilitation nécessaires à la création d'un bassin de « spécialistes de la victimisation » : des personnes possédant une expertise dans le domaine de l'intervention en cas de victimisation massive, qui pourraient venir

² Des données plus récentes n'étaient pas disponibles lorsque le rapport de l'examen systémique a été rédigé.

en aide aux victimes lors d'incidents au Canada. Ces spécialistes pourraient aussi être déployés pour aider les Canadiens victimisés à l'étranger.

La formation offerte dans le cadre du programme mettrait l'accent sur les meilleures pratiques d'intervention auprès des victimes ayant été répertoriées à l'échelle nationale et internationale. Les spécialistes recevraient de la formation à jour et du perfectionnement professionnel continu pour conserver leur accréditation et être prêts à intervenir dans des situations variables de victimisation massive.

L'ombudsman a fourni le modèle qu'elle recommande au ministre de Sécurité publique Canada directement, ainsi qu'à un certain nombre d'intervenants et d'acteurs du système de justice pénale au moyen de mémoires et de discussions en personne.

Réseaux informels et collaboration

En juin 2016, l'ombudsman s'est jointe à un groupe de collègues et de praticiens internationaux pour participer à un dialogue informel régulier sur le thème de la victimisation massive. Le groupe se réunit tous les mois par téléconférence pour échanger des idées, des expériences et des leçons apprises. Il offre un forum pour établir des contacts avec des experts de premier plan dans le domaine des droits des victimes. De plus, il donne l'occasion

de connaître des pratiques exemplaires en matière de soutien aux victimes dans le contexte d'incidents de victimisation massive.

La participation de l'ombudsman à ce groupe permet d'accéder à de l'information et à des recherches utiles sur les meilleures pratiques internationales et les nouveaux enjeux liés aux victimes d'actes criminels. Les leçons apprises portent sur la victimisation massive, mais elles s'appliquent plus largement aux besoins de toutes les victimes d'actes criminels. L'information obtenue permet à l'ombudsman de faire des recommandations éclairées par des données probantes au gouvernement fédéral relativement à ses programmes, ses services, ses politiques et ses lois touchant les victimes d'actes criminels.

État de la situation

En 2016-2017, l'ombudsman a rencontré des représentants de Sécurité publique Canada et d'Affaires mondiales Canada (AMC) pour discuter du programme d'intervention qu'elle propose. Lors d'une rencontre avec AMC en août 2016, l'ombudsman a élargi sa vision afin d'examiner aussi comment aider les Canadiens ayant été victimes à l'étranger, conformément aux droits énoncés dans la *Charte canadienne des droits des victimes*.



En janvier 2017, à la Conférence internationale pour l'aide aux victimes qui s'est tenue à Paris, en France, l'ombudsman a fait une présentation au sujet d'un programme d'intervention canadien pour les cas de victimisation massive.

MÉMOIRES AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Réglementation de l'Agence des services frontaliers du Canada sur l'interdiction de territoire pour des raisons de sécurité

En mai 2016, le BOFVAC figurait parmi les 25 intervenants conviés par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) à participer à l'élaboration des modifications réglementaires recommandées concernant l'interdiction de territoire pour des raisons de sécurité (c'est-à-dire les motifs pour lesquels l'admission au Canada de citoyens étrangers peut être refusée). Le processus de consultation s'est échelonné sur une période de 30 jours, et les participants ont pu y contribuer grâce au site Web Consultations auprès des Canadiens. Les commentaires de l'ombudsman portaient sur les répercussions possibles sur les victimes et les survivants d'actes criminels découlant des enjeux liés à la surveillance et au contrôle des non-citoyens qui sont jugés interdits de territoire au Canada. L'ombudsman a soulevé des questions concernant l'information, la protection et la participation des victimes et des survivants.

- › **Information.** Les victimes de non-citoyens interdits de territoire ont fait part de leur sentiment de frustration au BOFVAC parce qu'elles n'étaient pas en mesure d'obtenir des renseignements clés, comme les dates des audiences d'examen en matière d'immigration et les décisions qui résultent de ces audiences; la date et l'endroit probable de mise en liberté d'un délinquant placé sous la garde de l'ASFC; et la situation en ce qui concerne le renvoi d'un délinquant.
- › **Protection.** Lorsque le Service correctionnel du Canada procède au transfèrement d'un délinquant placé sous la garde de l'ASFC, les victimes n'ont aucun moyen de savoir si le délinquant est détenu par l'ASFC ou

« Je vous remercie de votre courriel de suivi qui contenait un lien, et de m'avoir tenu au courant! Vos efforts sont très appréciés. »

— Un client du BOFVAC

s'il vit au Canada en attendant la tenue d'un examen en matière d'immigration. Par conséquent, les victimes se questionnent et s'inquiètent quant à leur protection. Elles peuvent éprouver du stress émotionnel et psychologique en raison de l'incertitude. Les victimes qui sont informées du statut d'un délinquant peuvent planifier leur propre sécurité.

- › **Participation.** Les victimes et les survivants n'ont pas le droit d'assister aux audiences de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR), et d'y présenter une déclaration. Cela signifie qu'ils n'ont pas suffisamment d'occasions de participer au processus. Le comportement criminel est un facteur utilisé pour déterminer si une personne doit être expulsée. Par conséquent, les victimes devraient pouvoir faire entendre leur voix dans les discussions relatives à une infraction pénale commise à leur endroit. Elles devraient disposer d'un moyen de fournir des renseignements qui seront pris en considération dans une décision inhérente à l'expulsion d'un délinquant.

Recommandations

L'ombudsman a recommandé que les conditions prescrites à l'étude par l'ASFC dans le cadre de ses consultations soient étendues à d'autres motifs d'interdiction de territoire liés à la sûreté et à la sécurité du public. D'autres motifs pourraient englober l'atteinte aux droits humains ou internationaux, la grande criminalité, la criminalité et les activités de criminalité organisée.

L'ombudsman a aussi demandé instamment l'examen de mesures visant à assurer que les droits des victimes à l'information, à la protection et à la participation sont dûment pris en considération.

Plus précisément, l'ombudsman a recommandé que les victimes inscrites reçoivent les renseignements pertinents entre le moment où un délinquant est soumis à des procédures d'interdiction de territoire et celui où il est expulsé ou n'est plus présumé ou déterminé interdit de territoire.

L'ombudsman a également recommandé que les victimes inscrites aient la possibilité de participer en assistant aux audiences de la CISR qui comportent la prise d'une décision sur l'admissibilité, la détention ou l'expulsion d'un délinquant; et en fournissant ou en lisant une déclaration à jour décrivant les répercussions de la victimisation.

État de la situation

En 2017-2018, nous examinerons les résultats des consultations et la réglementation susceptible d'être proposée. Nous demeurons résolus à faire en sorte que les victimes aient accès à leurs droits dans le contexte du système d'immigration et lorsque les délinquants sont sous la garde de l'ASFC.

Programme d'emploi agricole dans les pénitenciers fédéraux

En août 2016, l'ombudsman a présenté un mémoire dans le cadre d'un processus de consultation mené par le SCC pour éclairer une étude sur la faisabilité de rétablir des exploitations agricoles et agroalimentaires. La remise en place du programme permettrait entre autres aux délinquants de travailler dans deux anciennes fermes pénitentiaires fédérales situées près de Kingston, en Ontario.

Bon nombre de victimes d'actes criminels veulent savoir ce que fait le délinquant pour se réadapter, s'il y a lieu. L'importance de l'information sur la participation du délinquant à des programmes d'emploi, d'éducation et de thérapie ne peut être sous-estimée puisqu'elle aide les victimes à se sentir plus en sécurité au quotidien, et les rassure quant au fait que le délinquant prend des mesures pour se réadapter.

Les victimes et les organismes de services aux victimes ont longtemps réclamé que la loi garantisse le droit des victimes d'obtenir de l'information sur le plan correctionnel du délinquant et les progrès réalisés à cet égard. En vertu de la *Charte canadienne des droits des victimes*, les victimes inscrites peuvent recevoir les rapports d'étape du plan correctionnel préparés par le SCC, pourvu que l'intérêt de la victime l'emporte sur le droit à la vie privée du délinquant. Maintenant que les victimes inscrites ont le droit de demander et de recevoir ces rapports, il importe de s'assurer qu'elles peuvent facilement obtenir l'information.

Recommandations

L'ombudsman a demandé au SCC de procéder à une planification proactive pour garantir que les victimes inscrites peuvent obtenir sans délai de l'information sur la participation du délinquant au programme d'emploi agricole, dans les cas où l'intérêt de la victime l'emporte nettement sur le droit à la vie privée du délinquant. L'ombudsman a demandé que toutes les mesures raisonnables soient prises pour que les victimes d'actes criminels inscrites puissent recevoir l'information aussi facilement que possible.

État de la situation

Le SCC a publié les résultats des consultations en novembre 2016. Les commentaires recueillis lors des consultations figureront dans l'étude de faisabilité, qui servira à orienter les décisions futures concernant les programmes de réadaptation et de formation professionnelle offerts dans les établissements correctionnels. Le SCC examine la question et analyse les options relatives au renouvellement de sa participation au programme agricole. Une fois qu'une décision aura été prise sur les prochaines étapes, elle sera annoncée publiquement.

Légalisation et réglementation de la marijuana

En août 2016, l'ombudsman a présenté un mémoire au Groupe de travail sur la légalisation et la réglementation du cannabis. Le mémoire portait sur la légalisation et la réglementation de la marijuana à des fins non médicales du point de vue des victimes. Ce point de vue comprend nécessairement l'examen de la question

cruciale de la conduite avec facultés affaiblies, ainsi que la prise en considération d'autres formes potentielles de victimisation.

Si le taux de consommation de cannabis augmente dans le cadre d'un système d'accès légal, le taux de conduite avec facultés affaiblies pourrait également s'accroître. Cela pourrait entraîner une hausse de la victimisation, c'est-à-dire que plus de Canadiens pourraient être tués ou gravement blessés sur nos routes.

Il faut également tenir compte des liens plus généraux entre la consommation de marijuana et les expériences de victimisation. Selon l'Enquête sociale générale sur la victimisation de 2014, les personnes ayant consommé du cannabis quotidiennement affichaient un taux de victimisation avec violence sept fois supérieur à celui des Canadiens qui n'en avaient pas consommé. Les raisons et les facteurs qui sous-tendent la relation entre la consommation et l'abus de cannabis et la victimisation sont complexes. Toutefois, un facteur réside dans la possibilité que le traumatisme d'une victimisation antérieure accroisse la probabilité qu'une personne consomme de la marijuana ou d'autres drogues comme mécanisme d'adaptation ou d'automédication pour atténuer sa détresse psychologique.

Dans son mémoire, l'ombudsman s'est également penchée sur les aspects de la victimisation inhérents à la négligence, à la maltraitance et à la violence à l'égard des enfants, ainsi que sur les activités illicites liées à la marijuana (comme les cambriolages et les explosions associées à la production de marijuana).

Un élément important à prendre en considération dans l'élaboration d'un cadre pour la consommation légale de marijuana est la nécessité d'assurer un soutien à la recherche sur la relation entre la consommation de cannabis et la victimisation. Les constatations pourraient appuyer la conception de programmes de prévention et de traitement efficaces et fondés sur des données probantes, qui visent à contrer la violence et la toxicomanie.



Recommandations

- › **Prévention.** Avant la légalisation, mettre en place des ressources et des outils performants, bien financés et durables pour prévenir et contrer le problème de la conduite sous l'influence du cannabis.
- › **Recherche.** Veiller à ce que les initiatives de recherche examinent les liens entre la victimisation et la consommation et l'abus de cannabis, ainsi que les répercussions et les résultats connexes.
- › **Collecte des données.** Agir rapidement pour améliorer et normaliser la collecte de données sur le cannabis et la victimisation.
- › **Sensibilisation du public.** Faire en sorte que les initiatives de sensibilisation du public informent les Canadiens des risques de la consommation et de l'abus de cannabis relativement à la perpétration d'actes qui font des victimes.
- › **Financement.** Outre le financement gouvernemental, affecter des fonds provenant des revenus de la marijuana à des initiatives de prévention et de traitement.

État de la situation

En décembre 2016, le Groupe de travail sur la légalisation et la réglementation du cannabis a achevé son rapport final, qui comporte plus de 80 recommandations. Certaines d'entre elles correspondent aux recommandations de l'ombudsman. Nous continuerons de surveiller les progrès au fur et à mesure de l'élaboration des nouvelles mesures législatives.

Violence fondée sur le sexe

En août 2016, l'ombudsman a participé à une table ronde à Montréal sur le thème « Favoriser la sécurité et le bien-être des survivantes et des survivants ». L'événement était organisé par l'honorable Patty Hajdu, ministre de la Condition féminine. Cette table ronde s'inscrivait dans un processus de dialogue mené tout au long de l'été et de l'automne 2016 ayant pour but d'éclairer l'élaboration d'une stratégie fédérale globale contre la violence fondée sur le sexe. En septembre, l'ombudsman a rencontré la ministre pour discuter davantage de ses recommandations, et a également présenté un mémoire écrit.

Le mémoire souligne que la violence fondée sur le sexe constitue un problème social complexe et d'une grande portée qui exige une solution multidimensionnelle. De nombreuses victimes de cette violence en subissent pendant longtemps les effets physiques, psychologiques, affectifs, sociaux, financiers et spirituels. En réponse à cette violence, des mesures holistiques et adaptées à la culture devraient être offertes aux femmes handicapées, aux femmes âgées, aux femmes immigrantes et réfugiées, aux femmes et aux filles autochtones et aux membres de la communauté LGBTQ2S+.

Pour exercer son leadership dans ce domaine, le gouvernement fédéral doit combler les lacunes dans les lois, les politiques et les programmes fédéraux de façon à ce que les victimes de violence fondée sur le sexe et les autres victimes soient bien informées, prises en compte, protégées et soutenues.

Le gouvernement fédéral doit investir et faire preuve de leadership pour que les victimes et les survivants puissent bénéficier d'un soutien adéquat. L'élimination de la violence fondée sur le sexe nécessite des initiatives solides pour renforcer la prévention et l'éducation du public.

Recommandations

Charte canadienne des droits des victimes :

- › Comblent les lacunes et renforcent davantage les droits des victimes en vertu de la loi, plus particulièrement les droits relatifs à l'information, à la protection, à la participation, au dédommagement et au recours.
- › Assurer la mise en œuvre, l'application et l'évaluation de cette loi.

Application des droits des victimes :

- › S'attaquer aux incohérences dans les systèmes d'immigration et de justice militaire.

Nouveaux enjeux :

- › **Cyberviolence.** Élaborer des mesures pour lutter contre la cyberviolence.
- › **Justice réparatrice.** S'assurer que les victimes sont au courant des programmes de justice réparatrice.
- › **Ordonnances de non-publication.** Veiller à ce que les victimes de violence sexuelle soient pleinement informées de tous les aspects des ordonnances de non-publication, y compris les aspects juridiques, les moyens de faire connaître leur point de vue, la présentation d'une demande d'ordonnance et la levée de celle-ci.

« *Merci pour votre compréhension et vos bons mots. Presque tout le monde, surtout ceux qui occupent des postes importants, m'ignore et ne me répond pas!* »

— *Un client du BOFVAC*

Principaux éléments d'une stratégie de lutte contre la violence fondée sur le sexe :

- › **Collecte de données et statistiques.**
Améliorer et normaliser la collecte de données sur la violence fondée sur le sexe et la victimisation en général.
- › **Éducation, formation et sensibilisation.**
Veiller à ce que le personnel du système de justice pénale reçoive une formation axée sur les victimes et les traumatismes, ainsi qu'une formation sur les droits des victimes. Faire preuve de leadership dans les initiatives visant à accroître l'éducation et la sensibilisation du public en matière de violence fondée sur le sexe.
- › **Mesures de soutien aux victimes.**
Élaborer des lignes directrices et des normes nationales pour s'assurer que les victimes de violence fondée sur le sexe bénéficient de mesures de soutien axées sur les victimes et les traumatismes.

État de la situation

En février 2017, Condition féminine Canada a publié son rapport sur le processus de dialogue, intitulé *Briser le silence*. Comme le montre le rapport, plusieurs des principaux secteurs d'intervention cernés par les participants sont conformes aux recommandations de l'ombudsman. En voici des exemples :

- › l'importance que la stratégie fédérale tienne compte des besoins uniques de certains groupes, par exemple les membres de la communauté LGBTQ2S+, les femmes handicapées et les populations autochtones;
- › l'importance que les approches et les mesures de soutien utilisées soient pertinentes sur le plan culturel et axées sur les survivants et les traumatismes;
- › l'importance qui doit être accordée à l'éducation du public; au leadership et à la coordination à l'échelon fédéral; et à la recherche et la collecte de données.

Le septième rapport du Comité permanent de la condition féminine, intitulé *Agir pour mettre fin à la violence faite aux jeunes femmes et aux filles au Canada*, a été déposé à la Chambre des communes le 20 mars 2017. Le rapport contenait bon nombre de recommandations visant à éclairer l'approche du gouvernement fédéral en matière de lutte contre la violence fondée sur le sexe.

Le BOFVAC surveillera l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie fédérale. Les détails seront annoncés en 2017-2018.

Cybervictimisation

En octobre 2016, l'ombudsman a présenté un mémoire dans le cadre des consultations de Sécurité publique Canada sur la cybersécurité. Les consultations avaient pour but de solliciter l'avis des Canadiens, du secteur privé, du milieu universitaire et d'autres intervenants sur le contexte de la cybersécurité au Canada. Cela visait à cerner les tendances et les défis et à proposer une voie à suivre en matière de cybersécurité au Canada.

La victimisation en ligne se produit tous les jours et revêt de nombreuses formes. Celles-ci englobent la cyberintimidation, le harcèlement électronique, la fraude bancaire et de crédit en ligne, le vol d'identité, la violence et les menaces cybersexuelles et le leurre en ligne. Ces crimes et ces formes de victimisation ont des répercussions graves et durables sur les personnes lésées, ainsi que sur leurs proches.

Dans son mémoire, l'ombudsman souligne l'importance de tenir compte du point de vue des victimes dans le processus d'élaboration d'une nouvelle approche de la cybersécurité au Canada.

Recommandations

- › **Collecte de données.** Améliorer, régulariser et normaliser la collecte de données au Canada, et envisager de lancer une nouvelle enquête nationale ou une base de données centralisée pour les rapports.
- › **Sensibilisation du public et formation du personnel.** Sensibiliser davantage le public et veiller à ce que le personnel du système de justice pénale reçoive une formation adéquate.
- › **Accent sur les victimes.** Veiller à offrir des mesures de soutien axées sur les victimes.
- › **Partenariats.** Renforcer les partenariats de collaboration entre les secteurs.
- › **Information.** Veiller à informer les Canadiens des lois en vigueur.
- › **Législation.** Comblar les principales lacunes législatives concernant les images en ligne d'exploitation sexuelle et de mauvais traitements à l'égard d'enfants.

État de la situation

En janvier 2017, Sécurité publique Canada a publié le rapport des consultations sur l'examen de la cybersécurité. Plusieurs des champs d'action proposés lors des consultations sont étroitement liés à ceux recommandés par l'ombudsman. Parmi ces champs d'action figurent les suivants :

- › renforcer l'éducation et la sensibilisation du public;
- › fournir plus de renseignements sur la cybervictimisation;
- › améliorer la formation des agents d'application de la loi et d'autres intervenants afin qu'ils puissent lutter contre la cybercriminalité;
- › accroître la collaboration entre les partenaires stratégiques;
- › élaborer un cadre juridique exhaustif pour s'attaquer à la cybercriminalité.

Système de justice militaire canadien

En novembre 2016, l'ombudsman a présenté un mémoire au Cabinet du Juge-avocat général dans le cadre du processus de consultation publique d'un mois mené à l'appui de la révision par ce cabinet du système de la cour martiale des Forces armées canadiennes (la révision globale de la cour martiale).

À l'heure actuelle, les droits conférés aux victimes par la *Charte canadienne des droits des victimes* ne s'appliquent pas aux infractions aux termes de la *Loi sur la défense nationale*. Par conséquent, ces droits ne s'appliquent pas aux victimes d'actes criminels dans le système de justice militaire canadien. Ainsi, comparativement à une victime dans une affaire d'agression sexuelle jugée par un tribunal civil, une victime dans une affaire d'agression sexuelle jugée par un tribunal militaire a moins de droits et est traitée différemment.

L'ombudsman croit fermement que toutes les victimes d'actes criminels devraient avoir accès à des droits prévus par la loi qui répondent à leurs besoins d'information, de participation, de protection, de dédommagement et de recours tout au long de l'enquête et des poursuites relatives à une infraction et au-delà.

Les victimes et leurs proches bénéficient d'une approche axée sur les victimes lorsque nos institutions révisent les lois et les pratiques existantes, et en élaborent de nouvelles. Une telle approche permet aux victimes de se sentir écoutées. Elle leur permet de participer véritablement. Elle favorise la guérison et la résilience. Elle réduit en outre le risque d'éventuels préjudices, la revictimisation et le stress post-traumatique.

Recommandations

- › **Législation.** Il est primordial d'adopter des mesures législatives garantissant que les droits des victimes prévus dans la CCDV se reflètent dans le système de justice militaire pour que les victimes évoluant dans ce système jouissent des mêmes droits et privilèges que toutes les autres victimes d'actes criminels au Canada. L'ombudsman le réclame depuis 2014.

- › **Pratiques.** L'ombudsman a aussi recommandé qu'une attention particulière soit accordée aux besoins et aux préoccupations des victimes en ce qui concerne les politiques, les procédures et les pratiques internes des Forces armées canadiennes, lorsqu'elles sont susceptibles de toucher les victimes d'actes criminels. Un système équitable et respectueux des besoins et des préoccupations des victimes peut les inciter à dénoncer. Les Forces canadiennes peuvent ainsi être informées des actes de violence et de criminalité au sein de leur organisation, et avoir la possibilité de prendre les mesures nécessaires.

État de la situation

En février 2017, le Cabinet du Juge-avocat général a publié un résumé des 33 mémoires reçus lors des consultations. Le résumé indique que plusieurs répondants estiment que, dans un système de cour martiale, les victimes devraient avoir la possibilité de se prévaloir d'au moins les mêmes droits et d'aussi bonnes ressources que ceux prévus par le système de justice pénale civile au Canada.

Le Cabinet du Juge-avocat général a affirmé que la révision globale de la cour martiale tiendra compte de chaque mémoire. La révision était en cours au 31 mars 2017.

Sécurité nationale

L'ombudsman a présenté un mémoire en décembre 2016 lors des consultations de Sécurité publique Canada sur l'élaboration d'un cadre de sécurité nationale.

Les incidents liés à la sécurité nationale peuvent avoir d'importantes et désastreuses répercussions physiques, psychologiques et socioéconomiques sur les victimes. Il faut donc adopter des stratégies de sécurité pour atténuer ces répercussions et y réagir. Une approche axée sur les victimes dans l'élaboration d'un cadre de sécurité nationale améliorera la sécurité, le bien-être et la résilience des Canadiens.

Recommandations

L'ombudsman a recommandé que Sécurité publique Canada crée un programme d'intervention coordonné pour aider les victimes en cas d'incidents de victimisation massive ou de terrorisme. Plus précisément, elle a recommandé que le programme :

- › soit dirigé par le gouvernement fédéral et concerne les trois ordres de gouvernement;
- › bénéficie du soutien de l'Association canadienne des chefs de police et de la Gendarmerie royale du Canada;
- › fasse en sorte que les victimes d'incidents de victimisation massive ou de terrorisme soient traitées avec respect et compassion, et que leurs droits soient protégés;
- › soit doté de la capacité d'intervenir en temps opportun, de façon adaptée et à l'échelle du pays;
- › englobe une définition plus générale du terme « victime »;
- › comprenne des mesures et des protocoles pour répondre aux besoins tant immédiats, qu'à moyen et à long terme;
- › comporte une planification préalable des protocoles avec tous les partenaires clés;
- › offre une formation spécifique aux fournisseurs accrédités de services d'aide aux victimes sur la façon d'intervenir en cas d'incidents de victimisation massive;
- › établisse un système organisé de spécialistes de la victimisation dans l'ensemble du pays, prêts à être déployés au besoin;
- › coordonne la circulation de l'information;
- › établisse une norme minimale pancanadienne d'intervention en cas d'incident, tout en permettant des interventions souples qui répondent aux besoins d'une collectivité en particulier;
- › crée un groupe d'experts en la matière qui peut être consulté sur le point de vue des victimes.

État de la situation

L'ombudsman a présenté son modèle d'intervention auprès des victimes dans plusieurs forums en 2016-2017, et continue de discuter avec des partenaires nationaux et internationaux afin de déterminer les meilleures pratiques pour un modèle d'intervention.

Consultez aussi la page 23, Domaine d'intérêt particulier : Victimisation massive.

Suspensions du casier

En novembre et décembre 2016, Sécurité publique Canada a mené un processus de consultation en ligne sur les suspensions du casier en vertu de la *Loi sur le casier judiciaire*. Ce processus s'inscrivait dans le cadre d'un examen plus vaste de cette loi.

La suspension du casier (autrefois appelée « pardon ») permet qu'un casier judiciaire soit classé à part sous certaines conditions. Cela a pour but d'aider le délinquant à obtenir un emploi, à faire des études et à bénéficier d'autres possibilités, et à se réinsérer dans la société.

En décembre 2016, l'ombudsman a présenté un mémoire à Sécurité publique Canada, dans lequel elle souligne que tout changement au système de suspension du casier doit accorder une grande importance aux victimes et aux organismes qui les servent. Il est essentiel d'établir un juste équilibre entre les droits des délinquants et ceux des victimes, et de veiller à ce que les modifications du droit pénal adoptent une approche axée sur les victimes.

Recommandations

L'ombudsman a recommandé que les discussions sur les suspensions du casier prennent en considération le point de vue des victimes, y compris :

- › en utilisant une terminologie appropriée qui respecte les victimes;
- › en garantissant la responsabilisation envers les victimes de même que le paiement de toutes les ordonnances de dédommagement et amendes;
- › en tenant compte de la sécurité publique;
- › en évitant les retards inutiles dans le système de justice pénale.

L'ombudsman a formulé les recommandations suivantes :

- › **Terme non offensant.** Continuer d'utiliser le terme « suspension du casier » (ou un autre terme acceptable, élaboré par suite de consultations). L'ancien terme « pardon » peut être offensant pour les victimes et les survivants.
- › **Dédommagement et paiement des amendes.** Les critères d'admissibilité à une suspension du casier devraient continuer d'inclure le paiement d'amendes à l'égard des victimes, comme la suramende compensatoire, ainsi que les ordonnances de dédommagement imposées par un juge. Le gouvernement devrait envisager des moyens d'assurer que les délinquants sont au courant de leurs ordonnances de dédommagement et de faire exécuter les paiements de dédommagement.
- › **Vérification.** Afin d'atténuer les possibilités de victimisation et les risques pour la sécurité publique, la Commission des libérations conditionnelles du Canada devrait continuer de suivre un processus de vérification rigoureux.

État de la situation

Sécurité publique Canada prévoit publier un résumé des consultations en 2017. Les résultats des consultations aideront à éclairer la voie à suivre pour l'examen de la *Loi sur le casier judiciaire*. Le BOFVAC continuera de surveiller les mises à jour sur cette question.

EXAMEN DES MÉCANISMES DE TRAITEMENT DES PLAINTES ÉTABLIS EN VERTU DE LA CHARTE CANADIENNE DES DROITS DES VICTIMES

Comme nous l'avons mentionné dans notre rapport annuel de 2015-2016, la *Charte canadienne des droits des victimes* exige que chaque organisation du gouvernement fédéral qui intervient dans le système de justice pénale dispose d'un mécanisme de traitement des plaintes. Dans la pratique, cette exigence a donné lieu à la création de nombreux mécanismes, comportant des critères d'admissibilité, des formulaires de plainte et des délais différents.

Les victimes qui déposent une plainte doivent s'adresser au ministère ou à l'organisme responsable. S'il y a plus d'une organisation en cause, les victimes doivent déposer plusieurs plaintes sur la même question. Si les victimes ont épuisé le processus et ne sont pas satisfaites, elles peuvent demander l'aide du BOFVAC ou de toute autre organisation ayant compétence pour examiner les plaintes.

Nous avons aidé les victimes à s'y retrouver dans les processus de traitement des plaintes et à déposer des plaintes. Ces interactions nous ont permis d'observer que les multiples mécanismes de traitement des plaintes éprouvent certains problèmes systémiques ayant un effet défavorable sur les victimes et les survivants d'actes criminels.

En plus des aspects problématiques de l'expérience utilisateur des victimes, les nouveaux systèmes de traitement des plaintes ne permettent pas de dresser facilement un portrait exhaustif de toutes les plaintes déposées en vertu de la CCDV dans un délai donné. En raison de la fragmentation des données, il se révèle difficile de déterminer si la CCDV répond aux attentes et quelles améliorations il faudrait lui apporter.

Recommandations

En 2016-2017, l'ombudsman a continué de faire pression en faveur de changements, y compris la rationalisation des processus de traitement des plaintes récemment mis en œuvre. Parmi les efforts déployés figurait une présentation préparée par le BOFVAC à l'intention de collègues fédéraux, qui décrivait les difficultés soulevées par les victimes et proposait des moyens de les résoudre.

Au cours des mois qui ont suivi, on a informé le BOFVAC que ses recommandations faisaient l'objet d'un examen en vue de la prise de mesures éventuelles. À l'avenir, nous continuerons de surveiller cette question et de fournir une rétroaction à nos collègues fédéraux sur ce que nous entendons des victimes et des survivants.





ÉTABLISSEMENT DE PARTENARIATS ET SENSIBILISATION ACCRUE

Pour s'acquitter de son mandat, établir des relations et accroître la sensibilisation, le BOFVAC collabore avec les organisations, le personnel de la justice pénale et les décideurs qui travaillent auprès des victimes d'actes criminels.

RELATIONS AVEC LES INTERVENANTS

En 2016-2017, nos activités de sensibilisation comprenaient des réunions avec les victimes d'actes criminels, les organismes de services aux victimes, les défenseurs des victimes et les services de police. Nous avons également participé à des rencontres, des conférences et des symposiums variés et ciblés.

Faits saillants des présentations faites par l'ombudsman en 2016-2017

- › **Conférence du Leadership in Counter Terrorism Alumni Association, New York, États-Unis, du 25 au 29 avril 2016**
Le thème de la conférence portait sur la dynamique changeante et les répercussions sociales du terrorisme. L'ombudsman a animé une discussion en groupe sur les effets de la victimisation massive et l'échange de pratiques exemplaires.
- › **Rencontre du Cybercrime Advisory Council, Ottawa (Ontario), le 17 mai 2016**
L'ombudsman était une invitée spéciale à la rencontre inaugurale de ce conseil mis sur pied par l'Alliance canadienne pour les technologies avancées. En réunissant des experts des technologies de l'information et de l'application de la loi, le conseil contribuera à définir la cybercriminalité, à cerner les besoins en matière de recherche et d'autres lacunes, et à mettre en place des outils pour contrer la cybercriminalité. Dans sa présentation, l'ombudsman a mis l'accent sur la nécessité d'envisager une approche de la cybercriminalité axée sur les victimes, de mobiliser la recherche dans le but de mieux comprendre la portée et l'incidence de la victimisation liée à la cybercriminalité, et de veiller à ce que des services de soutien aux victimes soient en place pour traiter la victimisation facilitée par la technologie.
- › **Conférence Victim Support Europe 2016, Utrecht, Pays-Bas, les 25 et 26 mai 2016**
Le thème de la conférence était « Faire passer le soutien des victimes à la prochaine étape : relation et engagement ». L'ombudsman a donné une présentation intitulée « De la théorie à la pratique : l'importance d'établir et de maintenir des réseaux solides ». La présentation portait sur la promotion des droits des victimes au sein des collectivités.
- › **Rencontre du Comité des victimes d'actes criminels de l'Association canadienne des chefs de police, Gatineau (Québec), le 2 juin 2016**
L'ombudsman a fait une présentation intitulée « La Charte canadienne des droits des victimes : de la théorie à la pratique — Les victimes bénéficient-elles de droits véritables dans votre collectivité? ». La présentation portait sur la mise en œuvre de cette loi; l'étude sur la mise en correspondance des données entreprise par le Centre canadien de la statistique juridique en partenariat avec le BOFVAC; et une proposition de modèle d'intervention auprès des victimes en cas de victimisation massive au Canada.
- › **Symposium VOICES Resiliency, New York, États-Unis, le 9 septembre 2016**
Ce symposium annuel soulignait le 15^e anniversaire des attentats du 11 septembre 2001. Le thème du symposium était « De la connaissance à la pratique : les voies de la guérison à long terme ». Parmi les conférenciers figuraient des chercheurs et des cliniciens de premier plan œuvrant dans le domaine de la traumatologie. L'ombudsman a animé une table ronde sur le thème « Intervenir dans les cas d'actes de violence de masse aux États-Unis et à l'étranger, et s'en remettre ». La discussion portait sur les besoins communs des victimes et des organismes d'intervention dans le contexte des incidents de victimisation massive.
- › **Conférence Ce qui se passe là-bas importe ici de l'Association canadienne des chefs de police, Ottawa (Ontario), le 26 septembre 2016**
L'ombudsman a fait une présentation intitulée « Établir un équilibre entre l'attention accordée aux victimes et aux délinquants », qui soulignait les avantages et l'importance de tenir compte des victimes et de leurs besoins pendant une enquête ou un incident.

- › **Parlons-nous 13, London (Ontario), le 24 octobre 2016**
L'ombudsman a fait une présentation devant un groupe de directeurs administratifs de refuges. La présentation portait sur les services aux victimes au Canada, la *Charte canadienne des droits des victimes* et les recommandations de l'ombudsman au gouvernement fédéral concernant l'élaboration d'une stratégie fédérale contre la violence fondée sur le sexe.
- › **Rencontre des responsables des organismes de surveillance : Commission civile d'examen et de traitement des plaintes relatives à la Gendarmerie royale du Canada, Ottawa (Ontario), le 25 octobre 2016**
L'ombudsman a fait une présentation sur les éléments clés d'une approche axée sur les victimes et les avantages d'une telle approche. La présentation a mis l'accent sur les façons dont l'utilisation de cette approche peut aider à promouvoir la justice procédurale et l'équité.
- › **Forum sur le contre-terrorisme et la sécurité nationale 2016 de l'Association canadienne des chefs de police, Ottawa (Ontario), le 16 novembre 2016**
L'ombudsman a fait une présentation sur les avantages d'adopter une approche axée sur les victimes dans les stratégies de contre-terrorisme.
- › **Conférence de la Victimology Society of Serbia, présentation vidéo, novembre 2016**
L'ombudsman a fait une présentation, au moyen d'un segment vidéo préenregistré, décrivant la situation des victimes au Canada. Elle a expliqué nos progrès et les prochaines étapes à suivre pour aider les victimes d'actes criminels. Elle a aussi parlé du BOFVAC et de son mandat, des responsabilités fédérales-provinciales, de la *Charte canadienne des droits des victimes* et des recommandations visant à renforcer le traitement des victimes.
- › **Conférence internationale pour l'aide aux victimes, Paris, France, le 9 janvier 2017**
Cet événement était organisé par le Secrétariat d'État à l'aide aux victimes de la France, sous les auspices de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture. Des experts venus de l'Europe et de l'Amérique du Nord y ont participé.

L'ombudsman a fait une présentation au sujet des recommandations visant un programme d'intervention canadien axé sur les victimes pour les cas de victimisation massive.

Conférences auxquelles l'ombudsman a participé en 2016-2017

- › **Semaine des victimes et survivants d'actes criminels 2016, Calgary (Alberta), du 29 mai au 4 juin 2016**
Il s'agit d'une initiative de sensibilisation annuelle du gouvernement du Canada. Son objectif consiste à faire connaître les problèmes avec lesquels les victimes et les survivants d'actes criminels sont aux prises de même que les services, l'aide et les lois qui sont en place pour leur venir en aide ainsi qu'aux membres de leur famille. L'ombudsman a assisté au symposium et a présenté la conférencière principale, Colleen Cardinal-Hele, qui a prononcé une allocution sur le recours au pouvoir de nos voix pour prévenir et contrer la violence faite aux femmes et aux filles autochtones.
- › **Conférence annuelle de l'Association canadienne des chefs de police, Ottawa (Ontario), du 14 au 17 août 2016**
Le thème de la conférence était « La sécurité publique à l'ère numérique : De vraies victimes — de vrais crimes ». La conférence portait principalement sur la lutte contre les menaces que la technologie, y compris les diverses formes de cybervictimisation, pose à la sécurité publique dans nos collectivités.
- › **Symposium national sur la justice réparatrice, Halifax (Nouvelle-Écosse), les 21 et 22 novembre 2016**
Le thème du symposium était « Entamer un dialogue national afin de renouveler notre vision pour l'avenir de la justice réparatrice au Canada ».

MÉDIAS SOCIAUX ET COMMUNICATIONS SUR LE WEB

Site Web

En 2016-2017, notre site Web (www.victimessdabord.gc.ca) a reçu plus de 24 000 visites. Nous mettons le site Web à jour régulièrement en y ajoutant des recommandations

de l'ombudsman, des rapports spéciaux, des remarques de comités parlementaires et d'autres documents d'intérêt. Les pages contenant des renseignements sur les droits des victimes et sur les services offerts à celles-ci ont attiré le plus grand nombre de visiteurs.

Médias sociaux

Nous sommes actifs sur Twitter et adoptons une approche thématique du gazouillage. Nous nous efforçons de mieux faire connaître le BOFVAC, d'orienter le trafic vers notre site Web, de promouvoir la sensibilisation aux droits des victimes et aux services qui leur sont offerts, et de faciliter l'accès à l'information sur ces droits et ces services. Des thèmes sont choisis tous les mois et portent sur des questions d'importance pour les victimes. Les thèmes mensuels comprennent : la violence envers les enfants, la cybersécurité, la traite des personnes, la violence familiale, et la sensibilisation à la fraude et la prévention de celle-ci. Les gazouillis informent le public au sujet de notre mandat et des façons dont nous pouvons aider les victimes. Ils précisent où les victimes peuvent obtenir l'information et les ressources dont elles ont besoin. Ils soulignent des événements tels que la Semaine des victimes et survivants d'actes criminels.

RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

L'ombudsman est demeurée à la disposition des médias tout au long de l'année et a reçu des demandes de commentaires sur des questions importantes, comme les droits des victimes, la suramende compensatoire fédérale et la subvention du Soutien du revenu fédéral pour les parents d'enfants assassinés ou disparus. La couverture médiatique contribue à attirer l'attention sur les enjeux des victimes. Elle a aussi pour effet d'inspirer le public à réclamer des changements positifs.

ARTICLES PUBLIÉS

En 2016-2017, deux articles rédigés par le BOFVAC ont paru dans des publications canadiennes :

» **« Faites des droits des victimes une réalité dans votre communauté : de la théorie à la pratique »**

Le bulletin de l'ACCP, printemps 2016
Association canadienne des chefs de police
<http://digital.imedianorthside.com/i/673246-printemps-2016>

Cet article donne un aperçu des droits prévus par la *Charte canadienne des droits des victimes*. Il souligne également le rôle fondamental des services de police pour faire en sorte que les droits des victimes ne se limitent pas à de simples mots sur papier, mais qu'ils soient appliqués judicieusement dans les activités quotidiennes. Les interactions avec la police sont souvent la première expérience des victimes d'une infraction avec le système de justice pénale. La police remplit donc une fonction essentielle en renseignant les victimes sur leurs droits, le système de justice pénale et leur rôle en tant que victime au sein de ce système. L'article recommande que les services de police aient la préparation nécessaire pour fournir de l'information aux victimes sur leurs droits en vertu de la nouvelle loi et pour assurer que les droits des victimes sont considérés comme prioritaires dans leurs organisations et leurs collectivités.

» **« Reconnaissance du rôle du soutien aux victimes dans l'établissement et le maintien de collectivités saines et sécuritaires »**

Journal of Community Safety & Well-Being, vol. 1, n° 2 (août 2016)
Community Safety Knowledge Alliance
<https://journalcswb.ca/index.php/cswb/article/view/10/32>

L'article souligne le rôle important que jouent les mesures de soutien aux victimes dans l'établissement et le maintien de collectivités saines et sécuritaires. Il préconise une véritable intégration des services d'aide et de soutien aux victimes d'actes criminels dans les stratégies de sécurité des collectivités. Il recommande également d'accroître la disponibilité des données et de la recherche sur l'expérience de la victimisation et sur les répercussions et les résultats des interventions auprès des victimes d'actes criminels.



OPÉRATIONS ET FINANCES

Le BOFVAC est une activité de programme sans lien de dépendance avec le ministère de la Justice Canada. Le Bureau emploie neuf personnes à temps plein qui soutiennent trois unités :

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

Nous partageons des services administratifs (comme l'approvisionnement et la gestion des ressources humaines) avec Justice Canada pour réaliser des économies de coûts et maintenir l'efficacité opérationnelle.

RAPPORT SUR LES RÉSULTATS

Au sein de l'architecture d'alignement des programmes de Justice Canada (2016-2017), le BOFVAC appuie et contribue à la réalisation du résultat stratégique 1 : un système de justice canadien équitable, adapté et accessible. Puisque l'ombudsman relève directement du ministre de la Justice, le BOFVAC n'est pas visé par le cadre de gouvernance de Justice Canada.

Tous les ans, Justice Canada rend compte de ses résultats dans le Rapport sur les résultats ministériels (RRM) pour l'ensemble du Ministère. Le BOFVAC participe séparément au processus d'établissement des rapports. Toutefois, aux fins de l'analyse du rendement, le RRM renvoie les lecteurs au rapport annuel du BOFVAC et à l'information contenue dans ce rapport.

FINANCES ET DÉPENSES

Le BOFVAC s'est engagé à exercer une intendance financière responsable et à faire preuve de transparence. Voici un résumé des dépenses du Bureau en 2016-2017.

TABLEAU 1

Sommaire des dépenses réelles (du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017)*

Ombudsman – Rapport annuel 2016-2017	DÉPENSES RÉELLES
Salaires et traitements	770 754 \$
Information et communications	22 694 \$
Formation et cotisations professionnelles	13 232 \$
Services professionnels et spéciaux	39 307 \$
Services juridiques : 3 023 \$	
Services de traduction : 34 250 \$	
Autres services : 2 034 \$	
Locations	5 247 \$
Réparation et entretien	
Services publics, matériaux et fournitures	4 473 \$
Déplacements et réinstallation	39 109 \$
Autres frais	965 \$
Total des dépenses du Bureau de l'ombudsman	895 781 \$
Frais ministériels (contrôlés par l'administration centrale)	90 041 \$
Total des dépenses de Justice Canada	985 822 \$
<i>*Services publics et Approvisionnement Canada a acquitté les frais d'occupation et d'entretien des locaux du BOFVAC.</i>	106 404 \$

NOTES

[illegible]