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 2013-2014

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

Canada

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

QUI NOUS SOMMES ET CE QUE NOUS FAISONS

Créé en 2007, le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) est un organisme fédéral indépendant qui vient en aide aux victimes d'actes criminels et aux membres de leur famille.

Le BOFVAC répond directement aux appels téléphoniques, aux courriels et aux lettres des victimes d'actes criminels et s'assure que le gouvernement fédéral s'acquitte de ses responsabilités envers les victimes. Nos tâches consistent à :

- informer les victimes des programmes et des services fédéraux mis à leur disposition;
- traiter les plaintes des victimes concernant des ministères, des organismes, des employés, des lois ou des politiques du gouvernement fédéral;
- diriger les victimes vers les programmes et les services offerts dans leur ville ou province, qui sont susceptibles de les aider;
- cibler les questions qui ont une incidence négative sur les victimes et formuler des recommandations à l'intention du gouvernement fédéral sur la façon d'améliorer ses politiques et ses lois pour mieux répondre aux besoins des victimes;
- sensibiliser les responsables de l'élaboration des lois et des politiques fédérales aux besoins et aux préoccupations des victimes;
- promouvoir les principes énoncés dans la Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité auprès des décideurs et des responsables de l'élaboration des politiques.

Les expériences dont les victimes d'actes criminels et les autres Canadiens font part au BOFVAC nous aident à mieux comprendre les enjeux auxquels font face les victimes au Canada.

Si vous êtes une victime d'un acte criminel ou si vous prêtez assistance à une victime et que vous avez des questions ou une plainte à formuler concernant une loi, une politique, un programme ou un service fédéral, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Bureau de l'Ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels
Téléphone (sans frais) : 1-866-481-8429
Téléscripteur : 1-877-644-8385
Télécopieur : 613-941-3498
Courriel : victimesdabord@ombudsman.gc.ca
Site Web : www.vitctimesdabord.gc.ca

© Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, 2014
No de catalogue : J80-2014
ISSN: 1929-4352

CONTENU

1 MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

3 UNE VOIX POUR LES VICTIMES

3 Mandat

5 INTERVENTION DIRECTE AUPRÈS DES VICTIMES

8 Apprendre des victimes

10 Exemples de cas : faits saillants

13 TRAVAILLER POUR TOUTES LES VICTIMES

13 Charte des droits des victimes

14 Rôle de la victime sous le régime de la non-responsabilité criminelle : projet de loi C-14 (ancien projet de loi C-54)

14 Plus grand rôle accordé aux victimes lors des audiences de libération conditionnelle : projet de loi C-479

15 Sortie avec escorte : projet de loi C-483

15 Protection des victimes après la libération des délinquants : projet de loi C-489

16 Infractions liées à la prostitution

17 Mise à jour sur les recommandations antérieures

21 ÉTABLISSEMENT DE PARTENARIATS ET SENSIBILISATION ACCRUE

21 Forum du BOFVAC : *Faire avancer le débat*

22 Cadre national pour la participation et le dialogue

22 Autres activités de sensibilisation et de mobilisation

24 FONCTIONNEMENT

24 Gestion des dossiers

24 Élaboration de pratiques exemplaires

24 Communications

26 Relations avec les médias

27 POINTS SAILLANTS FINANCIERS

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

C'est avec grand plaisir que je présente le rapport annuel 2013-2014 du Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC).

L'année a été fructueuse pour le Bureau, qui a poursuivi son travail visant à mieux faire entendre la voix des victimes d'actes criminels et à assurer que leurs préoccupations et leurs besoins sont bien compris et satisfaits de manière adéquate. Notre travail était axé sur trois activités principales : répondre aux questions et aux plaintes des victimes et des membres de leur famille; sensibiliser et mobiliser les victimes, les intervenants et le grand public; et cibler et préconiser les améliorations stratégiques et législatives à apporter.

Au cours de la période couverte par le présent rapport, nous avons reçu plus de 500 demandes de renseignements et plaintes. Dans bon nombre de cas, notre examen de ces plaintes a permis de régler les préoccupations des victimes et des membres de leur famille. Il a aussi mené à la formulation de recommandations pour l'élaboration de nouvelles politiques et pratiques progressives, dans le but d'éviter que des plaintes semblables soient déposées à l'avenir.

L'initiative de sensibilisation à volets multiples *Faire avancer le débat* a été une de nos plus importantes réalisations de l'année. L'élément central de cette initiative était un forum de deux jours tenu en avril 2013. Le forum a donné la possibilité à plus de 150 intervenants provenant de toutes les régions du Canada de discuter des

questions les plus urgentes concernant les victimes et de tracer la voie pour y donner suite. Ce qui a rendu ce forum si utile et si particulier, c'est qu'il était véritablement orienté par les victimes. Le programme était fondé sur des thèmes que les victimes, les membres de leur famille et les défenseurs des droits des victimes avaient désignés comme des priorités communes au cours du processus de consultation mené par le BOFVAC et une équipe de base comptant plus de 20 planificateurs. Cette équipe de base chargée de la planification comprenait des victimes et des défenseurs de leurs droits s'étant réunis bénévolement pour aider à bâtir le cadre du forum. Une enquête auprès des participants au forum a indiqué que ceux-ci considéraient qu'il s'agissait d'une réussite au chapitre de l'expérience globale et de la pertinence.

Afin d'apporter un changement positif, nous devons d'abord comprendre les besoins des victimes et des membres de leur famille, et ce qu'elles veulent obtenir du système de justice du Canada. Nous avons publié, à partir de la rétroaction reçue au cours des consultations et du forum, un rapport spécial intitulé *Faire avancer le débat*. Ce rapport décrit huit thèmes de base et précise des éléments à considérer pour chaque thème afin d'apporter un soutien équitable et utile aux victimes d'actes criminels. Le rapport nous a aidés à établir nos priorités et nous a confirmé que nos efforts étaient fructueux pour ce qui est de comprendre et de communiquer les préoccupations des victimes et des membres de leur famille.

L'initiative *Faire avancer le débat* nous a aussi donné l'occasion d'élargir le Cadre national pour la participation et le dialogue du BOFVAC. Ce cadre constitue un processus pratique permettant aux victimes de fournir des commentaires sur les politiques et les processus qui nous aident à nous acquitter de notre mandat. Nous avons invité les participants au forum à faire connaître leurs opinions au moyen de ce cadre, renforçant ainsi notre capacité à représenter efficacement les diverses communautés d'intervenants et leurs points de vue. Nous avons aussi continué à intensifier nos activités de sensibilisation grâce à l'accroissement de notre capacité en matière de communication. Au cours de l'année écoulée, nous avons produit une série de vidéos qui présentent des témoignages de victimes d'actes criminels et de défenseurs des droits des victimes. Nous avons également commencé à utiliser des médias sociaux comme Twitter et YouTube. Cela visait à rehausser l'importance que les intervenants et les autres Canadiens accordent aux questions concernant les victimes et à faciliter le dialogue nécessaire pour produire un changement durable.

Notre réponse à l'appel de propositions du gouvernement du Canada pour l'élaboration de la Charte des droits des victimes a été une autre réalisation importante du BOFVAC, qui illustre notre rôle dans l'amélioration des politiques. Notre proposition s'est inspirée directement des points de vue des victimes ainsi que des avis d'experts en politiques. Nous avons examiné la rétroaction reçue lors d'un atelier du forum sur la Charte des droits des victimes et d'une séance de mobilisation tenue par la suite avec des intervenants. Nous avons ensuite rédigé un mémoire exhaustif sur les questions concernant les victimes. Le mémoire comportait près de 30 recommandations au gouvernement fédéral sur la manière dont on pourrait améliorer le système de justice pour que les victimes d'actes criminels soient mieux informées, prises en compte, protégées et soutenues.

Je suis fière de constater que le Bureau contribue à modifier la perception et la réaction de la société à l'égard des questions concernant les victimes. Bien que les progrès accomplis jusqu'à présent soient encourageants, il faudra poursuivre notre travail pour relever les défis actuels et futurs. Plusieurs des réalisations du Bureau sont principalement attribuables aux nombreuses victimes qui ont eu le courage de faire part de leurs expériences. Par ailleurs, j'aimerais remercier les personnes talentueuses, passionnées et dévouées qui composent mon équipe ainsi que les ministères et organismes qui œuvrent chaque jour au service des victimes. Je suis convaincue qu'en travaillant ensemble nous continuerons à trouver et à adopter de nouvelles et meilleures façons de mobiliser les Canadiens, et ferons en sorte que les victimes d'actes criminels se sentent informées, prises en compte, protégées et soutenues.

L'ombudsman fédérale des victimes d'actes criminels,

Sue O'Sullivan

LE BOFVAC UNE VOIX POUR LES VICTIMES

MANDAT

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

Le mandat de l'ombudsman porte exclusivement sur des questions de compétence fédérale et stipule que le BOFVAC doit :

- favoriser l'accès des victimes aux programmes et aux services fédéraux existants qui leur sont destinés;
- traiter les plaintes des victimes concernant le non-respect des dispositions de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, qui s'appliquent aux victimes d'actes criminels perpétrés par des délinquants sous responsabilité fédérale;
- sensibiliser les responsables de l'élaboration des politiques et le personnel du système de justice pénale aux besoins et aux préoccupations des victimes, ainsi qu'aux lois qui visent à les aider et, entre autres, promouvoir les principes énoncés dans la Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité dans les domaines de compétence fédérale;
- 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 ou le ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile, 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 des services d'aiguillage.

En appuyant l'ombudsman dans l'accomplissement de son mandat, le BOFVAC aide les victimes de deux façons :

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

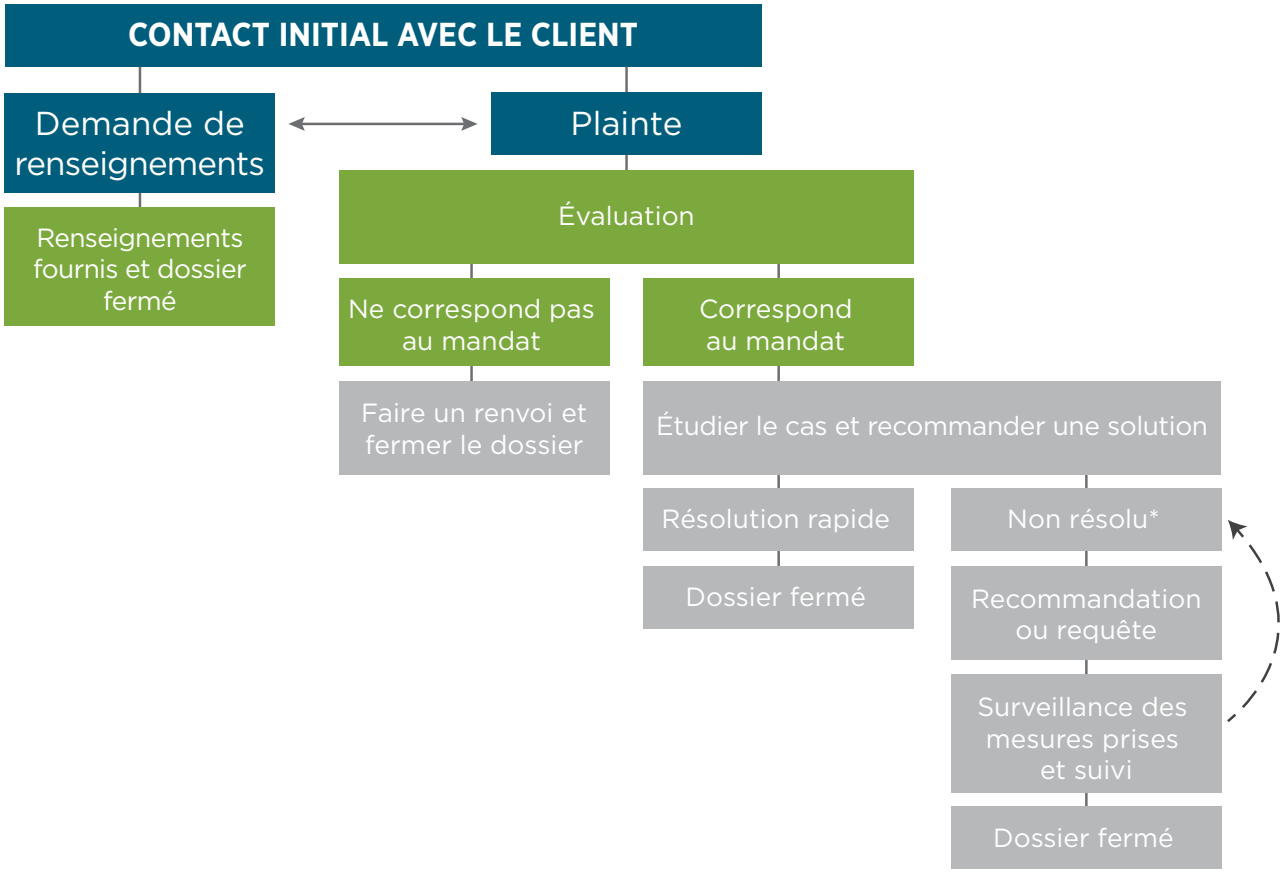
INTERVENTION DIRECTE AUPRÈS DES VICTIMES

Le processus de gestion des cas

Le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels reçoit les demandes de renseignements et les plaintes des victimes. Le personnel travaille en étroite collaboration avec les victimes, au cas par cas, afin de trouver des solutions réalistes et efficaces. Le BOFVAC suit un processus établi pour chaque plainte qu'il reçoit, comme le montre le **diagramme 1.**

DIAGRAMME 1

Processus de gestion des cas du BOFVAC



* Au 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.

Dialoguer avec les victimes

Le BOFVAC a ouvert 529 dossiers au cours de l'exercice 2013-2014. Bien que le nombre de dossiers soit légèrement moins élevé que l'année précédente, le Bureau a collaboré activement avec les intervenants, y compris les victimes, les organismes de services aux victimes et les défenseurs des droits des victimes. Par exemple, le forum *Faire avancer le débat* a facilité la mise en commun d'information et le dialogue à propos des préoccupations des victimes, et a été un catalyseur de changement positif. Entretemps, le récent lancement du Cadre national pour la participation et le dialogue a joué un rôle important pour mieux faire entendre la voix des victimes d'actes criminels. On trouvera des précisions sur ces stratégies de sensibilisation et de mobilisation dans la section « Établissement de partenariats et sensibilisation accrue » du présent rapport.

Le **diagramme 2** illustre la répartition des motifs pour lesquels les gens ont communiqué avec le BOFVAC. Les motifs les plus courants étaient les suivants : demander des renseignements sur les services aux victimes et déposer une plainte. Près des deux tiers des personnes ayant communiqué avec le Bureau en 2013-2014 ont mentionné le site Web du BOFVAC comme source de renvoi. Le **diagramme 3** montre que la vaste majorité des dossiers ont été ouverts pour des victimes et des membres de leur famille.

> ***« Merci d'avoir répondu à mon courriel et de m'avoir si bien expliqué les différents services. »***
>
> **— Un client du BOFVAC**

DIAGRAMME 2

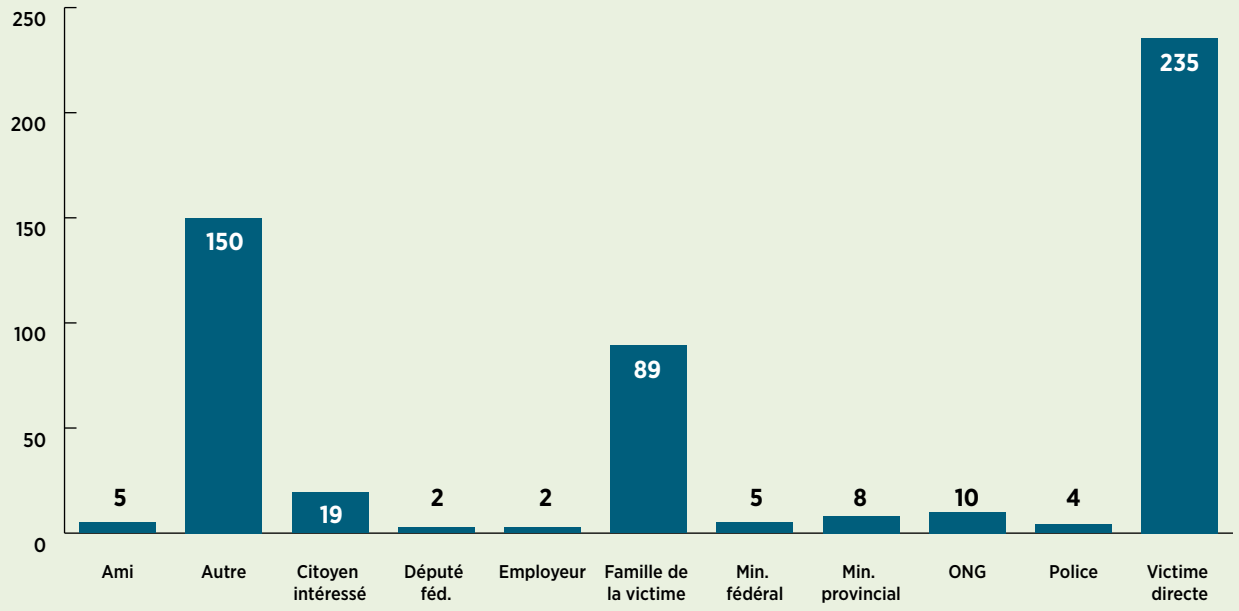
Dossiers ouverts entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014, selon le motif de la communication

- Indéterminé : 5 (1 %)
- Demandes de renseignements et plaintes : 15 (3 %)
- Plaintes : 182 (34 %)
- Demandes de renseignements : 327 (62 %)

N = 529

DIAGRAMME 3

Dossiers ouverts entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014, selon la catégorie de personnes



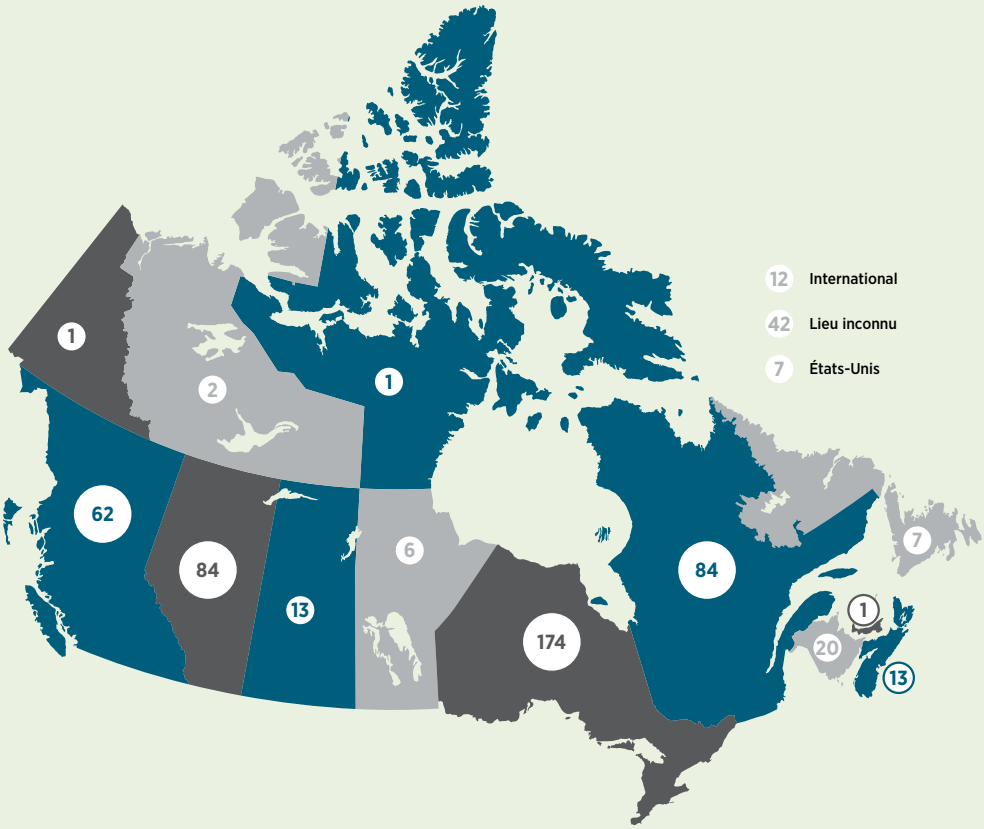
*Remarque : Au total, 529 dossiers ont été ouverts. La catégorie « Autre » comprend des personnes ne s'étant pas identifiées ou ne correspondant à aucune des catégories établies.

Comme par les années passées, la majorité des dossiers concernaient des victimes et des membres de leur famille. On a ouvert 19 dossiers pour des citoyens intéressés; les autres catégories regroupent chacune 10 dossiers ou moins.

Le BOFVAC est venu en aide à des Canadiens de toutes les régions du pays. La répartition des dossiers par province et par territoire est demeurée à peu près constante depuis l'ouverture du Bureau en 2007. Le **diagramme 4** montre que l'Ontario compte 174 dossiers, soit plus du double du nombre de toute autre province. L'Alberta et le Québec en comptent chacun 84, et la Colombie-Britannique, 62. Les autres provinces et territoires comptent chacun 20 dossiers ou moins. Le Bureau a ouvert plus de dossiers pour l'Alberta et le Nouveau-Brunswick (une augmentation combinée de 22 dossiers) qu'au cours de l'exercice précédent et moins de dossiers pour la Colombie-Britannique, le Manitoba et l'Ontario (une baisse combinée de 60 dossiers). Environ 12 p. 100 des contacts ont été établis en français.

DIAGRAMME 4

Dossiers ouverts entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014, selon le lieu



Remarque : Au total, 529 dossiers ont été ouverts.

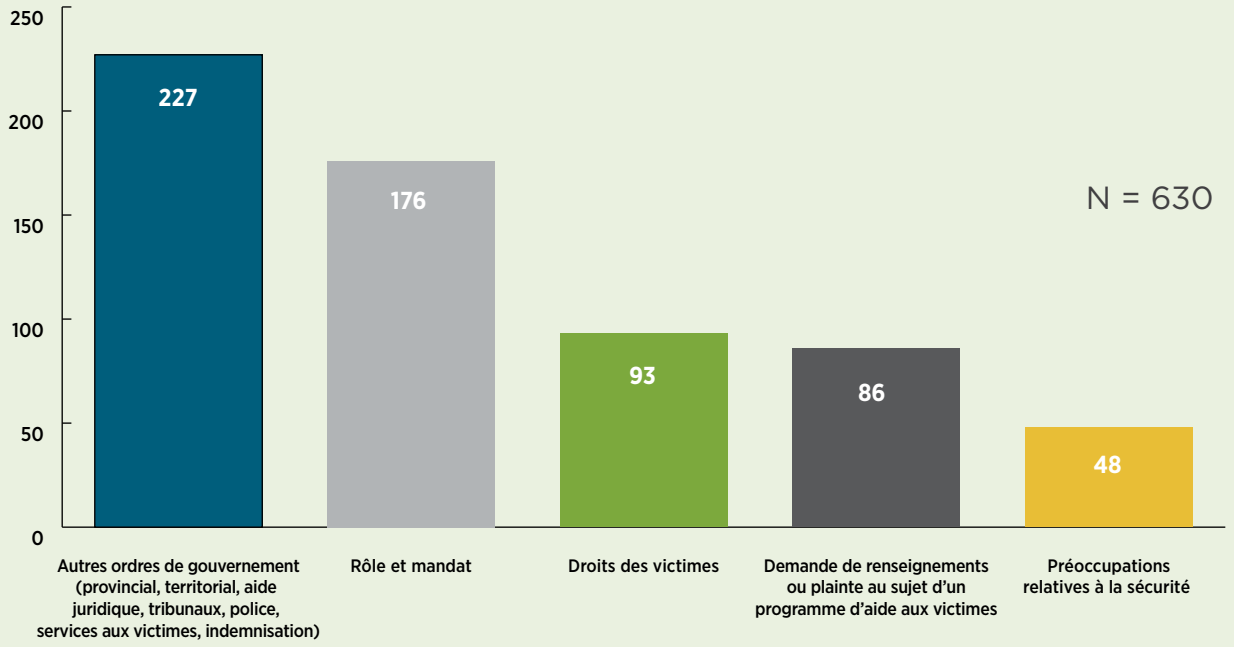
APPRENDRE DES VICTIMES

En plus de nous donner l'occasion de leur offrir de l'aide, nos contacts directs avec les Canadiens nous procurent un éclairage précieux sur les enjeux et les difficultés auxquels les victimes font face. Ces échanges aident le Bureau à établir ses plans et ses priorités. Le **diagramme 5** montre les cinq principales questions abordées par les personnes ayant communiqué avec le BOFVAC.

> ***« Vous êtes les seuls qui m'ont réellement aidé, et je vous en suis très reconnaissant. »***
>
> **— Un client du BOFVAC**

DIAGRAMME 5

Cinq principales questions* au sujet desquelles le BOFVAC a donné de l'aide ou des renseignements entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014



*Remarque : Un même dossier peut être associé à plusieurs questions.

DÉFINITION DES QUESTIONS

Autres ordres de gouvernement : Les interlocuteurs ont exprimé leurs préoccupations relatives à des sujets qui relèvent de la compétence provinciale, territoriale ou municipale.

Rôle et mandat du BOFVAC : La plupart de ces dossiers concernaient des Canadiens cherchant à obtenir plus de renseignements sur le rôle du Bureau et sur la façon dont il peut venir en aide aux victimes.

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

Demande de renseignements ou plainte au sujet d'un programme d'aide aux victimes : Les interlocuteurs ont exprimé leurs préoccupations quant au manque perçu de compassion, de respect et de dignité à l'égard des victimes; aux communications déficientes entre les fournisseurs de services; à l'insuffisance du dédommagement; aux dispositions législatives concernant la « non-responsabilité criminelle »; aux lacunes des services; et aux obstacles à la participation au système de justice.

Préoccupations relatives à la sécurité : Les interlocuteurs cherchaient à obtenir de l'information sur les mesures à prendre afin de se protéger, ou ont exprimé des inquiétudes quant à la proximité d'un délinquant de leur lieu de résidence ou de travail.

EXEMPLES DE CAS : FAITS SAILLANTS

Afin d'illustrer certaines des difficultés auxquelles les victimes font face et les résultats positifs obtenus pour les personnes ayant communiqué avec le BOFVAC, nous avons choisi les quatre cas suivants qui ont été traités au cours de l'exercice écoulé. Les noms et les détails indiqués dans les cas ont été modifiés pour protéger l'identité des victimes.

Utilisation du nom des victimes lors des audiences de la Commission des libérations conditionnelles

Monsieur et madame M. ont communiqué avec le BOFVAC pour faire part de leurs préoccupations concernant un membre de la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC) qui avait par deux fois appelé monsieur M. par son nom au cours d'une audience. Monsieur et madame M. étaient les seuls observateurs à l'audience et n'avaient pas été avisés au préalable qu'on pourrait les appeler par leur nom. Selon monsieur M., il s'agissait d'une atteinte à sa vie privée lorsque le membre de la CLCC l'avait appelé par son nom devant le délinquant au cours de l'audience.

Afin de porter plainte, monsieur M. a communiqué avec plusieurs représentants de la CLCC, notamment un agent régional des communications et le gestionnaire régional, Relations avec la collectivité et formation. On lui a répondu que la CLCC avait eu tort de ne pas l'informer qu'il pourrait être appelé par son nom au cours de l'audience. Monsieur M. a alors fait parvenir une lettre au sujet de l'incident au directeur général régional compétent.

Le BOFVAC a examiné la plainte de monsieur M. et a appris que la CLCC s'abstient d'utiliser le nom de la victime si on lui en fait expressément la demande. Monsieur M. a fait valoir que les victimes se préparant à assister à une audience de libération conditionnelle devraient avoir accès à ce type de renseignement.

> ***« Même si on n'a pas donné suite à toutes nos préoccupations, c'est réconfortant de savoir que nous avons contribué à améliorer certaines choses. Nous avons beaucoup apprécié votre aide et votre engagement continu à cet égard. »***
>
> **— Un client du BOFVAC**

À la suite d'une rencontre avec le BOFVAC en janvier 2014, la CLCC s'est engagée à étudier comment communiquer ce type de renseignement aux victimes prévoyant assister à une audience de libération conditionnelle.

En mars 2014, la CLCC a avisé le BOFVAC que toutes ses fiches d'information avaient été révisées pour les simplifier et utiliser un langage plus clair. La fiche intitulée *« Victimes : fournir des renseignements »* a aussi été modifiée pour ce qui est de l'information non communiquée au délinquant. La CLCC a indiqué au BOFVAC qu'il pourrait y avoir de futurs changements de l'information publique pour les victimes leur apportant les lignes directrices de ce à quoi s'attendre lorsqu'elles assistent à une audience. Le BOFVAC continue de suivre la question.

Notification opportune des libérations d'office

Une victime inscrite a communiqué avec le BOFVAC pour exprimer ses préoccupations relatives au court préavis qu'elle avait reçu du Service correctionnel du Canada (SCC) à propos de la libération d'office d'un délinquant. Habituellement, un agent des services aux victimes du SCC communique avec la victime cinq jours avant la libération ou dès que la décision est prise (si la libération doit avoir lieu dans moins de cinq jours). Dans ce cas, l'agent n'avait avisé la victime que deux jours avant la libération, ce qui lui laissait très peu de temps pour prendre les mesures de sécurité qui s'imposaient.

L'examen du BOFVAC a établi que la notification tardive était due à une erreur de communication entre l'établissement correctionnel et l'Unité des services aux victimes. D'après le SCC, il ne s'agissait pas d'un problème de communication plus général. Le BOFVAC a informé la victime du résultat de l'examen.

Facilitation de l'accès à l'information concernant l'expulsion des délinquants

Une victime inscrite a communiqué avec le BOFVAC pour faire part de ses préoccupations quant au manque d'information offerte aux victimes d'actes criminels dans le cas d'un délinquant visé par une mesure d'expulsion. En particulier, la victime avait appris que le délinquant lui ayant causé préjudice pourrait avoir le droit de faire une demande de retour au Canada. Étant donné qu'une ordonnance de dédommagement était toujours en vigueur, la victime avait posé des questions à propos du processus de demande de retour. Malheureusement, elle n'avait pas pu obtenir de renseignements sur le site Web de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) ou celui de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC).

Le BOFVAC a facilité le dialogue entre l'ASFC, CIC et la victime afin que celle-ci obtienne des réponses à ses questions et des éclaircissements sur les pratiques en matière de retour au Canada. La victime a exprimé sa gratitude pour l'assistance fournie.

Les échanges du BOFVAC avec l'ASFC et CIC ont permis de sensibiliser davantage ces organisations aux besoins et aux préoccupations des victimes d'actes criminels de compétence fédérale.

Accès à l'information pour les victimes canadiennes d'actes criminels commis à l'étranger

Monsieur K. et sa mère ont communiqué avec le BOFVAC pour savoir quels renseignements les membres de la famille d'une victime pouvaient obtenir dans le cas d'un acte criminel commis à l'étranger. Ils avaient été incapables d'accéder à des renseignements cohérents concernant l'enquête ainsi que le rôle et les responsabilités des directeurs d'établissement et des agents de gestion des cas.

Au début, les directeurs d'établissement de la région où le crime avait été commis et les agents de gestion des cas du ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement (MAECD) tenaient monsieur K. au courant des progrès de l'enquête sur le meurtre de son frère. Des fonctionnaires du MAECD l'avaient ensuite avisé que les directeurs d'établissement ne lui fourniraient plus de compte rendu et que le cas avait été confié à un nouvel agent de gestion des cas, le cinquième depuis le meurtre.

Le BOFVAC a rencontré des fonctionnaires du MAECD afin d'en apprendre davantage sur les politiques, les pratiques et les processus en place pour aider les victimes et les membres de leur famille lorsqu'un crime est commis à l'étranger. La rencontre a permis d'accroître, au sein du MAECD, la sensibilisation aux besoins des victimes, tels que celui d'être entendu, de participer aux processus les concernant et d'avoir accès aux services de soutien prévus à leur intention au Canada.

À la suite de la rencontre avec les fonctionnaires du MAECD, monsieur K. et sa mère ont indiqué au BOFVAC qu'ils avaient reçu un courriel du MAECD les informant que, à leur demande, un nouvel agent avait été chargé de leur cas. Plus tard, monsieur K. et sa mère ont aussi obtenu des renseignements supplémentaires sur le rôle des directeurs d'établissement et ont eu accès à des services de soutien au sein de leur collectivité. Ce dossier démontre que le BOFVAC peut répondre aux préoccupations des victimes en établissant des voies de collaboration et accroître ainsi la sensibilisation aux besoins des victimes d'actes criminels au sein des autres organismes gouvernementaux.

TRAVAILLER POUR TOUTES LES VICTIMES

Dans le cadre de son mandat, l'ombudsman fait des recommandations au gouvernement du Canada au sujet des politiques, des programmes, des services et des lois qui permettraient d'améliorer le traitement des victimes d'actes criminels au Canada. L'ombudsman établit aussi des liens dynamiques avec le plus grand nombre possible d'organismes qui travaillent auprès des victimes ou qui ont une incidence sur celles-ci, de manière à ce que le BOFVAC puisse s'acquitter au mieux de son mandat.

Au cours de l'exercice écoulé, l'ombudsman a formulé des recommandations sur bon nombre de mesures proposées par le gouvernement fédéral relativement aux victimes d'actes criminels, notamment l'élaboration de la Charte des droits des victimes et les modifications à la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* et le *Code criminel*.

CHARTE DES DROITS DES VICTIMES

Le gouvernement du Canada a annoncé en février 2013 son intention d'élaborer et d'adopter la Charte des droits des victimes. À cette fin, il a sollicité les propositions des citoyens et des intervenants. Le BOFVAC a amorcé un programme ambitieux de recherche et de consultation en vue de préparer un mémoire. Le forum *Faire avancer le débat* comportait une séance plénière au cours de laquelle des victimes ainsi que des représentants des organismes de services aux victimes, du milieu universitaire, des associations de policiers et des secteurs public et privé ont donné leur avis sur ce qu'une charte visant les droits des victimes devrait contenir.

Le BOFVAC s'est assuré de disposer d'un tableau complet de ce que les victimes et les défenseurs des droits des victimes souhaitaient en ce qui concerne la Charte. Outre le forum *Faire avancer le débat*, il s'est adressé aux membres du Cadre national pour la participation et le dialogue ainsi qu'au grand public par l'intermédiaire de son site Web. À cette fin, une nouvelle section intitulée « À vous la parole » a été ajoutée au site Web du BOFVAC. Cette section a permis aux gens de faire connaître leur point de vue et de répondre à des questions à propos de la Charte des droits des victimes. Pour faire la promotion de la consultation nationale du gouvernement, le Bureau a mis à profit les réseaux de médias sociaux. Le BOFVAC a également produit un nouveau message vidéo de l'ombudsman invitant les Canadiens à tirer parti de cette importante occasion de faire valoir leur opinion.

En tenant compte de toutes les opinions et perspectives offertes, le BOFVAC a présenté près de 30 recommandations au gouvernement du Canada pour examen. Essentiellement, l'ombudsman a recommandé que la Charte des droits des victimes soit exécutoire et qu'elle assure les droits suivants aux victimes : l'accès à une information suffisante à toutes les étapes du processus judiciaire; la prise en compte de leurs besoins et intérêts; la protection; et l'accès à des services de soutien adéquats.

Le BOFVAC attend cette mesure législative avec beaucoup d'intérêt. Il a l'intention de collaborer avec le gouvernement du Canada et l'ensemble des intervenants pour faire en sorte qu'elle soit aussi efficace que possible.

Voici un extrait du mémoire du BOFVAC :

> ***« L'élaboration d'une déclaration des droits des victimes complète et ayant force exécutoire constituerait un progrès majeur pour les victimes d'actes criminels au Canada. En plus d'établir un équilibre, l'attribution aux victimes de véritables droits exécutoires contribuerait à renforcer tout le systèmae. Puisqu'il est possible que les victimes refusent de collaborer avec le système de justice si leurs besoins ne sont pas reconnus et ne sont pas comblés — ce qui nuirait à l'efficacité du système — des mesures améliorées visant à répondre à ces besoins accroîtront l'efficacité du système de justice pénale ainsi que la confiance qu'il inspire au public. »***

RÔLE DE LA VICTIME SOUS LE RÉGIME DE LA NON-RESPONSABILITÉ CRIMINELLE : PROJET DE LOI C-14 (ANCIEN PROJET DE LOI C-54)

ENJEU

Le 8 février 2013, le gouvernement du Canada a présenté la *Loi modifiant le Code criminel* et la *Loi sur la défense nationale (troubles mentaux)*, aussi appelée *Loi sur la réforme de la non-responsabilité criminelle*. Ce projet de loi visait à apporter trois changements au régime de non-responsabilité criminelle :

- Faire de la sécurité publique le facteur prépondérant.
- Créer la désignation d'accusé à haut risque.
- Accroître la participation des victimes au régime relatif aux troubles mentaux.

RECOMMANDATIONS

Le 12 juin 2013, l'ombudsman a comparu devant le Comité permanent de la justice et des droits de la personne de la Chambre des communes et a fait plusieurs recommandations visant à renforcer le projet de loi. En particulier, l'ombudsman a demandé aux autorités de fournir l'information pertinente aux victimes et aux membres de leur famille, comme l'endroit où l'accusé est détenu; le moment et l'endroit où il pourrait être libéré pour un traitement ou pour un autre motif; et si une interdiction de communication ou d'autres conditions de libération sont en vigueur.

ÉTAT DE LA SITUATION

Le projet de loi C-54 a été présenté de nouveau en tant que projet de loi C-14 et il était toujours devant le Parlement le 31 mars 2014. Le Comité permanent a publié son rapport et ses observations le 27 mars. Un passage de ce rapport souligne les *« recommandations faites par l'ombudsman fédérale des victimes d'actes criminels quant à la nécessité de renforcer le partage d'information avec les victimes »*.

PLUS GRAND RÔLE ACCORDÉ AUX VICTIMES LORS DES AUDIENCES DE LIBÉRATION CONDITIONNELLE : PROJET DE LOI C-479

ENJEU

Présentée une première fois le 27 février 2013 et réinscrite le 16 octobre 2013, la *Loi modifiant la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (équité à l'égard des victimes)* permettrait à la Commission des libérations conditionnelles du Canada d'espacer (jusqu'à cinq ans) les audiences de libération conditionnelle dans le cas des délinquants violents dont la demande de libération conditionnelle a été refusée ou dont la libération conditionnelle a été annulée

ou a pris fin. Le projet de loi permettrait aussi l'annulation des audiences si le délinquant refusait à plusieurs reprises ou renonçait à son droit d'y assister. Les victimes inscrites pourraient obtenir plus de renseignements sur les libérations conditionnelles. Cela assurerait qu'on tienne davantage compte des besoins des victimes et des membres de leur famille lors des audiences de libération conditionnelle, et leur donnerait la possibilité de recevoir sans frais des transcriptions des audiences, si des transcriptions ont été effectuées.

RECOMMANDATIONS

Le 13 février 2014, l'ombudsman a comparu devant le Comité permanent de la sécurité publique et nationale de la Chambre des communes et a fait plusieurs recommandations. L'ombudsman a recommandé en particulier de fournir automatiquement aux victimes tous les renseignements dont la communication est discrétionnaire à l'heure actuelle aux termes de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, à moins qu'une raison crédible le justifie. L'ombudsman a aussi recommandé de donner aux victimes des choix et des options quant à la façon dont elles peuvent assister et participer aux audiences de libération conditionnelle, et de permettre aux victimes et aux membres de leur famille d'accéder sans frais aux enregistrements audio et vidéo des audiences de libération conditionnelle puisque les transcriptions ne sont généralement pas fournies.

ÉTAT DE LA SITUATION

Le Comité permanent a déposé son rapport devant la Chambre des communes en mars 2014.

SORTIE AVEC ESCORTE : PROJET DE LOI C-483

ENJEU

Un projet de loi émanant d'un député, présenté le 8 mars 2013, visait à modifier la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* afin de limiter le pouvoir des directeurs d'établissement d'accorder une permission de sortir avec escorte (PSAE) à un délinquant déclaré coupable de meurtre au premier ou au deuxième degré. La Commission des libérations conditionnelles du Canada aurait le pouvoir exclusif de décider des PSAE de ces délinquants.

RECOMMANDATIONS

Le 25 mars 2014, l'ombudsman a comparu devant le Comité permanent de la sécurité publique et nationale de la Chambre des communes et a fait une série de recommandations. L'ombudsman a recommandé que toutes les victimes des délinquants se trouvant actuellement dans un établissement fédéral, peu importe l'organisme de décision, puissent avoir accès et participer à un système de mise en liberté sous condition où elles sont mieux informées, prises en compte, protégées et soutenues. Plus particulièrement, les victimes devraient :

- être informées à l'avance de la tenue d'une audience et de la possibilité de faire une demande en vue d'y assister;
- pouvoir présenter une déclaration lors de l'audience;
- être informées des progrès réalisés par un délinquant et de sa réadaptation;
- avoir l'occasion de mettre à jour leur déclaration de la victime et toute autre information pertinente;
- avoir accès à un résumé de la décision;
- pouvoir obtenir une aide financière afin de couvrir une partie des dépenses qu'elles doivent engager pour assister à l'audience.

ÉTAT DE LA SITUATION

Au 31 mars 2014, le Comité permanent n'avait pas encore terminé son examen du projet de loi.

PROTECTION DES VICTIMES APRÈS LA LIBÉRATION DES DÉLINQUANTS : PROJET DE LOI C-489

ENJEU

Un projet de loi émanant d'un député, soit la *Loi modifiant le Code criminel et la Loi sur le*

système correctionnel et la mise en liberté sous condition (conditions imposées aux délinquants), a été présenté le 18 avril 2013. Le projet de loi proposait des conditions visant les délinquants qui les empêcheraient d'avoir un contact direct ou indirect avec une victime, un témoin ou toute autre personne, ou de se rendre dans des lieux désignés. Ces conditions seraient obligatoires pour une personne qui est en probation, en libération conditionnelle ou d'office ou en permission de sortir sans escorte, ou qui est condamnée à une peine d'emprisonnement avec sursis. Cependant, un délinquant pourrait être exempté de ces conditions si un juge ou une autorité compétente déterminait que des circonstances atténuantes les rendaient inappropriées, ou si la victime consentait à entrer en contact avec le délinquant.

RECOMMANDATIONS

Le 7 novembre 2013, l'ombudsman a comparu devant le Comité permanent de la justice et des droits de la personne de la Chambre des communes afin d'exprimer son appui au projet de loi C-489 et de proposer des modifications visant à le renforcer. Les modifications proposées étendraient la portée des dispositions interdisant aux délinquants de communiquer avec les victimes et les témoins, par exemple, et protégeraient mieux les renseignements sensibles des victimes d'actes criminels, comme leur adresse au travail.

Voici certaines des autres recommandations de l'ombudsman :

- Qu'un juge ou une autorité compétente ait la possibilité d'imposer au délinquant des conditions l'empêchant de communiquer avec une victime, un témoin ou une autre personne et/ou d'imposer des limites géographiques. Le projet de loi devrait offrir la possibilité d'imposer l'une ou l'autre de ces conditions, ou les deux, plutôt qu'une seule.
- Que les interdictions de communiquer et de fréquenter certains endroits s'appliquent aussi aux délinquants faisant l'objet d'une ordonnance de surveillance de longue durée.
- Que des garanties procédurales soient intégrées au projet de loi afin de protéger l'anonymat de la victime, de son lieu de résidence et de son lieu de travail lorsqu'un juge ou une autorité compétente impose des restrictions géographiques comme condition de mise en liberté.
- Qu'un processus administratif clair soit prescrit dans le cas des victimes désirant maintenir le contact avec le délinquant.

ÉTAT DE LA SITUATION

Le Comité permanent de la justice et des droits de la personne a déposé son rapport devant la Chambre des communes le 18 novembre 2013. Au 31 mars 2014, le projet de loi n'avait pas encore été renvoyé devant un comité permanent du Sénat.

INFRACTIONS LIÉES À LA PROSTITUTION

ENJEU

En décembre 2013, la Cour suprême du Canada a jugé que trois infractions du *Code criminel* liées à la prostitution étaient inconstitutionnelles. La Cour a donné au Parlement un an pour réagir avant que son jugement prenne effet. Le 17 février 2014, le gouvernement du Canada a lancé une consultation en ligne d'un mois pour solliciter des commentaires.

RECOMMANDATIONS

Le BOFVAC a présenté une lettre précisant la nature complexe de la prostitution en ce qui concerne la victimisation. Dans cette lettre le BOFVAC reconnaît, par des renvois à des recherches canadiennes et à des points de vue communiqués à l'ombudsman par des particuliers, que les gens en viennent au commerce du sexe pour différentes raisons et qu'il existe de grands écarts dans la perception qu'ils ont d'eux-mêmes en tant que victimes. Le BOFVAC affirme que, à l'exception de la

traite des personnes à des fins d'exploitation sexuelle et de la prostitution enfantine, il n'existe pas de formule simple pour établir ce qu'il faut criminaliser en réponse à la décision de la Cour suprême. Dans sa lettre, le BOFVAC demande ce qui suit :

- une protection équitable et impartiale de la sécurité de tous les Canadiens, y compris de ceux qui travaillent dans l'industrie du sexe;
- des mesures permettant d'offrir une protection à ceux qui sont forcés de travailler dans l'industrie du sexe;
- du soutien aux personnes qui choisissent de quitter cette industrie.

ÉTAT DE LA SITUATION

Aucune mesure législative n'avait été présentée au 31 mars 2014.

MISE À JOUR SUR LES RECOMMANDATIONS ANTÉRIEURES

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

L'ombudsman a recommandé au Service correctionnel du Canada (SCC) et à la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC) de réviser les mesures prévues pour répondre aux besoins des victimes assistant à des audiences de libération conditionnelle et pour respecter ces besoins.

ÉTAT DE LA SITUATION

Le commissaire du SCC a avisé l'ombudsman que le SCC adopterait des principes afin de mieux répondre aux besoins des victimes lors des audiences de libération conditionnelle. La CLCC a collaboré étroitement avec le SCC afin d'élaborer des principes et de répondre

conjointement aux besoins des victimes assistant à des audiences dans les installations du SCC (c'est-à-dire un établissement fédéral).

En juin 2013, le SCC a publié des principes directeurs et des pratiques exemplaires en réponse aux préoccupations du BOFVAC. Le Bureau continue à assurer le suivi de cette question.

Contact avec la victime après la libération d'un délinquant

Le 11 février 2013, l'ombudsman a écrit au ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile afin de recommander que l'on tienne compte activement des besoins des victimes en interdisant automatiquement aux délinquants d'avoir « un contact direct ou indirect avec les victimes et les membres de leur famille ». À l'heure actuelle, les membres de la CLCC imposent cette condition de manière discrétionnaire. Pour mieux tenir compte de la sécurité personnelle des victimes, deux options sont possibles, soit rendre cette condition obligatoire ou permettre aux victimes de décider s'il faut imposer cette condition.

> ***« Je tiens à vous dire un grand merci pour toute l'aide que vous m'avez fournie quand j'avais tant besoin de justice et de vérité… »***
>
> **— Un client du BOFVAC**

ÉTAT DE LA SITUATION

Le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile a répondu par écrit à la lettre de l'ombudsman le 12 décembre 2013. Voici un extrait de cette lettre : *« La* Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition *permet déjà à la CLCC d'imposer les conditions spéciales qui sont raisonnables et nécessaires pour protéger la société et gérer la peine du délinquant au sein de la collectivité ».*

La lettre du ministre mentionnait aussi le projet de loi C-489 (conditions imposées aux délinquants), un projet de loi émanant d'un député qui interdirait à certains délinquants en libération conditionnelle au sein de la collectivité de se trouver à proximité du lieu de résidence de la victime et de communiquer avec elle, sauf en conformité avec des conditions particulières.

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

En août 2012, l'ombudsman a écrit au commissaire du Service correctionnel du Canada (SCC) afin de recommander des améliorations aux politiques pertinentes. L'ombudsman a demandé en particulier au SCC d'examiner et de modifier le paragraphe 11 de la Directive du commissaire no 784 (DC 784). Cela avait pour but de faire en sorte que les agents de libération conditionnelle en établissement soient tenus de communiquer avec les unités de services aux victimes avant de prendre une décision concernant le transfèrement d'un délinquant, ou d'accorder à un délinquant une permission de sortir avec escorte ou une mise en liberté pour travailler. Cette exigence permettrait d'assurer qu'on tienne compte de tous les renseignements d'intérêt pour les victimes au moment de prendre une décision de libération.

ÉTAT DE LA SITUATION

Selon une lettre reçue en septembre 2013 de Don Head, le commissaire du SCC, l'examen de la DC 784 a permis de conclure que *« … l'alinéa 11b) couvre adéquatement le processus relatif à l'information fournie par les victimes dans le cadre du processus décisionnel »*. La lettre indiquait également qu'on tenait compte de manière appropriée des inquiétudes des victimes concernant les libérations conditionnelles dans les DC en vigueur, y compris dans « Transfèrement de détenus », « Permissions de sortir » et « Placements à l'extérieur ». De plus, le SCC a avisé le BOFVAC qu'il était en voie

de mettre au point un nouveau processus pour renforcer les communications entre le personnel de gestion des cas et les unités de services aux victimes lors de la mise en liberté d'un délinquant. Le BOFVAC continue de surveiller les communications entre le SCC et les victimes en ce qui a trait aux décisions de mise en liberté et à la prise en compte des besoins des victimes lors de la mise en liberté.

Déclarations de la victime sur vidéo diffusées lors des audiences de libération conditionnelle

En 2012, le BOFVAC a reçu une plainte concernant la présentation d'un enregistrement vidéo de la déclaration d'une victime lors d'une audience de libération conditionnelle. Aux audiences précédentes, l'écran utilisé pour diffuser la déclaration sur vidéo était visible à toutes les personnes dans la salle, sauf la délinquante, ce qui est une pratique commune des libérations conditionnelles de la région. Cette pratique n'a pas été respectée lors d'une audience, l'écran ayant été placé devant la délinquante. La plainte a amené le BOFVAC à étudier de quelle manière on diffusait les déclarations sur vidéo dans les autres régions.

ÉTAT DE LA SITUATION

Au cours de son examen, le BOFVAC a appris que la question du positionnement des écrans de contrôle vidéo durant les audiences avait été abordée en juin 2013 lors d'une réunion du Comité mixte réunissant le vice-président régional et des cadres supérieurs de la Commission des libérations conditionnelles du Canada. De plus, la Commission a informé le BOFVAC qu'elle avait révisé sa fiche d'information *« Victimes : enregistrer une déclaration »* en mars 2014, qui rappelle aux victimes de discuter de leurs inquiétudes concernant la position de l'écran vidéo avec l'agent régional des communications.

ÉTABLISSEMENT DE PARTENARIATS ET SENSIBILISATION ACCRUE

Le BOFVAC reconnaît que, pour remplir son mandat de manière optimale, il doit continuer à tisser des liens dynamiques avec le plus grand nombre possible d'organismes qui travaillent auprès des victimes ou qui les concernent. Au cours de l'année, le BOFVAC s'est efforcé d'établir des partenariats et d'accroître la sensibilisation. Le Bureau a organisé un grand forum sur les questions concernant les victimes, a continué d'élargir le Cadre national pour la participation et le dialogue, et a pris part à plusieurs activités de sensibilisation.

FORUM DU BOFVAC : *FAIRE AVANCER LE DÉBAT*

Le BOFVAC a organisé le forum *Faire avancer le débat*, qui a eu lieu en avril 2013. Cet événement de deux jours a permis d'accueillir plus de 150 intervenants, y compris des victimes ainsi que des représentants des organismes de services aux victimes, du milieu universitaire, des associations de policiers et des secteurs public et privé. Ceux-ci ont discuté des moyens à prendre pour améliorer le système de justice et le système correctionnel du Canada au profit des victimes.

Le forum a connu un succès retentissant. Selon plus de 85 p. 100 des personnes interrogées après l'événement, les réunions d'experts et les groupes de discussion du forum étaient efficaces, et plus de 90 p. 100 étaient d'avis qu'elles avaient pu contribuer de manière utile.

Plus de 90 p. 100 des personnes interrogées étaient d'accord avec les énoncés suivants : « Le contenu était bien diversifié »; « Nous avons discuté de plusieurs questions prioritaires pour les victimes d'actes criminels »; et « J'ai une meilleure compréhension des questions concernant les victimes d'actes criminels au Canada et de mon rôle à cet égard ». Une proportion aussi élevée des personnes interrogées étaient d'accord avec les énoncés suivants : « Les sujets discutés contribueront à la mobilisation pour ce qui est des questions concernant les victimes d'actes criminels au Canada » et « Le forum m'a donné l'occasion de participer, d'échanger et d'effectuer du réseautage ».

Le BOFVAC a publié un rapport sur le forum qui comprend des recommandations couvrant huit thèmes principaux :

- Critères pour définir les victimes d'actes criminels
- Accès équitable à des services de soutien concrets
- Information utile
- Sensibilisation au réseau des services aux victimes et collaboration au sein du réseau
- Possibilité pour les victimes de se faire entendre
- Prévention et sécurité
- Traitement équitable en vertu de la loi
- Équité dans toutes les régions du pays

Le forum a aussi fourni l'occasion d'enregistrer une série de vidéos présentant des témoignages de victimes et d'intervenants. Ces vidéos servent de tribune convaincante pour la diffusion directe des points de vue des victimes. Les vidéos ont été affichées sur le site Web et la chaîne YouTube du BOFVAC, où elles continuent à être visionnées et à accroître la sensibilisation aux besoins particuliers des victimes d'actes criminels.

CADRE NATIONAL POUR LA PARTICIPATION ET LE DIALOGUE

Le BOFVAC a continué d'avancer dans la mise en œuvre du Cadre national pour la participation et le dialogue, un mécanisme officiel de mobilisation permanente des victimes et des membres de leur famille à l'égard d'enjeux actuels et émergents. Environ 80 participants du forum *Faire avancer le débat* se sont inscrits au Cadre. Celui-ci nous aide à atteindre l'objectif plus global de bien faire comprendre et respecter les besoins des victimes et de faire en sorte qu'ils soient pris en compte comme il se doit. Il s'agit d'un mécanisme pratique et évolutif qui nous aide à remplir notre mandat et à mieux faire entendre la voix des victimes dans l'élaboration des politiques et processus qui les concernent.

AUTRES ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION ET DE MOBILISATION

Au cours de l'exercice 2013-2014, le BOFVAC a mené diverses activités de sensibilisation, y compris des consultations auprès des victimes d'actes criminels, des défenseurs des droits des victimes et des représentants d'organismes de services aux victimes, d'organismes publics, du milieu universitaire et d'organismes internationaux. L'ombudsman a rencontré des représentants de dizaines d'organismes pour se renseigner sur leurs programmes et leurs relations avec les victimes d'actes criminels. Ce travail de sensibilisation a permis au Bureau d'élargir et de renforcer son réseau de partenaires dans toutes les régions du pays et autour du monde. Les efforts de sensibilisation du Bureau visent aussi d'autres objectifs, notamment mieux faire connaître au public les questions concernant les victimes et favoriser l'échange de pratiques exemplaires parmi les victimes, les organismes et les intervenants.

DIAGRAMME 6

Principales activités de sensibilisation menées en 2013-2014

Date	Événement	Lieu
9-10 avril	Forum national sur l'éradication de la violence et la sécurité communautaire	Edmonton (Alb.)
18-19 avril	*Faire avancer le débat (forum organisé par le BOFVAC)*	Ottawa (Ont.)
23 avril	Consultation sur la Charte des droits des victimes	Ottawa (Ont.)
24 avril	Conférence sur les victimes d'homicide	Edmonton (Alb.)
2 mai	Alberta Police-Based Victim Services Association	Calgary (Alb.)
8 mai	W.A.V.E. Empowering Youth Day	Mississauga (Ont.)
13 mai	Mission parlementaire française	Ottawa (Ont.)
4-6 juin	Meeting the Needs of Victims of Terrorism: The Way Forward	Los Angeles (Calif.)
19 juin	Services aux victimes de la région de York	Toronto (Ont.)
6 août	Rencontre avec des commissaires de la Commission interaméricaine des droits de l'homme	Ottawa (Ont.)
9 septembre	Rencontre avec des membres du Comité des Nations Unies pour l'élimination de la discrimination à l'égard des femmes	Ottawa (Ont.)
14 septembre	National Organization for Victim Assistance	Columbus (Ohio)
25 octobre	Saskatoon Aboriginal Women's Group	Saskatoon (Sask.)
26 octobre	Conférence sur les services aux victimes de la région de l'Alberta	Banff (Alb.)
31 octobre	Forum des victimes	Sudbury (Ont.)
5 novembre	Comité de justice national	Ottawa (Ont.)
9 novembre	Sommet international de la jeunesse pour mettre fin à la cyberintimidation	Charlottetown (Î.-P.-É.)
14-16 novembre	Conférence Together Let's Stop Trafficking	Ottawa (Ont.)
17-18 janvier	Réinventer la justice pénale : 6e symposium national	Ottawa (Ont.)
23 janvier	Université Mount Royal, série de conférences : Charte des droits des victimes	Calgary (Alb.)
17 mars	Symposium national sur les victimes du réseau national de la justice	Toronto (Ont.)

FONCTIONNEMENT

GESTION DES DOSSIERS

Le BOFVAC s'efforce toujours d'améliorer ses politiques et ses procédures opérationnelles afin de desservir les victimes et de promouvoir le changement de la manière la plus efficace. Depuis 2011, le BOFVAC utilise un système de suivi des données pour créer des dossiers qui reflètent fidèlement les renseignements concernant les victimes ayant communiqué avec nous. Nous étudions actuellement la possibilité de tenir compte du volume d'activité enregistré dans les dossiers des clients pour mesurer le temps consacré à chaque dossier. Le nombre de dossiers demeure certes un élément de mesure important. Cependant, afin d'évaluer l'efficacité et l'efficience de nos activités, il est essentiel de savoir combien de temps il faut pour bien répondre aux besoins des victimes d'actes criminels.

Afin de fournir des données plus exactes sur son fonctionnement, le BOFVAC examine aussi son utilisation d'autres mécanismes de suivi servant à recenser les activités menées auprès des victimes, des groupes de victimes et des intervenants (par exemple, le Cadre national pour la participation et le dialogue, les enquêtes, etc.).

ÉLABORATION DE PRATIQUES EXEMPLAIRES

Communauté des organisations des ombudsmans fédéraux

Pendant l'exercice, le BOFVAC a continué de participer à la Communauté des organisations des ombudsmans fédéraux sur GCpédia. Cette communauté de pratique facilite la mise en commun d'information, de ressources et d'expertise, et l'échange de pratiques exemplaires concernant la responsabilisation organisationnelle, le règlement des différends et les enquêtes.

Le BOFVAC a aussi pris part à plusieurs activités organisées par la Communauté, dont une formation en matière d'équité et une activité annuelle d'apprentissage au cours de laquelle les représentants de tous les bureaux d'ombudsman pouvaient discuter de leur travail. De plus, l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels a rédigé un article pour le blogue de la communauté.

Notre participation à cette communauté de pratique constitue un excellent exemple des moyens permettant d'établir une base solide pour les bureaux des ombudsmans fédéraux et d'aider le BOFVAC à réaliser des gains d'efficacité opérationnelle.

COMMUNICATIONS

Cadre de travail visant les médias sociaux

Le BOFVAC a mis la dernière main à son cadre de travail visant les médias sociaux et a amorcé sa mise en œuvre au cours de l'exercice 2013-2014. Nous prévoyons, par l'utilisation stratégique de plateformes de médias sociaux comme Twitter et YouTube, intensifier les communications avec les victimes d'actes criminels et les intervenants.

De plus, nous souhaitons augmenter le nombre de mentions dans les médias et de contacts avec ceux-ci. Afin d'atteindre ces objectifs, le BOFVAC affiche régulièrement dans les médias sociaux du nouveau contenu (textes, vidéos, images) lié aux initiatives actuelles et futures du Bureau. Le contenu du BOFVAC est aussi partagé sur des sites de réseautage comme Twitter. Pour nous assurer que le cadre aide le BOFVAC à atteindre ses objectifs, nous contrôlons régulièrement le contenu affiché. Par ailleurs, nous examinons le contenu et y apportons des modifications tous les trois à six mois.

TWITTER : @OFOVC_BOFVAC

Le BOFVAC a commencé à utiliser quotidiennement son compte Twitter en novembre 2013. Son compte comptait 99 abonnés à la fin de mars 2014. Parmi les mentions et les gazouillis émis et partagés des plus nombreux reçus par le BOFVAC sur Twitter, trois thèmes principaux sont ressortis : 1) l'accès à l'information sur la manière d'aider les victimes d'actes criminels; 2) les renseignements concernant des événements d'envergure comme le symposium de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels, et l'inscription à ces événements; et 3) les réponses de l'ombudsman aux nouvelles mesures législatives.

VIDÉOS SUR YOUTUBE

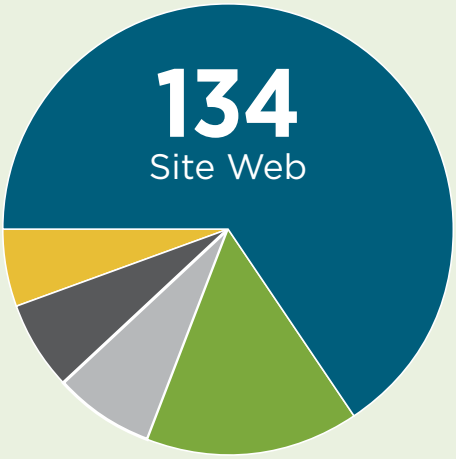
La réalisation la plus importante de l'année en ce qui a trait aux médias sociaux a été la production d'une série de huit vidéos et leur mise en ligne sur la chaîne YouTube du BOFVAC. Enregistrées à l'occasion du forum *Faire avancer le débat*, ces vidéos présentent les témoignages de victimes d'actes criminels et d'intervenants à propos de sujets tels que l'accès en temps utile aux renseignements pertinents, la prévention et la sécurité. Les vidéos ont été bien accueillies et ont été visionnées des centaines de fois.

SITE WEB : VICTIMESDABORD.GC.CA

Le BOFVAC a continué à améliorer son site Web au cours de l'année, par exemple en ajoutant du contenu ainsi que des liens vers ses comptes Twitter et YouTube. Comme le montre le diagramme 7, le site Web continue d'être la principale source de renvoi vers le BOFVAC.

DIAGRAMME 7

Cinq principales sources de renvoi vers le BOFVAC du 1er avril 2013 au 31 mars 2014



- Députés fédéraux : 11 (5 %)
- Brochure : 13 (6 %)
- Bouche à oreille : 15 (7 %)
- Services fédéraux aux victimes : 31 (15 %)
- Site Web : 134 (66 %)

Le site Web du BOFVAC a reçu plus de 32 000 visites pendant l'exercice 2013-2014. Les pages Web les plus populaires étaient celles offrant des renseignements sur les services aux victimes et les droits des victimes ainsi que celles concernant la proposition de l'ombudsman au gouvernement pour l'élaboration de la Charte des droits des victimes.

Pour augmenter la visibilité du site Web, le BOFVAC a réalisé une campagne de recherche par mot clé sur Google. Lors de cette campagne, on présentait une annonce pour le site Web du BOFVAC aux utilisateurs d'Internet qui effectuaient des recherches sur Google au moyen de termes tels que « victimes d'actes criminels » ou « renseignements sur un délinquant ». La campagne a suscité 6 000 visites supplémentaires du site Web pendant l'année.

Le BOFVAC a également mené une étude sur la convivialité et l'accessibilité de son site Web. L'étude a permis d'obtenir des résultats complets, et nous avons déjà commencé à mettre en œuvre certains des changements proposés. Nous corrigerons les lacunes relevées dans le contenu ainsi que les problèmes généraux de fonctionnalité au cours du prochain exercice.

En 2013, nous avons installé une version mise à jour du logiciel d'analyse du site Web. Cette nouvelle version nous fournit des données plus précises sur les visites du site Web en filtrant les résultats faussement positifs générés par des technologies numériques informatisées, telles que les agents numériques et les robots d'indexation. En raison de cette mise à jour, les chiffres relatifs aux visites du site Web ne peuvent pas être comparés avec ceux des exercices précédents.

RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Afin de mieux faire connaître son rôle et ses services, le BOFVAC a continué de collaborer avec les médias d'information. À cette fin, il a publié des communiqués de presse sur des questions d'actualité, et l'ombudsman a donné des entrevues. Le BOFVAC effectue un suivi des grands médias d'information et recense chaque mention de l'ombudsman et du Bureau. Au cours de l'exercice 2013-2014, l'ombudsman et le Bureau ont été mentionnés dans environ 78 reportages. La majorité des mentions concernaient des questions comme les mesures législatives du gouvernement visant les victimes d'actes criminels, la Charte des droits des victimes, la suramende compensatoire ayant été adoptée récemment et les recommandations du BOFVAC sur les droits des victimes.

POINTS SAILLANTS FINANCIERS

Le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels fonctionne de manière autonome du ministère de la Justice. Cependant, pour assurer l'efficience et la rentabilité du Bureau, le BOFVAC partage avec le ministère de la Justice certains services administratifs, tels que l'approvisionnement et la gestion des ressources humaines, le cas échéant. Le BOFVAC continue à respecter les limites de son budget. Dans l'ensemble, le Bureau a enregistré une légère hausse (4 p. 100) de ses dépenses par rapport à l'exercice précédent, qui est principalement attribuable à des activités supplémentaires d'information et de communication liées aux consultations sur l'élaboration de la Charte des droits des victimes.

DIAGRAMME 8

Sommaire des dépenses réelles de l'exercice 2013-2014*

	Dépenses réelles
Traitements et salaires	928 447 $
Information et communications	90 383 $
Formation et cotisations professionnelles	14 468 $
Services professionnels et spéciaux	101 142 $
Locations	25 234 $
Réparations et entretien	394 $
Services publics, matériel et fournitures	5 462 $
Acquisition de machines et de matériel	720 $
Déplacements et réinstallation	60 773 $
Autres frais	704 $
Total des dépenses du Bureau de l'ombudsman	**1 227 727 $**
Frais de fonctionnement (contrôlés par l'administration centrale)	90 217 $
Total	**1 317 944 $**

*Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a contribué aux coûts d'occupation et d'entretien des locaux du BOFVAC.