



**Mécanisme du ministère de la Justice sur les plaintes liées à la**  
*Charte canadienne des droits des victimes*

**Rapport annuel de 2016-2017**

Présenté par le Centre de la politique concernant les victimes au ministère de la  
Justice Canada



## TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION .....	3
2. POLITIQUE DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE SUR LES PLAINTES LIÉES À LA <i>CHARTÉ CANADIENNE DES DROITS DES VICTIMES</i> .....	3
3. RAPPORT SUR LES PLAINTES LIÉES À LA <i>CHARTÉ CANADIENNE DES DROITS DES VICTIMES</i> PRÉSENTÉES AU MINISTÈRE DE LA JUSTICE.....	4
3.1 Nombre de plaintes et de demandes de renseignements présentées au Ministère.....	4
3.2 Façon dont les plaintes et les demandes de renseignements ont été traitées .....	4
3.3 Durée moyenne de traitement des plaintes et des demandes de renseignements .....	5
4. CONCLUSION .....	5

## **1. Introduction**

La *Charte canadienne des droits des victimes* (CCDV) est entrée en vigueur le 23 juillet 2015. La CCDV confère des droits statutaires à l'échelle fédérale aux victimes d'actes criminels, à savoir le droit à l'information, le droit à la protection, le droit de participation et le droit au dédommagement. Elle exige également que les ministères et organismes fédéraux établissent un processus de traitement des plaintes en cas de violation alléguée de ces droits.

En juillet 2015, le mécanisme ministériel sur les plaintes liées à la CCDV a été établi, et la politique connexe a été approuvée par le sous-ministre (SM) de la Justice du Canada. Cette politique a été mise à jour en septembre 2016 (voir la Section 2). Elle prévoit qu'un rapport doit être présenté au SM dans les six mois suivant la fin de l'exercice (c.-à-d., au plus tard à la fin septembre chaque année). Le rapport doit comprendre les renseignements suivants :

- le nombre de plaintes présentées au Ministère;
- la façon dont ces plaintes ont été traitées;
- la durée moyenne de traitement des plaintes.

La politique sur les plaintes prévoit également que le rapport doit être divulgué de façon proactive sur le site Web du ministère de la Justice du Canada.

Il s'agit du deuxième rapport annuel sur le mécanisme de traitement des plaintes liées à la CCDV du ministère de la Justice. Il fournit les renseignements prescrits au sujet des plaintes liées à la CCDV reçues entre le 23 juillet 2016 et le 23 juillet 2017. En plus de fournir des renseignements sur les plaintes, ce rapport contient également de l'information sur la résolution des demandes de renseignements.

Aux fins de ce rapport, une « plainte » s'entend de toute demande accompagnée du formulaire officiel requis par le Ministère en vue du dépôt d'une plainte liée à la CCDV (le Formulaire de plainte liée à la CCDV du ministère de la Justice). Une « demande de renseignements » s'entend de toute correspondance envoyée au personnel du mécanisme de traitement des plaintes liées à la CCDV du Ministère qui ne comprend pas un formulaire de plainte officiel.

## **2. Politique du ministère de la Justice sur les plaintes liées à la CCDV**

La politique du ministère de la Justice sur les plaintes liées à la CCDV prévoit que le sous-ministre adjoint principal (SMAP) agit comme premier palier d'intervention à la suite de l'examen interne de la plainte effectué par le directeur général (DG) concerné. Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse obtenue au premier palier d'intervention, il peut demander que sa plainte soit examinée par le SM (deuxième palier). La politique sur les plaintes prévoit également qu'une victime qui a épuisé tous les recours prévus par le mécanisme de traitement interne des plaintes et qui n'est pas satisfaite de la réponse du SM, obtiendra du Ministère de l'information sur l'option de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes pour exprimer ses préoccupations.

Les victimes fournissent les renseignements requis pour le dépôt d'une plainte au moyen du formulaire du ministère de la Justice sur les plaintes liées à la CCDV, lequel se trouve sur la page Web du Ministère *Comment déposer une plainte auprès du ministère de la Justice du Canada*. La page Web et le formulaire de plainte précisent tous deux que le ministère de la Justice est responsable des types ci-dessous de plaintes relatives à la CCDV :

- les plaintes concernant des renseignements généraux que le plaignant a demandés sur le système de justice pénale, qui se rapportent au droit à l'information;
- les plaintes concernant l'accès des victimes au Fonds de la Commission des libérations conditionnelles pour assister à des audiences de la Commission, qui se rapportent au droit de participation.

Si la plainte ne se rapporte pas à l'une des catégories ci-dessus, elle ne relève peut-être pas de la politique ministérielle sur les plaintes liées à la CCDV.

### **3. Rapport sur les plaintes liées à la CCDV présentées au ministère de la Justice**

#### **3.1 Nombre de plaintes et de demandes de renseignements présentées au Ministère**

Au cours de l'exercice 2016-2017, le ministère de la Justice a reçu six (6) plaintes liées à la CCDV au moyen de formulaires de plaintes et quatre-vingt-huit (88) demandes de renseignements qui n'étaient pas liées à la politique ministérielle sur les plaintes.

#### **3.2 Façon dont les plaintes et les demandes de renseignements ont été traitées**

Aucune des plaintes reçues en 2016-2017 n'était visée par la politique ministérielle sur les plaintes, puisqu'elles ne satisfaisaient pas aux critères de la CCDV relatifs aux questions faisant l'objet du mandat du ministère. Par conséquent, aucune des plaintes ne nécessitait un examen approfondi et elles n'ont pas été acheminées à un palier supérieur du mécanisme de plaintes officiel (c.-à-d., examen initial du DG, examen et réponse du SMAP, examen et réponse du SM). Néanmoins, le Centre de la politique concernant les victimes (CPV) a envoyé une réponse à tous les plaignants afin d'expliquer pourquoi leurs plaintes n'avaient pas été acceptées. Pareillement, le CPV a également répondu à toutes les demandes de renseignements reçues ou s'est chargé de les acheminer à la section appropriée du Ministère afin que celle-ci fournisse une réponse, sauf dans les circonstances où la plainte ne répondait pas aux critères établis pour l'envoi d'une réponse (p. ex., plainte aux motifs frivoles, vexatoires ou abusifs).

En outre, toutes les personnes ayant envoyé (par courriel) des plaintes et des demandes de renseignements ont reçu un accusé de réception automatisé et ont été informées du fait que, si leur plainte ou demande de renseignements nécessitait la prise de mesures additionnelles, une réponse serait fournie dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de leur plainte ou demande de renseignements. Une fois les plaintes et demandes de renseignements résolues, certains renseignements à leur sujet ont été saisis dans une base de données Excel afin de recueillir les données requises aux fins d'évaluation et d'établissement de rapports.

### ***Plaintes et demandes de renseignements des victimes***

Bon nombre des plaintes et des demandes de renseignements reçues de victimes portaient sur des questions liées à l'administration provinciale de la justice. Dans ces cas, le CPV leur fournissait les coordonnées du bureau du procureur général provincial approprié. Les victimes ont également été informées de l'option de communiquer avec leur service de police local, les services d'aide aux victimes ou le bureau de leur procureur de la Couronne, et du fait que de telles entités peuvent leur fournir des renseignements ou de l'aide. Dans tous les cas, le CPV fournissait aux victimes un hyperlien vers le répertoire des services aux victimes du PCV pour les aider à repérer les services d'aide offerts dans leur région.

### ***Autres demandes de renseignements***

Les autres demandes de renseignements ont été acheminées aux sections appropriées du Ministère pour examen et réponse. Voici des exemples de telles demandes de renseignements :

- les demandes qui ne sont pas liées aux victimes ont été acheminées à la Ligne téléphonique des demandes de renseignements généraux du Ministère;
- les demandes axées principalement sur des questions touchant la justice familiale, telles que les questions de garde d'enfant, ont été acheminées à la Section de la famille, des enfants et des adolescents du Ministère;
- les demandes adressées au ministre de la Justice du Canada ont été acheminées à l'Unité de la correspondance ministérielle du Ministère.

### **3.3 Durée moyenne de traitement des plaintes et des demandes de renseignements**

En moyenne, il a fallu deux (2) jours ouvrables pour évaluer une plainte ou une demande de renseignements et envoyer une première réponse au plaignant. Ces délais respectent tout à fait les délais fixés dans la politique sur les plaintes (c.-à-d., trois jours). Le CPV s'est donné comme objectif de fournir une réponse complète et détaillée dans les trois (3) jours ouvrables suivants la réception de chacune des plaintes et demandes de renseignements. Toutefois, les rares fois où le CPV avait besoin de plus de temps pour fournir une réponse complète, le plaignant a reçu un avis (dans les trois jours ouvrables) du fait que leurs renseignements étaient en cours d'examen et qu'une réponse approfondie leur serait envoyée dès que possible.

## **4. Conclusion**

Le ministère de la Justice a satisfait à son obligation, conformément à la CCDV de gérer le mécanisme de traitement des plaintes au cours de l'exercice 2016-2017. Les plaintes reçues au cours de cette deuxième année ont été traitées dans les délais prévus et conformément aux protocoles établies dans la politique ministérielle sur les plaintes liées à la CCDV.