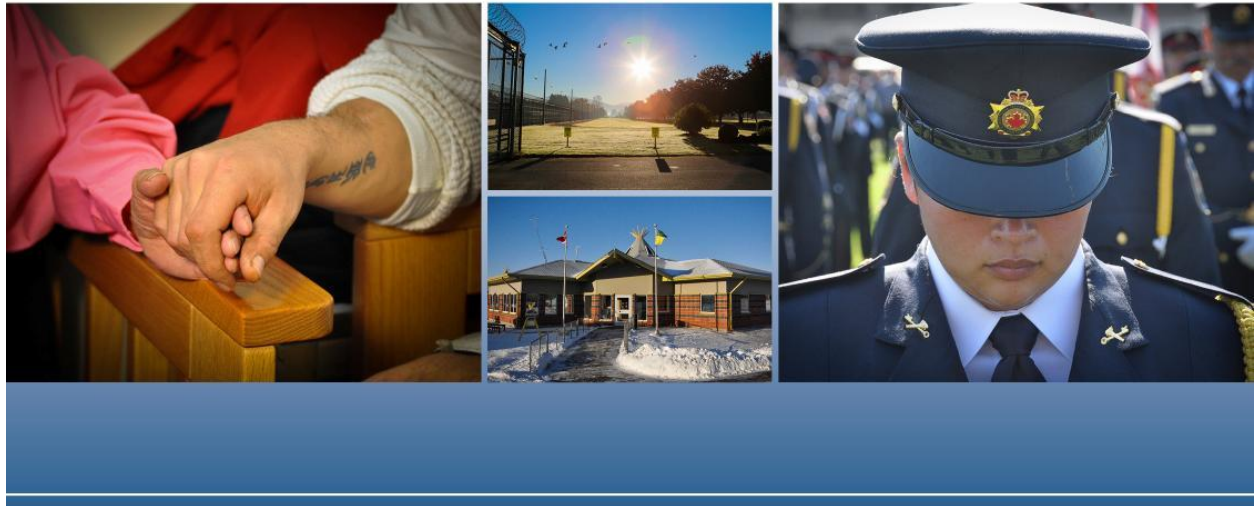




SERVICE CORRECTIONNEL CANADA

TRANSFORMONS DES VIES. PROTÉGEONS LES CANADIENS.



Rapport

COMITÉ MULTIDISCIPLINAIRE SUR LES VICTIMES

FÉVRIER 2024

Le contenu de cette publication ou de ce produit peut être reproduit en tout ou en partie, par quelque moyen que ce soit, sous réserve que la reproduction soit effectuée uniquement à des fins personnelles ou publiques, mais non à des fins commerciales, et cela sans frais ni autre permission, à moins d'avis contraire.

On demande seulement :

- de faire preuve de diligence raisonnable en assurant l'exactitude du matériel reproduit;
- d'indiquer le titre complet du matériel reproduit et le nom de l'organisation qui en est l'auteur;
- d'indiquer que la reproduction est une copie d'un document officiel publié par le gouvernement du Canada et que la reproduction n'a pas été faite en association avec le gouvernement du Canada ni avec l'appui de celui-ci.

La reproduction et la distribution à des fins commerciales est interdite, sauf avec la permission écrite de Service correctionnel Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Service correctionnel Canada à l'adresse canada.ca/service-correctionnel.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada
représentée par le ministre de la Sécurité publique du Canada, 2024

No de cat.
PS84-238/2024F-PDF
978-0-660-71071-6

Résumé

Les membres du Comité ont délibéré sur un large éventail de questions touchant les victimes. En résumé, tous ont convenu qu'il est important d'adopter une approche axée sur les victimes lors d'interactions avec les victimes et les survivants d'actes criminels – allant des produits de communication à la sensibilisation et aux services qui leur sont offerts. Compte tenu de la diversité ethnoculturelle du Canada, il est essentiel de tenir compte des besoins de ces diverses communautés et d'assurer l'accessibilité à l'information et aux services.

Les membres du Comité ont discuté de moyens d'éliminer ou de réduire au minimum les obstacles pour les victimes qui cherchent à exercer leurs droits en vertu de la *Charte canadienne des droits des victimes* (CCDV). Sont ressorties de ces discussions des suggestions pratiques visant à améliorer l'expérience des victimes pour l'ensemble des services.

Les **principaux thèmes** ressortis comprenaient les suivants :

1. Participation et sensibilisation des victimes

- Il est essentiel d'établir un contact personnel avec les victimes, et des ressources imprimées et virtuelles peuvent être utiles. En fait, les relations établies avec les agents des services aux victimes (ASV) sont essentielles pour soutenir les victimes. Ces ressources, dont le Portail des victimes et le Rapport d'étape du plan correctionnel, devraient être examinées plus en profondeur pour s'assurer qu'elles répondent aux besoins des victimes et qu'elles sont facilement accessibles (il faut éviter d'employer du jargon et des termes techniques). Il faut utiliser un langage clair et simple, qui tient compte des traumatismes et est empreint de compassion, lorsque des changements sont apportés.

2. Lois, politiques et processus gouvernementaux

- Les membres du Comité ont discuté des cadres législatifs et stratégiques entourant l'information que le Service correctionnel du Canada (SCC) communique aux victimes. Ils ont également discuté de l'incidence que peuvent avoir le moment de la communication ainsi que la quantité et la qualité de l'information sur la planification de la sécurité des victimes. Bien que l'apport de changements aux politiques puisse aider, il a été noté que, dans sa forme actuelle, la législation crée un obstacle à la communication de renseignements additionnels. Le SCC a expliqué qu'il s'emploie, dans le cadre actuel, à accroître la participation des victimes dans le cas de transfèrements afin de saisir leurs préoccupations plus tôt dans le processus. On souhaite que le SCC communique davantage de renseignements et qu'il applique plus souvent le critère de l'intérêt public (en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*), selon le cas, pour communiquer plus de renseignements.
- Les membres du Comité souhaitent que davantage de renseignements soient communiqués avant les audiences afin que les victimes puissent mieux préparer leur déclaration de la victime et mieux comprendre le processus. Les membres du Comité ont souligné que la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC) devrait s'assurer de prêter une attention particulière à la participation aux audiences et à l'organisation de celles-ci et éviter/limiter les reports dans la mesure du possible. Les membres du Comité ont noté qu'il est important de continuer de solliciter les commentaires des victimes avant de prendre des dispositions pour la tenue d'audiences et d'obtenir de l'information des victimes concernant les soutiens qui leur sont utiles. Ils ont recommandé que les communications tiennent compte des traumatismes et qu'elles soient opportunes et rédigées en langage clair et simple.

3. Obtention d'un meilleur équilibre

- Il y a une perception selon laquelle on accorde plus de poids aux droits des délinquants qu'au droit à l'information des victimes lorsque l'on communique de l'information aux victimes. Cela comprend le moment où l'information peut être communiquée aux victimes à des points de décision clés.
- Les membres du Comité ont pensé qu'il serait utile d'envisager les meilleures façons de servir les victimes tout au long du processus, d'examiner les possibilités d'améliorer la communication de l'information et de communiquer de plus amples renseignements, tels que le Rapport d'étape du plan correctionnel, et de solliciter la participation des victimes plus tôt, conformément à la Directive ministérielle publiée le 20 juillet 2023. Les victimes siégeant au Comité ont indiqué que l'information qui leur est communiquée les aide à planifier leur sécurité et qu'il leur est extrêmement utile qu'on leur explique mieux les peines, les différents niveaux de sécurité et le processus décisionnel du SCC. Dans les cas où des renseignements ne peuvent pas être communiqués, il est impératif d'en expliquer la raison.

Contexte

Le 29 mai 2023, le SCC a transféré un détenu notoire d'un établissement à sécurité maximale vers un établissement à sécurité moyenne. Afin de s'assurer que la loi et les politiques avaient été respectées, la commissaire du SCC a ordonné la tenue d'un examen des décisions visant la réévaluation de la cote de sécurité et le transfèrement du délinquant. Le 20 juillet 2023, le Comité d'examen a fourni son rapport final au SCC.

Le Comité a recommandé que « la commissaire mette sur pied, dès que possible, un comité de travail multidisciplinaire ». Le SCC a accepté cette recommandation et rendra compte des progrès au ministre comme il est indiqué dans la Directive ministérielle publiée à l'intention du SCC le 20 juillet 2023.

Plusieurs **domaines d'intérêt** ont été proposés à des fins d'examen et de suivi par le nouveau comité, à savoir :

- Envisager d'établir des directives claires concernant l'utilisation de la clause des « circonstances exceptionnelles » de la Directive du commissaire 784. Déterminer si une clause plus précise est nécessaire pour accorder au commissaire le pouvoir discrétionnaire de désigner certains cas comme nécessitant des protocoles spéciaux en ce qui concerne la notification aux victimes et leur participation. Pour ce faire, il est recommandé de tenir des consultations avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada afin de définir des stratégies visant à établir un équilibre entre la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et le droit à l'information des victimes.
- Entreprendre un examen critique des politiques existantes du SCC concernant la participation des victimes et un examen des « pratiques exemplaires » à l'échelle internationale aux fins de concordance.
- Examiner la cohérence entre les politiques existantes et l'esprit de la Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité.
- Déterminer si la définition opérationnelle de « victime » est conforme à celle énoncée au paragraphe 26(3) de la LSCMLC, qui précise qu'on entend par victime une personne qui « a subi des dommages – matériels, corporels ou moraux – ou des pertes économiques » en raison des crimes commis par le délinquant. Déterminer s'il est nécessaire d'élargir la définition de « victime » du SCC.
- Examiner les protocoles et les lignes directrices en place en ce qui a trait à l'intégration des considérations liées aux victimes dans la prise de décisions, et déterminer s'il est nécessaire de mettre en œuvre d'autres directives (p. ex. comment les dates importantes doivent être prises en compte dans la prise de décisions pour faire preuve de davantage de sensibilité quant au moment du transfèrement).

- Examiner les protocoles en place en consultation avec la CLCC pour faciliter la présence aux audiences de libération conditionnelle (p. ex. options de vidéoconférence) des victimes qui ne résident pas dans la même région que l'établissement où se trouve le délinquant, et déterminer si des améliorations sont nécessaires.
- Examiner les ressources actuellement offertes par le SCC pour aider les victimes et déterminer si des améliorations sont nécessaires en ce qui concerne l'accès, la disponibilité et la qualité.

Lorsque le SCC a constitué le Comité multidisciplinaire sur les victimes, il a décidé d'**étendre ce qui précède** à tous les aspects du programme des services aux victimes, y compris aux audiences de la CLCC, afin de recueillir tous les commentaires pertinents dans le cadre de cet exercice.

BUT ET OBJECTIFS

Ce comité provisoire s'est appuyé sur son mandat (voir l'annexe A) pour orienter ses travaux. Un ordre du jour couvrant des thèmes clés a été établi pour chacune des réunions et distribué aux membres (voir l'annexe B). Ce dernier était accompagné de documents de référence.

À partir du 17 novembre 2023, le Comité a tenu des réunions hebdomadaires d'une durée maximale de 1,5 heure chacune. Compte tenu des emplacements géographiques des membres, les réunions ont eu lieu virtuellement sur MS Teams.

Voici les objectifs énoncés dans le mandat du Comité :

- Discuter des domaines d'intérêt du Comité d'examen (voir la section « Contexte ») et déterminer s'il est possible d'aller de l'avant.
- Discuter de la Directive ministérielle et de son application.
- Formuler des recommandations au SCC en vue d'améliorer l'accès aux ressources offertes par le SCC pour aider les victimes, ainsi que leur disponibilité et leur qualité.

Les membres du Comité ont été invités à présenter des observations, à fournir des commentaires et à poser des questions librement. Les représentants gouvernementaux participants étaient chargés de soutenir le Comité, présenter de l'information et répondre à toute question touchant leurs domaines d'expertise respectifs.

COMPOSITION

Puisque les victimes sont une responsabilité partagée au sein du gouvernement du Canada, le Comité était composé de représentants occupant un poste équivalent à celui de directeur général des ministères et organismes fédéraux suivants :

- le Service correctionnel du Canada (SCC);
- Sécurité publique Canada (SPC);
- la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC).

La commissaire adjointe, Communications et engagement, du SCC a présidé le Comité.

Le Comité comptait onze (11) membres, dont quatre étaient des victimes/survivants d'actes criminels, un possédait une expertise dans le domaine des services correctionnels, et deux étaient des criminologues (un possédant une expertise dans le domaine des services correctionnels/services communautaires). Parmi les victimes/survivants d'actes criminels, deux étaient membres d'un comité consultatif régional sur les victimes (CCRV) du SCC et de la CLCC. Le SCC a fourni au Comité tous les services de secrétariat.

De plus, l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels a siégé au Comité à titre de conseiller spécial et a participé à toutes les réunions.

Sommaire des discussions

Les représentants du gouvernement fédéral ont préparé et donné les présentations sur les domaines d'intérêt du Comité d'examen prévues à l'ordre du jour dans le cadre de chacune des réunions tenues pendant six semaines. Les membres du Comité étaient ensuite invités à poser des questions, à fournir des commentaires et à formuler librement des préoccupations ou des recommandations. Les discussions et les commentaires qui en sont ressortis sont résumés ci-dessous.

Définition de victime

Dans le cadre de leurs activités, le SCC et la CLCC appliquent la définition de victime au sens de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC). La *Charte canadienne des droits des victimes* présente toutefois une définition de victime qui diffère de celle dans la LSCMLC.

La discussion portait surtout sur le fait qu'il existe différentes définitions de « victime » dans l'ensemble des administrations et des ordres de gouvernement du Canada, ce qui crée de la confusion et des incohérences dans les services aux victimes et les attentes de celles-ci. Les membres du Comité estiment que des produits de communication plus conviviaux pourraient constituer un puissant outil pour s'assurer que les victimes savent à quoi elles peuvent s'attendre ou ce qu'elles peuvent recevoir du SCC et de la CLCC.

Rétroaction :

- Les victimes parlent de qui on entend par victime et du terme approprié à utiliser, y compris de différents termes possibles. Pour de nombreuses personnes, le terme « victime » renvoie à la personne décédée ou à la personne directement victimisée. Beaucoup de personnes n'aiment pas être appelées une « victime »; d'autres se considèrent comme étant des « personnes touchées par un crime », puisqu'elles sont, par exemple, un membre de la famille d'une personne qui a été assassinée. Toutefois, la définition d'une personne touchée par un crime peut varier considérablement et devenir très vaste; p. ex. les jurés pourraient être « touchés par un crime » dans le cadre d'un processus judiciaire. Des communautés entières peuvent aussi se sentir victimisées par un crime.
- Des personnes pourraient être touchées lorsqu'elles sont appelées à lire une déclaration de la victime devant le tribunal ou à agir à titre de témoin, mais elles n'ont pas le droit de s'inscrire en tant que victimes parce qu'elles ne satisfont pas à la définition de victime. Il faudrait peut-être se pencher sur cet aspect.
- Nous devons également tenir compte du fait que certains délinquants sont également des victimes, étant donné leurs antécédents. La distinction entre agresseur et victime peut être floue.
- Les membres du Comité reconnaissent l'importance de discuter de la terminologie, mais conviennent qu'il n'y a peut-être pas de solution absolue et qu'il faudra délimiter ce terme pour qu'il soit raisonnable. Il pourrait également y avoir des conséquences si l'on modifie la définition de victime.

Participation des victimes

Les ASV du SCC et les agents régionaux des communications de la CLCC offrent des services de vive voix (par téléphone), par écrit ou par le biais du Portail des victimes sur le Web. Dans les limites prévues par la loi, les victimes ont l'occasion de décider des renseignements qu'elles veulent recevoir, du moment où elles reçoivent ces renseignements et de leur mode de communication. Les organismes estiment qu'il s'agit d'une approche tenant compte des traumatismes que de permettre aux victimes et aux survivants d'actes criminels de faire un tel choix.

Rétroaction :

- Il est utile pour les personnes souffrant de traumatismes d'avoir à leur disposition des renseignements clairs qui expliquent ce qui est disponible.
- En ce qui concerne le moment de la communication, la qualité et la quantité des renseignements fournis et l'accessibilité à l'information, il n'est pas aussi facile pour les victimes d'obtenir de l'information que nous le pensons parfois. Lorsqu'une personne est stressée et/ou traumatisée et que quelqu'un lui explique quelque chose de vive voix, il peut être plus difficile pour elle de retenir l'information. Il peut également lui prendre plus de temps à comprendre quelque chose.
- La communication de l'information se complique lorsque les organismes gouvernementaux emploient des acronymes et du jargon professionnel. Les produits devraient être examinés dans cette optique.
- Les ASV sont très serviables – cette relation est essentielle. Il serait judicieux qu'ils téléphonent aux victimes pour se présenter à un moment autre que lorsqu'ils doivent leur communiquer des renseignements sur un délinquant. Cela les aiderait à établir un lien immédiatement, rendant ainsi le processus plus agréable lorsqu'ils auront à téléphoner aux victimes pour leur communiquer des renseignements sur un délinquant. Lorsqu'un ASV se voit transférer le dossier d'une victime, comme à la suite du transfèrement d'un délinquant, il serait judicieux que l'ASV envoie un courriel de présentation à la victime et/ou lui téléphone pour se présenter. Il serait également utile d'envisager de ne pas transférer le dossier d'une victime à une autre région et à un autre ASV si le délinquant est transféré.
- Les victimes ne veulent pas toutes recevoir la même information. Bien que l'accès à l'information soit essentiel, l'information comme telle ne peut pas être imposée. Les membres du Comité ont affirmé que les victimes doivent pouvoir faire un choix.
- Les pavillons de ressourcement font beaucoup pour honorer les victimes dans le cadre du processus de guérison. Les victimes pourraient jouer un rôle dans ce processus. Il a été suggéré qu'un projet pilote soit élaboré pour les transfèrements visés à l'article 81, dans le cadre duquel les victimes pourraient voir le travail accompli par le personnel et les délinquants pour réparer les torts causés. Cela aiderait aussi les délinquants dans leur parcours de guérison.
- Dans le même ordre d'idées que le projet pilote proposé pour les pavillons de ressourcement, les victimes pourraient être invitées à visiter des maisons de transition pour voir comment elles fonctionnent et connaître les règles et les services offerts aux délinquants, entre autres. Cela pourrait également offrir aux victimes une tranquillité d'esprit et les aider à mieux comprendre le processus de transition vers la collectivité. Les membres ont indiqué qu'ils sont ouverts à la possibilité d'un projet pilote pour explorer cette idée.
- Les textes législatifs ne sont pas rédigés en langage clair et simple et n'expliquent pas pourquoi l'information n'est pas communiquée. Il devrait y avoir un meilleur moyen d'expliquer la situation à une victime lorsque des renseignements ne lui sont pas communiqués.

Communications

Tous les ministères et organismes ont créé des produits d'information (livrets, guides, fiches d'information, etc.), qui sont accessibles en format numérique et papier et sont communiqués le plus possible aux victimes et aux survivants d'actes criminels, ainsi qu'aux organismes d'aide aux victimes et aux réseaux de soutien des victimes. Canada.ca est le site Web central du gouvernement du Canada sur lequel on tente de fournir de l'information à différentes étapes du système de justice pénale, afin de faciliter la navigation pour les victimes. Ce site Web continue d'évoluer, tout comme les stratégies de communication visant les victimes, qui sont souvent un segment difficile à joindre de la population générale. Comme certaines communautés et personnes n'ont peut-être pas accès à un ordinateur ou ont peut-être un faible niveau de littératie numérique, les produits sont accessibles en format papier.

On accorde de plus en plus d'importance à l'utilisation du langage clair et simple pour expliquer les choses, de sorte qu'elles soient plus faciles à comprendre pour tous les lecteurs, y compris ceux ayant des incapacités ou un faible niveau d'alphabétisation. Tous les produits sont conçus conformément aux normes d'accessibilité. Des fiches d'information sont également disponibles dans plusieurs langues autres que l'anglais et le français. Le SCC a souligné qu'il est en train de créer un livret pour mieux décrire les niveaux de sécurité des établissements, lequel sera accessible aux victimes.

Rétroaction :

- Toute l'information devrait être révisée selon les principes du langage clair et simple et être centralisée. En outre, les victimes devraient pouvoir accéder à l'information par diverses méthodes (p. ex. activités de liaison, site Web, produits imprimés). Bien que les sites Web soient un bon outil, l'information n'est pas toujours accessible à tous, selon leur situation. Il a été soulevé que l'accès et la littératie numérique pourraient constituer des obstacles.
- Bien que les dates de la peine et les dates d'admissibilité et d'examen soient communiquées à la victime dès qu'elles sont inscrites, puis mises à jour au besoin et communiquées à intervalles réguliers, avec un guide du calcul des peines [[Le calcul de la peine : Explications des principes de base du calcul de la peine assorties d'exemples \(securitepublique.gc.ca\)](#)], il serait utile de fournir aux victimes une chronologie visuelle des dates clés.
- Il faut sensibiliser et instruire les victimes au sujet de la distinction entre les établissements à sécurité minimale, moyenne et maximale. Cette distinction n'est pas généralement bien comprise, ni le fait que le niveau de sécurité n'est pas représentatif du degré de punition ou de la gravité des crimes.
- Il faut mieux expliquer les transfèrements vers un pavillon de ressourcement et leur but. Il serait utile d'envisager d'élaborer du matériel pour aider les victimes à mieux comprendre le volet de guérison, notamment les étapes du processus de réinsertion sociale et les programmes disponibles.
- S'il n'existe pas déjà un produit portant précisément sur les parties de la loi et l'information communiquée, il faudrait un outil de communication pour expliquer l'information qui sera communiquée aux victimes et l'information dont la communication est discrétionnaire.
- Les services aux victimes sont offerts à plusieurs échelons au Canada, soit par différents organismes et selon différentes approches. Il y a beaucoup d'information utile; l'idéal serait qu'un plus grand nombre de victimes puissent être informées de ces services. Il serait utile d'envisager la possibilité de fournir une version condensée de l'analyse des administrations concernant les services qui permettrait au public de mieux comprendre les services et de s'y retrouver en fonction de leurs besoins. Il pourrait s'agir d'une version divisée en sections et comportant des hyperliens, comme une infographie sous forme de diagramme.

Rapport d'étape du plan correctionnel

En vertu de la LSCMLC, les victimes ont le droit de demander à recevoir des mises à jour sur les programmes visant à répondre aux besoins et à contribuer à la réinsertion sociale des délinquants auxquels le délinquant participe ou a participé. Le SCC peut, à la demande de la victime (étant donné que ce ne sont pas toutes les victimes qui souhaitent recevoir ce niveau de détail), lui fournir un Rapport d'étape du plan correctionnel (REPC). Le REPC est fourni chaque année ou tous les deux ans, selon le niveau d'activité par rapport à l'étape où en est rendu le délinquant dans sa peine. Le SCC offre également aux victimes un guide en langage clair et simple pour les aider à comprendre le REPC, lequel est disponible en ligne et en format papier ([Rapport d'étape du plan correctionnel : guide à l'intention des victimes : PS84-49/2021E-PDF - Publications du gouvernement du Canada - Canada.ca](#)).

Rétroaction :

- Les membres du Comité ont discuté du fait que ce produit est offert dans le but de donner des mises à jour aux victimes sur les progrès réalisés par le délinquant pour atteindre les objectifs de son Plan correctionnel. Il a été noté que certaines sections pourraient être améliorées pour fournir de l'information additionnelle, notamment si une réévaluation de la cote de sécurité du délinquant sera bientôt requise, ce qui pourrait mener à un transfèrement vers un autre emplacement.
- Certaines victimes souhaitent savoir tout ce que le délinquant fait, ce qui peut avoir une incidence sur la déclaration présentée en vue d'une audience. Si elles ne sont pas au courant de ce qu'il fait, elles prépareront peut-être une déclaration qui peut sembler déconnectée de la réalité actuelle (c.-à-d. qui ne tient pas compte des progrès réalisés par le délinquant).
- La cote de sécurité du délinquant ne figure pas dans le REPC. Un membre du Comité a dit avoir remarqué, dans le rapport qu'il a reçu, certains renseignements liés à une modification de la cote de sécurité du délinquant, mais ne pas avoir su ce que cela voulait dire ou ce que cela entraînerait. Il serait utile de mieux expliquer ce que signifie l'information pour instruire les victimes.

Services aux victimes

Le SCC et la CLCC offrent un service d'information en conformité avec la LSCMLC. Les deux organismes orientent les victimes vers des services communautaires offerts par d'autres ordres de gouvernement, dont les coordonnées se trouvent sur le site Web de Justice Canada [[Répertoire des services aux victimes \(justice.gc.ca\)](https://www.justice.gc.ca)]. Le SCC offre un numéro sans frais qui fait maintenant partie du répertoire des services du 211 à l'échelle du pays. Le SCC et la CLCC font de la sensibilisation partout au pays auprès d'autres organismes d'aide aux victimes et acteurs du système de justice pénale qui agissent à titre d'agents d'orientation pour les services fédéraux d'aide aux victimes.

Rétroaction :

- En ce qui concerne l'accessibilité, des services de soutien devraient être mis à la disposition des communautés ethnoculturelles. Par exemple, des services d'interprétation et de traduction sont disponibles en cour, mais, par la suite, il est difficile de recevoir des services dans des langues autres que l'anglais et le français, et les victimes peuvent avoir des difficultés sur le plan de l'alphabétisation (il est possible qu'elles ne puissent lire que dans leur langue maternelle).
- Mesures visant à faciliter les témoignages aux audiences de la CLCC – s'assurer que des dispositions sont prises pour aider les victimes à présenter des déclarations si elles décident de le faire en personne.
- Certains membres perçoivent une inégalité dans les ressources/services de soutien communautaires offerts aux victimes par rapport à ceux offerts aux délinquants, tandis que d'autres membres qui travaillent auprès de délinquants et/ou d'organismes communautaires estiment que ce n'est pas le cas. Il serait utile de sensibiliser davantage les gens au fait que les ressources communautaires sont limitées partout, peu importe qui elles servent. Par exemple, les organismes dans la collectivité sont confrontés à des défis, tels qu'un accès à des fonds limités pour répondre à des besoins croissants, surtout depuis la pandémie. Cela peut donner lieu à de longs délais d'attente pour accéder aux services ou faire en sorte qu'il est tout simplement difficile d'accéder aux services.
- Il est difficile pour les victimes de trouver de l'information au sujet des organismes (le SCC et la CLCC) et du Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC). Par conséquent, il est essentiel qu'elles aient accès aux services tôt dans le processus du système de justice pénale et qu'elles sachent comment trouver le soutien disponible.

Portail des victimes

Le SCC gère le Portail des victimes, un portail sur le Web qui sert à envoyer de l'information aux victimes et à recevoir de l'information des victimes. Environ un tiers des victimes inscrites utilisent le portail, où elles ont accès à un dépôt numérique de tous les renseignements qu'elles ont reçus au sujet du délinquant qui leur a causé du tort. Elles peuvent également présenter des déclarations de la victime par le biais du Portail.

Rétroaction :

- Des membres ont suggéré qu'il pourrait y avoir un dépôt de documents/d'informations renfermant des renseignements clés dans le Portail des victimes. L'idée d'une carte visuelle permettant d'accéder à des informations et/ou à des services différents à partir de la page d'accueil a été soulevée.
- Il a été noté que le Portail des victimes est un excellent outil, mais qu'il n'est pas agréable à regarder et qu'il pourrait être plus convivial. Il a été recommandé que l'on fasse un essai auprès de groupes cibles et que l'on demande des conseils de différents utilisateurs concernant les améliorations qu'on pourrait apporter.

Préoccupations des victimes en lien avec la gestion des cas

Conformément aux politiques du SCC, les préoccupations concernant la sécurité des victimes sont prises en compte dans la prise de décisions et la formulation de recommandations à la CLCC. Les évaluations du risque portent sur le risque que présente le détenu pour la sécurité du public, y compris celle des victimes, ainsi que sur les facteurs suivants (sans toutefois s'y limiter) :

- les antécédents connus de violence, y compris tout incident violent auquel le détenu a été mêlé dans la collectivité (en tenant compte de la gravité et de la récence);
- la nature et la gravité de l'infraction à l'origine de la peine actuelle et le nombre d'infractions antérieures (si une arme a été utilisée et si l'infraction a causé un dommage grave à la victime);
- si le détenu satisfait aux critères de la désignation de délinquant notoire (ce facteur aura un effet seulement si, à la lumière des autres facteurs, il existe un lien manifeste entre ce facteur et la sécurité publique);
- s'il s'agit d'un cas notoire qui suscitera probablement une réaction négative de la part du public, de la ou des victimes ou de la police et/ou une couverture médiatique considérable (crime sensationnel, infraction sexuelle grave ou infraction grave en matière de drogue, terrorisme, liens avec le crime organisé, etc.). Pour que la notoriété soit un facteur pertinent, il doit être démontré que cela aura un effet sur le potentiel de réinsertion sociale du détenu en augmentant son risque de récidive ou la probabilité qu'il constitue une menace à la sécurité d'autrui ou du pénitencier ou qu'il présente un risque pour la sécurité publique en cas d'évasion.

Rétroaction :

- Les membres du Comité ont discuté du fait que nous ne pouvons pas perdre de vue que même si certains délinquants ne seront jamais remis en liberté dans la collectivité, la majorité le seront à la fin de leur peine ou dans le cadre d'une mise en liberté sous condition quelconque pendant leur peine. Le régime actuel, qui consiste à veiller à ce que les délinquants effectuent une transition graduelle vers des établissements de niveau de sécurité inférieur, est important, car il leur permet d'être réintégrés dans nos collectivités de façon progressive, ce qui, au bout du compte, permet d'accroître la sécurité publique. Il s'agit donc de planifier la sécurité des victimes pendant des périodes parfois longues.
- Certains membres estiment qu'il n'est pas clair comment les catégories sont pondérées. Si de telles informations sont communiquées aux victimes, il faut expliquer clairement ce qui a été pris en compte dans la décision et pourquoi.

- Il a été noté que les maisons de transition qui logent des délinquants travaillent en étroite collaboration avec ces derniers pour éviter qu'il y ait d'autres victimes. Elles doivent trouver un équilibre. Il y a des exemples concrets de situations où un délinquant a été transféré vers un emplacement différent en raison de la victime, mais la peine du délinquant prendra éventuellement fin et il ne lui sera plus interdit de se trouver dans la ville où se trouve la victime. Il est important d'informer les victimes de ce fait afin qu'elles ne soient pas surprises et qu'elles sachent à quoi s'attendre.
- Toute l'information que communiquent les victimes est transmise au délinquant (conformément au principe de l'équité procédurale, le délinquant a le droit de savoir ce qui est pris en compte dans la prise de décisions à son sujet). Il a été estimé que cela pourrait créer un déséquilibre des pouvoirs. C'est ce qui permet de bien comprendre l'orientation de la législation. Les victimes peuvent limiter ce qu'elles disent parce qu'elles ne veulent pas que l'information soit transmise au délinquant. Cela donne l'impression que la balance penche injustement du côté des délinquants.
- Lorsque les droits d'autrui sont enfreints, on renonce à certaines choses. Les délinquants perdent le droit à la liberté de mouvement. Cela devrait également s'appliquer à la protection de leur vie privée. Nous devons trouver une façon de répondre aux besoins des survivants d'actes criminels. Ils sont ceux qui ont été touchés par le crime, et nous devons tenir compte de la façon dont ils perçoivent le respect et la dignité.
- Lorsque l'on concilie le droit à l'information des victimes et le droit à la vie privée des délinquants, l'un des critères à appliquer en vue de la communication de renseignements aux victimes devrait être la « sécurité des victimes », qui, selon de nombreuses victimes, devrait inclure à la fois la sécurité physique et psychologique. Cela devrait être la priorité. Ainsi, les victimes auraient moins le sentiment que leur sécurité personnelle est menacée, ce qui améliorerait leur qualité de vie. Pour exercer véritablement leurs droits, les victimes doivent se sentir psychologiquement/émotionnellement libres d'exprimer leurs préoccupations et toutes les répercussions des torts que leur a causés le délinquant.

Décisions de transfèrement

Le 29 mai 2023, un délinquant notoire sous responsabilité fédérale a été transféré d'un établissement à sécurité maximale vers un établissement à sécurité moyenne. En juillet 2023, l'ancien ministre de la Sécurité publique a donné une directive ministérielle à l'intention du SCC, dans le but de s'assurer qu'une approche tenant compte des traumatismes et de la sensibilité des victimes est intégrée au processus décisionnel en ce qui concerne les transfèvements et les cotes de sécurité. Dans la Directive ministérielle, le ministre demande au SCC :

- de recueillir et de prendre en compte des renseignements sur les victimes dès le début du processus décisionnel ou dès qu'il envisage d'appuyer une demande de transfèrement volontaire;
- d'utiliser l'indicateur « Avis à la victime requis » dès qu'il entame le processus d'évaluation d'une demande de transfèrement qu'il envisage d'appuyer afin de permettre aux agents des services aux victimes de recueillir de façon proactive les commentaires des victimes avant l'Évaluation en vue d'une décision;
- d'apporter des modifications à la politique afin d'obliger tous les employés du SCC à toujours déterminer si des victimes vivent près de l'établissement où le transfèrement est envisagé et, dans la mesure du possible, à transférer le délinquant dans un autre établissement si c'est le cas.

Il a été noté que le SCC a toujours pris en considération les préoccupations des victimes dans le cadre des décisions de transfèrement, consultant tous les renseignements au dossier, y compris les déclarations de la victime des tribunaux et les déclarations de la victime présentées au SCC. Le SCC a expliqué qu'il sollicitera la participation des victimes plus tôt lorsqu'un transfèrement volontaire est appuyé, afin de déterminer toute considération liée aux victimes en plus de l'information qui figure déjà au dossier.

Rétroaction :

- De nombreuses victimes ont demandé ce changement au fil des ans, dont le Comité consultatif régional sur les victimes du Pacifique du SCC et de la CLCC.
- Dans les cas où la cote de sécurité passe d'une cote de sécurité maximale à moyenne, il serait utile que les victimes reçoivent cette information d'avance et en temps utile et on pourrait profiter de l'occasion pour instruire les victimes.
- Les membres du Comité ont convenu que les victimes ont besoin de connaître la cote de sécurité du délinquant. Cette information leur donne plus de contexte lorsqu'elles reçoivent ou sont invitées à présenter de l'information pertinente à considérer en cas de transfèrements et les aide à comprendre les progrès réalisés par le délinquant pour atteindre les objectifs de son Plan correctionnel. Le SCC n'a pas le pouvoir, aux termes de la LSCMLC, de communiquer la cote de sécurité d'un délinquant; il est autorisé à communiquer seulement le nom et l'emplacement de l'établissement. On peut déduire la cote de sécurité du délinquant s'il s'agit d'un établissement à un seul niveau de sécurité, mais pas s'il s'agit d'un établissement à niveaux de sécurité multiples. Toutefois, le SCC procède à des notifications en cas de « déplacement » au sein d'un établissement à niveaux de sécurité multiples (ce qui est considéré comme un transfèrement).
- Les victimes membres du Comité avaient l'impression que la victime serait informée plus tôt, soit dès que le transfèrement est confirmé, selon leur interprétation de la Directive ministérielle. Elles estimaient que la notification du transfèrement devrait avoir lieu avant le transfèrement, et ce, dans tous les cas et non seulement pour les transfèrements vers un établissement à sécurité minimale. La LSCMLC prévoit la communication d'un préavis pour les transfèrements vers un établissement à sécurité minimale afin d'assurer la planification de la sécurité des victimes, étant donné que les établissements à sécurité minimale ont moins de contrôles périmétriques en place et que le délinquant a plus de chances de bénéficier de libérations conditionnelles dans la collectivité. Les membres ne comprennent pas pourquoi il existe une lacune dans la loi en ce qui a trait à la communication d'un préavis pour les transfèrements vers un établissement à sécurité moyenne. Même si aucune modification n'est apportée à la loi afin de prévoir la communication d'un préavis pour tous les transfèrements, les membres du Comité conviennent que le fait de communiquer avec les victimes plus tôt dans le processus de prise de décisions de transfèrement pour recueillir leurs commentaires est tout de même un pas dans la bonne direction.

Audiences

Avant la pandémie de COVID-19, les victimes assistaient aux audiences de la CLCC principalement en personne. En réponse à la pandémie, la CLCC a rapidement mis en place une nouvelle technologie pour permettre aux victimes de participer virtuellement aux audiences. Au cours des dernières années, la CLCC a fait d'importants investissements afin d'améliorer la qualité audio et vidéo pour assurer la participation des victimes aux audiences virtuelles. Le taux de réussite actuel (c.-à-d. aucune interruption ou déconnexion attribuable à la capacité ou aux limites du système) des audiences par WebEx est de 93 %.

La CLCC déploie des efforts importants pour satisfaire les préférences des victimes en vue de leur participation aux audiences afin qu'elles soient capables d'y participer. Depuis novembre 2022, la CLCC demande aux victimes la méthode de participation aux audiences qu'elles préfèrent et satisfait ces préférences dans la mesure du possible. Selon les données recueillies par la CLCC en 2022 et en 2023, la plupart des victimes ont indiqué qu'elles préféreraient participer aux audiences virtuellement plutôt qu'en personne, car cela leur donne un plus grand sentiment de sécurité, leur permet de mieux voir le délinquant et réduit le fardeau en ce qui concerne les déplacements, les congés, le temps passé loin de leur famille, etc. De plus, le Fonds d'aide aux victimes du ministère de la Justice, qui accorde une aide financière aux victimes qui souhaitent assister aux audiences, a accordé une telle aide dans le cas d'audiences virtuelles.

La CLCC continuera d'appliquer une approche harmonisée pour soutenir les victimes, notamment en ce qui a trait aux questions liées aux caméras allumées/éteintes et à l'assignation des sièges, afin de déterminer dans quels cas les victimes peuvent faire un choix. La CLCC continuera de s'assurer d'informer les victimes, lors d'appels préparatoires à l'audience, qu'elles peuvent choisir, entre autres, leur siège ou d'allumer ou d'éteindre leur caméra, afin qu'elles puissent connaître leurs options. La Commission souhaite s'assurer que les victimes savent qu'elles ont des choix et que les audiences peuvent être organisées en conséquence.

La rétroaction est répartie par sous-thèmes ci-après.

Planification, report et annulation des audiences

- Il est difficile de planifier les audiences en raison d'un certain nombre de facteurs, tels que les postes vacants et la disponibilité des commissaires, la disponibilité des adjoints, l'achèvement de programmes par le délinquant, etc.
- Les reports se sont avérés une source de frustration pour certaines victimes. Les principales raisons pour lesquelles les audiences sont reportées peuvent varier d'une région à l'autre. La CLCC cherche continuellement à relever ces défis. Il serait utile que les victimes puissent connaître la raison du report, y compris les procédures pertinentes et les répercussions possibles. Quelques victimes membres du Comité ont fait valoir que les lettres indiquant que le délinquant ne souhaite pas procéder peuvent être difficile à accepter.
- Une victime membre du Comité a souligné que les annulations étaient fréquentes (p. ex. sept en deux ans), et qu'on leur disait par la suite que l'audience aurait lieu dans huit jours. Cela provoque un traumatisme chez ces victimes, car elles consacrent du temps à se préparer à l'audience, se plongeant dans les détails traumatiques, et revivent peut-être le crime. Si une audience est constamment reportée ou annulée, ces traumatismes s'accumulent.
- Quelques victimes membres du Comité croient que le nombre de reports devrait être limité, soit on se présente soit on attend la prochaine date. En plus de ce que ressentent les victimes, la CLCC a souligné que la planification nécessite un équilibre entre une multitude de facteurs, y compris les préférences des victimes. La CLCC cherche continuellement des solutions dans les limites du cadre législatif actuel.

Audiences virtuelles

- Il a été rapporté que beaucoup de victimes apprécient la sécurité que leur procurent les audiences virtuelles, contrairement au fait de devoir se présenter à un établissement, surtout lorsqu'il s'agit d'un établissement à sécurité minimale où il y a une plus grande liberté de mouvement.
- Quelques victimes membres du Comité ont noté qu'il puisse y avoir une disparité entre le désir de tenir des audiences en personne ou de les tenir virtuellement – il semble que la priorité soit accordée à la préférence du délinquant ou à la convenance de l'établissement.
- L'un des avantages à tenir des audiences virtuelles est que la victime peut voir le délinquant. Parfois, les délinquants parlent tout bas et lorsque l'on est dans la salle, on ne peut pas l'entendre. Par contre, lors d'une audience virtuelle, on peut monter le volume.
- Les difficultés techniques et une mauvaise connectivité à Internet peuvent présenter un inconvénient – lorsqu'une personne manque des parties d'une audience, elle demande souvent à recevoir l'enregistrement audio ou une transcription.
- Certaines victimes estiment que le fait de visionner l'audience sur un écran peut donner une impression d'irréalité et amplifier la dissociation des traumatismes (déconnexion de la réalité). Cela peut également créer un sentiment d'invisibilité forcé lorsque la caméra et le micro sont éteints après qu'une victime a lu sa déclaration.
- Certaines victimes estiment qu'il serait utile de clarifier les règles. Par exemple, une famille s'est fait dire qu'elle pouvait montrer une photo d'un proche, mais la caméra était constamment désactivée.

- Pratiques culturelles autochtones – de nombreuses traditions reposent sur l'espace et le cercle. Bien que le délinquant puisse demander la tenue d'une audience avec l'aide d'un Aîné, la formule actuelle ne permet pas aux victimes autochtones de choisir ce type d'audience.
- Les victimes membres du Comité ont convenu que le plus important est que la victime ait un choix entre des audiences en personne et des audiences virtuelles.

Organisation des audiences

- Un commentaire a été formulé au sujet de l'organisation des audiences et du fait qu'il faudrait éviter que le délinquant tourne le dos à l'auditoire. Cela a été soulevé comme un problème dans la région du Pacifique, surtout lors d'audiences en personne. Il a été noté qu'il est important que les victimes puissent voir le visage et les réactions du délinquant.

Présence aux audiences

- Un membre du Comité a indiqué qu'il serait utile d'informer les victimes de toute autre personne qui pourrait être présente, auquel la CLCC a indiqué être le cas dans la pratique. Les victimes n'ont pas besoin de connaître le nom de ces personnes, mais le fait d'avoir une idée générale du nombre de personnes soutenant le délinquant, d'étudiants, de représentants des médias, etc. permettrait d'éviter les mauvaises surprises. Par exemple, si une victime lit la déclaration et qu'il y a des étudiants dans la salle, elle pourrait ne pas être aussi à l'aise. Toute information pertinente devrait être communiquée le plus tôt possible.

Solutions de rechange aux audiences

- Les victimes membres du Comité ont dit qu'elles étaient en faveur de l'idée d'un « cercle de guérison ». Certaines victimes estiment que les audiences de libération conditionnelle sont très froides/officielles. Bien qu'un cercle de guérison ne puisse pas nécessairement avoir lieu lors d'audiences de libération conditionnelle, certains aspects pourraient être incorporés pour favoriser la guérison de tous. Il a été reconnu que lorsque tout le monde peut se réunir en toute sécurité et dans le respect, cela peut être une expérience très positive, comme par l'entremise d'une approche de justice réparatrice.
- Il a été noté que le SCC offre le programme Possibilités de justice réparatrice dans le cadre duquel des services de médiation entre victimes et délinquants sont offerts.

Conditions spéciales

- Un membre a demandé si les victimes peuvent demander comme condition spéciale que le délinquant « suive un plan de traitement ». Il a été noté que cette condition ne figure pas dans la LSCMLC. Le paragraphe 133(3.1) de la LSCMLC permet aux victimes de demander que des conditions soient imposées pour les protéger, y compris une condition selon laquelle le délinquant doit s'abstenir d'avoir des contacts, notamment de communiquer par quelque moyen que ce soit, avec elles ou la personne ou d'aller dans un lieu qui est précisé. On pourrait recommander (au Parlement) de modifier la LSCMLC.
- La sécurité émotionnelle/psychologique doit être prise en compte lorsque des victimes demandent l'imposition de certaines conditions.
- On constate un taux très élevé de toxicomanie chez les délinquants, et les membres ont discuté du fait que l'imposition d'une condition relative à la toxicomanie serait utile pour eux. Il a été reconnu que le fait de pouvoir tourner la page avec les victimes est une composante importante du traitement de la toxicomanie.

Examens

- Bien que les délais relatifs aux audiences soient prescrits par la loi, il a été noté qu'un délai de deux ans est trop court pour la tenue d'une audience et qu'un délai de cinq ans serait mieux. Lorsqu'un examen ou une audience vient d'avoir lieu et que la victime doit tout de suite se préparer au prochain examen ou à la prochaine audience, cela peut amplifier les traumatismes. En cas de crime violent et prémédité, il serait utile d'envisager d'accorder plus de temps entre les audiences. Il a été noté que des modifications législatives pourraient se pencher sur ceci.

Plaintes des victimes

Chaque victime qui est d'avis que l'un de ses droits garantis par la CCDV a été enfreint ou refusé par une institution fédérale a le droit de déposer une plainte conformément au mécanisme de dépôt de plainte de cet organisme. Le SCC gère ce mécanisme par le biais de politiques.

Rétroaction :

- Le BOFVAC souhaite que les plaintes soient gérées avec plus de compassion. Bien que tous les organismes soient tenus d'avoir un processus en place, le langage employé ne tient pas compte des traumatismes. Il faut examiner les processus et déterminer comment, à l'échelle du gouvernement fédéral, nous pouvons adopter une approche plus réceptive et centrée sur l'aspect humain. Cela signifie qu'il faut chercher à connaître et à comprendre les préoccupations d'une victime et travailler avec elle pour remédier à la situation. La terminologie utilisée, comme les termes « fondée » et « non fondée », n'est pas extraordinaire. Il semble que la CCDV soit utilisée pour limiter les plaintes jugées admissibles plutôt que pour répondre à la plainte et déterminer ce que l'organisme aurait peut-être pu faire mieux.

Sensibilisation aux services aux victimes du SCC et de la CLCC

Les victimes ne reçoivent pas automatiquement des renseignements sur le délinquant qui leur a causé du tort. Si un délinquant purgeant une peine de deux ans ou plus leur a causé du tort, les victimes sont invitées à s'inscrire auprès du SCC ou de la CLCC pour recevoir des renseignements ou accéder aux services offerts. Le processus d'inscription permet au SCC ou à la CLCC de confirmer que la personne satisfait à la définition d'une victime, ce qui est exigé par la loi avant de pouvoir communiquer des renseignements protégés concernant le délinquant. Ce processus tient compte des traumatismes, puisqu'il permet à la victime de préciser les renseignements qu'elle souhaite recevoir, ainsi que le moment et le mode de communication de l'information.

Toutefois, il demeure difficile de joindre les victimes. Le SCC ne sait pas automatiquement qui sont les victimes et n'a pas leurs coordonnées et/ou leur consentement pour communiquer avec elles de façon proactive. Le projet de loi S12, qui a reçu la sanction royale le 26 octobre 2023, exigera que les tribunaux communiquent le nom et les coordonnées de toute victime qui souhaite recevoir de l'information en vertu de la LSCMLC, ce qui aidera à combler cette lacune.

Rétroaction :

- Même si de l'information est fournie dans de nombreux produits imprimés et sur Internet, il est difficile pour les victimes de trouver l'information dont elles ont besoin, ou même un numéro de téléphone à composer, pour communiquer avec les Services aux victimes du SCC ou de la CLCC. Les services de police et les procureurs de la Couronne ne sont pas toujours au courant des services aux victimes disponibles ni des droits des victimes. En amont du système de justice pénale, il faut offrir une formation aux écoles ou aux dépôts de police. Les membres du Comité ont indiqué qu'il faut faire davantage de sensibilisation à cet égard.

- Il a été suggéré que l'on déploie des efforts aux échelles locale, régionale et nationale pour outiller toutes les personnes interagissant avec des victimes qui pourraient être des agents d'orientation. L'une des options proposées était la conférence annuelle des procureurs de la Couronne des provinces. Une autre option était une carte professionnelle qui pourrait être distribuée aux victimes.
- Il a été suggéré que les juges reçoivent une formation sur la façon d'informer les victimes et les survivants d'actes criminels de ce changement aux procédures, y compris sur la façon dont les renseignements sur les victimes sont transmis et ce à quoi elles consentent si leurs renseignements sont transmis. Si le juge donne une explication au moment de la détermination de la peine, la victime pourrait ne pas être intéressée, parce que le traumatisme est trop vif et qu'elle n'a pas encore digéré le tout. Elle pourrait manifester un intérêt plus tard.
- Parmi les autres suggestions formulées, notons l'ajout d'un hyperlien dans la formule de déclaration de la victime (annexe du *Code criminel*) accompagné d'une explication claire de ce que cela signifie. Il pourrait y avoir un outil numérique en format PDF, avec des cases à cocher, mais sans explication dans la formule même. Il pourrait également y avoir une page Web pour les procureurs de la Couronne pour les aider à comprendre.

Recommandations

Il convient de noter que les recommandations formulées dans le présent rapport sont celles des membres externes du Comité et de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels. Les représentants gouvernementaux sont assujettis au Code de valeurs et d'éthique du secteur public et doivent demeurer neutres.

Participation et sensibilisation des victimes

1. Améliorer la convivialité du Portail des victimes. Envisager de mettre sur pied un groupe de discussion chargé d'examiner l'expérience utilisateur et les améliorations à apporter.
2. Favoriser la sensibilisation à l'information et aux services offerts par le SCC et la CLCC, s'assurer que le matériel est facile à trouver et à lire et que les ressources sont regroupées dans un seul endroit, et mobiliser des groupes de victimes existants pour examiner tout le matériel de communication disponible dans le but d'y apporter des améliorations.
 - Cela comprend notamment d'envisager la possibilité d'apporter des changements au Rapport d'étape du plan correctionnel, y compris à la section « Prochaines étapes », afin que les victimes soient au courant des jalons importants possibles, comme une réévaluation de la cote de sécurité ou un transfèrement.
 - Les niveaux de sécurité « maximale, moyenne et minimale » ne sont pas bien compris par les victimes. Si ces termes ne peuvent être changés, il serait utile et plus rassurant que le SCC explique mieux les différences entre les niveaux de sécurité, p. ex. « un établissement de sécurité moyenne est semblable à un établissement de sécurité maximale; il est doté d'un périmètre hautement sécurisé, comme des clôtures, et permet plus de déplacements au sein du périmètre ».
3. Envisager d'offrir plus de services aux victimes de façon proactive. Un point d'accès simple et facile devrait être offert à toutes les victimes. Les centres d'appui aux enfants constituent réellement un guichet unique. Les membres du Comité recommandent que ce modèle soit envisagé pour tous les services aux victimes, ce qui permettrait à une victime d'effectuer un seul appel téléphonique et d'avoir un seul organisme comme point de contact qui la guiderait à travers les différents services.

4. Veiller à ce que les agents des services aux victimes du SCC et les agents régionaux des communications de la CLCC sachent à quel point leur relation avec les victimes et leur rôle sont importants. Fournir d'autres conseils et directives pour améliorer leur service. Sensibiliser davantage tout le personnel chargé de la gestion de cas de délinquants à l'importance d'adopter une approche tenant compte des traumatismes et de veiller à ce que les préoccupations des victimes soient examinées avant qu'elles ne deviennent un problème.
5. Envisager de lancer un projet pilote visant à améliorer la compréhension et les connaissances au sujet des pavillons de ressourcement (et de ceux visés à l'article 81). Cela pourrait comprendre la participation des victimes dans le processus que les délinquants entreprennent dans les pavillons de ressourcement, et le rôle que jouent les victimes dans leur parcours de guérison.
6. Envisager la possibilité qu'un ASV puisse continuer de se charger du dossier d'une victime, dans la mesure du possible, même si le délinquant est transféré vers une autre région. Les relations avec les ASV, qui sont souvent développées au fil des ans, améliorent grandement certains aspects de la sécurité psychologique d'une victime et de la continuité des services.

Lois, politiques et processus gouvernementaux

7. Envisager la possibilité d'établir une seule définition de victime à l'échelle nationale, et ce, pour tous les ordres de gouvernement œuvrant au sein du système de justice pénale. Dans l'intervalle, la définition de victime dans la LSCMLC n'est pas exactement la même que celle dans la CCDV, ce qui devrait être clarifié, sinon corrigé. Les personnes qui travaillent dans ce domaine doivent comprendre que la sécurité ne concerne pas seulement la sécurité physique, mais également la sécurité psychologique et émotionnelle.
8. La LSCMLC devrait être modifiée pour que la balance penche du côté des victimes, notamment en recommandant clairement que l'on détermine les renseignements qui sont pertinents et importants pour les victimes afin d'en faciliter l'accès. Il s'agirait notamment de communiquer un préavis aux victimes pour tous les transfèrements, ainsi que plus de renseignements au sujet de la cote de sécurité du délinquant.
9. Sécurité publique Canada devrait dresser une liste de toutes les initiatives et tous les projets positifs entrepris par Sécurité publique, le SCC et la CLCC au cours des derniers mois qui ont été présentés au Comité. Il serait ensuite utile de cerner les lacunes et de déterminer la meilleure façon de les combler (politiques, formation, processus). Il serait également utile d'informer les victimes de ces lacunes et des manières dont on pourrait les consulter ou les mobiliser à l'avenir.

De plus, les membres externes du Comité ont demandé à la CLCC d'envisager de fournir davantage de renseignements avant les audiences afin que les victimes puissent mieux préparer leur déclaration de la victime. Ils ont également noté que la CLCC pourrait fournir une meilleure explication du processus d'audience et envisager de limiter les reports d'audience. Le Comité a demandé à la CLCC de continuer à solliciter les commentaires des victimes sur les modalités des d'audiences et de rechercher des moyens d'améliorer la communication avec les victimes en utilisant un langage clair, simple, opportun et tenant compte des traumatismes.

Conclusion

Comme prochaine étape, le SCC met la dernière main aux révisions à la Directive du commissaire 784 – Engagement des victimes. En 2023, une version révisée a été distribuée, aux fins de consultation, aux intervenants auprès des victimes, dont le BOFVAC, le Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes et les comités consultatifs régionaux sur les victimes du SCC et de la CLCC. La version révisée devrait être finalisée et promulguée d'ici juin 2024.

La Directive du commissaire 786 – Plaintes des victimes fait actuellement l'objet d'un examen. Une version révisée devrait être distribuée aux fins de consultation en 2024.

Nous avons l'occasion de nous assurer que les recommandations formulées dans le présent rapport sont prises en considération lorsque ces politiques seront finalisées, selon le cas.

Le BOFVAC a également présenté un document officiel au Comité permanent de la sécurité publique et nationale (SECU), qui a été distribué au Comité aux fins d'examen. Le document intitulé « Présentation au Comité permanent de la sécurité publique et nationale sur les droits des victimes d'actes criminels, reclassement et transfèrement des délinquants fédéraux » est accessible en ligne à l'adresse suivante :

- <https://www.victimesdabord.gc.ca/vv/2023/29-nov/index.html>

Les ministères et organismes pertinents examineront tous les documents, y compris le présent rapport, et détermineront les façons de les mettre en œuvre. En plus des travaux réalisés par ce comité, le SCC et la CLCC mobilisent régulièrement et continuellement les victimes et les survivants d'actes criminels par l'entremise des comités consultatifs régionaux sur les victimes du SCC et de la CLCC, ce qui offre la possibilité d'assurer la mobilisation continue des victimes dans le cadre de toute nouvelle initiative.

Pour conclure, nous tenons à remercier tous les membres du Comité de leur participation à cet exercice fort utile, ainsi que de leur temps, de leurs connaissances et de leurs points de vue. Les discussions se sont avérées fructueuses et productives et serviront à améliorer les services aux victimes.

Annexe A – Mandat

Contexte

Le 29 mai 2023, le Service correctionnel du Canada (SCC) a transféré un détenu notoire d'un établissement à sécurité maximale vers un établissement à sécurité moyenne. Afin de s'assurer que la loi et les politiques avaient été respectées, la commissaire du SCC a ordonné la tenue d'un examen des décisions visant la réévaluation de la cote de sécurité et le transfèrement du délinquant. Le 20 juillet 2023, le comité d'examen a fourni son rapport final au SCC.

Le comité a recommandé que « la commissaire mette sur pied, dès que possible, un comité de travail multidisciplinaire ». Le SCC a accepté la recommandation et rendra compte des progrès au ministre comme indiqué dans la Directive ministérielle émise à l'intention du SCC le 20 juillet 2023.

Plusieurs **domaines d'intérêt** ont été proposés à des fins d'examen et de suivi par le nouveau comité, à savoir :

- Envisager d'établir des directives claires concernant l'utilisation de la clause des « circonstances exceptionnelles » de la DC 784. Évaluer si une clause plus précise est nécessaire pour accorder au commissaire le pouvoir discrétionnaire de désigner certains cas comme nécessitant des protocoles spéciaux en ce qui concerne la notification aux victimes et l'engagement des victimes. À ce sujet, il est recommandé de tenir des consultations avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada sur des stratégies visant à établir un équilibre entre la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et les droits à l'information des victimes.
- Entreprendre un examen critique des politiques existantes du SCC concernant l'engagement des victimes et un examen des « pratiques exemplaires » internationales aux fins de congruence.
- De plus, examiner la cohérence entre les politiques existantes et l'esprit de la Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité.
- Déterminer si la définition opérationnelle de « victime » est conforme au paragraphe 26(3) de la LSCMLC, qui précise qu'on entend par victime une personne qui « a subi des dommages – matériels, corporels ou moraux – ou des pertes économiques » en raison des crimes commis par le délinquant; déterminer s'il est nécessaire d'élargir la compréhension du SCC en ce qu'est une victime.
- Examiner les protocoles et les lignes directrices en place en ce qui a trait à l'intégration des considérations liées aux victimes dans la prise de décisions, et déterminer s'il est nécessaire de mettre en œuvre d'autres directives (p. ex., comment les dates importantes à éviter doivent être intégrées dans la prise de décisions pour faire preuve de davantage de sensibilité quant au moment du transfèrement).
- En consultation avec la Commission des libérations conditionnelles du Canada, examiner les protocoles en place pour aider les victimes qui ne résident pas dans la même région que l'établissement où se trouve le délinquant afin de faciliter la présence aux audiences de libération conditionnelle (p. ex., options de vidéoconférence) et déterminer si des améliorations sont nécessaires.
- Examiner les ressources existantes qui sont disponibles pour aider les victimes et déterminer si des améliorations sont nécessaires en ce qui concerne l'accès, la disponibilité et la qualité.

Considérations

Le Comité prendra en considération la *Charte canadienne des droits des victimes* ainsi que la Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*. De plus, le Comité tiendra compte des rôles de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels et du commissaire à la protection de la vie privée du Canada, et sollicitera leurs points de vue en tant que conseillers spéciaux.

But

Le Comité de travail multidisciplinaire formulera des recommandations au Service correctionnel du Canada afin d'améliorer les politiques et les pratiques ayant trait à l'engagement des victimes et à la notification aux victimes. Le cas échéant, des recommandations pourraient aussi être fournies à d'autres ministères ou organismes pour qu'ils les examinent si elles relèvent de leur compétence.

Objectifs

- Discuter des domaines d'intérêt du comité d'examen (mentionnés ci-dessus dans la section « Contexte ») et déterminer la faisabilité de leur mise en œuvre.
- Discuter de la Directive ministérielle et de son application.
- Formuler des recommandations au SCC en vue d'améliorer l'accès aux ressources du SCC qui sont disponibles pour aider les victimes, leur disponibilité et leur qualité.

Membres

Membres ministériels

La commissaire adjointe, Communications et engagement, du SCC présidera le comité multidisciplinaire.

Puisque les services aux victimes sont une responsabilité partagée au sein du gouvernement du Canada, le comité sera composé à la fois de représentants du SCC et de représentants d'autres ministères et organismes fédéraux, occupant un poste de directeur ou de niveau supérieur, dont :

- de Sécurité publique Canada;
- de la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC).

Membres du public

Des membres du public ayant une expérience vécue et/ou professionnelle :

- des victimes d'actes criminels (jusqu'à trois);
- un expert externe en victimologie;
- un expert en communications et en médias;
- un expert externe en criminologie;
- un expert en services correctionnels/qui travail auprès des délinquants.

Conseillers spéciaux :

- Ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels

Fonctions des membres

- Assister aux réunions, participer aux discussions du comité et formuler des conseils au SCC.
- Examiner un rapport final qui sera communiqué aux victimes d'actes criminels et au grand public.

Échéancier

Le Comité sera formé pour une durée déterminée. Le SCC bénéficie de la mobilisation continue des victimes dans le cadre des comités consultatifs régionaux conjoints pour les victimes d'actes criminels (CCRV) de la CLCC et du SCC, qui sont composés de victimes d'actes criminels offrant des conseils aux deux organismes.

L'échéancier sera de trois (3) mois, une fois le comité mis sur pied. Compte tenu de la diversité géographique des membres, les réunions auront lieu virtuellement sur MS Teams.

Langues officielles

Les réunions du Comité seront bilingues. Tous les documents seront fournis dans les deux langues officielles.

Soutien administratif

Le SCC fournira tout le soutien administratif au Comité, notamment la préparation des ordres du jour et des sommaires des discussions. Le SCC fournira les ressources pour rédiger un rapport final que les membres du Comité examineront à des fins d'approbation.

Les membres du Comité pourraient être invités à assister à des réunions pour présenter leurs conclusions à la haute direction du SCC et à répondre à des questions d'éclaircissement sur le rapport.

Annexe B – Calendrier des réunions

Semaine	Date	Sujets	Détails	Documents connexes
1	20 novembre 2023	<ul style="list-style-type: none"> Aperçu du Programme national de services aux victimes du SCC 	<ul style="list-style-type: none"> Tour de table – présentation Examen du mandat Présentation du Programme national de services aux victimes du SCC 	<ul style="list-style-type: none"> Présentation – Programme national de services aux victimes du SCC Mandat
2	24 novembre 2023	<ul style="list-style-type: none"> Informations communiquées aux victimes 	<ul style="list-style-type: none"> Ce que nous offrons en vertu de l'article 26 de la LSCMLC Examen du calendrier des réunions 	<ul style="list-style-type: none"> Présentation des Services aux victimes Lecture préalable : Outils utilisés par les Services aux victimes Calendrier
3	1 ^{er} décembre 2023	<ul style="list-style-type: none"> Fonctionnement de la cote de sécurité et transfèrement 	<ul style="list-style-type: none"> Présentation sur les transfèremets (son fonctionnement y compris les notifications aux victimes) avant et après la DM. 	<ul style="list-style-type: none"> Présentation du secteur OPC du SCC
4	8 décembre 2023	<ul style="list-style-type: none"> Définition de « victime » et considérations relatives à la prise de décision 	<ul style="list-style-type: none"> Examen de la définition légale de victime et des éléments pris en compte par le SCC dans son processus décisionnel 	<ul style="list-style-type: none"> Présentation des Services aux victimes Lecture préalable des outils
5	15 décembre 2023	<ul style="list-style-type: none"> Audiences de la Commission des libérations conditionnelles et l'équipement disponible pour la participation virtuelle 	<ul style="list-style-type: none"> Voir les recommandations du rapport du comité d'examen Audiences - ce qui a changé depuis la pandémie et visioconférence 	<ul style="list-style-type: none"> Lecture préalable : recommandations du comité d'examen concernant l'examen de l'infrastructure et de l'équipement informatiques Présentation de la CLCC
6	5 janvier 2024	<ul style="list-style-type: none"> Ressources pour les victimes 	<ul style="list-style-type: none"> Ressources fédérales pour les victimes, comprenant Le Fonds d'aide aux victimes, le Portail des victimes et le processus d'aiguillage Présentation des ressources du SCC Produits de communications Discussion sur d'autres sujets 	<ul style="list-style-type: none"> Présentation (Justice Canada)
7	12 janvier 2024	<ul style="list-style-type: none"> Discussions additionnelles, au besoin Récapitulation et résumé 	<ul style="list-style-type: none"> Récapitulation de ce qui a été discuté et confirmation des recommandations proposées 	<ul style="list-style-type: none"> Examen des sections par sujets

RAPPORT FINAL – LE 2 FÉVRIER 2024

8	19 janvier 2024	<ul style="list-style-type: none">• Rédaction du rapport	<ul style="list-style-type: none">• Examen de l'ébauche du rapport	<ul style="list-style-type: none">• Ébauche du rapport
9	26 janvier 2024	<ul style="list-style-type: none">• Discussion sur les changements aux rapport	<ul style="list-style-type: none">• Finaliser le rapport et les recommandations	<ul style="list-style-type: none">• Ébauche du rapport
10	2 février 2024	<ul style="list-style-type: none">• Dernière réunion et présentation des recommandations	<ul style="list-style-type: none">• Circuler le rapport final et apporter des changements finaux, au besoin	<ul style="list-style-type: none">• Rapport final