

# SERVICE CORRECTIONNEL CANADA

TRANSFORMONS DES VIES. PROTÉGEONS LES CANADIENS.



## Plaintes des victimes : Rapport annuel 2022-2023

---

Plaintes des victimes : Rapport annuel 2022-2023

NUMÉRO DE CATALOGUE NO: PS84-21F-PDF  
ISSN: 2563-4534

Octobre 2023

## Résumé

La *Charte canadienne des droits des victimes*<sup>1</sup> (CCDV) a enchâssé les droits des victimes à l'information, à la protection, à la participation et au dédommagement pour faire en sorte que ces droits soient pris en compte dans l'ensemble du système de justice pénale. Elle exige également que tous les ministères fédéraux qui jouent un rôle dans le système de justice pénale disposent d'un mécanisme d'examen des plaintes dont peuvent se prévaloir les victimes qui sont d'avis qu'il y a eu violation ou négation de leurs droits.

Le Service correctionnel du Canada (SCC) s'engage à offrir un processus d'examen des plaintes équitable et rapide. Le présent rapport porte sur la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023, soit le huitième exercice financier visé par un rapport depuis l'entrée en vigueur de la CCDV le 23 juillet 2015.

Durant l'exercice 2022-2023, le SCC a offert des services à environ 8 747 victimes inscrites et a répondu à quinze plaintes officielles, trois desquelles étaient des plaintes non recevables. Sur les douze plaintes officielles admissibles reçues par le SCC au cours de cette période, trois concernaient des situations selon lesquelles le SCC n'a pas pleinement respecté les droits des victimes garantis par la CCDV.

Outre le processus d'examen des plaintes officielles, le personnel du SCC, et plus particulièrement celui des bureaux régionaux des services aux victimes, répond quotidiennement aux questions, aux préoccupations et aux plaintes non officielles des victimes. En 2022-2023, les agents des services aux victimes du SCC ont participé à des dizaines de milliers de communications avec des victimes inscrites, effectuant plus de 30 000 notifications aux victimes.

Le SCC s'efforce de répondre aux préoccupations des victimes et continue à chercher des améliorations afin de s'assurer que leurs droits sont respectés et qu'elles ont une voix efficace dans le système correctionnel fédéral.

## Contexte

La *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC) régit les activités du SCC. Le SCC est chargé de l'administration des peines des délinquants adultes purgeant une peine de deux ans ou plus imposée par les tribunaux. Les principes de la LSCMLC tiennent compte de la place des victimes dans le mandat général du SCC, et l'article 26 précise quels renseignements les victimes peuvent demander ainsi que les paramètres à l'intérieur desquels le SCC doit leur communiquer cette information.

---

<sup>1</sup> Vous pouvez trouver à l'annexe A une liste des articles de la CCDV qui précisent les droits conférés aux victimes au Canada.

La CCDV et la LSCMLC définissent une victime comme un particulier qui a subi des dommages matériels, corporels ou moraux ou des pertes économiques par suite de la perpétration d'une infraction. Les deux textes de loi reconnaissent que les victimes d'actes criminels et leur famille méritent d'être traitées avec courtoisie, compassion et respect, ce qui comprend le respect de leur dignité.

En juillet 2015, la politique du SCC relative aux plaintes des victimes (voir la [Directive du commissaire \(DC\) 786, \*Plaintes des victimes\*](#)) a été approuvée par le Comité de direction du SCC. De plus, le SCC a promulgué en avril 2016 les [Lignes directrices 786-1, \*Processus d'examen des plaintes des victimes\*](#), qui précisent le processus d'examen des plaintes des victimes du SCC. La DC 786 et les lignes directrices connexes ont pour objectif d'établir un processus d'examen des plaintes juste et expéditif dont peuvent se prévaloir les victimes qui estiment qu'il y a eu violation ou négation par le SCC de leurs droits conférés par la CCDV.

## Processus

La DC 786 précise que pour se prévaloir du mécanisme d'examen des plaintes, une victime doit communiquer ses préoccupations au SCC par écrit. Pour ce faire, la victime peut utiliser le [Formulaire de plainte de victime \(SCC/SCC 1524\)](#) ou envoyer une lettre, un courriel ou une télécopie et doit expliquer comment le SCC a violé ou nié au moins un des droits conférés par la CCDV. Chacune des plaintes fait l'objet d'un suivi durant le processus de résolution.

Pour être *admissible* à déposer une plainte, le plaignant doit répondre à plusieurs critères :

- a) il répond à la définition d'une victime établie dans la CCDV;
- b) il est présent au Canada ou est un citoyen canadien ou un résident permanent au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*;
- c) le délinquant était sous la responsabilité du SCC au moment de la plainte ou de l'événement visé par la plainte;
- d) la question qui fait l'objet de la plainte relève de la compétence du SCC.

Pour être *recevable*, une plainte doit porter sur au moins un des quatre droits prévus par la CCDV :

- i. Droit à l'information
- ii. Droit à la protection
- iii. Droit de participation
- iv. Droit au dédommagement

Lorsqu'une plainte *n'est pas recevable* (c.-à-d. qu'elle ne se rapporte pas à au moins un des quatre droits énumérés ci-dessus), le SCC prépare une lettre pour approbation et signature d'un cadre supérieur du Secteur des communications et de l'engagement, précisant pourquoi la

plainte n'est pas recevable et envoie la réponse signée au plaignant dans le délai prescrit indiqué dans la politique.

Une plainte *admissible en partie* est une plainte qui contient un certain nombre de questions qui ne relèvent pas toutes de la compétence du SCC, ou qui ne se rapportent à l'un des quatre droits prévus par la CCDV. Dans ces cas-là, le SCC répond aux questions qui respectent les critères d'admissibilité conformément aux processus de traitement des plaintes admissibles. Lorsque le SCC détermine qu'une ou plusieurs préoccupations ne relèvent pas de sa compétence, il obtient le consentement de la victime pour communiquer la plainte et la transmet à l'organisme compétent qui répond directement à la victime sur les questions relevant de sa compétence. Le SCC informe la victime lorsque sa plainte a été acheminée.

Quand les plaintes qui répondent aux critères d'admissibilité et de recevabilité sont examinées par le SCC, tous les renseignements pertinents sont fournis par l'établissement ou l'unité opérationnelle dans la collectivité, le bureau régional des services aux victimes et la région ayant la responsabilité de traiter l'objet de la plainte. Une analyse est ensuite effectuée pour déterminer si les lois et les politiques pertinentes ont été suivies et si les droits de la victime garantis par la CCDV ont été violés ou niés (autrement dit, qu'ils n'ont pas été respectés). Les responsables des politiques à l'administration centrale sont également consultés, au besoin. Une réponse écrite, approuvée par le Sous-commissaire principal du SCC, présente les résultats de l'examen, les mesures correctives ou les recommandations, le cas échéant, et les coordonnées pour joindre le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC).

Les plaintes admissibles sont évaluées comme *non fondées*, *fondées* ou *fondées en partie*. Conformément à la DC 786, une plainte est *non fondée* lorsqu'il est établi que la décision ou la mesure prise par le SCC était conforme à la CCDV et aux dispositions législatives ou aux politiques régissant les responsabilités du SCC à l'égard des victimes. Une plainte est *fondée* lorsqu'il est déterminé que la décision ou la mesure prise par le SCC n'était pas conforme à la CCDV ou aux dispositions législatives ou aux politiques régissant les responsabilités du SCC à l'égard des victimes. Une plainte est *fondée en partie* lorsque celle-ci porte sur plusieurs questions, mais que seulement certaines d'entre elles sont fondées.

Les lettres de réponse aux victimes dont les plaintes sont fondées ou fondées en partie comprennent des excuses et exposent les conclusions du SCC ainsi que les mesures correctives prises. Conformément aux dispositions du paragraphe 25(3) de la CCDV, les Services aux victimes ont le pouvoir de recommander la prise de mesures correctives et ont l'obligation d'informer les victimes du résultat de l'examen et, le cas échéant, des recommandations qui en découlent. Depuis 2020-2021, le Sous-commissaire principal charge officiellement le bureau de première responsabilité du SCC de donner suite aux recommandations dans un délai précis, et les Services aux victimes surveillent l'application de toutes les recommandations et consignent l'information en conséquence. Les Services aux

victimes informent également les victimes par écrit lorsque les mesures prises pour donner suite aux recommandations sont terminées.

Selon la politique actuelle, le processus en vigueur oblige le SCC à répondre aux plaintes des victimes dans un délai de 25 jours ouvrables. Dans tous les cas où ce délai n'est pas respecté, une lettre est envoyée aux victimes pour les informer du retard.

## Statistiques

**Tableau 1 : Aperçu des plaintes reçues par le SCC du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023**

Exercice 2022-2023 (trimestre)	Nombre total de plaintes reçues	Inadmissibles	Admissibles	Admissibles en partie	Conclusions pour les plaintes admissibles	Traitement dans les délais prescrits (25 jours ouvrables à compter de la date de réception)
T1 (avril-juin)	4	1	3	0	1 fondée en partie 1 non fondée 1 retirée	2 en retard
T2 (juillet-septembre)	2	0	2	0	2 fondées	2 en retard
T3 (octobre-décembre)	4	0	4	0	3 non fondées 1 retirée	3 en retard
T4 (janvier-mars)	5	2	3	0	3 non fondées	3 en retard
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>2 fondées</b> <b>1 fondée en partie</b> <b>7 non fondées</b> <b>2 retirées</b>	<b>10 en retard*</b>

\* En 2022-2023, le SCC a reçu douze plaintes admissibles, dont neuf auxquelles il a répondu au cours de l'année. Il a répondu à trois plaintes admissibles en 2023-2024.

Comme l'indique le tableau 1 ci-dessus, en 2022-2023, le SCC a dépassé le délai prescrit par la DC 786, soit 25 jours ouvrables, pour répondre à dix des douze plaintes admissibles (Remarque: les deux autres plaintes ont été retirées par les plaignants, et le SCC en avait accusé réception dans les délais requis). Tout comme pour l'exercice précédent, ces retards sont attribuables à des consultations approfondies avec les établissements ou les unités opérationnelles dans la collectivité et les régions visés ainsi qu'avec les responsables des politiques à l'administration centrale. Ces consultations approfondies permettent aux Services aux victimes de recueillir toutes les informations nécessaires pour effectuer une analyse complète des questions, mieux comprendre les circonstances de la plainte et confirmer les conclusions de l'examen avec les responsables des politiques en cause. Le SCC estime que

cette collaboration accrue permettra d'accentuer la visibilité des préoccupations des victimes au sein de l'organisation tout en maintenant un haut niveau d'imputabilité concernant les obligations du SCC à l'égard des victimes.

En raison des délais plus long de réponse aux plaintes au cours des derniers exercices, la prolongation dudit délais est envisagée dans le cadre de l'exercice de révision de la DC 786 afin de tenir compte du temps nécessaire pour mener à bien les consultations propres à chaque cas avec les établissements ou les unités opérationnelles dans la collectivité, les régions et les responsables des politiques à l'administration centrale. La prolongation des délais permettra également aux victimes d'avoir une idée plus précise du temps à prévoir pour l'examen et le règlement de leur plainte.

**Tableau 2 : Aperçu quinquennal des plaintes annuelles reçues par le SCC**

Exercice	Nombre de plaintes soumises	Inadmissibles	Admissibles	Admissibles en partie	Retirées	Fondées	Non fondées	Fondées en partie	Violation ou négation des droits garantis par la CCDV
2018-2019	18	5	13	0	0	0	12	1	1
2019-2020	15	6	8	1	0	0	7	2	2
2020-2021	10	1	9	0	0	2	6	1	5
2021-2022	12	1	11	0	0	2	7	2	4
<b>2022-2023</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>16</b>	<b>53</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>39</b>	<b>7</b>	<b>15</b>

## Résumé des conclusions

Cette section du rapport donne un aperçu détaillé des conclusions des quinze plaintes officielles reçues par le SCC en 2022-2023. En bref :

- Le nombre de plaintes non recevables a augmenté, passant d'une à trois.
- Le nombre de plaintes admissibles ou admissibles en partie a légèrement augmenté de onze à douze.
- Le nombre de plaintes retirées est passé de zéro à deux.

- Le nombre de plaintes jugées fondées ou fondées en partie a légèrement diminué, passant de quatre à trois.
- Sur les douze plaintes admissibles, trois ont abouti à la prise de mesures correctives à l'échelle locale (établissement/unité opérationnelle dans la collectivité), dont une qui a aussi mené à un travail de suivi sur la modification du processus ou de la politique à l'échelle nationale (administration centrale).

Les questions soulevées par les victimes dans les douze plaintes admissibles peuvent être résumées comme suit :

- L'approbation des autorisations de voyage malgré les préoccupations liées à la proximité ou à la durée/fréquence des déplacements des délinquants.
- Le temps requis pour la communication de renseignements relatifs aux délinquants et l'exactitude de ces renseignements.
- La prise en compte des préoccupations des victimes dans le cadre des processus de gestion des cas et des décisions.

En résumé, le SCC a déterminé qu'il avait violé les droits des victimes à l'information, à la participation et à la protection dans deux plaintes fondées ainsi que les droits des victimes à l'information et à la participation dans une plainte fondée en partie. Les données relatives aux plaintes pour la période 2022-2023 demeurent comparables à celles des années précédentes (c.-à-d. douze plaintes officielles ont été reçues en 2021-2022, avec une légère augmentation de trois, pour un total de quinze en 2022-2023).

#### **Plaintes non recevables :**

Sur les quinze plaintes reçues par le SCC en 2022-2023, le SCC a déterminé que trois d'entre elles étaient non recevables car les préoccupations soulevées dans ces dernières ne décrivaient pas une atteinte aux droits de la victime par le SCC selon la CCDV. Les problèmes signalés par les victimes se rapportaient aux services aux victimes provinciaux, à la réévaluation de la cote de sécurité d'un délinquant ainsi qu'à un geste inapproprié posé par un membre du personnel du SCC pendant une audience de la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC).

Bien que le SCC ait jugé que les plaintes ne répondaient pas aux critères requis pour être examinées dans le cadre du processus officiel d'examen des plaintes des victimes du SCC, ce dernier a adopté une approche proactive dans les trois cas pour aider à résoudre les problèmes. Dans le cas de la plainte impliquant les services aux victimes provinciaux, le SCC a communiqué avec le bureau provincial des services aux victimes pour le mettre en contact avec le plaignant. En ce qui concerne la plainte liée à la réévaluation de la cote de sécurité, le SCC a fourni à la victime de plus amples renseignements sur la politique et a proposé de lui expliquer le processus de réévaluation de la cote de sécurité. Quant à la plainte relative à un geste



inapproprié posé par un membre du personnel du SCC, la situation et les préoccupations connexes ont été abordées avec la victime ainsi que le membre du personnel du SCC, et la victime a reçu des excuses verbales et écrites de la part du SCC.

### Plaintes admissibles :

Sur les douze plaintes admissibles reçues par le SCC en 2022-2023, deux ont été **retirées** par les victimes. Le SCC a parlé des préoccupations soulevées dans les plaintes avec les deux victimes, qui ont ensuite décidé de les retirer, car elles étaient satisfaites de l'information fournie.

Parmi les douze plaintes admissibles, trois comportaient des éléments non conformes. Le SCC a déterminé que deux des plaintes admissibles étaient fondées (les droits à l'information, à la participation et à la protection ont été violés dans les deux cas), et que l'une des plaintes admissibles était fondée en partie (les droits à l'information et à la participation ont été violés, mais le droit à la protection a été respecté). Dans les trois situations, le SCC a pris des mesures pour résoudre les problèmes cernés. Les plaintes fondées ou fondées en partie sont décrites ci-dessous.

- Dans la première plainte fondée, le bureau des services aux victimes n'a pas été avisé au début de la préparation de cas de la semi-liberté et du passage de la semi-liberté à la libération d'office aux termes de l'annexe C de la DC 784, *Engagement des victimes*. En conséquence, la victime n'a pas été avisée lorsque la préparation de cas en vue de ces décisions prélibératoires a débuté, ce qui constitue une violation de son droit à l'information. La victime n'a également pas eu l'occasion de soumettre une déclaration mise à jour concernant les conditions de la libération d'office pour prise en compte par le SCC et la CLCC, ce qui portait atteinte à son droit de participation. Finalement, les préoccupations émises par la victime au sujet de la proximité géographique n'ont pas été transmises à l'agent de libération conditionnelle du délinquant, et par conséquent, l'emplacement de la victime n'a pas été pris en considération avant d'approuver la modification de la destination du délinquant dans le cadre de sa libération d'office. Par conséquent, on a porté atteinte au droit à la protection de la victime. Plusieurs mesures correctives ont été prises pour corriger la situation de non-conformité, y compris des rappels écrits au personnel, des discussions sur les exigences de la politique pendant les réunions du personnel et entre les membres de la haute direction régionale des services correctionnels communautaires, ainsi que des présentations des Services aux victimes au personnel de gestion des cas. De plus, le délinquant a été transféré dans un autre lieu, étant donné les préoccupations de la victime en matière de proximité.
- Dans la deuxième plainte **fondée**, le bureau des services aux victimes a été avisé au début de la préparation de cas de la semi-liberté, mais n'a pas été mis au courant que la préparation de cas comportait aussi la libération conditionnelle totale, conformément à l'annexe C de la DC 784, *Engagement des victimes*. La victime n'a donc pas été

informée que la libération conditionnelle totale était une option comprise dans l'examen, ce qui portait atteinte à son droit à l'information. La victime n'a également pas eu l'occasion de soumettre une déclaration de la victime pour la libération conditionnelle totale, ce qui portait atteinte à son droit de participation. La victime n'a pas pu consentir à ce que son emplacement soit pris en compte dans le cadre de ce type de mise en liberté; ce facteur n'a donc pas été considéré dans la planification de la mise en liberté, violant du fait même son droit à la protection. Plusieurs mesures correctives ont été prises pour corriger la situation de non-conformité, notamment des rappels écrits au personnel et des discussions avec le personnel des Services aux victimes sur les demandes de restrictions géographiques de la victime. Le protocole actuel des Services aux victimes, *Divulgarion des dates d'examen et obtention des déclarations de la victime pour la préparation de cas et la prise de décision*, sera modifié pour préciser les obligations des Services aux victimes dans les situations où les victimes demandent des restrictions géographiques. De plus, le délinquant a été transféré dans un autre lieu, étant donné les préoccupations de la victime en matière de proximité.

- La plainte **fondée en partie** se rapportait à deux types de permissions de sortir avec escorte (PSAE) (raisons médicales et de compassion) approuvés dans le cas du délinquant. Les documents de gestion des cas associés à la PSAE pour raisons de compassion n'ont pas démontré que les préoccupations en matière de proximité exprimées par la victime dans une déclaration de la victime avaient été évaluées et intégrées dans la recommandation et la décision d'approuver la PSAE, comme le prescrit l'Outil, *Évaluation et intégration des renseignements sur la victime*. Par conséquent, le droit de participation de la victime a été violé. De plus, la victime croyait que la proximité du délinquant pendant sa PSAE enfreignait une ordonnance du tribunal prévue à l'article 161 du *Code criminel*; cependant, ce type d'ordonnance entre en vigueur seulement lorsque le délinquant est « remis en liberté », un critère qui ne comprend pas les PSAE; ainsi, le droit à la protection de la victime a été respecté. Le bureau des services aux victimes n'a pas été avisé dans les délais requis des décisions relatives aux PSAE pour raisons médicales ou des annulations des PSAE, conformément à l'annexe C de la DC 784, *Engagement des victimes*. De ce fait, la victime n'a pas été avisée des PSAE ou de leur annulation, ce qui contrevient à son droit à l'information. Plusieurs mesures correctives ont été prises pour corriger la situation de non-conformité, notamment des rappels écrits au personnel de gestion des cas sur les exigences de la politique et des présentations des Services aux victimes aux établissements de la région. En outre, on a révisé les délais qu'a l'établissement pour aviser le bureau des services aux victimes des PSAE pour raisons médicales, et les responsables des politiques se sont engagés à explorer un processus en établissement plus cohérent pour aviser les bureaux des services aux victimes des PSAE pour raisons médicales.

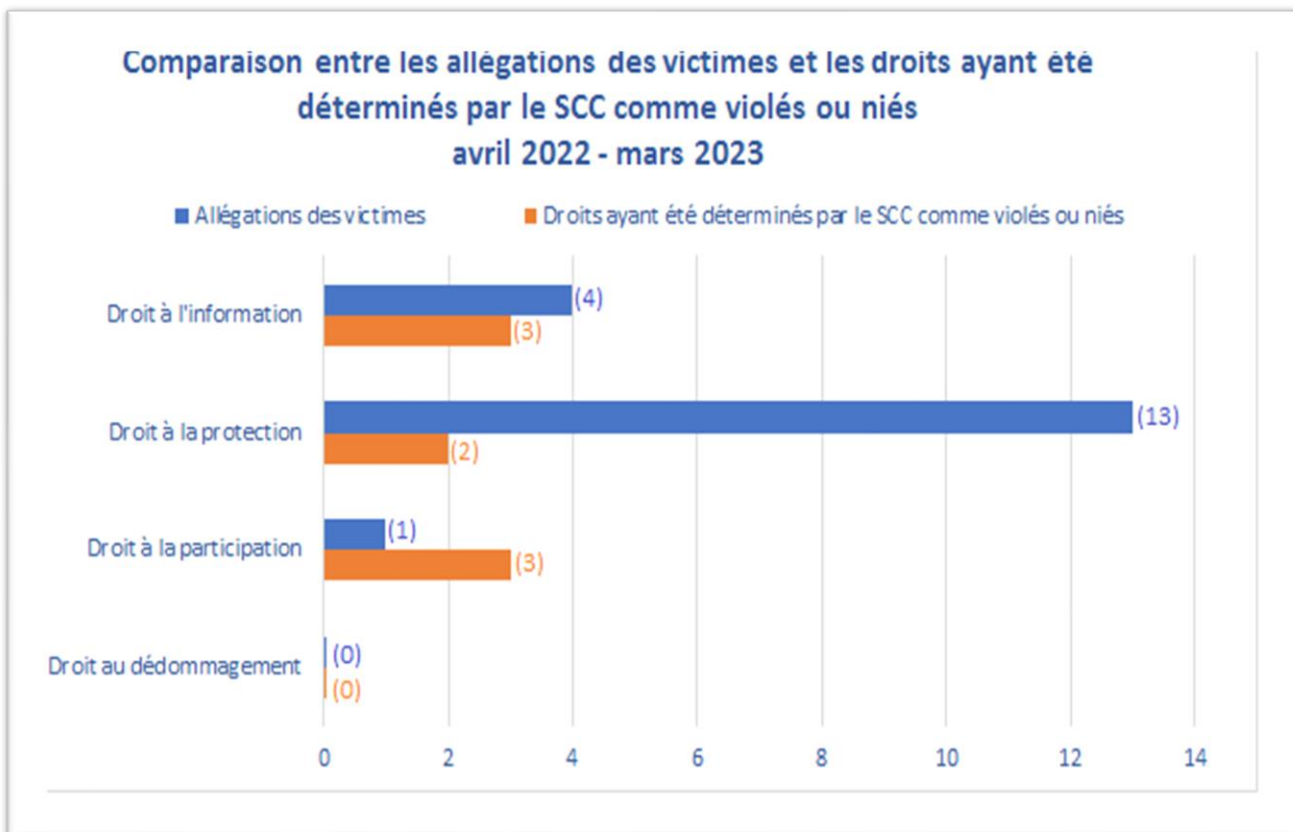
Le SCC a jugé qu'il avait respecté les lois et les politiques dans le cas des sept autres plaintes admissibles, et que les droits des victimes n'avaient pas été violés, donc, que les plaintes étaient **non fondées**. En bref, les problèmes soulevés par les victimes étaient liés aux points suivants :

- L'approbation des autorisations de voyage – les endroits où les délinquants étaient autorisés à se déplacer entraînaient des préoccupations de proximité, ou les victimes estimaient que la durée/fréquence des déplacements des délinquants était trop longue/élevée, ou qu'elle était contraire à ce qu'avait communiqué verbalement la CLCC à l'audience du délinquant.
- Le libellé d'une restriction géographique de la CLCC, qui permettait au délinquant de se déplacer dans le secteur avec une restriction.
- Le transfert de surveillance du délinquant vers un secteur dans lequel la victime avait déjà demandé une restriction géographique, qui n'a pas été imposée par la CLCC.

Dans les situations liées à des décisions de la CLCC ou à des conditions imposées par la CLCC, la CLCC a répondu à la victime.

## Défense des droits des victimes

Le graphique suivant compare les droits qui, selon les victimes, ont été violés ou niés par le SCC selon chacune de leurs plaintes reçues en 2022-2023 avec les droits que le SCC a déterminés comme ayant été violés. Certaines plaintes de victimes alléguaient que plus d'un droit avait été violé.



Comme le montre le graphique ci-dessus, quatre plaintes alléguaient que le SCC avait violé ou nié le **droit à l'information** des victimes. Le SCC juge avoir violé ce droit à trois occasions, comme il est décrit précédemment dans le présent rapport.

Treize plaintes alléguaient que le SCC avait violé ou nié le **droit à la protection** des victimes, alors que le SCC juge avoir violé ce droit à deux occasions, comme il est décrit précédemment dans le présent rapport.

Une plainte alléguait que le SCC avait violé ou nié le **droit de participation** des victimes, alors que le SCC juge avoir violé ce droit à trois occasions, comme il est décrit précédemment dans le présent rapport.

Aucune plainte n'a visé le **droit au dédommagement**.

## Défis et possibilités

Chaque plainte de victime offre au SCC une possibilité de se pencher sur ses politiques, directives, processus et procédures et de les réviser. Sur la base de notre examen et de notre analyse des plaintes reçues par le SCC en 2022-2023, nous avons relevé des défis associés au respect de trois des quatre droits des victimes. Plus précisément, le SCC a remarqué que le non-respect du droit à l'information d'une victime peut également avoir des répercussions sur son droit de participation et son droit à la protection et y porter atteinte (démontrant ainsi que le droit à l'information est un droit essentiel, comme l'ont souligné le BOFVAC en 2021 et le rapport du Comité permanent de la justice et des droits de la personne en 2022).

En 2022-2023, comme dans les années précédentes, le SCC a continué d'investir toujours plus de temps et d'efforts dans ses réponses aux plaintes officielles des victimes. Nous collaborons plus étroitement avec les unités opérationnelles et les bureaux régionaux des services aux victimes pour obtenir l'information nécessaire à l'analyse de chaque plainte, formuler des conclusions et émettre des recommandations au besoin. Nous sollicitons également la collaboration des responsables des politiques à l'administration centrale, principalement la Division des opérations de réinsertion sociale, pour examiner ou explorer les questions de politiques et de formation et définir des mesures correctives potentielles. Cette approche a donné de meilleures réponses aux victimes et a produit un examen national des préoccupations pour veiller à ce que les problèmes et les préoccupations connexes ne soient pas généralisés dans l'ensemble du Service.

Bien que le SCC déploie des efforts soutenus pour expliquer aux victimes le processus correctionnel et de mise en liberté sous condition, il arrive souvent que les victimes expriment leur objection concernant non seulement la décision prise par le SCC dans le cadre de la gestion du délinquant, mais également leur insatisfaction à l'égard de divers aspects de la législation en vigueur. Le SCC renvoie systématiquement les victimes insatisfaites aux mécanismes existants dans le cadre démocratique du Canada qui leur permettent d'exprimer leur opinion et d'obtenir les changements qu'elles jugent nécessaires, notamment le BOFVAC dont le rôle comprend de veiller à ce que les décideurs et les autres intervenants du système de justice pénale soient conscients des besoins et des préoccupations des victimes et de cerner les questions et les tendances importantes qui peuvent avoir une incidence négative sur les victimes. Le cas échéant, l'ombudsman peut également faire des recommandations au Parlement.

## Progrès sur les activités du programme

Le travail se poursuit quant aux modifications de la DC 786, *Plaintes des victimes*. Les

modifications comprendront des changements aux responsabilités et aux procédures, clarifieront le processus lié à l'*admissibilité du plaignant* à déposer une plainte et à la *recevabilité de la plainte*, prolongeront le délai de réponse aux plaintes pour permettre des consultations approfondies et réviseront les définitions utilisées dans le processus d'examen des plaintes pour aider à clarifier les conclusions.

Le SCC a simultanément travaillé à renforcer le cadre stratégique du Programme national des services aux victimes afin d'améliorer la prestation des services aux victimes et de soutenir la capacité du SCC à s'acquitter de son mandat conformément à la CCDV. La principale politique du Programme, la DC 784, *Engagement des victimes*, a été envoyée aux fins de consultation nationale au début de 2023. Les modifications comprennent une clarification des responsabilités et des procédures, des changements aux annexes existantes ainsi que la création de deux nouvelles annexes (les exigences liées à la notification des victimes pour le placement pénitentiaire et le transfèrement de détenus et la consultation des bureaux des services aux victimes pour connaître les dates d'examen prévues et les décisions relevant du SCC).

Le SCC a récemment mis à jour le [Formulaire de plainte de victime](#) pour répondre aux exigences en matière d'accessibilité. Le formulaire peut maintenant être rempli et soumis entièrement en ligne grâce à l'option de signature électronique ou d'écriture du nom en caractères d'imprimerie dans le bloc-signature. D'autres changements mineurs de contenu et de mise en page ont aussi été apportés au formulaire. Le SCC et la CLCC continuent d'envisager d'apporter des modifications au formulaire conjoint d'inscription des victimes pour inclure une section dans laquelle les victimes peuvent consentir à ce que leurs coordonnées soient transmises aux Services aux victimes provinciaux ou territoriaux si les délinquants se retrouvent sous leur responsabilité.

Le SCC, en collaboration avec la CLCC, a rencontré les treize Services aux victimes provinciaux et territoriaux en 2022-2023 pour parler de renforcer la continuité des services aux victimes d'une administration à l'autre. Une fiche d'information préexistante du SCC et de la CLCC a été mise à jour et accompagnera un nouveau formulaire de consentement éclairé que les provinces et les territoires concernés devront mettre en œuvre. Le formulaire sera utilisé pour transmettre les coordonnées des victimes au SCC et à la CLCC afin de faciliter l'inscription des victimes lorsqu'un délinquant est condamné à une peine de ressort fédéral. Le SCC continuera de rencontrer les services des poursuites afin d'explorer une pratique exemplaire émanant de la Colombie-Britannique à l'échelle nationale grâce à laquelle une lettre est automatiquement envoyée aux victimes de délinquants qui reçoivent une peine de ressort fédéral, les informant du besoin de s'inscrire auprès du SCC ou de la CLCC pour obtenir des renseignements sur le délinquant qui leur a causé du tort.

## Conclusion

Le SCC s'efforce de faire entendre la voix des victimes de façon efficace dans le système correctionnel fédéral. Les conclusions de ce rapport démontrent que l'organisation répond aux exigences des lois et des politiques et tient son engagement de faire respecter les droits des victimes. Toutes les plaintes mettent en évidence la nécessité d'une diligence constante dans la façon dont les renseignements relatifs aux victimes sont communiqués et utilisés et la nécessité de tenir compte des répercussions qu'entraîne la violation du droit à l'information sur le droit de participation et le droit à la protection. De plus, les questions soulevées dans les plaintes soulignent le besoin pour le SCC de veiller à ce que ses interactions avec les victimes soient pour ces dernières une source d'information pertinente au sujet du délinquant et à ce que ses pratiques de gestion démontrent une responsabilisation et une mobilisation efficace des victimes.

Nous aimerions profiter de cette occasion pour remercier tout le personnel du Programme national des services aux victimes, ainsi que le personnel de la gestion des cas et les autres responsables de l'organisation qui ont travaillé avec diligence et en collaboration pour mettre en œuvre la CCDV au cours des huit dernières années. Dans ce contexte, le SCC a été en mesure de répondre méthodiquement aux plaintes officielles et non officielles et d'interagir avec les victimes d'actes criminels avec respect et compassion.

## Annexe A

### ARTICLES DE LA CHARTE CANADIENNE DES DROITS DES VICTIMES DÉCRIVANT LES DROITS GARANTIS AUX VICTIMES

#### DROIT À L'INFORMATION

6. Toute victime a le droit, sur demande, d'obtenir des renseignements en ce qui concerne :
  - a. le système de justice pénale et le rôle que les victimes sont appelées à y jouer;
  - b. les services et les programmes auxquels elle a accès en tant que victime, notamment les programmes de justice réparatrice;
  - c. son droit de déposer une plainte pour la violation ou la négation d'un droit qui lui est conféré par la présente loi.
  
7. Toute victime a, sur demande, le droit d'obtenir des renseignements en ce qui concerne :
  - a. l'état d'avancement et l'issue de l'enquête relative à l'infraction;
  - b. les dates, heure et lieu où se déroulent les procédures relatives à l'infraction, leur état d'avancement et leur issue.
  
8. Toute victime a, sur demande, le droit d'obtenir des renseignements en ce qui concerne :
  - a. tout examen prévu par la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* concernant la mise en liberté sous condition du délinquant et concernant le moment et les conditions de celle-ci;
  - b. toute audience tenue pour déterminer la décision, au sens du paragraphe 672.1(1) du *Code criminel*, à rendre à l'égard d'un accusé déclaré inapte à subir son procès ou non responsable criminellement pour cause de troubles mentaux et la décision qui a été rendue.

#### DROIT À LA PROTECTION

9. Toute victime a droit à ce que sa sécurité soit prise en considération par les autorités compétentes du système de justice pénale.
  
10. Toute victime a le droit à ce que des mesures raisonnables et nécessaires soient prises par les autorités compétentes du système de justice pénale afin de la protéger contre l'intimidation et les représailles.
  
11. Toute victime a le droit à ce que sa vie privée soit prise en considération par les autorités compétentes du système de justice pénale.
  
12. Toute victime, qu'elle soit un plaignant ou un témoin dans une procédure relative à l'infraction, a le droit de demander à ce que son identité soit protégée.
  
13. Toute victime qui témoigne dans une procédure relative à l'infraction a le droit de demander des mesures visant à faciliter son témoignage.



#### DROIT DE PARTICIPATION

14. Toute victime a le droit de donner son point de vue en ce qui concerne les décisions des autorités compétentes du système de justice pénale en ce qui touche les droits qui lui sont conférés par la présente loi et à ce qu'il soit pris en considération.

15. Toute victime a le droit de présenter une déclaration aux autorités compétentes du système de justice pénale et à ce qu'elle soit prise en considération.

#### DROIT AU DÉDOMMAGEMENT

16. Toute victime a le droit à ce que la prise d'une ordonnance de dédommagement contre le délinquant soit envisagée par le tribunal.

17. Toute victime en faveur de laquelle une ordonnance de dédommagement est rendue a le droit de la faire enregistrer au tribunal civil à titre de jugement exécutoire contre le délinquant en cas de défaut de paiement.