



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

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



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

RAPPORT ANNUEL 2008-2009

Canada

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

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

© Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels 2010
N° de cat. : J80-2009
ISBN 978-1-100-51082-8



10 % de fibre postconsommation

Table des matières

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN	2
Le BOFVAC – une voix pour les victimes	6
Travail direct avec les victimes	7
<i>Services du BOFVAC aux victimes</i>	7
Parler avec les victimes	10
<i>Initiative d'amélioration du suivi des données</i>	10
Ce que nous apprenons des victimes	12
Sensibilisation et partenariats	13
Sensibilisation	13
Mise en commun de l'expertise	16
Aller plus loin	17
<i>Site Web</i>	17
<i>Relations avec les médias</i>	18
Progrès réalisés vers un changement positif	19
Examen expéditif en vue d'une libération conditionnelle pour les délinquants coupables d'exploitation sexuelle d'enfants	20
Financement des centres d'appui aux enfants	21
Informar les victimes du statut des délinquants à l'égard de l'expulsion	22
Rendre les délinquants responsables des torts causés aux victimes	23
Offrir un soutien aux victimes d'actes criminels	24
Le point sur les recommandations de 2007-2008	25
Perspectives d'avenir	26
Exploitation	27
Bâtir une organisation	27
Responsabilité	29
Points saillants financiers	29
Annexe A : Liste des diagrammes	30



Message de l'Ombudsman

Les victimes d'actes criminels sont confrontées à d'importants défis, tant sur le plan de leur guérison personnelle que de leur interaction avec le système de justice pénale. Les séquelles émotionnelles du crime peuvent être de longue durée. Effectivement, des études publiées récemment révèlent les répercussions graves et à long terme que peut entraîner le mauvais traitement des enfants. De même, la perte d'un être aimé causée par un crime tel que le meurtre ou la conduite avec facultés affaiblies entraîne des difficultés qui n'ont rien en commun avec celles qui découlent d'un décès non lié à une activité criminelle. Les infractions non violentes telles que les crimes de col blanc peuvent aussi dévaster une famille.

Une activité criminelle peut également avoir des répercussions financières considérables. Nous savons que le maintien de l'ordre, l'exploitation des prisons et la gestion du système judiciaire sont des activités coûteuses, mais ce sont les victimes qui sont les plus

touchées sur le plan monétaire. Elles peuvent dépenser toutes leurs économies, perdre leur maison ou être incapables de retourner au travail à la suite d'un crime.

Les victimes sont également mécontentes du fait que, à leur avis, le système de justice accorde plus de droits aux délinquants qu'à elles-mêmes. Les victimes souhaitent qu'on les respecte au sein de ce système. Elles veulent que leur voix soit entendue, et qu'on leur accorde de l'importance. Certaines victimes craignent le délinquant qui leur a fait du tort.

Voilà les messages que nous recevons de la part des victimes d'actes criminels qui communiquent avec nous, et c'est pourquoi nous sommes là. Je suis fier du service personnalisé que nous pouvons offrir aux victimes et à leur famille partout au Canada, et je remercie les victimes qui nous ont fait part de leur expérience.

DONNER UNE VOIX AUX VICTIMES

Au cours de l'année, nous avons continué d'améliorer nos services, nos activités, nos processus et notre équipe. Comme toujours, les victimes sont demeurées notre priorité absolue. Chaque victime qui communique avec nous est importante, que son problème ou sa question ait trait au gouvernement provincial ou au gouvernement fédéral, au Service correctionnel du Canada (SCC) ou à un service de police locale, ou à la Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC) ou à un programme d'indemnisation provincial. Bien que certaines demandes de renseignements ne relèvent pas de notre compétence, chaque personne a besoin d'aide et nous lui accordons le temps nécessaire. De plus, chaque appel nous aide à mieux comprendre la situation des victimes au Canada, et cette bonne compréhension nous aide à formuler des recommandations constructives à l'intention du gouvernement fédéral.

Comme vous le constaterez en analysant certains cas présentés dans le rapport, nos travaux menés conjointement avec des organismes fédéraux comme le SCC et la CNLC pour trouver des solutions à divers problèmes soulevés par les victimes ont connu un franc succès. Nous favorisons la collaboration pour résoudre ces problèmes, car nous croyons que cela satisfait à l'intérêt supérieur des victimes, celles-ci ayant besoin d'un règlement rapide afin de pouvoir continuer leur processus de guérison. Nous ne pourrions procéder ainsi sans la bonne volonté et le dévouement du SCC et de la CNLC, que nous remercions de leur coopération constante.

Tout au long de l'année, nous avons écouté les victimes et nous avons présenté plusieurs recommandations au gouvernement fédéral concernant des changements systémiques. Un des problèmes récurrents dont nous font part les victimes est l'impact financier du crime. Certains seront étonnés d'apprendre qu'au Canada, les victimes doivent assumer la majorité des coûts liés à la criminalité, ce qui ajoute à leur fardeau. C'est pour cela que nous avons déjà recommandé que le gouvernement fédéral examine et améliore le régime de dédommagement des victimes, et c'est pourquoi nous avons formulé cette année de nouvelles recommandations qui sont utiles aux victimes en appuyant les services qui leur sont offerts. Cette année, nous avons recommandé au ministre de la Justice d'améliorer les dispositions du *Code criminel* ayant trait à la suramende compensatoire

de manière à ce qu'elles soient obligatoires dans tous les cas de déclaration de culpabilité. Ces amendes profitent aux victimes en finançant les programmes provinciaux d'indemnisation et de services aux victimes.

L'accès à l'information sur les délinquants est une autre question qui cause du souci à plusieurs victimes et qui peut nuire à la sécurité de certaines d'entre elles. Au Canada, il n'existe ni obligation ni exigence d'informer les victimes de l'expulsion d'un délinquant. Cela cause un immense stress aux victimes qui craignent pour leur sécurité et celle de leur famille, car elles ne peuvent savoir avec certitude si le délinquant est toujours au pays. À la suite d'entretiens avec des victimes et nos partenaires fédéraux des domaines de l'immigration et de la protection de la vie privée, nous avons recommandé au ministre de la Citoyenneté, de l'Immigration et du Multiculturalisme d'informer les victimes de l'expulsion des contrevenants violents.

Enfin, étant donné ce que nous savons sur les conséquences à long terme du mauvais traitement des enfants et sur la nouvelle victimisation que peuvent subir les enfants au sein du système de justice pénale, la recommandation dont je suis sans doute le plus fier s'adressait au ministre des Finances. Elle concerne le rôle du fédéral à titre de pourvoyeur de services améliorés aux enfants victimes. En effet, nous avons demandé au ministre d'allouer un fonds de 5 M\$ qui serait disponible pour les collectivités publiques qui essaient d'établir un centre d'appui pour les enfants dans leur communauté pour soutenir et aider les enfants victimes et leur famille. Les centres d'appui pour les enfants offrent un service multidisciplinaire et adapté aux enfants victimes de mauvais traitement et à leur famille. Plutôt que de se rendre dans une dizaine d'établissements institutionnels intimidants comme des postes de police et des bureaux de procureurs, les enfants peuvent obtenir l'aide dont ils ont besoin à un seul endroit.

Nous espérons recevoir des réponses à toutes les recommandations formulées, et travailler avec le gouvernement fédéral pour apporter un changement significatif pour les victimes d'actes criminels.

MISER SUR LE SUCCÈS

Nous sommes fiers des progrès que nous avons observés cette année concernant les points que nous avons soulevés au cours de notre première année d'existence.

Dans le rapport annuel de l'an dernier, nous avons décrit une situation où nous avons collaboré avec une famille et la CNLC pour faciliter la toute première participation d'une victime à une audience de libération conditionnelle par vidéoconférence. En janvier 2008, la CNLC a adopté une nouvelle politique sur l'utilisation de la vidéoconférence. Cette politique fût modifiée en mars 2009 afin d'éclaircir la question de qui participerait par vidéoconférence et afin d'inclure spécifiquement les victimes. La politique stipule maintenant ce qui suit :

La vidéoconférence peut se révéler appropriée dans certaines circonstances, notamment [...], en cas exceptionnel, pour des victimes qui autrement ne pourraient assister en raison de contrainte excessive en cas d'exception, [à évaluer] en fonction de chaque cas.

L'an dernier, nous avons également rendu compte de notre travail visant à accorder une attention aux préoccupations et aux besoins particuliers des victimes autochtones. Dans les mois suivants son établissement, le Bureau a présenté plusieurs recommandations à un comité indépendant établi pour examiner le SCC. Dans nos observations globales, nous avons suggéré une intensification du travail visant à aider les victimes autochtones. Le rapport intitulé *Pour une sécurité publique accrue* a repris cette idée et émis la recommandation officielle d'élaborer une stratégie, conjointement avec la Direction générale des politiques autochtones, Sécurité publique, l'Ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels et les organisations autochtones, dans le but d'établir un dialogue avec les victimes autochtones, et de cerner leurs besoins d'information et d'y répondre. C'est ainsi que le Bureau national des victimes d'actes criminels a commencé à élaborer sa *Stratégie nationale pour répondre aux besoins d'information des victimes autochtones*. Nous espérons travailler avec le Bureau national à mesure que la stratégie évolue.

Une autre question à laquelle nous accordons beaucoup d'importance est la sécurité des enfants. Nous mettons particulièrement l'accent sur le problème que constituent

les images d'enfants exploités sexuellement affichées sur Internet. J'ai soulevé cette question l'an dernier, soulignant la nécessité de doter les autorités des outils nécessaires pour mener les enquêtes, à commencer par la capacité d'obtenir le nom et l'adresse du suspect de la part du fournisseur de services Internet. Je suis fier de constater que le gouvernement fédéral m'a écouté et qu'il a réagi en proposant une mesure législative qui obligerait les fournisseurs de services Internet à divulguer des renseignements de base sur un client à un service policier qui enquête sur un crime informatique tel que la création ou la diffusion de pornographie juvénile, et ce, peu importe si on leur présente un mandat.

SENSIBILISATION

La sensibilisation des victimes et des personnes qui les appuient demeure un défi pour nous, comme pour tous les services aux victimes. Des recherches ont révélé que de nombreuses victimes d'actes criminels ne connaissent toujours pas leurs droits et les services à leur disposition. La plupart ne se prévalent pas des services aux victimes, et il n'est pas facile de communiquer des renseignements à ces personnes. De plus, les victimes ont habituellement besoin de nos services lorsqu'elles font face à un problème, une situation qui ne survient parfois que des années après l'infraction. Ainsi, nous devons déployer beaucoup d'efforts non seulement pour communiquer avec les victimes, mais également pour le faire en temps opportun.

Pour remédier à la situation, nous avons redoublé nos efforts visant à faire connaître l'existence du Bureau et de ses services. Nous rencontrons fréquemment des partenaires fédéraux, des intervenants provinciaux et diverses organisations non gouvernementales qui aident les victimes, et nous avons présenté de nombreux exposés et discours à l'occasion de conférences tenues partout au pays. De plus, le Bureau a entrepris des activités de rayonnement ciblées au Québec.

Nous savons également que nos activités de rayonnement et nos campagnes publicitaires portent fruit étant donné l'augmentation considérable du nombre d'appels reçus et de visites sur notre site Web. Cette année, nous avons enregistré une augmentation de 20 % des courriels et des lettres provenant de victimes, de leurs défenseurs ou d'autres Canadiens.

De plus, cette année, le nombre de Canadiens qui ont consulté notre site Web est de 45 % supérieur à celui enregistré au cours de notre première année d'activité. Il s'agit d'une hausse importante et nous avons l'intention de faire en sorte que cette tendance se maintienne.

Nous continuons d'établir des plans de communication à court et à long terme afin de faire connaître l'existence de nos services à ceux qui en ont besoin.

REGARD SUR L'AVENIR

J'ai bien hâte à 2009-2010. Notre capacité de répondre aux besoins des victimes continue de croître et nos relations avec les ministères fédéraux et d'autres intervenants majeurs continuent de s'améliorer. Nous devenons plus efficaces et efficaces, et demeurons engagés à donner une voix aux victimes. Nous continuerons d'aider les victimes qui viennent à nous, tout en préconisant, au nom de toutes les victimes, des changements positifs à long terme visant à régler les problèmes importants.

Dans l'année à venir, nous publierons deux rapports spéciaux. Le premier, *Chaque image, chaque enfant*, examinera le problème croissant de l'exploitation sexuelle des enfants sur Internet, et le deuxième offrira des recommandations découlant de notre examen de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* axé sur les victimes. Nous espérons que ces rapports influenceront les politiques gouvernementales des années à venir.

En conclusion, je suis fier du travail que nous avons accompli et des relations que nous bâtissons dans l'intérêt des victimes de tout le pays. En qualité de petite organisation relativement nouvelle, nous devons toujours trouver des moyens novateurs d'améliorer notre efficacité et notre efficience dans tous les aspects de nos activités. Ces principes nous aideront en fin de compte à réaliser notre mission : aider les victimes et apporter un changement positif au Canada. Grâce au bon travail de mon équipe et à la force et au courage des victimes d'actes criminels, nous évoluons à vive allure dans un domaine important pour le gouvernement canadien.

Steve Sullivan
Ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels





Le BOFVAC – une voix pour les victimes

Il y a maintenant plus de dix ans que les défenseurs des victimes et les parlementaires ont constaté un besoin et recommandé la création d'un poste d'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels.

En mars 2007, les ministres fédéraux de la Justice et de la Sécurité publique ont établi le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC). Son tout premier ombudsman, Steve Sullivan, a été nommé le mois suivant.

On a établi le BOFVAC pour aider les victimes d'actes criminels et leur famille, et pour veiller à ce que le gouvernement fédéral s'acquitte de ses responsabilités envers elles. Son mandat couvre plusieurs aspects, notamment l'aide aux victimes par des moyens directs et systémiques.

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

- faciliter aux victimes d'actes criminels l'accès aux programmes et aux services en leur fournissant des renseignements et des services d'orientation;
- répondre aux plaintes relatives à la conformité aux 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 et fournir une ressource indépendante à ces victimes;
- sensibiliser davantage les responsables du système de justice et les responsables de l'élaboration des politiques aux besoins et aux préoccupations des victimes, ainsi qu'aux lois applicables à l'égard des victimes, y compris les principes énoncés dans la *Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité*;
- cerner les nouvelles questions et explorer les problèmes systémiques qui ont une incidence négative sur les victimes d'actes criminels.

L'avantage d'offrir une aide directe et systémique aux victimes réside dans la position unique du BOFVAC, qui est en mesure non seulement de fournir une aide immédiate en traitant les demandes de renseignements des victimes d'actes criminels et en traitant leurs plaintes, mais également de formuler des recommandations visant à ce qu'on apporte des changements positifs à l'ensemble du système de justice de manière à réduire ou à éliminer les causes profondes de certains problèmes pour toutes les victimes éventuelles.

TRAVAIL DIRECT AVEC LES VICTIMES

Services du BOFVAC aux victimes

Le BOFVAC emploie deux agents responsables d'examiner les plaintes. Ceux-ci travaillent directement auprès des victimes sur une base quotidienne, répondant aux appels téléphoniques et aux lettres, courriels et télécopies. Pour chaque demande de renseignements ou plainte adressée au Bureau, on veille à ce que la victime reçoive une réponse ou un accusé de réception dès que possible ou en un ou deux jours ouvrables.

« Merci encore d'être là pour moi. Je pense que le simple fait de savoir que quelqu'un se soucie de moi et veut m'aider m'a donné le courage d'affronter cette épreuve. »

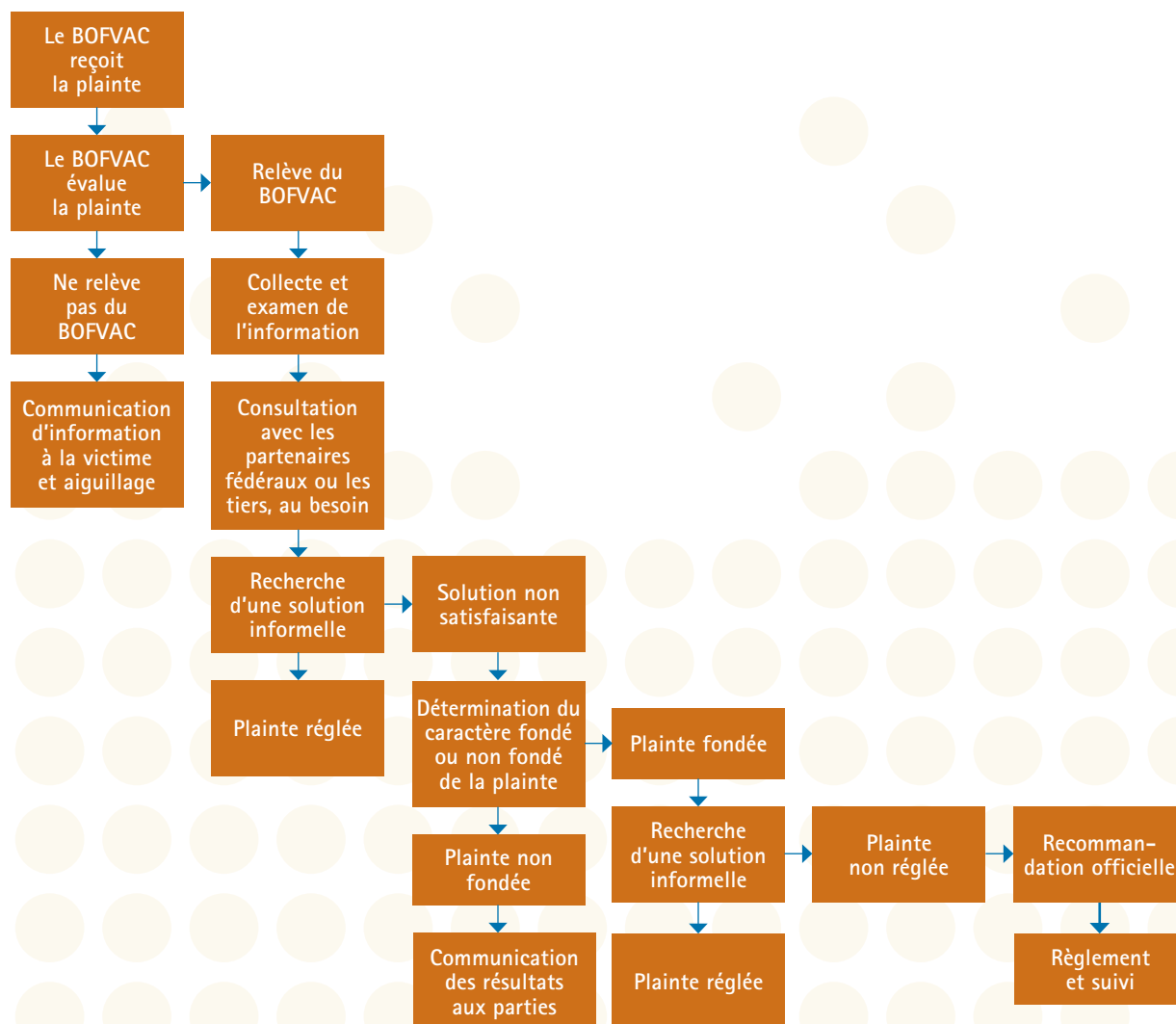
La confidentialité de l'information et des échanges avec les victimes est strictement protégée au BOFVAC. Les données servant à cerner les tendances et les questions émergentes ou récurrentes, et à formuler des recommandations à l'intention du gouvernement fédéral sont présentées de manière générale et sont exemptes de renseignements sur l'identité des victimes. On discute régulièrement de tous les cas pertinents avec l'ombudsman fédéral afin de le tenir au courant des problèmes les plus récents et des défis auxquels sont confrontées les victimes au sein du système de justice du Canada.

Chaque demande est traitée individuellement et peut donner lieu à une intervention allant d'un aiguillage vers un service plus approprié à un examen complet du dossier, ce qui peut comprendre des réunions en personne avec les victimes ou d'autres partenaires fédéraux, notamment le Service correctionnel du Canada (SCC) ou la Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC).

Le degré de participation du BOFVAC au traitement d'un cas particulier varie selon le cas et la nature du dossier et si la question est de compétence fédérale ou non. Il peut être difficile pour une personne qui ne travaille pas directement dans un service d'aide aux victimes de faire la distinction entre les questions qui relèvent de la compétence des municipalités, d'une province ou du gouvernement fédéral. Le BOFVAC est conscient de ce fait et ne refuse jamais d'aider une victime. Il répond à tous les appels de victimes et, si l'affaire relève de l'administration municipale ou provinciale, il communique au demandeur les noms et les coordonnées des agences ou organisations qui pourraient l'aider.

Dans les cas qui relèvent du fédéral, le personnel du BOFVAC travaille en étroite collaboration avec les victimes en vue de trouver des solutions rapides et efficaces. Pour chaque plainte reçue, le BOFVAC observe généralement un processus établi décrit ci-après.

Diagramme 1. Processus de règlement des plaintes



À ce jour, le BOFVAC a traité les problèmes et les plaintes des victimes en collaborant officiellement avec ses partenaires fédéraux. En réunissant toutes les parties, le BOFVAC a pu faciliter un dialogue ouvert qui a donné généralement lieu à un résultat satisfaisant pour la victime et toutes les parties.

■ ÉTUDE DE CAS 1

T a communiqué avec nous après avoir appris que le délinquant qui a tiré sur son frère (M) avait été remis en liberté dans la collectivité et passait plusieurs jours par semaine dans un logement situé en face de celui où habite un membre de la famille de M et T. Après avoir été sérieusement handicapé suite à l'acte criminel commis contre lui, M visitait souvent sa famille à leur

maison, car c'était une des seules sorties sociales dont il pouvait jouir. La famille de M était mécontente, car elle s'attendait à ce que la CNLC communique avec elle et lui offre la possibilité de présenter une déclaration de la victime avant la mise en liberté du délinquant. À l'instar de trop de victimes, elle ne savait pas qu'il fallait s'inscrire à un registre pour recevoir cette information. La proximité du délinquant inspirait de la crainte à toute la famille, y compris à M. Grâce aux efforts concertés des bureaux fédéraux, on a réalisé une enquête communautaire. Donnant suite à cette évaluation, la CNLC a modifié les conditions de mise en liberté du délinquant de sorte que celui-ci ne puisse plus entrer dans la ville où résidait la victime.

■ ÉTUDE DE CAS 2

Un Canadien victime d'un acte criminel à l'étranger a sollicité notre aide lorsqu'il a appris que le procès du délinquant concerné approchait. Après de nombreuses tentatives, le BOFVAC a joint le représentant du pays étranger et a découvert que celui-ci n'avait pas les bonnes coordonnées de la victime. Le BOFVAC a transmis l'information pertinente au représentant, qui pu communiquer avec la victime et organiser une réunion.

■ ÉTUDE DE CAS 3

Un organisme de défense des victimes a informé le BOFVAC qu'une victime, S, n'avait pas reçu l'autorisation d'assister à une prochaine audience de libération conditionnelle du meurtrier d'un membre de sa famille puisqu'elle a proféré des menaces à son endroit dans sa déclaration et au cours d'une conversation avec un travailleur du SCC. En plus de rejeter la demande de la victime, le SCC a décidé de retenir, pour une période de six mois, toute information sur le délinquant, ce qui comprendrait ses demandes d'absence temporaire, de placement à l'extérieur, de libération conditionnelle de jour et de libération conditionnelle totale. Après avoir obtenu l'information nécessaire, le BOFVAC a proposé une rencontre entre toutes les parties pour clarifier la situation. Divers fonctionnaires de la CNLC et du SCC, ainsi que l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels et un membre de son personnel, ont participé aux discussions. Suite à cette réunion, la CNLC a revu sa décision et informé le Bureau qu'elle autoriserait S à observer la prochaine audience de libération conditionnelle par vidéoconférence ou une téléconférence, à condition qu'elle présente une nouvelle déclaration de la victime. Suite à ceci, S et les membres de sa famille ont assisté à l'audience par vidéoconférence. Le SCC n'a pas modifié sa décision dans ce cas.

■ ÉTUDE DE CAS 4

La mère de T a été tuée par un ancien agent de police municipale il y a plus de dix ans. Depuis, T a communiqué avec la police et la GRC à plusieurs reprises pour poser des questions sur le dossier de sa mère. T s'inquiétait que personne ne tentait de répondre à ses questions et avait l'impression qu'on le traitait « injustement et sans respect ». T a communiqué avec le BOFVAC pour exprimer ses préoccupations. Après plusieurs conversations, le BOFVAC a suggéré la tenue d'une séance de discussion entre T, un inspecteur de la GRC et un travailleur des services aux victimes au cours de laquelle T pourrait obtenir des réponses à ses questions. Après plusieurs années de tentatives, T a finalement commencé à obtenir des réponses et a pu mettre un point final à certaines questions connexes. T a été très reconnaissant de notre aide et a transmis ses remerciements au BOFVAC.

■ ÉTUDE DE CAS 5

P a communiqué avec le BOFVAC pour exprimer une préoccupation liée à un employé d'établissement correctionnel fédéral et au fait que sa famille s'est sentie maltraitée durant une audience de libération conditionnelle. L'établissement a entamé un examen de la situation. De plus, P a signalé à notre Bureau que personne ne l'a informé ainsi que sa famille de la libération conditionnelle de jour du délinquant et elle souhaitait que nous examinons l'affaire. Donnant suite à la plainte de P, le BOFVAC a organisé et animé une discussion entre P et les agents de la CNLC, du SCC et de l'établissement correctionnel. À la suite de cette rencontre, le SCC a présenté des excuses officielles à P et s'est engagé à revoir son système de notification des victimes. Dans le cadre de la réunion, les représentants de la CNLC et du SCC ont pris connaissance du préjudice causé à P et à sa famille, et du fait qu'il est essentiel que la CNLC et le SCC communiquent avec les victimes. P était satisfaite du dénouement, qui s'est produit rapidement grâce à un processus informel et à la coopération des partenaires fédéraux du BOFVAC.

PARLER AVEC LES VICTIMES

Initiative d'amélioration du suivi des données

La surveillance des tendances et des incidents qui causent un préjudice aux victimes revêt une grande importance pour le BOFVAC. Certains des meilleurs commentaires que le Bureau reçoit à ce sujet proviennent directement des victimes qui communiquent avec lui. Souhaitant utiliser ces renseignements pour analyser la situation globale au chapitre des droits et des problèmes des victimes de partout au Canada, le Bureau a lancé une initiative d'amélioration du suivi des données visant à étudier et à améliorer ses capacités de saisie et d'analyse des données.

En 2008-2009, le BOFVAC entamait la première phase de son initiative d'amélioration du suivi des données, mettant en place des mesures visant à saisir des données détaillées qui lui permettraient de cerner les tendances et les problèmes émergents au Canada.

Dans le cadre de la phase initiale de l'initiative, le BOFVAC a commencé à recenser le nombre de dossiers ouverts chaque année plutôt que le nombre de « communications » (par exemple : tous les appels téléphoniques reçus, lettres et courriels). Par exemple, selon le nouveau système, même si une victime communique avec le BOFVAC à plusieurs reprises, le Bureau n'ouvrira et ne comptabilisera qu'un seul dossier à des fins de reddition de comptes pour l'exercice financier concerné.

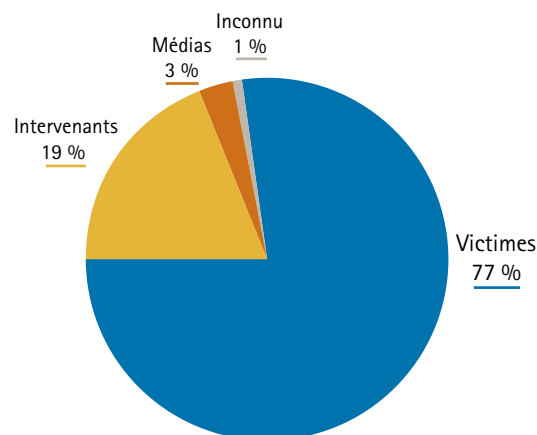
À première vue, cela semble révéler une réduction du volume de communications, mais ce n'est pas le cas.

Une comparaison des données de 2007-2008 et de 2008-2009 révèle que le volume global des appels, des courriels et des lettres a augmenté d'au moins 20 %¹.

Cette importante augmentation démontre que les victimes ont besoin des services offerts par le BOFVAC et qu'elles y ont recours. Ce fait est confirmé par la croissance d'autres indicateurs, tels que les consultations du site Web.

Dans le cadre de son analyse, le BOFVAC détermine qui utilise ses services le plus souvent. Comme le montre le diagramme 2, dans une grande proportion, les personnes qui communiquent avec le Bureau déclarent être des victimes.

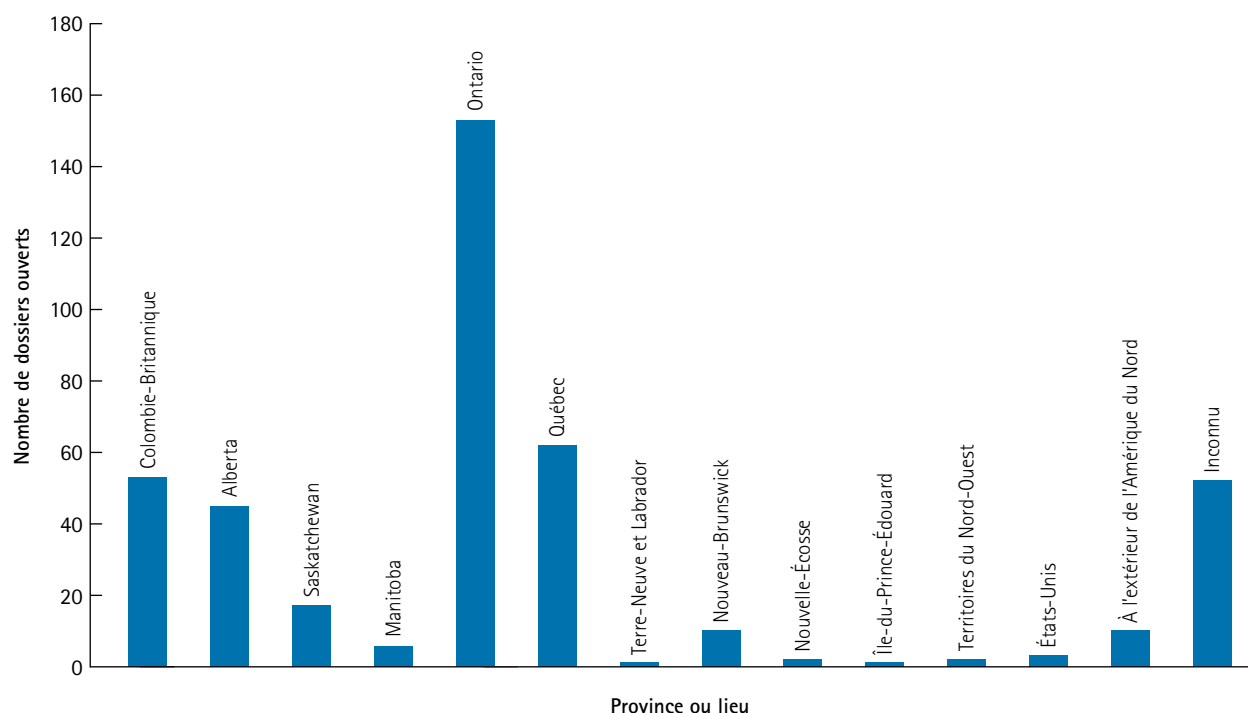
**Diagramme 2. Dossiers ouverts du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, selon le type de contact
n = 419**



Le diagramme 3 montre la distribution, selon l'emplacement, des personnes qui ont communiqué avec le Bureau en 2008-2009. En général, le nombre de dossiers ouverts correspond à la population de la province, démontrant qu'il existe un intérêt dans tout le pays pour les services offerts par le BOFVAC.

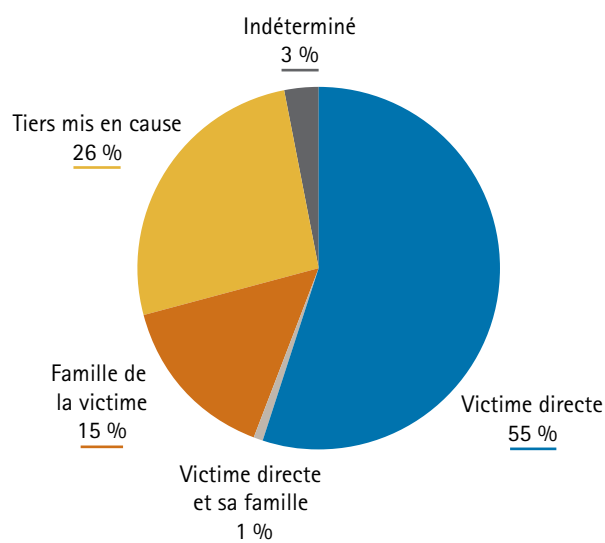
¹ Au cours du passage du classement par communication au classement par « dossier », il est possible que certaines communications n'aient pas été répertoriées officiellement. Ainsi, cette estimation est fondée sur les communications répertoriées seulement. On estime que le chiffre réel est largement supérieur.

Diagramme 3. Dossiers ouverts du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, selon le lieu où se trouvait la personne



Le diagramme 4 montre une répartition du type de personnes qui communiquent avec le Bureau. Comme on peut le voir, la plupart (71 %) des personnes qui entrent en contact avec nous sont des victimes directes ou des membres de la famille d'une victime. Les tierces parties comprennent les défenseurs des victimes ou les travailleurs des services aux victimes qui communiquent avec nous au nom d'une victime, les partenaires et les intervenants fédéraux ou provinciaux, les médias ou autres.

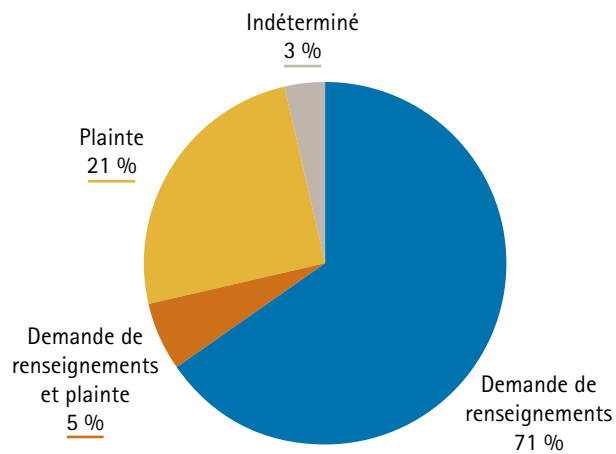
Diagramme 4. Dossiers du BOFVAC ouverts du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, selon la catégorie de personne



Dans le cadre de son mandat, le BOFVAC répond aux questions, offre de l'information et examine les plaintes contre les ministères, organismes, fonctionnaires, lois ou politiques du gouvernement fédéral. Le diagramme 5 illustre la répartition des demandes de renseignements et des plaintes reçues au BOFVAC en 2008-2009.

Diagramme 5. Dossiers ouverts du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, selon le motif du contact

Note : Dans certains cas, il peut avoir été impossible de déterminer le motif du contact.

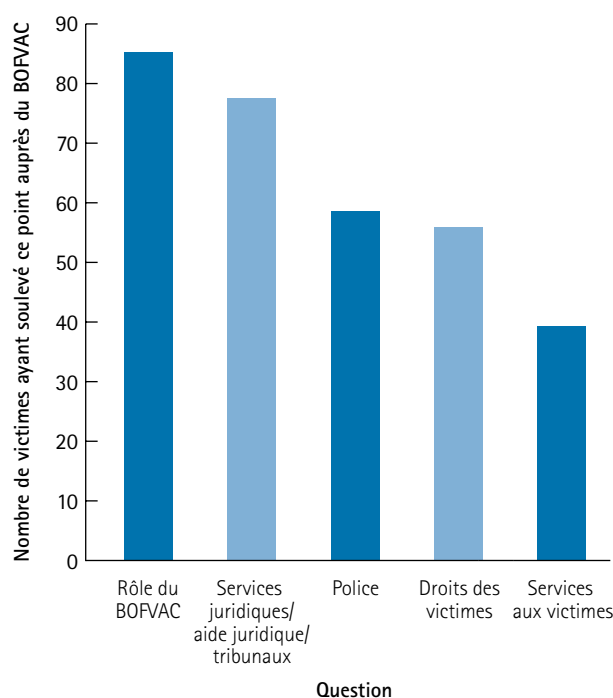


CE QUE NOUS APPRENONS DES VICTIMES

En communiquant avec les victimes, le BOFVAC peut non seulement leur offrir une aide directe, mais peut également améliorer sa compréhension de la situation des victimes au Canada. Ainsi, le BOFVAC peut cerner les questions prioritaires qu'il faut étudier exhaustivement et, dans certains cas, recommander des modifications au gouvernement fédéral.

Le diagramme 6 illustre les cinq principaux sujets dont souhaitent discuter les victimes qui communiquent avec le BOFVAC².

Diagramme 6. Cinq principaux sujets abordés par les victimes ayant communiqué avec le BOFVAC, 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009*



**Aux fins de ce diagramme, n'ont été analysées que les données des personnes qui ont déclaré être des victimes. Nous n'avons pas inclus les données concernant les intervenants et les médias.*

² Dans le cas de certaines catégories, telles que les services de police et les services aux victimes, les questions ou les plaintes peuvent être de nature fédérale ou provinciale.

Exemples du type de situation applicable à chaque catégorie :

Rôle du BOFVAC – un particulier souhaite obtenir des renseignements sur les activités du Bureau, sur les services offerts ou sur la façon de déposer une plainte.

Services juridiques, aide juridique et tribunaux – un particulier souhaite obtenir des conseils juridiques ou de l'aide juridique, obtenir des renseignements ou formuler une plainte au sujet de l'admissibilité à l'aide juridique, ou obtenir des renseignements sur le processus judiciaire ou sur ses obligations juridiques.

Police – un particulier souhaite déposer une plainte ou obtenir des renseignements relatifs aux obligations ou à la conduite des policiers, ou obtenir des renseignements sur la compétence des services de police.

Droits des victimes – un particulier souhaite obtenir des renseignements sur les droits des victimes, déposer une plainte relative à l'absence de droits des victimes ou présenter une demande visant la modification de lois ou de politiques pour améliorer ces droits.

Services aux victimes – un particulier souhaite obtenir des renseignements sur les services offerts aux victimes et sur la façon d'y recourir, ou présenter une plainte relative à l'insuffisance des services, une demande d'amélioration des services existants ou une demande visant l'élaboration de nouveaux services.



Sensibilisation et partenariats

SENSIBILISATION

À sa deuxième année d'existence, le BOFVAC a mis davantage l'accent sur la promotion de ses services et de son mandat.

Afin de maximiser son rendement, le Bureau a saisi des occasions stratégiques d'établir un dialogue avec les intervenants à l'occasion de conférences ou de forums. Ce faisant, le BOFVAC a optimisé ses possibilités d'apprentissage et ses chances de rallier des groupes ciblés de défenseurs des droits des victimes ou des personnes travaillant dans le domaine des services aux victimes. Ces conférences se sont également révélées être de bonnes occasions d'entendre des points de vues nouveaux et différents au sujet des expériences des victimes et des difficultés auxquelles elles doivent faire face.

LE BOFVAC ÉTAIT PRÉSENT AUX CONFÉRENCES SUIVANTES EN 2008-2009 :

- Western Canadian Conference, Victimes d'homicide – Edmonton (AB), 1^{er} et 2 mai 2008
- Office des affaires des victimes d'actes criminels (OAVAC) de l'Ontario, consultation sur les droits des victimes dans une perspective internationale – Toronto (ON), 2 mai 2008
- Fédération canadienne des municipalités, 71^e Congrès annuel et Expo municipale – Québec (QC), 30 mai au 1^{er} juin 2008
- Réunion des dirigeants des services correctionnels – St. Andrew's (NB), 3 au 6 juin 2008
- 3^e Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels – Ottawa (ON), 14 avril 2008
- Association des femmes autochtones du Canada, 3^e rassemblement familial annuel des Sœurs par l'esprit – Edmonton (AB), 2 et 3 juillet 2008

- Colloque consultatif international de la jeunesse (IYAC) (thème : sécurité et sûreté de fonctionnement en ligne) – Londres (R.-U.), 17 au 21 juillet 2008
- 33^e conférence annuelle de l'American Parole and Probation Association (APPA) – Las Vegas (NV), 2 août 2008
- 20^e conférence annuelle sur les crimes perpétrés à l'endroit des enfants – Dallas (TX), 11 au 14 août 2008
- Conférence annuelle de l'Association canadienne des commissions de police – Toronto (ON), 14 au 17 août 2008
- ONU, Symposium sur le soutien aux victimes de terrorisme – New York (NY), 9 septembre 2008
- Cérémonie d'inauguration du Child Advocacy Centre Niagara – St. Catharines (ON), 16 septembre 2008
- Consultation thématique mondiale sur la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE), 3^e Congrès mondial contre l'exploitation sexuelle des enfants et des adolescents – Winnipeg (MB), 25 et 26 septembre 2008
- Conférence de l'Amérique du Nord sur l'aide aux victimes 2008 – Louisville (KY), 28 septembre au 2 octobre 2008
- Consultation Canada-É.-U. en préparation du 3^e Congrès mondial contre l'exploitation sexuelle des enfants et des adolescents – Arlington (VA), 2 et 3 octobre 2008
- 36^e Conférence annuelle des chefs d'agences des poursuites pénales du Canada – Charlottetown (Î.-P.-É.), 21 et 22 octobre 2008
- Stratégie provinciale de l'Ontario pour protéger les enfants contre l'exploitation et les abus sexuels sur Internet – Conférence multidisciplinaire Working Together to Protect Kids – London (ON), 17 au 21 novembre 2008
- Symposium du Comité consultatif des victimes auprès du SCC et de la CNLC – Abbotsford (CB), 17 février 2009

L'OMBUDSMAN DU BOVFAC OU LE PERSONNEL A ÉGALEMENT RENCONTRÉ LES PERSONNES OU ORGANISATIONS CITÉES CI-DESSOUS POUR DÉBATTRE LES QUESTIONS PRIORITAIRES :

- Chef Bill Blair, Toronto Police Service
- Teresa Huizar, Directrice générale de la National Children's Alliance, Washington
- [US] Office of the Victims' Rights Ombudsman, Executive Office for United States Attorneys, Department of Justice, Washington (DC)
- The Gatehouse – The Gatehouse de Toronto offre un environnement confortable et non menaçant pour aider les survivants d'abus contre les enfants.
- Dr Peter Collins – leader mondial reconnu dans le domaine de la pédophilie au service du Clarke Institute of Psychiatry de Toronto, le docteur Collins travaille également avec la Police provinciale de l'Ontario (PPO).
- OAVAC de l'Ontario – Cet organisme est le porte-parole provincial des victimes. Il aide à garantir aux victimes de l'Ontario des services efficaces et coordonnés qui répondent aux besoins d'une population diverse. Il s'agit d'un organisme consultatif permanent qui offre des conseils au Procureur général sur les problèmes des victimes.
- Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.
- Hospital for Sick Children (SickKids) – Le Suspected Child Abuse and Neglect (SCAN) est un programme géré par une équipe de professionnels en soins de santé de l'hôpital de Toronto qui offre aux enfants et adolescents et à leur famille des soins, du soutien et une évaluation de la maltraitance.
- BOOST – Cet organisme de charité enregistré s'engage à éliminer l'abus et la violence dans la vie des enfants, des adolescents et de leur famille. Il offre à Toronto et dans les environs des programmes et services aux enfants, aux jeunes et à leur famille.
- Police Based Victim Services of British Columbia – Ce groupe offre du leadership et collabore à l'amélioration des services aux victimes d'actes criminels et de traumatismes de la Colombie-Britannique.

- Réseau de prévention de la violence faite aux enfants (Canada)
- Ombudsman des contribuables du Canada –
L'ombudsman des contribuables est chargé de s'assurer que l'Agence du revenu du Canada respecte les droits aux services soulignés dans la « Déclaration des droits des contribuables ». Comme le BOFVAC, le Bureau de l'ombudsman des contribuables a ouvert ses portes en 2007.
- Consortium sur la justice réparatrice, Londres (R.-U.)
- Child Exploitation and Online Protection Centre, Services aux victimes, Londres (RU)
- Société nationale de prévention de la cruauté envers les enfants, Londres (R.-U.)

Tout au long de l'année, le BOFVAC a pris part à plusieurs activités et projets importants qui ont aidé à accroître la sensibilisation aux droits et aux préoccupations des victimes au Canada.

Au début de l'année, des membres du personnel du BOFVAC se sont joints au comité organisateur de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels. À titre de membres du comité, ils ont participé aux réunions régulières pour discuter et organiser des activités relatives au symposium national et à d'autres activités tenues tout au long de la Semaine. Steve Sullivan a fièrement aidé à lancer la Semaine au symposium national en s'adressant au groupe de travailleurs des services aux victimes alors que les employés du Bureau étaient sur place pour offrir de l'information et répondre aux questions sur les services et le mandat du BOFVAC.

En avril 2008, l'ombudsman a fait sa première visite au centre de protection de l'enfance Zebra d'Edmonton, un centre d'appui aux enfants qui offre des soins spécialisés aux enfants victimes de mauvais traitements. Le centre Zebra, premier centre du genre au Canada, regroupe des professionnels de nombreuses disciplines – Service de police d'Edmonton, ministère des services aux enfants et aux jeunes de l'Alberta, procureurs de la Couronne, Équipe d'intervention auprès des jeunes à risque (CARRT), professionnels de la santé et de dépistage des traumatismes et défenseurs bénévoles – dans un environnement axé sur l'enfant.



Ministre de la Sécurité publique, l'honorable Peter Van Loan, l'Ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, Steve Sullivan et Présidente de Victims of Violence, Sharon Rosenfeldt

Au Canada, une victime en bas âge et sa famille peuvent se rendre dans plus de 10 endroits différents et consulter de multiples professionnels avant d'obtenir de l'aide. Les centres d'appui aux enfants éliminent cette perte de temps et leur utilité est reconnue.

C'est cette visite qui a aidé l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels à constater les véritables avantages des centres d'appui aux enfants – d'où la recommandation du BOFVAC au gouvernement fédéral de rendre disponibles des fonds en vue de soutenir l'expansion d'un réseau de ces centres dans tout le Canada.

Plus tard en avril, l'ombudsman a également pris part au lancement du nouveau Réseau de prévention de l'exploitation sexuelle des enfants (Child Sexual Abuse Prevention Network), un organisme à but non lucratif qui réunit des intervenants, des services et des chercheurs dans le but de mettre fin au cauchemar de l'exploitation sexuelle des enfants. L'ombudsman a rencontré les fondateurs, Kimothy Walker, une animatrice et productrice chevronnée de CTV Ottawa, et Ron Jette, un propriétaire d'entreprise de la région d'Ottawa. Tous deux ont été victimes d'exploitation sexuelle dans leur enfance.

En février, le BOFVAC s'est joint à Cyberaide.ca, un projet du Centre canadien de protection de l'enfance, pour souligner la Journée de la sécurité sur Internet et en a profité pour rappeler aux parents leur rôle important dans la protection de leurs enfants contre les prédateurs naviguant sur Internet. Cette collaboration a contribué à faire connaître l'une des priorités du BOFVAC, à savoir

le dépistage de l'exploitation sexuelle et du mauvais traitement d'enfants en ligne. De plus, les parents ont appris des astuces sur le maintien de la sécurité des enfants.

En mars, l'ombudsman s'est joint avec fierté aux représentants des forces de l'ordre du Canada, au Centre canadien de protection de l'enfance et au Centre national de coordination contre l'exploitation des enfants, pour annoncer le lancement de la plus grande enquête coordonnée de tous les temps sur l'exploitation sexuelle des enfants facilitée par Internet au Canada. Au cours de la conférence de presse, l'ombudsman a parlé aux médias et à l'auditoire de l'importance de fournir à la police les outils nécessaires pour entreprendre ces enquêtes et il a rappelé que chaque image ou vidéo qu'un délinquant possède correspond à un enfant réel qui a besoin de notre aide.



L'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, Steve Sullivan, à côté du sergent Dave Fox lors de la conférence de presse nationale sur le projet Salvo, la plus grande enquête de tous les temps portant sur l'exploitation sexuelle des enfants facilitée par Internet au Canada

Le même mois, l'ombudsman et des membres du personnel ont participé à une projection spéciale à l'intention des députés du Parlement de *Dear Zachary : a letter to a son about his father*, un film documentaire portant sur un père et son fils victimes de meurtre, abordant l'impact d'une mise en liberté sous caution sur une famille. Après le visionnement, les parents/grands-parents des victimes étaient sur place. Ils ont alors discuté de leurs questions et de leurs idées dans le but de modifier les lois du Canada, afin de s'assurer qu'une situation similaire ne se reproduit plus.

MISE EN COMMUN DE L'EXPERTISE

Bien que le mandat du BOFVAC porte exclusivement sur les victimes canadiennes, le Bureau croit fortement aux bienfaits de mettre en commun et d'échanger de l'information avec d'autres organisations et d'autres pays en vue d'évaluer les progrès et d'en apprendre davantage sur les meilleures pratiques.

En juillet 2008, des représentants du BOFVAC ont eu le plaisir de rencontrer une délégation du service juridique et de la division du soutien aux victimes du ministère de la Justice de la Corée du Sud.

La délégation est venue au Canada pour en apprendre davantage sur les diverses organisations de soutien aux victimes et d'aide juridique au Canada et elle a demandé à rencontrer l'ombudsman pour en apprendre davantage sur le BOFVAC et les services aux victimes au Canada.

La rencontre fructueuse a donné lieu à une importante mise en commun internationale de renseignements sur les services aux victimes et les pratiques exemplaires, notamment en ce qui a trait à l'indemnisation et aux droits des victimes.

En mars 2009, l'ombudsman s'est rendu en Indonésie au sein d'une délégation canadienne appuyée par l'ambassade du Canada en Indonésie et coordonnée par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Le but de la délégation était de rencontrer des représentants du Witness Protection Program Institute (LPSK) de l'Indonésie et de participer à un colloque et à un atelier sur le développement du LPSK. Plus de 100 personnes ont participé à l'activité, dont des cadres supérieurs du ministère de la Justice, de la Cour suprême, de la Commission nationale des droits de la personne, de la Commission sur la lutte contre la corruption, de la Commission nationale de lutte contre la violence faite aux femmes, de la police nationale, des services correctionnels et du Bureau du procureur général, ainsi que des représentants de plusieurs tribunaux généraux, cabinets d'avocats et organisations non gouvernementales de Jakarta.

Au cours cette visite, le LPSK et la délégation canadienne, comprenant le conseiller politique à l'Ambassade du Canada et Beth Heinz, analyste principale des politiques au Centre de la politique concernant les victimes du ministère de la Justice du Canada, se sont réunis pour discuter de problèmes communs et mettre en commun

l'information et les pratiques exemplaires relatives à la mise en œuvre de bureaux de services aux victimes. Le colloque comprenait des discussions sur le partage des expériences canadiennes en matière de protection des victimes et des témoins, et la recherche d'un plan d'action : défis et perspectives, en plus des discussions de groupe visant la formulation de recommandations sur le rôle à venir du LPSK.



L'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, Steve Sullivan, avec le président du LPSK, Abdul Haris Semendawai

La communication de l'expérience du Canada en matière de services aux victimes a connu un franc succès et a entraîné de nombreuses questions sur un vaste éventail de sujets, notamment le processus d'indemnisation des victimes d'actes criminels au Canada, la crédibilité et l'indépendance d'une nouvelle institution, les menaces pouvant être proférées à l'égard des défenseurs des droits des victimes et le partage des responsabilités entre les provinces et le gouvernement fédéral.

L'atelier était une première étape visant à aider à établir cette nouvelle institution, et le BOFVAC s'attend à d'autres progrès à mesure que le LPSK évoluera.

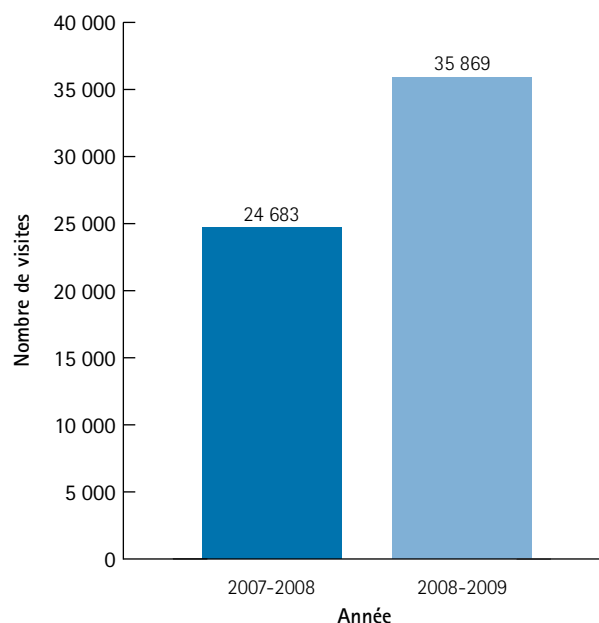
ALLER PLUS LOIN

À sa deuxième année d'existence, le BOFVAC commence à voir les résultats de ses efforts visant à accroître la sensibilisation au Bureau et à ses services.

Site Web

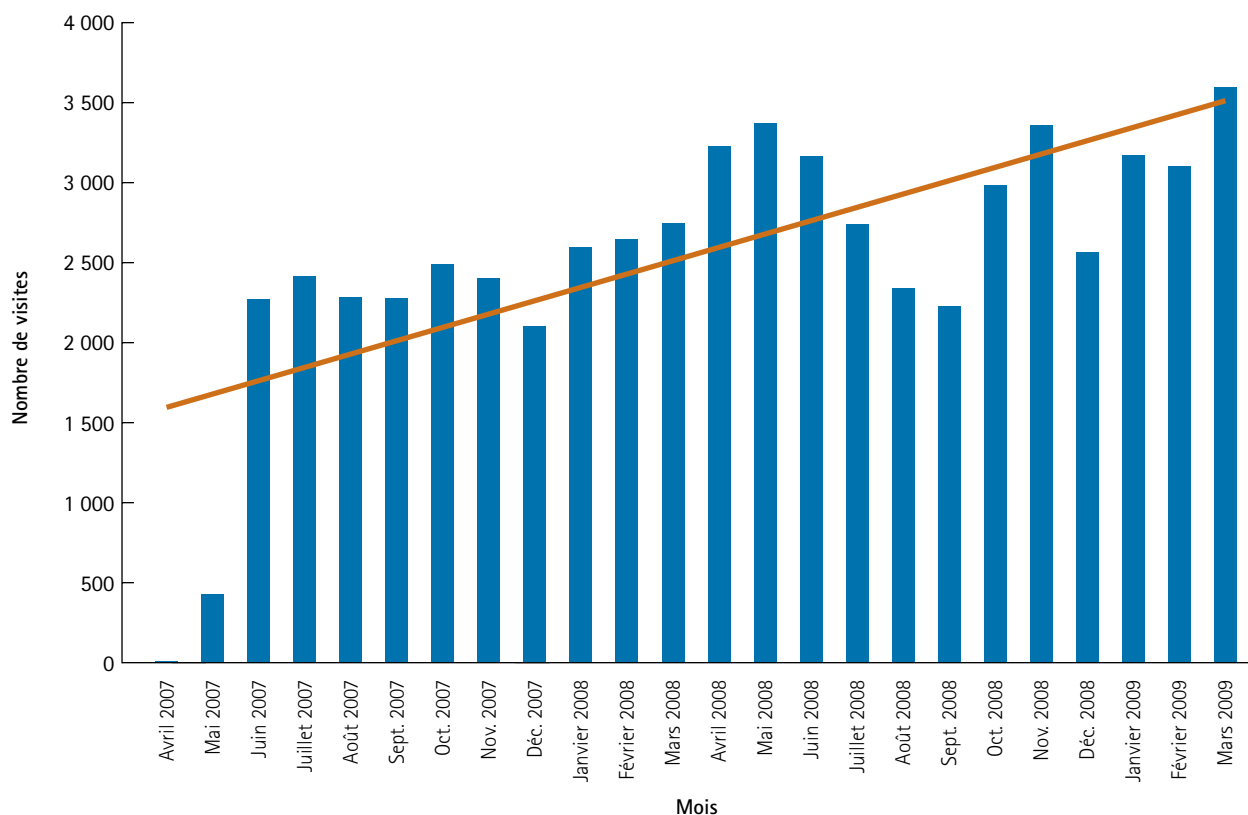
Les visites du site Web du BOFVAC ont augmenté considérablement : de plus de 45 % par rapport à l'an dernier.

Diagramme 7. Visites du site Web, total par exercice financier, d'une année à l'autre



Le BOFVAC a continué, au cours de sa deuxième année de fonctionnement, d'alimenter son site Web en information à jour, pertinente et pratique pour les victimes et les parties intéressées. Les visites du site Web du BOFVAC ont augmenté régulièrement depuis l'établissement du Bureau en avril 2007. Cette augmentation est illustrée par la pente positive du diagramme 8, qui présente le total mensuel de visites du site Web.

Diagramme 8. Nombre moyen de visites par mois, d'avril 2007 au 31 mars 2009



Relations avec les médias

En plus de mettre l'accent sur les intervenants, le BOFVAC continue d'établir de solides relations avec les médias afin de communiquer l'information importante au public.

D'avril 2008 à mars 2009, le BOFVAC a été mentionné dans les médias 87 fois. La plupart (83 %) des articles ont parlé du BOFVAC et de ses services d'une manière positive ou neutre.

Le BOFVAC a été bien représenté dans les médias de tout le Canada, 32 % des mentions étant de portée nationale. Les autres mentions dans les médias viennent des hebdomadaires municipaux.

Près de 28 % des mentions dans les médias découlent de relations proactives avec les médias. Autrement dit, ces mentions découlent d'une activité que le BOFVAC a lancée ou à laquelle il a participé, et qui visait à accroître la sensibilisation à une question précise.



Progrès réalisés vers un changement positif

Le BOFVAC s'est engagé à donner une voix aux victimes et à formuler des recommandations visant à améliorer le système judiciaire canadien de manière à ce qu'il satisfasse mieux aux besoins et préoccupations des victimes.

Dans le cadre de son travail, le BOFVAC tient compte de diverses sources d'information, y compris les récits des victimes, afin de déterminer les enjeux prioritaires à des fins d'intervention. Par la suite, ces enjeux font souvent l'objet de recommandations au gouvernement fédéral.

Nous présentons ci-dessous les enjeux cernés et les recommandations effectuées par le Bureau en 2008.



EXAMEN EXPÉDITIF EN VUE D'UNE LIBÉRATION CONDITIONNELLE POUR LES DÉLINQUANTS COUPABLES D'EXPLOITATION SEXUELLE D'ENFANTS

Enjeu

Les dispositions relatives à la procédure d'examen expéditif de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC) prévoient que tout détenu qui est à sa première incarcération dans un pénitencier suite à une déclaration de culpabilité pour une infraction « non violente » peut demander un examen expéditif. La LSCMLC définit une infraction accompagnée de violence comme un « meurtre ou toute infraction mentionnée à l'annexe 1 ». En vertu de cette disposition, la CNLC peut refuser de libérer un délinquant seulement s'il y a des motifs raisonnables de croire qu'il risque de commettre une infraction violente avant l'expiration de sa peine.

Malgré leur intention, qui comporte un souci de sécurité publique, ces dispositions ne reconnaissent pas clairement que des crimes qui ne sont pas considérés comme « violents » selon la LSCMLC peuvent causer de très sérieuses séquelles aux victimes. L'exploitation sexuelle d'enfants constitue un exemple parfait des types de crimes dont l'ampleur des effets sur les enfants est inconnue, mais qui peuvent être dévastateurs. Étant donné l'absence d'infractions en matière de pornographie juvénile dans l'annexe 1, un délinquant reconnu coupable d'une infraction de pornographie juvénile peut se prévaloir d'un examen expéditif.

Recommandation

L'ombudsman a recommandé au ministre de la Sécurité publique du Canada de modifier la liste des infractions mentionnées à l'annexe 1 de la LSCMLC afin de classer la pornographie juvénile et le leurre d'enfants parmi les infractions violentes.

État de la situation

Le 16 juin 2009, le ministre de la Sécurité publique du Canada a proposé de modifier la LSCMLC de manière à exclure de la procédure d'examen expéditif les infractions récemment établies, telles que les courses de rue et le leurre d'enfant.

FINANCEMENT DES CENTRES D'APPUI AUX ENFANTS

Enjeu

Les enfants victimes d'exploitation sexuelle facilitée par Internet éprouvent une souffrance très particulière. Non seulement les a-t-on agressés mais, en plus, la preuve de cette agression est diffusée à maintes reprises partout dans le monde et ne peut jamais être effacée complètement. Les victimes doivent vivre en sachant que les collectionneurs continuent d'utiliser ces images, qui pourraient refaire surface à tout moment.

« Je tiens à vous remercier, car je suis certain que votre lettre a eu une incidence considérable sur la décision d'adopter ces modifications législatives. Au nom de toutes les victimes qui subissent de nouveau un préjudice lorsque les prédateurs [...] obtiennent une libération anticipée, je vous dis MERCI! »

Malheureusement, très peu de recherches ont été faites dans le but de comprendre l'impact de cette forme particulière d'abus sur les victimes et de déterminer des pistes de solution pour aider à cicatriser cette blessure. Les centres d'appui aux enfants pourraient se révéler une ressource efficace de soutien aux victimes. Ces centres offrent une approche intégrée d'aide aux enfants victimes d'agression, puisqu'ils rassemblent les principaux services aux victimes, tels que la prise de déposition et les services de thérapie, en un seul lieu concentré sur l'enfant et sa famille.

Ces centres d'appui ont prouvé leur efficacité. Le Centre de protection de l'enfance Zebra à Edmonton a constaté que son travail permet de réduire les traumatismes subis par les enfants, de porter davantage d'accusations et d'obtenir plus de plaidoyers de culpabilité et un taux de condamnation plus élevé. Par ailleurs, les familles acceptent plus facilement de recourir aux services disponibles localement.

Selon Statistique Canada, le nombre d'accusations de production ou de distribution de pornographie juvénile a augmenté de 800 % entre 1998 et 2003. Ce chiffre est d'autant plus surprenant que les agressions sexuelles sont souvent sous déclarées. Contrairement aux États-Unis, où il existe des centaines de ces centres, le Canada en compte moins de six. Il doit étendre son réseau et mettre ces services de qualité à la disposition de tous nos enfants.

Recommandation

Avant le dépôt du budget de janvier 2009, le BOFVAC avait recommandé au ministre des Finances de prévoir 5 M\$ pour créer un projet conjoint visant à étudier l'impact des centres d'appui aux enfants au Canada, dans le but d'élaborer à plus long terme une stratégie nationale visant à promouvoir leur essor dans l'ensemble du pays.

État de la situation

Au moment de rédiger le présent rapport, le gouvernement fédéral n'avait alloué aucun financement à l'étude ou à l'expansion nationale de ces centres.

INFORMER LES VICTIMES DU STATUT DES DÉLINQUANTS À L'ÉGARD DE L'EXPULSION

Enjeu

À l'heure actuelle au Canada, les victimes inscrites auprès du SCC ou de la CNLC ont le droit de savoir où le délinquant est incarcéré, sa date de libération éventuelle et celle de toute absence temporaire. Cependant, lorsqu'on confie un délinquant à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), la victime n'est plus en mesure d'obtenir aucune information sur le délinquant. Les victimes ne peuvent savoir si le délinquant a fait l'objet d'une mesure de renvoi, a été libéré temporairement en attendant l'issue d'un appel, ou a été autorisé à rester au Canada.

Cette situation peut avoir de très graves effets sur les victimes qui craignent pour leur sécurité et sont incapables de savoir si le délinquant a été expulsé ou non. Le BOFVAC a même été contacté par une victime qui essayait de déterminer depuis des années si on avait expulsé du Canada l'homme qui avait été condamné pour agression sexuelle à son endroit et à l'endroit de deux autres femmes. Elle craignait tellement pour sa sécurité qu'elle se cachait depuis sa libération, car les autorités ne voulaient pas lui confirmer si le délinquant avait été renvoyé du pays.

Les victimes devraient bénéficier des mêmes droits et services dans le cadre du processus d'expulsion et d'immigration que dans celui du système correctionnel et la mise en liberté sous condition, y compris le droit d'être avisées d'une mesure de renvoi à l'encontre du délinquant et de se faire entendre lors du processus de décision sur le renvoi ou la remise en liberté. De même, on devrait informer les victimes de la tenue des audiences de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. Elles devraient avoir le droit d'y assister et de présenter des déclarations, de vive voix ou par écrit.

Recommandation

Le BOFVAC a recommandé au ministre de la Citoyenneté, de l'Immigration et du Multiculturalisme de procéder à un examen de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* afin de déterminer les modifications nécessaires pour renforcer le rôle et la voix des victimes.

État de la situation

Le BOFVAC continue de faire pression pour obtenir des changements dans ce domaine. Malheureusement, le Bureau s'est heurté à un manque de collaboration de la part de Sécurité publique Canada (Agence des services frontaliers du Canada) et de Citoyenneté et Immigration Canada pour résoudre cette question, puisque ni l'un ni l'autre de ces ministères n'estime que ce dossier est de son ressort. Pour faire avancer les choses de manière plus efficace, l'ombudsman a proposé d'organiser une réunion avec des représentants de ces ministères. À ce jour, le ministère de la Sécurité publique a communiqué les noms de ses représentants, mais Citoyenneté et Immigration n'a pas répondu. Le BOFVAC continuera de militer en faveur d'une plus grande imputabilité à cet égard et de changements positifs pour assurer que les victimes de crimes violents n'aient plus à vivre dans la peur, sans savoir si le délinquant se trouve toujours au Canada.





RENDRE LES DÉLINQUANTS RESPONSABLES DES TORTS CAUSÉS AUX VICTIMES

Enjeu

La suramende compensatoire est une amende imposée aux délinquants au moment de la détermination de leur peine, et les sommes recueillies sont affectées aux services d'aide aux victimes. La suramende compensatoire a été instaurée en 1989 et modifiée en 1999 afin de la rendre obligatoire, mais les effets de ce changement ont été limités.

Le *Code criminel* exige que le juge impose une suramende compensatoire dans tous les cas, mais il dispose d'un pouvoir discrétionnaire si le délinquant peut démontrer que cela causerait un préjudice injustifié, à lui ou aux personnes à sa charge. Si le tribunal décide de ne pas imposer de suramende fédérale, il doit justifier sa décision et consigner ses motifs dans le registre des délibérations.

Malgré ces exigences, le rapport du ministère de la Justice du Canada intitulé *Imposition de la suramende compensatoire fédérale au Nouveau-Brunswick : un examen opérationnel* révèle que les juges exemptent régulièrement les délinquants de la suramende, sans consigner les motifs de leur décision dans 99 % des cas. Étant donné que les juges y renoncent couramment, la plupart des administrations ne perçoivent qu'une partie des recettes prévues pour le maintien des services aux victimes.

Outre qu'elle permet de soutenir les services aux victimes, la suramende sert à sensibiliser les délinquants aux torts qu'ils ont causés aux victimes et à les responsabiliser à cet égard. L'article 718 du *Code criminel* énonce deux objectifs visés par l'imposition d'une peine. Le paragraphe 718e) traite de l'importance de réparer les torts causés aux victimes, et le paragraphe 718f) traite de la nécessité de susciter la conscience de leur responsabilité chez les délinquants, notamment par la reconnaissance du tort qu'ils ont causé aux victimes. La suramende répond à ces deux principes, puisqu'elle assure que les montants versés par les délinquants soutiennent d'importants programmes provinciaux d'indemnisation et de services aux victimes, mis en place pour les aider à surmonter les torts qu'on leur a causés. Elle contribue également à susciter la conscience de leur responsabilité chez les délinquants en leur imposant de payer l'amende.

Recommandation

Le BOFVAC a recommandé au ministre de la Justice de révoquer les paragraphes 737(5) et (6) du *Code criminel* afin de retirer le pouvoir discrétionnaire des juges d'exempter les délinquants de la suramende et de toujours l'imposer automatiquement. De plus, le BOFVAC a recommandé au ministre de la Sécurité publique que la première tranche de 100 \$ de la rémunération des détenus sous responsabilité fédérale soit affectée au paiement de la suramende.

État de la situation

Le ministre de la Justice a répondu au BOFVAC pour exprimer ses préoccupations relatives au retrait du pouvoir discrétionnaire des juges, et le BOFVAC lui a répondu. Les discussions à ce sujet se poursuivent.

OFFRIR UN SOUTIEN AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Enjeu

Outre les séquelles émotionnelles d'un crime, les victimes peuvent subir d'importantes pertes financières. Elles sont notamment attribuables aux frais de déplacement, aux honoraires d'avocat ou aux obligations familiales. Les victimes risquent également de devoir s'absenter du travail, voire de perdre leur emploi à cause de difficultés d'ordre émotif. Dans certains cas, les membres de la famille doivent s'adapter pour soigner à temps plein des victimes gravement blessées ou handicapées qui ne sont plus en mesure de s'occuper d'elles-mêmes.

Le 27 mai 2008, madame la députée France Bonsant a présenté en Chambre des communes le projet de loi C-550, *Loi modifiant le Code canadien du travail et la Loi sur l'assurance-emploi (congé pour raisons familiales)*. Il a pour objet d'accorder des congés payés aux employés dont l'enfant mineur a subi un préjudice corporel grave lors de la perpétration d'une infraction criminelle ou comme conséquence directe de celle-ci, ou dans le cas de la disparition d'un enfant mineur ou du suicide ou du meurtre du conjoint ou d'un enfant.

Le BOFVAC applaudit les progrès réalisés pour accorder aux victimes le soutien dont elles ont besoin afin de se relever et de se remettre de situations tragiques. Néanmoins, il convient de s'assurer que ce type de réforme procure le maximum d'avantages au plus grand nombre de victimes possible. Dans le cadre de ses travaux, le BOFVAC a constaté que si la question de l'emploi constitue un enjeu important, l'aptitude au travail ne fait pas partie des plaintes les plus fréquentes qu'accueille le Bureau. De plus, si l'on établit que la question de l'emploi constitue une préoccupation majeure pour la plupart des victimes, il faudra peut-être en conclure que la portée du projet de loi C-550 est trop limitée. Par exemple, ce dernier vise seulement les enfants ayant subi un préjudice corporel, ce qui signifie l'exclusion éventuelle des victimes d'agressions sexuelles qui n'ont pas subi de préjudice corporel grave.

Recommandation

Le BOFVAC a recommandé au gouvernement d'entreprendre un examen afin de déterminer les effets du projet de loi C-550, en tenant compte des besoins formulés par les victimes. Des consultations devraient être tenues avec le Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les victimes d'actes criminels, des groupes de victimes et des avocats de victimes afin de connaître leur point de vue et de faciliter leur participation à cette importante discussion.

État de la situation

L'honorable Rona Ambrose a répondu positivement aux recommandations de l'ombudsman et a informé le Bureau de son intention de demander une rétroaction aux parties intéressées afin que les mesures proposées servent au mieux les intérêts des victimes. À la suite d'une élection fédérale, le projet de loi C-550 est mort au Feuilleton. Il a par la suite été ravivé sous la forme du projet de loi C-343, présenté en première lecture à la Chambre des communes le 26 janvier 2009.

« Merci d'avoir pris ma plainte au sérieux [...] Merci surtout pour votre écoute empathique. Continuez votre excellent travail! »

LE POINT SUR LES RECOMMANDATIONS DE 2007-2008

En 2007-2008, le BOFVAC avait fait plusieurs recommandations au gouvernement fédéral sur des questions importantes ayant trait aux victimes. Un suivi plus poussé de ces recommandations montre clairement que la capacité unique du BOFVAC de donner une voix aux victimes a entraîné des changements significatifs et positifs. Le Bureau est heureux d'annoncer que le gouvernement a donné suite, dans une certaine mesure, à chacune de ces recommandations.

- ✓ En 2007-2008, le BOFVAC a soumis une série de recommandations à un groupe d'experts indépendant chargé d'étudier les activités du SCC, y compris la proposition de donner davantage d'informations aux victimes de crimes. Toutes les recommandations du Bureau ont été acceptées et incluses dans le rapport final du groupe d'experts. En juin 2009, le gouvernement fédéral leur a donné suite en proposant des modifications à la législation relativement à des enjeux majeurs pour les victimes en rapport avec le système correctionnel et la mis en liberté sous condition, y compris la nécessité de communiquer davantage d'informations aux victimes de crime.
- ✓ Au cours de sa première année d'existence, le BOFVAC a participé à deux consultations gouvernementales pour souligner la nécessité de mettre en œuvre une réforme législative qui renforcerait la capacité d'appliquer la loi pour identifier les victimes qui figurent sur les images d'exploitation sexuelle d'enfants diffusées sur Internet. Dans le cadre de cet effort, l'ombudsman avait recommandé que le ministre de la Sécurité publique dépose un projet de loi qui imposerait aux fournisseurs de services Internet de donner le nom et l'adresse de leurs clients aux organismes d'application de la loi chargés d'enquêter sur les cas d'exploitation sexuelle d'enfants facilitée par Internet. Le gouvernement fédéral a fait un pas important lorsqu'il a annoncé, en juin 2009, un nouveau projet de loi qui obligerait les fournisseurs de services Internet à communiquer les renseignements de base sur leurs clients à la police sans qu'un mandat soit nécessaire.

- ✓ Au Canada, les victimes d'actes criminels doivent assumer la plus grande partie des coûts de la criminalité, ce qui est inacceptable, comme l'a dénoncé l'ombudsman en 2007-2008. Le Bureau a officiellement recommandé au gouvernement fédéral d'étudier des options de dédommagement, en vue de tenir responsables davantage de délinquants envers un plus grand nombre de victimes. Le BOFVAC était heureux de constater que le projet de loi proposé en juin 2009 dans le but de renforcer les services aux victimes et les droits des victimes prévoyait également des modifications visant à responsabiliser davantage les délinquants à l'égard de leurs victimes en rendant obligatoire le paiement de tout dédommagement ordonné par le tribunal dans le cadre du plan correctionnel imposé à tout délinquant.
- ✓ En juin 2009, le gouvernement fédéral a entrepris des modifications à l'égard d'une autre question importante soulevée par le BOFVAC au cours de sa première année d'existence, à savoir le Registre national des délinquants sexuels. En 2007, l'ombudsman avait fait part au ministre de la Sécurité publique de ses préoccupations quant à l'efficacité du Registre. Il avait formulé plusieurs recommandations afin d'améliorer l'utilité de cet outil en vue de mieux prévenir les crimes, protéger les enfants et identifier les suspects. Les modifications à la loi présentées en 2009 proposent notamment l'inscription automatique de tous les délinquants sexuels dans le Registre – par opposition au mécanisme actuel où les procureurs présentent une demande et les juges bénéficient du pouvoir discrétionnaire d'inclure ou non dans le Registre un délinquant sexuel condamné. Par ailleurs, les délinquants condamnés pour une infraction sexuelle visée par la *Loi sur l'enregistrement de renseignements sur les délinquants sexuels* (LERDS) seront dorénavant assujettis à une ordonnance obligatoire de prélèvement des empreintes génétiques pour la Banque nationale de données génétiques.

PERSPECTIVES D'AVENIR

Au cours de la prochaine année, le Bureau continuera de communiquer directement avec les victimes, de participer à des conférences et de rencontrer les intervenants intéressés afin de se tenir au fait des enjeux chez les victimes.

Dans le cadre de son travail, le Bureau concentrera ses efforts sur deux priorités : l'exploitation sexuelle d'enfants sur Internet et le rôle des victimes à l'égard de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*.

Le problème de l'exploitation sexuelle d'enfants facilitée par Internet s'aggrave à un rythme alarmant. Entre 1998 et 2003, le nombre de condamnations pour production et distribution de pornographie juvénile a augmenté de 800 % et le nombre d'images d'exploitation grave d'enfants a quadruplé entre 2003 et 2007. Non seulement sont-elles de plus en plus nombreuses, mais les images deviennent plus violentes et montrent des enfants plus jeunes. Selon les statistiques, 83 % des enfants sont âgés de 12 ans ou moins et plus de 80 % des images impliquent la pénétration.

Le BOFVAC estime que la situation est grave et mérite une attention immédiate, avant que la technologie et le problème ne deviennent incontrôlables. Déjà, les autorités policières sont pressées de fournir la technologie et les ressources nécessaires pour s'attaquer à un problème sans frontières géographiques, qui prend de l'ampleur de jour en jour. Même si les autorités policières du Canada sont des chefs de file dans la mise en place de ressources novatrices permettant de trouver et d'arrêter des délinquants et de sauver les enfants qui figurent sur ces images, il faut faire bien davantage. Les autorités policières ont besoin d'outils adéquats pour mieux accomplir leur travail. De plus, il faut poursuivre la recherche afin de comprendre l'impact de ce type d'agressions sur les enfants. Après tout, ces enfants sont victimes de préjudices nouveaux et uniques à ce jour; non seulement doivent-ils composer avec les répercussions du crime, mais ils vivent avec la peur et l'humiliation constantes de savoir que leur image parcourt le monde entier et peut refaire surface à tout moment.

Au cours de la prochaine année, le BOFVAC continuera d'examiner la question de l'exploitation sexuelle d'enfants facilitée par Internet et soumettra une série de recommandations au gouvernement fédéral.

*« Merci de m'avoir encouragé
à ne pas abandonner. »*

De même, le Bureau mettra à profit les travaux de sa table ronde nationale de 2007, qui a amené des groupes de victimes et d'autres intervenants concernés de partout au pays à entreprendre une importante discussion sur le rôle des victimes dans le contexte de la LSCMLC. Notre examen de la législation orienté vers les victimes se poursuivra et culminera au cours de l'année avec la parution d'une série de recommandations au gouvernement fédéral concernant la façon de modifier la loi de manière à mieux tenir compte des besoins et préoccupations des victimes canadiennes et d'inclure l'*Énoncé canadien des principes fondamentaux de justice pour les victimes d'actes criminels*.



Exploitation

BÂTIR UNE ORGANISATION

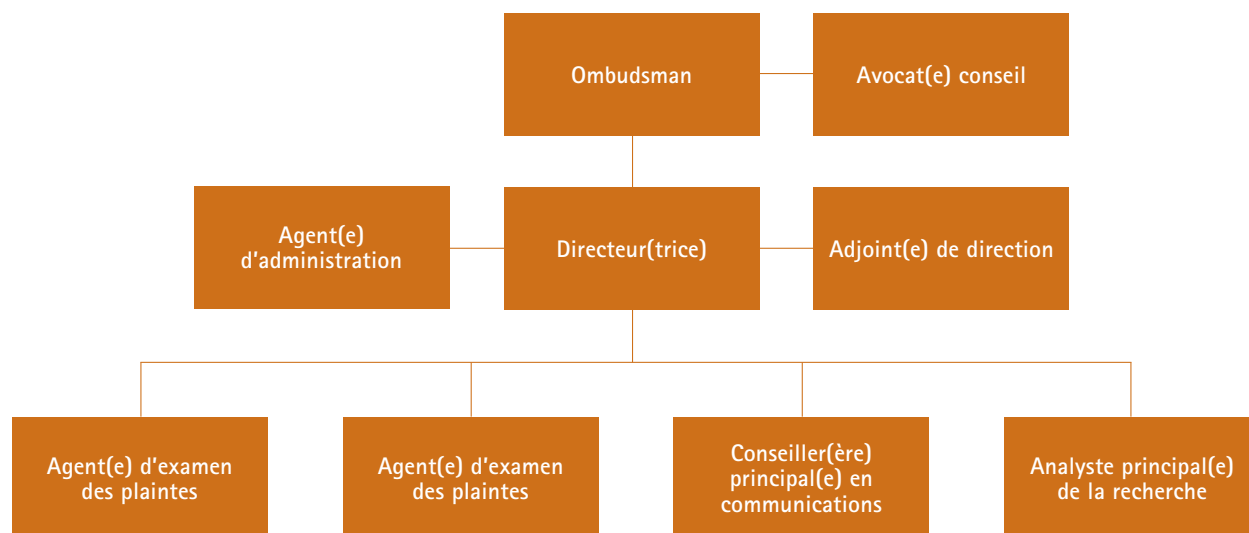
Au cours de sa deuxième année d'activité, le BOFVAC a poursuivi sa planification stratégique et continué de renforcer ses fonctions, ses processus et son effectif.

En janvier 2009, le Bureau a conclu l'embauche des employés permanents à temps plein et a mis en œuvre une série intensive d'activités de formation dans le but d'inculquer à son personnel une solide compréhension des enjeux pour les victimes ainsi que des services qui s'offrent à elles au Canada.

Ces initiatives comprenaient des présentations faites par nos principaux partenaires fédéraux, la CNLC, le SCC, le Bureau national des victimes et le Centre de la politique concernant les victimes. Le BOFVAC a également invité plusieurs intervenants importants à discuter des enjeux majeurs, notamment des représentants de l'initiative Sœurs par l'esprit, du groupe Victims of Violence et du Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes (CCRVC).

Outre la dotation en personnel et la formation, le BOFVAC a poursuivi l'élaboration d'importants processus et procédures internes ainsi que de systèmes de gestion de données, d'outils de communication et de produits, en plus de mettre à jour son site Web. Comme il s'agit du premier bureau du genre au Canada, bon nombre de procédures stratégiques équilibrées doivent être mises en place afin d'assurer un bon fonctionnement, aujourd'hui et dans les années à venir.

Diagramme 9. Organigramme du BOFVAC





Responsabilité

POINTS SAILLANTS FINANCIERS

Le BOFVAC consiste en une activité de programme indépendante du ministère de la Justice, qui est financée par ce dernier.

Durant sa deuxième année d'exploitation, les coûts des salaires et des avantages sociaux des employés ont augmenté puisque le Bureau a continué d'accroître ses ressources humaines et de planifier ses futures initiatives de sensibilisation et activités de programme.

L'accroissement de son effectif a permis au Bureau de participer à davantage de conférences et d'événements associés aux victimes et d'entreprendre davantage de projets de communication et de sensibilisation, d'où une croissance des budgets de déplacement et de communication par rapport à l'exercice précédent.

Pendant l'exercice 2008-2009, aucun montant supplémentaire n'a été dépensé au titre de l'installation des bureaux et de l'ameublement, malgré la croissance de l'effectif et l'augmentation du niveau d'activité.

Le BOFVAC exploite ses activités selon les principes d'efficacité et de rentabilité des projets et des processus. Dans ce contexte, il fait appel au ministère de la Justice du Canada pour certains services, comme la passation de marchés et les ressources humaines.

Diagramme 10. Sommaire des dépenses, du 1er avril 2008 au 31 mars 2009

DÉPENSES RÉELLES – 2008-2009	
Salaires et contribution au régime d'avantages sociaux des employés	753 396 \$
Frais de déplacement	80 867 \$
Formation et cotisations professionnelles	32 389 \$
Communications et sensibilisation de la population	25 587 \$
Installation des bureaux	—
Mobilier de bureau	3 495 \$
Services professionnels et spéciaux	122 389 \$
Locations	4 612 \$
Matériel et fournitures	21 692 \$
Acquisition d'ordinateurs et d'autres équipements	—
Divers	14 629 \$
Total	1 059 056 \$

Annexe A : Liste des diagrammes

Diagramme	Titre	Page
1	Processus de règlement des plaintes	8
2	Dossiers ouverts du 1 ^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, selon le type de contact	10
3	Dossiers ouverts du 1 ^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, selon le lieu où se trouvait la personne	11
4	Dossiers du BOFVAC ouverts du 1 ^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, selon la catégorie de personne	11
5	Dossiers ouverts du 1 ^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, selon le motif du contact	11
6	Cinq principaux sujets abordés par les victimes ayant communiqué avec le BOFVAC, 1 ^{er} avril 2008 au 31 mars 2009	12
7	Visites du site Web, total par exercice financier, d'une année à l'autre	17
8	Nombre moyen de visites par mois, d'avril 2007 au 31 mars 2009	18
9	Organigramme du BOFVAC	28
10	Sommaire des dépenses, du 1 ^{er} avril 2008 au 31 mars 2009	30