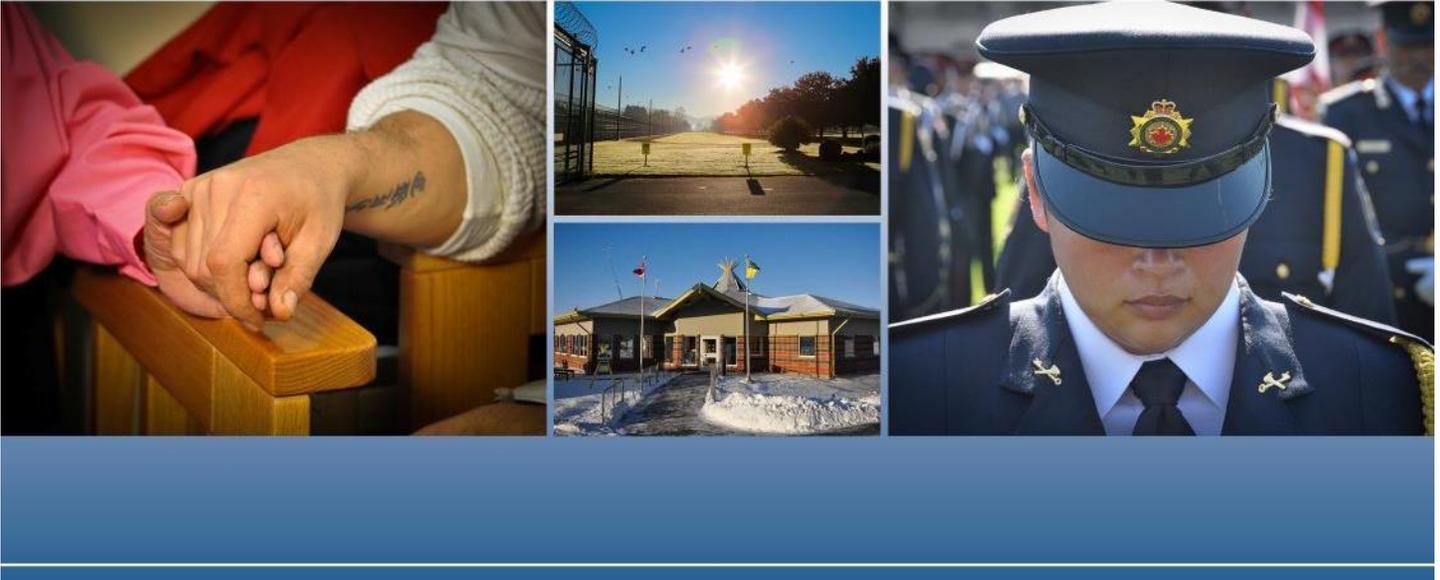


CORRECTIONAL SERVICE CANADA

CHANGING LIVES. PROTECTING CANADIANS.



Audit des services aux victimes

SECTEUR DE L'AUDIT INTERNE

24 mars 2021

Cette page est laissée en blanc afin de permettre l'impression recto verso.

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières	3
Sommaire	4
Acronymes et abréviations	7
1.0 Introduction	8
1.1 Contexte.....	8
1.2 Cadre législatif et politique	9
1.3 Organisation du SCC	10
1.4 Évaluation des risques	11
2.0 Objectifs et portée	13
2.1 Objectifs de l’audit.....	13
2.2 Portée de l’audit	13
3.0 Constatations et recommandations de l’audit	14
3.1 Cadre de gestion.....	14
Conclusion	19
3.2 Conformité avec les lois, politiques et procédures applicables	20
Conclusion	25
4.0 Conclusion générale	28
5.0 Réponse de la direction.....	29
6.0 À propos de l’audit	30
6.1 Approche et méthodologie.....	30
6.2 Missions antérieures relatives aux services aux victimes	30
6.3 Énoncé de conformité	31
Annexe A : Critères de l’audit.....	32

SOMMAIRE

Qu'avons-nous examiné?

L'audit des services aux victimes a été réalisé dans le cadre du Plan d'audit axé sur les risques de 2019 à 2022 du Service correctionnel du Canada (SCC).

Les objectifs globaux de cet audit étaient de fournir une assurance raisonnable que le SCC :

- a mis en place un cadre de gestion pour appuyer la gestion efficace et efficiente des services aux victimes; et
- offre des services aux victimes conformément aux lois, aux politiques et aux procédures applicables.

De portée nationale, l'audit a évalué le cadre de gestion, ainsi que les contrôles relatifs au programme des services aux victimes. Dans la suite du présent rapport, les termes « services aux victimes » ou « le Programme » sont également utilisés pour désigner le programme des services aux victimes du SCC.

Pourquoi est-ce important?

La participation des victimes d'actes criminels est essentielle au fonctionnement du système de justice pénale, et il est de plus en plus reconnu l'importance d'entendre les victimes dans le système judiciaire. La *Charte canadienne des droits des victimes* (CCDV), adoptée en avril 2015, a officiellement reconnu et inscrit les droits des victimes dans l'ensemble du système de justice pénale.

Le SCC est responsable de la garde et de la surveillance dans la collectivité des délinquants qui purgent une peine de deux ans ou plus. En septembre 2007, SCC a créé des Bureaux des Services aux Victimes (BSV) pour fournir aux victimes des renseignements sur le délinquant ou la délinquante qui leur a causé un préjudice, et sur ses services. Ces renseignements sont nécessaires aux victimes pour se faire entendre au sein du système correctionnel fédéral.

En 2020-2021, le SCC continuera de chercher des moyens d'améliorer les communications et la sensibilisation en vue de faire connaître au public l'information et les notifications qu'il donne aux victimes inscrites. En particulier, le SCC exposera les avantages de s'inscrire auprès du Service et de la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC), l'information accessible aux victimes depuis le Portail des victimes, et l'utilité de faire une « déclaration de victime »¹. La déclaration de victime est une déclaration écrite dans laquelle la victime décrit les pertes ou dommages qui lui ont été causés par la perpétration d'une infraction ou les effets que celle-ci a encore sur elle, notamment les préoccupations relatives à sa sécurité, à l'éventuelle

¹ Plan ministériel 2020-2021 de Service correctionnel Canada

libération du délinquant, ou encore la demande que des conditions soient imposées au délinquant.

Tous les ministères et organismes fédéraux ou provinciaux qui s'acquittent de responsabilités relevant de la CCDV doivent disposer d'un mécanisme de règlement des plaintes permettant d'examiner les plaintes, de recommander la prise de mesures correctives et informer les victimes du résultat de l'examen et des recommandations qui en découlent.

Depuis la création du Programme national des services aux victimes de SCC en 2007, et l'avènement de la CCDV en 2015, plusieurs mesures ont été mises en place pour permettre au Programme de servir pleinement les victimes d'actes criminels et assurer le respect de leurs droits.

Ce que nous avons constaté

Dans l'ensemble, l'équipe d'audit n'a constaté aucun aspect de la communication des informations requises aux victimes qui suscite des préoccupations majeures.

L'équipe d'audit a constaté qu'un cadre de gestion est en place, avec certains domaines à améliorer. En effet, il existe une suite de politiques conformes aux exigences législatives qui comprend les directives du commissaire et de nombreux protocoles. Les rôles et les responsabilités sont clairement documentés et compris de la plupart des parties prenantes internes. En outre, les ressources financières et humaines sont allouées au programme tel que planifié.

Des améliorations peuvent néanmoins être apportées au cadre de gestion. L'audit a démontré que :

- Les documents de politiques, et plus précisément les protocoles, nécessitent d'être mis à jour et simplifiés.
- Les activités de sensibilisation des victimes de délinquants sous responsabilité fédérale et du public ne font pas l'objet de directives claires et uniformes d'une région à l'autre.
- Les mécanismes d'établissement de rapports et de surveillance des activités du programme doivent être renforcés pour appuyer la gestion efficace et efficiente des services aux victimes.
- La formule de calcul de la charge de travail des Agents de services aux victimes doit être actualisée pour faciliter l'évaluation de leurs ressources et volume de travail.

En ce qui a trait à la conformité, l'audit a révélé que le SCC offre des services aux victimes conformément aux lois, aux politiques et aux procédures applicables, mais des améliorations sont nécessaires. Plus particulièrement, l'audit a démontré que :

- Les contrôles appropriés ne sont pas en place pour assurer un échange exact et exhaustif de données entre les différents systèmes utilisés.

- Le Module des victimes présente des carences qui doivent être corrigées pour permettre un meilleur enregistrement et un suivi des données des victimes ainsi que des différents renseignements communiqués.
- La vérification et la mise à jour des coordonnées et préférences des victimes ne sont pas effectuées annuellement comme requis.

Réponse de la direction

La direction accepte les constatations et les recommandations présentées dans le rapport d'audit. Elle a préparé un plan d'action de la gestion détaillé en réponse aux points soulevés dans le cadre de l'audit et aux recommandations qui y sont associées. Le plan d'action de la gestion sera entièrement mis en œuvre d'ici le 31 décembre 2021.

ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS

ASV:	Agent des services aux victimes
BSV:	Bureau des services aux victimes
CCDV:	<i>Charte canadienne des droits des victimes</i>
CLCC:	Commission des libérations conditionnelles du Canada
CRM:	« Customer relationship management »
DC:	Directive du commissaire
ETP:	Équivalent temps plein
LSCMLC:	<i>Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition</i>
PNSV:	Programme national des services aux victimes
SGD:	Système de gestion des détenus
SCC:	Service correctionnel du Canada

1.0 INTRODUCTION

1.1 Contexte

L'audit des services aux victimes est mené dans le cadre du Plan d'audit axé sur les risques de 2019 à 2022 du Service correctionnel du Canada (SCC). L'audit est lié à la priorité du SCC visant à établir « des relations productives avec une diversité de partenaires, d'intervenants, de groupes de victimes, et d'autres parties intéressées contribuant à la sécurité publique », ainsi qu'au risque organisationnel que « le SCC ne puisse être en mesure de mettre en œuvre son mandat et assurer la viabilité financière de l'organisation ».

Le SCC fournit des services aux victimes d'actes criminels depuis la mise en œuvre de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC) en novembre 1992. En septembre 2007, le SCC a lancé le Programme national des services aux victimes pour répondre de manière plus complète aux demandes des victimes.

Les informations protégées relatives au délinquant que le SCC communique sur demande de la victime comprennent entre autres : la date de début et la durée de la peine, les dates d'admissibilité et d'examen applicables aux permissions de sortir, les progrès par rapport à son plan correctionnel, les services de médiation entre victimes et délinquants offerts par le SCC.

Le SCC utilise principalement le Système de gestion des délinquants (SGD), le Module des victimes et le Portail des victimes pour fournir les services aux victimes.

Le SGD est le système utilisé pour gérer des renseignements sur les délinquants sous responsabilité fédérale tout au long de leur peine. Il est utilisé quotidiennement par le personnel de tous les niveaux de SCC pour une variété de raisons liées à la gestion des délinquants.

Le Module des victimes encore appelé « CRM » est le système utilisé quotidiennement par les Agents de services aux victimes (ASV) du SCC pour gérer les renseignements de plus de 8 600² victimes inscrites auprès de SCC et recevant des informations sur une base régulière. À l'arrivée de la *Charte canadienne des droits des victimes* (CCDV) en juillet 2015, le SCC a redéveloppé l'ancien module des victimes qui faisait partie de SGD au moyen de la Solution de gestion de la relation client de Microsoft (Microsoft Customer Relationship Management - CRM). Un indicateur « Échange électronique au MAV³ » est créé, pour chaque délinquant dont les victimes se sont inscrites, afin de permettre au SGD de télécharger vers le Module des victimes des renseignements ou notifications relatifs aux événements liés aux délinquants. Le Module des victimes reçoit ainsi les données téléversées du SGD.

Le SCC a également mis au point sur internet le Portail des victimes pour permettre aux victimes inscrites d'accéder aux services et aux renseignements auxquels elles ont droit. Les victimes peuvent ainsi soumettre par le biais de leurs comptes sur le Portail des victimes: des demandes d'inscription, des déclarations de victime, des demandes de copies de décisions de la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC), ou encore des informations

² Nombre de victimes actives selon Module des victimes au 31 mars 2020

³ Modernisation des applications des victimes comprend le Module des victimes et le Portail des victimes.

relatives à des ordonnances de tribunal. Ces informations sont ensuite directement téléchargées vers le Module des victimes.

1.2 Cadre législatif et politique

Législation

Charte canadienne des droits des victimes

La CCDV définit une victime d'actes criminels comme un « particulier qui a subi des dommages – matériels, corporels ou moraux – ou des pertes économiques par suite de la perpétration ou prétendue perpétration d'une infraction ». La CCDV accorde aux victimes d'actes criminels quatre droits :

- Droit à l'information – les victimes ont le droit de recevoir sur demande, des renseignements généraux sur le système de justice pénale et le rôle des victimes, sur les services et les programmes offerts aux victimes, notamment le programme de justice réparatrice; ainsi que sur des éléments précis relatifs à leur cas, à l'enquête, aux poursuites et à la condamnation de la personne qui leur a causé préjudice.
- Droit à la protection – les questions relatives à la sécurité et à la protection de la vie privée des victimes doivent être prises en compte à toutes les étapes du processus de justice pénale, et des mesures raisonnables et nécessaires doivent être prises pour les protéger contre l'intimidation et les représailles; les victimes ont aussi le droit de demander des dispositifs d'aide au témoignage lorsqu'elles sont tenues de témoigner devant la cour, ainsi que la protection de leur identité contre la divulgation publique pendant le procès.
- Droit à la participation – les victimes ont le droit d'exprimer leur opinion à propos des décisions prises par les autorités de justice pénale compétentes qui ont une incidence sur leurs droits et faire en sorte que leur opinion soit prise en considération en présentant une déclaration de la victime.
- Droit au dédommagement – les victimes ont le droit de demander au tribunal d'envisager de rendre une ordonnance de dédommagement contre le délinquant; cette ordonnance sera exécutée en tant que dette civile si elle n'est pas payée.

Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition

L'alinéa 26(1)a) énumère les renseignements que la commissaire doit communiquer à la victime sur sa demande. L'alinéa 26(1)b) établit la liste des renseignements que la commissaire peut communiquer à la victime sur sa demande, lorsque l'intérêt de la victime justifierait nettement une éventuelle violation de la vie privée du délinquant. Les alinéas 26(1)(c-d) énumèrent les renseignements dont la divulgation n'aurait pas d'incidence négative sur la sécurité du public. Les paragraphes 26(2) à 26(4) énoncent d'autres dispositions relatives à la divulgation d'informations aux victimes d'actes criminels pour lesquels le délinquant n'a pas été poursuivi ou condamné, ainsi que les délinquants transférés dans des établissements correctionnels provinciaux; et les paragraphes 26(5) à 26(8) couvrent les victimes qui désignent un représentant ou retirent leur demande de services.

Code criminel

L'article 745.6, paragraphe (2.8) stipule que « Si la personne déclarée coupable d'un meurtre ne présente pas une demande en vertu du paragraphe (1) dans le délai maximal imparti au présent article, la commissaire du Service correctionnel Canada ou son remplaçant en avise aussitôt par écrit l'un des parents, l'enfant, l'époux ou le conjoint de fait de la victime — ou, s'il est impossible de les aviser, un autre membre de sa famille — et précise la date à laquelle la personne déclarée coupable sera de nouveau admissible à présenter une telle demande ».

Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition

Selon l'article 5(2), « L'agent désigné par la directive du commissaire pour agir comme agent de liaison avec les victimes peut exercer les pouvoirs et fonctions attribués au commissaire en vertu de l'article 26 de la Loi ».

Instruments de politique du SCC

Plusieurs directives du commissaire (DC) et de nombreux protocoles s'appliquent au Programme national des services aux victimes (PNSV), notamment :

DC 784 Engagement des victimes

L'objectif de la DC 784 est de gérer l'engagement des victimes au sein du SCC en s'assurant que les droits des victimes sont respectés et que la communication de renseignements est faite de manière efficace et opportune, conformément à la loi. À cet effet, un guide de notification des services aux victimes a été préparé et inscrit à l'annexe C de la DC 784.

DC 785 Programme Possibilités de justice réparatrice et les services de médiation entre victimes et délinquants

Le but de la DC 785 est de fournir une orientation sur le programme Possibilités de justice réparatrice et ses services de médiation entre victimes et délinquants.

DC 786 Plaintes des victimes

L'objectif de la DC 786 est d'établir une procédure de règlement des plaintes juste et expéditive pour les victimes qui sont d'avis que leurs droits en vertu de la CCDV ont été violés ou niés par le SCC.

1.3 Organisation du SCC

Administration centrale (AC)

Le Secteur des communications et de l'engagement est chargé de veiller à ce que des programmes et des processus soient en place pour solliciter la participation des victimes dans le cadre du mandat du SCC, assurer la coordination fonctionnelle des services aux victimes, et élaborer des protocoles qui doivent être suivis pour l'échange d'informations entre les victimes et le SCC.

Le Gestionnaire national, services aux victimes est chargé de présenter sur une base trimestrielle au Commissaire adjoint, communications et engagement, un résumé et une analyse des plaintes, une liste des recommandations en suspens, toute tendance perceptible ou tout nouveau problème et formulera des recommandations afin de les régler.

Administrations régionales (AR)

Chacun des 5 Bureaux de Services aux Victimes (BSV) est rattaché à leur Sous-commissaire régional respectif et est responsable de la conduite et de la gestion des opérations au quotidien.

Les ASV sont chargés de fournir aux victimes de manière exacte et dans les délais des informations sur le système de justice pénale y compris le programme Possibilités de justice réparatrice de SCC, ainsi que le plan correctionnel du délinquant. Les ASV examinent également les demandes d'inscription des victimes, les invitent à fournir des déclarations dont le SCC tiendra compte dans la préparation de cas, et tiennent à jour une base de données des coordonnées des victimes et de leur préférences pour la réception des notifications.

Les gestionnaires régionaux des services aux victimes sont chargés de la formation, du conseil, de l'assistance et de la coordination des ASV. Ils assurent également la liaison avec les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux, et apportent une contribution régionale aux initiatives nationales. En outre, ils veillent à l'assurance qualité des services aux victimes en termes de méthodes de notification, de délais et d'informations communiquées aux victimes, fournissent des informations supplémentaires et des orientations aux victimes selon les besoins, comme celles relatives aux ordonnances de restitution.

Établissements et Districts

Le directeur de l'établissement ou du district est responsable de l'élaboration de processus visant à garantir que l'unité des services aux victimes reçoit la notification des événements et des décisions pertinentes concernant les délinquants, avec notification aux victimes conformément au guide de notification des services aux victimes.

L'agent de libération conditionnelle est chargé d'informer le BSV lorsque débute la préparation de cas pour les décisions de mise en liberté, et de demander à obtenir des informations ou déclarations fournies par la victime. Il est également chargé de notifier au BSV les changements de situation des délinquants pour lesquels des notifications peuvent être requises, et d'inclure les informations pertinentes sur les victimes et les considérations relatives aux victimes dans la planification de la libération et les recommandations de décisions.

Comités consultatifs régionaux sur les victimes

Les comités consultatifs régionaux sur les victimes sont des comités consultatifs constitués de victimes d'actes criminels ainsi que de membres du personnel du SCC et de la CLCC. Les membres du comité collaborent en fournissant des commentaires et des conseils sur les pratiques de prestation des services, les politiques, les communications et les questions émergentes de ces organisations. Ces comités participent également aux initiatives de sensibilisation visant à informer les victimes des services offerts par les deux organisations.

1.4 Évaluation des risques

L'équipe d'audit a réalisé une évaluation des risques en s'appuyant sur les résultats d'entrevues menées auprès d'intervenants clés, de la revue de la législation applicable, les directives du commissaire, les protocoles, ainsi que les audits précédents. Les principaux risques identifiés

au début de l'audit à la lumière d'une évaluation préliminaire étaient : des contrôles en place qui pourraient ne pas garantir l'exactitude et l'exhaustivité des données au sein de CRM, le fait que la surveillance du programme des services aux victimes soit insuffisante, et un manque de ressources humaines et financières. Il existe également un risque d'atteinte à la réputation de SCC en cas de non-respect des droits des victimes. Ces risques ont été intégrés au présent audit dans le but d'évaluer si les stratégies d'atténuation sont suffisantes.

2.0 OBJECTIFS ET PORTÉE

2.1 Objectifs de l'audit

Les objectifs généraux du présent audit consistaient à fournir une assurance raisonnable que :

- un cadre de gestion est en place pour appuyer la gestion efficace et efficiente des services aux victimes du SCC.
- le SCC offre des services aux victimes conformément aux lois, aux politiques et aux procédures applicables.

Les critères d'audit sont présentés à l'annexe A.

2.2 Portée de l'audit

L'audit a eu une portée nationale et l'équipe d'audit a effectué des entrevues avec les membres du personnel à différents niveaux tant à l'administration centrale, qu'à l'administration régionale. L'équipe d'audit a examiné les services offerts aux victimes d'avril 2018 à mars 2020.

L'audit a permis également d'examiner la conformité du SCC aux prescriptions de la loi en ce qui a trait à la prise en compte des victimes dans les décisions relatives à la mise en liberté des délinquants et à la gestion des cas. L'audit a mis l'accent sur l'examen de l'exactitude et de l'exhaustivité des renseignements consignés dans le Module des victimes et leur communication à temps aux victimes.

Toutefois, l'audit n'a pas eu pour objectif d'évaluer le bien-fondé des décisions prises à l'égard des délinquants. En outre, les services offerts dans le cadre du programme de justice réparatrice et des services de médiation entre victimes et délinquants n'ont pas été examinés lors du présent audit.

3.0 CONSTATATIONS ET RECOMMANDATIONS DE L'AUDIT

3.1 Cadre de gestion

Le premier objectif de l'audit consistait à déterminer si un cadre de gestion est en place pour appuyer la gestion efficace et efficiente des services aux victimes du SCC.

Les sections qui suivent mettent en évidence les aspects pour lesquels les attentes sont satisfaites et les aspects sur lesquels la direction devrait porter une attention particulière.

L'évaluation globale de tous les critères d'audit est présentée à l'annexe A.

3.1.1 Cadre stratégique

Nous nous attendions à constater que les directives du commissaire, les lignes directrices et les protocoles du SCC sont clairs, qu'ils appuient le cadre de gestion des services aux victimes et qu'ils sont conformes aux lois applicables.

L'équipe d'audit a jugé que ce critère était satisfait en partie. Les constatations connexes sont présentées ci-dessous.

Une suite de politiques comprenant des directives du commissaire et des protocoles sont en place, et sont conformes aux législations en vigueur. En revanche, les protocoles ne sont pas à jour.

La suite de politiques encadrant les services aux victimes comprend différentes directives du commissaire et de nombreux protocoles. Ensemble, ces documents énoncent en détail les instructions et les procédures qui s'appliquent aux services aux victimes et sont conformes à la législation.

La DC 784 – *Engagement des victimes* a été l'objet de révisions et de mises à jour récentes qui ont apporté des éclaircissements aux implications procédurales de l'engagement auprès des victimes en général, et au processus de notification des victimes en particulier.

La majorité du personnel des BSV a indiqué que si la DC 784 est claire, les protocoles devraient être revus et simplifiés pour en faciliter l'utilisation.

Les services aux victimes étant soumis à de nombreuses particularités juridiques, les protocoles sont des instructions détaillées qui visent à guider les ASV dans l'exercice de leur fonction en fournissant une démarche claire et facile à suivre. Il existe une longue liste de protocoles, plus de 30, ce qui engendre des redondances et rend leur utilisation difficile. En outre, leur mise à jour à la suite de modifications apportées aux DC ou aux processus nécessite un temps considérable à cause de leur grand nombre.

Le SCC fournissait des services aux victimes d'actes criminels bien avant l'avènement de la CCDV. Auparavant, l'ancien module des victimes faisait partie intégrante du Système de gestion des détenus (SGD). À l'arrivée de la CCDV, le Module des victimes a été redéveloppé au moyen de CRM et sorti du SGD. La plupart des protocoles actuels ont été créés quand le Module des victimes se trouvait encore dans le SGD, et font toujours référence à l'ancien

système. Ils gagneraient à être simplifiés et mis à jour pour guider les ASV dans la fourniture de services aux victimes avec le nouveau système.

Les activités de sensibilisation doivent faire l'objet de directives claires et uniformes.

Au titre du droit à l'information selon la CCDV, les victimes ont le droit sur demande, d'obtenir des renseignements sur le délinquant qui leur a fait du tort. Le SCC n'informe pas automatiquement les victimes à propos du délinquant ou de la délinquante qui leur a causé du tort. Les victimes doivent demander l'information ou s'inscrire auprès de l'organisation pour être informées régulièrement.

Le SCC a lancé en mai 2019 une campagne continue de sensibilisation pour inciter les victimes de délinquants sous responsabilité fédérale à s'inscrire auprès de ses services et de la CLCC. Cette campagne a permis entre autres la révision du contenu Web du SCC concernant les victimes, la création de différents produits Web, vidéo, médias sociaux, infographies, etc. pour informer le public sur les services offerts par le SCC et répondre directement aux questions des victimes. Il a été aussi mis sur pied, à l'échelle du gouvernement du Canada, un groupe de travail sur la communication avec les victimes, constitué de SCC, la CLCC, le Bureau national des victimes d'actes criminels de Sécurité publique Canada et le ministère de la Justice.

Dans les BSV, tant les gestionnaires des services aux victimes, que les ASV, ont pour responsabilités d'entreprendre des activités de sensibilisation aux services offerts aux victimes, tel qu'en témoignent leurs descriptions génériques de postes. Il n'existe toutefois pas dans les politiques en vigueur des directives claires concernant les attentes en termes d'activités de sensibilisation requises des bureaux régionaux.

L'absence de lignes directrices claires pourrait donner lieu à un manque de visibilité et d'uniformité des activités de sensibilisation d'une région à une autre, tout en empêchant d'en évaluer l'efficacité.

3.1.2 Rôles et responsabilités

Nous nous attendions à constater que les rôles et les responsabilités sont clairs, communiqués et bien compris.

L'équipe d'audit a jugé que ce critère était satisfait. Les constatations connexes sont présentées ci-dessous.

L'équipe d'audit a constaté que les rôles et les responsabilités sont clairement documentés, communiqués et compris dans l'ensemble.

Les BSV assurent la prestation des services aux victimes en s'appuyant sur l'information fournie par les équipes de gestion des cas dans les établissements ou en communauté que sont les agents de libération conditionnelle, les agents de gestion des peines, pour ne citer que ceux-là. La DC 784 – *Engagement des victimes* définit clairement les rôles et responsabilités de chaque Bureau de première responsabilité en ce qui concerne la communication aux victimes des renseignements relatifs au délinquant, et les délais à respecter.

Le personnel des ASV comprend leurs rôles et responsabilités. Les membres des équipes de gestion des cas, plus particulièrement les agents de libération conditionnelle, comprennent leurs

rôles et responsabilités. Toutefois, certains agents de libération conditionnelle ne sont pas familiers avec les exigences liées aux cas de délinquants pour lesquels des victimes se sont enregistrées pour recevoir de l'information comme le révèlent les cas de retards dans les notifications communiquées aux BSV.

Un mécanisme d'examen des plaintes des victimes conformément aux politiques en vigueur est en place.

La CCDV stipule que tout ministère, agence ou organisme fédéral qui joue un rôle dans le système de justice pénale doit disposer d'un mécanisme d'examen des plaintes des victimes. Le SCC a mis en place un système d'examen et de traitement des plaintes reçues des victimes. Les plaintes sont reçues à l'administration centrale et traitées en coordination avec le personnel des établissements et des districts. Le nombre de plaintes reçues reste faible, soit 13 (dont seulement 1 fondée) en 2018-2019 et 8 (dont 2 fondées) en 2019-2020.

L'équipe d'audit a constaté toutes les plaintes recevables et fondées examinées ont été traitées et des mesures correctives ont été prises lorsque cela s'avérait nécessaire. Au demeurant, le SCC publie sur son site internet un rapport annuel qui présente les statistiques trimestrielles relatives aux plaintes reçues des victimes, l'analyse de leur admissibilité, les mesures correctives et les différentes recommandations.

3.1.3 Surveillance et établissement de rapports

Nous nous attendions à constater que le SCC a mis en place une approche systématique pour surveiller le rendement des services aux victimes et veiller à ce que l'information pertinente soit utilisée pour éclairer la prise de décision à tous les niveaux.

L'audit a démontré que ce critère était satisfait en partie. Les constatations connexes qui sont présentées ci-dessous nécessitent l'attention de la direction.

Absence d'un processus bien établi et normalisé pour générer des rapports et assurer une surveillance du programme à l'échelle nationale et régionale.

Il n'existe pas d'indicateurs clés de performance clairement définis pour examiner si les objectifs sont atteints ou encore une analyse périodique des données présente dans le système pour identifier des tendances. En conséquence, il est difficile d'indiquer si le niveau de surveillance du programme est approprié.

Avec l'avènement de la CCDV, le SCC a redéveloppé le Module des victimes à l'aide de CRM (Microsoft Customer Relationship) et créé le Portail des victimes. Le Module des victimes qui existait déjà a en fait été retiré du SGD, et réservé uniquement aux employés qui travaillent pour le programme des services aux victimes. Une des limitations du nouveau système est qu'il ne dispose pas d'un mécanisme dédié à la production de rapports et de statistiques sur les activités enregistrées dans la base de données.

CRM dispose d'un outil de recherche et d'extraction avancé pour extraire des données du système, mais l'équipe d'audit a trouvé son utilisation laborieuse. Il n'y a pas de connexion directe entre les notifications générées dans le SGD et reçues dans CRM et les activités de

notifications effectuées par les ASV, ce type de requête n'ayant pas été intégré dans la conception du système.

L'administration centrale reste très impliquée dans la gestion du Programme au moyen d'une communication et de réunions régulières entre la gestionnaire, services aux victimes à l'administration centrale et les gestionnaires régionaux des services aux victimes, tout en fournissant aide, conseils et formation aux unités régionales.

Il existe également une surveillance qui consiste principalement en des contrôles ponctuels aléatoires effectués par les gestionnaires régionaux des services aux victimes, et occasionnellement par les ASV à leur propre niveau pour s'assurer que les renseignements disponibles dans CRM sont conformes aux données présentes dans le SGD.

Malgré l'absence d'un processus établi de surveillance et d'établissement de rapports, l'équipe d'audit n'a toutefois pas relevé l'existence de problèmes majeurs à l'examen des plaintes formelles reçues (13 en 2018-2019 et 8 2019-2020). En outre, aucun problème n'a été soulevé par les personnes interrogées à propos des services fournis aux victimes.

Le développement de mécanismes efficaces de surveillance et d'établissement de rapports permettrait au Programme de fournir les services aux victimes et d'atteindre ses objectifs.

Les catégories de motifs lorsque le délai de communication n'est pas respecté ne sont pas uniformément utilisées dans les BSV.

Afin de s'assurer que les notifications effectuées en retard soient enregistrées et les retards justifiés, le champ Délai de communication non respecté est verrouillé dans CRM et oblige l'ASV à fournir le motif pour lequel le délai de communication n'a pu être respecté.

Ainsi, plusieurs catégories de motifs ont été créées pour les différentes situations telles que: *ASV n'a pas informé la victime à temps*, *Autres*, *Établissement n'a pas informé ASV à temps*, *Libération urgente*, *transfert ou permis de voyage*, etc.

L'administration centrale a laissé à chaque BSV toute latitude pour décider de quelle manière utiliser chaque catégorie de motifs. En conséquence, des retards de notification concernant des transferts ou des permis de voyage se retrouvent dans la catégorie *Autres* par exemple, au lieu d'être classés dans la catégorie *Libération urgente*, *transfert ou permis de voyage*. En conséquence, ces deux catégories par exemple ne sont pas utilisées de manière uniforme d'un BSV à l'autre. Le manque d'uniformité dans la classification des motifs empêche de comparer les retards de notifications d'une région à l'autre.

En l'absence de directives claires sur la manière d'utiliser les catégories, le SCC ne pourra pas exploiter pleinement les données relatives aux notifications dont le délai de divulgation n'est pas respecté. Les données pertinentes ne pourront pas être recueillies pour appuyer les décisions à tous les niveaux en l'absence de mécanismes fiables d'établissement de rapports et de surveillance du programme.

3.1.4 Ressources financières et humaines

Nous nous attendions à constater que des ressources financières et humaines suffisantes sont allouées pour appuyer le Programme.

L'audit a démontré que ce critère était partiellement satisfait. Les constatations connexes sont présentées ci-dessous.

Les BSV reçoivent les ressources humaines et financières selon les indicateurs de ressources.

Les ressources allouées aux BSV et leur utilisation au cours de la période d'avril 2018 à mars 2020 sont présentées dans les tableaux suivants.

Tableau 1 : Ressources de la période 2018-2019

Ressources	2018-2019					
	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Pacifique	Total
EFT alloués	5.5	7.5	11.5	7.5	9.5	41.5
EFT utilisés	5.2	7.1	8.6	6.2	9.0	36.0
Salaires alloués	409 856 \$	553 425 \$	836 562 \$	549 425 \$	692 993 \$	3 042 261 \$
Salaires utilisés	356 553 \$	506 246 \$	650 307 \$	444 571 \$	638 957 \$	2 596 634 \$
Pourcentage de budget de salaires non utilisés	13%	9%	22%	19%	8%	15%

Source : Système de la gestion des salaires.

Tableau 2 : Ressources de la période 2019-2020

Ressources	2019-2020					
	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Pacifique	Total
EFT alloués	5	7	11	7	9	39
EFT utilisés	5	6.6	9.3	7.0	8.7	36.6
Salaires alloués	387 053 \$	531 350 \$	815 944 \$	527 350 \$	671 647 \$	2 933 344 \$
Salaires utilisés	327 631 \$	505 506 \$	738 130 \$	529 939 \$	620 575 \$	2 721 780 \$
Pourcentage de budget de salaires non utilisés	15%	5%	10%	0%	8%	7%

Source : Système de la gestion des salaires.

En général, l'équipe d'audit a constaté au titre de la période d'avril 2018 à mars 2020 que l'effectif dans les BSV fluctue tout au long de l'année en raison de départs ou d'absences temporaires. CRM ne permet pas de générer des informations en termes de charge de travail effective de chaque ASV afin de permettre d'évaluer si les ressources allouées ont besoin d'être revues soit à la baisse ou à la hausse.

Bien que le Programme arrive à fournir les services aux victimes avec les ressources allouées, obtenir plus d'information sur le volume de travail des BSV en actualisant la formule de calcul de la charge de travail des ASV aidera à déterminer si les ressources allouées sont suffisantes.

Conclusion

En ce qui concerne le premier objectif, l'équipe de l'audit a constaté que certains éléments d'un cadre de gestion sont en place. En effet, il existe une suite de politiques conformes aux exigences législatives et comprenant les directives du commissaire et de nombreux protocoles. Les rôles et les responsabilités sont clairement documentés et compris de la plupart des parties prenantes. En outre, les ressources financières et humaines sont affectées au Programme tel que planifié.

Comme mentionné précédemment, des améliorations doivent être apportées au cadre de gestion. Plus précisément, l'audit a démontré que :

- Les lignes directrices, plus précisément les protocoles, nécessitent d'être mises à jour et simplifiées.
- Les activités de sensibilisation doivent faire l'objet de directives claires et uniformes d'une région à l'autre.
- Les mécanismes d'établissement de rapports et de surveillance des activités du programme doivent être renforcés pour appuyer la gestion efficace et efficiente des services aux victimes.
- La formule de calcul de la charge de travail des ASV devrait être actualisée pour faciliter l'évaluation de leurs ressources et volume de travail.

3.2 Conformité avec les lois, politiques et procédures applicables

Le second objectif de l'audit consistait à déterminer si le SCC offre des services aux victimes conformément aux lois, aux politiques et aux procédures applicables. Ainsi qu'il a été mentionné précédemment dans la section « Portée » du présent rapport d'audit, l'équipe d'audit a examiné principalement l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements consignés dans le module des victimes et leur communication à temps aux victimes inscrites auprès de SCC. La considération des déclarations de victimes et de leurs préoccupations dans le processus décisionnel a également été examinée.

L'évaluation globale de tous les critères de l'audit est présentée à l'**annexe A**.

3.2.1 Exactitude et exhaustivité des renseignements

Nous nous attendions à constater que le SCC a mis en place des contrôles de système pour s'assurer que les renseignements sur les victimes sont consignés de façon exacte et complète dans le système.

L'audit a démontré que ce critère était satisfait en partie. Les constatations connexes sont présentées ci-dessous.

Les renseignements relatifs aux victimes ainsi que les informations concernant les délinquants qui leur sont communiquées sont globalement consignés dans le Module des victimes, mais les contrôles existants doivent être renforcés.

Les aspects suivants répondaient aux attentes de l'audit :

- Les informations fournies par les victimes lors de leur inscription sont transcrites dans le Module des victimes dans 100% (58 sur 58) des dossiers examinés.
- Les notifications relatives aux événements liés aux délinquants générées dans le SGD et téléchargées dans le CRM ont été retrouvées dans le système sur la base de l'échantillon examiné.
- Le Secteur des communications et de l'engagement contrôle l'accès à CRM et annule l'accès des employés qui arrêtent de travailler pour le Programme.

Les sections qui suivent mettent en évidence les éléments auxquels la direction doit accorder une attention particulière.

Le Module des victimes (CRM) présente quelques opportunités d'améliorations.

- Un processus formel et automatique de vérification de l'exhaustivité des échanges de données entre les différents systèmes, assorti de rapports d'exceptions n'est pas en place.
- Les victimes et les notifications délivrées ne disposent pas d'identifiants uniques, ce qui complique le suivi des renseignements qui leur sont communiqués.
- Le statut de victimes de délinquants inactifs, ceux ayant purgé leur sentence fédérale, reste actif dans CRM afin de permettre au SGD de renouveler automatiquement les notifications dans le cas d'un retour du délinquant sous la supervision de SCC. Ceci

créé un manque de lisibilité en ce qui concerne le nombre réel de victimes actives et quelles sont les victimes qui reçoivent effectivement des renseignements.

- La DC 784 fixe des délais de communication des informations aux victimes par les BSV, mais prévoit aussi des délais pour la transmission de l'information aux BSV par les équipes de gestion de cas dans les institutions et les districts. L'outil de contrôle de CRM est incomplet puisqu'il n'évalue pas les délais de transmission de l'information par les équipes de gestion de cas.
- Selon les ASV, s'assurer manuellement que toute information présente dans le Module des victimes est conforme aux données présentes dans le SGD, en comparant les données des deux systèmes constitue un travail long, intensif et qui ne peut détecter toutes les erreurs ou manquements. Aucune donnée envoyée du SGD et non reçue dans le Module des victimes n'a toutefois été relevée au cours de l'audit. Ceci démontre que les informations relatives aux délinquants sont disponibles afin que les VSO les communiquent aux victimes.

La vérification annuelle des informations et des préférences des victimes n'est pas effectuée telle que requise.

En vertu de la DC 784 – *Engagement des victimes*, les ASV doivent tenir à jour l'information concernant la notification aux victimes ainsi que leurs coordonnées. Pour ce faire, les protocoles exigent qu'une liste de contrôle soit remplie à l'inscription de la victime et revue chaque année pour chaque victime. En effet, les notifications sont suspendues par mesure de sécurité lorsqu'il s'avère que les coordonnées disponibles ne sont pas à jour.

Les ASV interrogés ont indiqué que la liste de contrôle des entretiens est remplie lors de l'inscription des victimes et vérifiée à chaque communication avec la victime. Toutefois la vérification annuelle n'est pas effectuée chaque année comme le demandent les protocoles, puisque les préférences et coordonnées sont mises à jour lorsque la victime est contactée.

L'équipe d'audit a relevé en effet dans CRM que la liste de vérification des coordonnées et des préférences des victimes a été révisée dans plusieurs cas, mais n'a pu déterminer si la liste de vérification a pu être révisée au moins une fois annuellement pour chaque victime d'avril 2018 à mars 2020. En l'absence d'un contrôle permettant de s'assurer que les coordonnées et les préférences de chaque victime sont effectivement vérifiées au moins une fois annuellement, les victimes pourraient ne pas recevoir des notifications d'informations importantes pour leur sécurité, particulièrement dans le cas de victimes qui ne sont pas contactées régulièrement.

3.2.2 Services aux victimes

3.2.2.1 Inscription des victimes au programme

Nous nous attendions à constater que les BSV traitent les demandes d'inscription des victimes conformément aux exigences des politiques.

L'audit a démontré que ce critère était satisfait. Les constatations connexes sont présentées ci-dessous.

Les BSV traitent les demandes et procèdent à l'inscription des victimes auprès de SCC conformément aux politiques.

Selon le paragraphe 26(3) de la LSCMLC, une personne remplit les critères d'admissibilité quand :

- a) elle a subi des dommages – matériels, corporels ou moraux – ou des pertes économiques par suite de la conduite du délinquant, qu'il ait été ou non poursuivi ou condamné pour celle-ci;
- b) une plainte a été déposée auprès de la police ou du procureur de la Couronne, ou que cette conduite a fait l'objet d'une dénonciation conformément au Code criminel ».

Toute personne qui remplit ces critères peut demander à s'inscrire auprès de SCC pour recevoir régulièrement des renseignements sur le délinquant qui lui a causé un préjudice. L'équipe d'audit a noté sur la base des dossiers examinés que:

- 100% (58 sur 58) des dossiers de demandes d'inscription approuvés, et examinés remplissent les critères d'admissibilités pour recevoir des renseignements sur le délinquant qui leur a causé du tort, conformément à la législation.
- 100% (28 sur 28) des dossiers de demande d'inscription rejetée, et examinée pour la même période, ont des motifs de refus conformément à la DC 784. Les motifs évoqués sont entre autres, l'insuffisance d'information présentée par le demandeur pour être reconnu comme victime, ou encore parce que le délinquant ne se trouve pas sous la supervision de SCC.

3.2.2.2 Renseignements fournis par les établissements et les districts et considération des déclarations de victimes

Nous nous attendions à constater que les établissements et les districts informent les bureaux des services aux victimes de certains événements dans les délais prescrits, s'enquière et tiennent compte des déclarations de victimes dans les processus de prises de décisions.

L'audit a démontré que ce critère était satisfait à quelques exceptions près. Les constatations connexes sont présentées ci-dessous.

Les établissements et les districts communiquent les renseignements aux BSV dans les délais à quelques exceptions près.

Les équipes de gestion de cas dans les établissements et les districts, et principalement les agents de libération conditionnelle, doivent aviser les BSV lorsque le dossier du délinquant indique que des renseignements doivent être communiqués à la victime inscrite. Le guide de notification des services aux victimes inscrites en annexe C de la DC 784 fixe pour chaque renseignement à fournir à la victime, sauf cas exceptionnels, d'abord un premier délai pour que l'établissement ou le district transmette l'information au BSV, ensuite un deuxième délai pour que le BSV communique l'information à la victime.

Tout retard dans la transmission des informations aux BSV a en conséquence un impact sur le délai de notification de la victime. Même si, les BSV ont été avisés et ont pu communiquer les renseignements aux victimes dans les délais, les communications délivrées hors délai au motif

«Site n'a pas informé le BSV à temps » représentaient 6% en 2018-2019 et 7% en 2019-2020 des communications. Pour plus de détails, se référer à la section 3.2.2.3. du présent rapport.

Les équipes de gestion de cas, principalement les agents de libération conditionnelle, requièrent et intègrent en général les déclarations de victime dans les préparations de cas et les recommandations.

La déclaration de victime est une déclaration écrite dans laquelle elle décrit les pertes ou dommages qui lui ont été causés par la perpétration d'une infraction ou les effets que celle-ci a encore sur elle, notamment les préoccupations qu'elle a quant à sa sécurité, ou à l'égard de l'éventuelle libération du délinquant, ou encore la demande que des conditions soient imposées au délinquant. La déclaration de la victime, différente de la déclaration de victime, constitue un document judiciaire officiel utilisé au moment du prononcé de la peine.

Les agents de libération conditionnelle contactent les BSV au début de la préparation de cas pour demander qu'une déclaration de la victime soit obtenue avant que la recommandation soit effectuée pour les décisions de libération conditionnelle. Les ASV ont accès au SGD et envoient des rappels aux établissements ou districts, lorsqu'il arrive qu'un cas soit soumis dans le SGD, qu'une notification automatique est générée dans le CRM, mais sans qu'une consultation de cas ne leur ait été envoyée. De avril 2018 à mars 2020 et sur les 60 dossiers examinés:

- Les déclarations de victimes ont été considérées dans les préparations de cas et recommandations dans 100% des cas (50 sur 50). Les 10 cas restants n'ont pas été pris en compte soit parce que la décision a été reportée ou parce que le délinquant a retiré sa demande.
- Le délai accordé aux victimes pour fournir leur déclaration est en général suffisant. Les victimes ont eu au moins deux semaines pour fournir leur déclaration dans 80% (44 sur 54) des cas, moins de deux semaines dans 10% (5 sur 54) des cas, et dans 10% (5 sur 54) de cas l'information disponible était insuffisante pour déterminer quand la déclaration avait été requise. L'équipe d'audit n'a pas considéré 6 cas sur les 60 sélectionnés soit parce que les victimes venaient de s'inscrire, soit n'avaient pas pu être contactées.

Les victimes pourraient ne pas recevoir des informations importantes pour leur protection si les agents de libération conditionnelle ne communiquent pas systématiquement les renseignements aux BSV comme prévu par les politiques.

3.2.2.3 Communication de renseignements aux victimes

Nous nous attendions à constater que les BSV fournissent des renseignements dans les délais conformément à la DC 784.

L'audit a démontré que ce critère était satisfait à quelques exceptions près. Les constatations connexes sont présentées ci-dessous.

Les renseignements sont globalement communiqués aux victimes dans les délais.

La CCDV stipule que la victime a le droit d'obtenir des renseignements relatifs au délinquant qui lui a fait du tort, mais sans fixer des délais concernant la communication des renseignements. Le paragraphe 26(1.1) de la LSCMLC fixe un délai de 14 jours avant l'absence temporaire, le

placement à l'extérieur, la libération conditionnelle ou d'office, pour communiquer les informations aux victimes « à moins qu'il ne soit pas possible de le faire ».

La plupart des gestionnaires de bureaux de services de victimes et ASV ont indiqué que les délais de communication fixés par la DC 784 sont difficiles à respecter parce qu'irréalistes, et ne tiennent compte ni de leur charge de travail ni des réalités opérationnelles des établissements et des districts.

Cependant, les délais de communication des renseignements définis selon la DC 784 sont presque tous assortis d'exceptions pour les cas où le type d'évènement ou la situation ne permet pas de respecter le délai fixé par la législation ou les politiques, comme dans le cas d'une autorisation de sortie temporaire pour des raisons médicales. Le système considère toutefois le délai non respecté même s'il s'agit de situations dans lesquelles le délai n'est pas applicable :

- Les équipes de gestion de cas, plus particulièrement les agents de libération conditionnelle, informent les ASV dans certains cas par courrier électronique en avance afin que ces derniers notifient la victime à temps. Toutefois, la notification ne sera téléchargée dans CRM qu'une fois l'évènement formellement entré dans le SGD, et à ce moment-là, la victime aura déjà été informée.
- Les victimes peuvent choisir une fréquence de communication de renseignements hebdomadaire et même mensuelle. Ainsi, une information communiquée sur une base mensuelle dans le respect des préférences de la victime sera aussi considérée comme en retard par l'outil de contrôle.

Ces situations exceptionnelles sont regroupées dans les notifications non délivrées pour des motifs : « Autres », « Libération urgente, transfert ou permis de voyage », etc. Le tableau suivant présente un aperçu des communications délivrées à temps aux victimes.

Table 3 : Notifications envoyées entre avril 2018 et mars 2019

Notifications délivrées aux victimes	2018-2019		2019-2020	
	Nombre	%	Nombre	%
Notifications délivrées dans les délais	25,548	85.9%	27,333	84.9%
Motifs des notifications délivrées hors délais				
Autres	1,777	6.0%	1,803	5.6%
Exceptions diverses*	591	2.0%	604	1.9%
Site n'a pas informé le BSV à temps	1,652	5.6%	2,343	7.3%
BSV n'a pas informé la victime à temps	182	0.6%	102	0.3%
Total	29,750	100%	32,185	100%

Source : Données extraites du Module des victimes au 31 mars 2020

*Exceptions diverses : « Libération, transfert ou permis de voyage urgent », « Espace de lit vient de devenir disponible », etc.

Les membres des Comités consultatifs régionaux sur les victimes interrogés, dont certains sont également des victimes inscrites auprès de SCC, ont indiqué ne pas avoir de préoccupations concernant les communications de renseignements que reçoivent les victimes.

Des procédures ont été créées pour fournir aux victimes des services dans les deux langues officielles.

Des procédures sont en place pour fournir les services aux victimes dans les deux langues officielles:

- Chaque BSV de l'Atlantique, du Québec et de l'Ontario d'au moins un ASV bilingue.
- Les BSV des Prairies et du Pacifique travaillent en étroite collaboration avec le BSV du Québec et l'AC pour les cas qui nécessitent des notifications en français.

Conclusion

En ce qui concerne le deuxième objectif, l'équipe de l'audit a constaté que, de façon générale, le SCC offre des services aux victimes conformément aux lois, aux politiques et aux procédures applicables.

Comme mentionné, certains aspects nécessitent d'être améliorés. Plus particulièrement, l'audit a démontré que :

- Les contrôles appropriés ne sont pas en place pour assurer un échange exhaustif de données entre les différents systèmes utilisés.
- Le Module des victimes présente des faiblesses qui doivent être corrigées pour permettre un meilleur enregistrement et un suivi des données des victimes ainsi que des notifications délivrées.
- La vérification et la mise à jour des coordonnées et des préférences des victimes ne sont pas effectuées annuellement comme requis.

Recommandation 1

La commissaire adjointe, Communications et engagement devrait renforcer le cadre de gestion en:

- veillant à ce que l'ensemble des protocoles relatifs aux services aux victimes soit à jour et clair;
- fournissant en ce qui concerne les activités de sensibilisation des directives claires et uniformes d'une région à l'autre; et
- actualisant la formule de calcul de la charge de travail des ASV pour aider à déterminer si les ressources sont suffisantes pour la charge de travail associée.

Réponse de la direction

La commissaire adjointe, Communications et engagement (CACE) accepte de procéder à un examen des protocoles relatifs aux Services aux victimes, en étroite collaboration avec les bureaux régionaux des Services aux victimes, afin d'accélérer l'achèvement des mises à jour, d'améliorer la clarté, de réduire les redondances et mieux refléter les pratiques et les politiques opérationnelles actuelles. Nous allons également examiner de quelle façon rendre ceux-ci plus simples et faciles à utiliser.

La CACE veillera à ce que le volet sensibilisation de la Stratégie de communications et de sensibilisation, lancée en mai 2019, soit développé et élargi pour s'assurer qu'une orientation et des attentes claires et uniformes sont offertes aux régions en ce qui a trait aux activités de sensibilisation.

La CACE examinera et mettra à jour la formule de calcul de la charge de travail des ASV pour aider à déterminer l'efficacité des ressources et de la charge de travail associée.

Recommandation 2

La commissaire adjointe, Communications et engagement devrait développer des mécanismes plus solides de suivi et d'établissement de rapports pour assurer la gestion efficace et efficiente du Programme des services aux victimes.

Réponse de la direction

La CACE accepte cette recommandation. La CACE, en collaboration avec le commissaire adjoint, Secteur des politiques, et le dirigeant principal de l'information (DPI) [Services de gestion de l'information], élaborera des mécanismes de surveillance et d'établissement de rapports afin de mieux mesurer et appuyer l'efficacité du programme et la conformité continue aux exigences prévues par les lois et les politiques. Cela comprend des structures d'établissement de rapports internes et externes, incluant des rapports sur les résultats en matière de rendement liés au répertoire des services du SCC.

Recommandation 3

La commissaire adjointe, Communications et engagement devrait étudier les différentes possibilités d'amélioration du Module des victimes en:

- établissant des contrôles appropriés pour garantir des échanges de données exacts et exhaustifs avec les différents systèmes utilisés;
- mettant en place un mécanisme pour identifier les victimes pour lesquelles la vérification annuelle n'est pas effectuée; et
- prenant des mesures pour éliminer les faiblesses que présente le Module des victimes et permettre un meilleur enregistrement et un suivi des données.

Réponse de la direction

La CACE reconnaît la nécessité de renforcer et d'améliorer la fiabilité du Module des victimes. La CACE, en collaboration avec le DPI (Services de gestion de l'information), élaborera un plan de gestion pour renforcer la surveillance du système CRM à court terme, et étudiera la création ou l'intégration d'un Module des victimes dans le nouveau système de gestion des délinquant(e)s dans le cadre du projet de modernisation du Système de gestion des délinquant(e)s (SGD) à long terme.

En outre, la CACE veillera à ce qu'une approche soit élaborée pour appuyer les bureaux régionaux des Services aux victimes dans le cadre de la réalisation des entrevues annuelles avec l'ensemble des victimes ayant un dossier actif, et du suivi connexe.

4.0 CONCLUSION GÉNÉRALE

En général, l'équipe d'audit n'a constaté aucun aspect suscitant des préoccupations majeures en ce qui concerne les informations qui doivent être fournies aux victimes, et estime que les insuffisances observées seront corrigées une fois que la direction aura résolu les problèmes liés au cadre de gestion.

L'équipe d'audit a constaté que certains éléments d'un cadre de gestion sont en place. En effet, une suite de politiques conformes aux exigences législatives et comprenant les directives du commissaire et de nombreux protocoles sont en place. Les rôles et les responsabilités sont clairement documentés et compris de la plupart des parties prenantes. En outre, les ressources financières et humaines sont allouées au programme tel que planifié.

Comme mentionné précédemment, des améliorations peuvent néanmoins être apportées au cadre de gestion. Plus précisément :

- Les documents de politiques, et plus précisément les protocoles, nécessitent d'être mis à jour et simplifiés.
- Les activités de sensibilisation doivent faire l'objet de directives claires et uniformes d'une région à l'autre.
- Les mécanismes d'établissement de rapports et de surveillance des activités du programme doivent être renforcés pour appuyer la gestion efficace et efficiente des services aux victimes.
- La formule de calcul de la charge de travail des ASV doit être actualisée pour faciliter l'évaluation de leurs ressources et volume de travail.

Au regard de la conformité, l'audit a révélé que le SCC offre des services aux victimes conformément aux lois, aux politiques et aux procédures applicables. Toutefois, certaines améliorations sont nécessaires. Plus particulièrement, l'audit a démontré que :

- Les contrôles appropriés ne sont pas en place pour assurer un échange exact et exhaustif de données entre les différents systèmes utilisés.
- Le Module des victimes présente des faiblesses qui doivent être corrigées pour permettre un meilleur enregistrement et un suivi des données des victimes ainsi que les notifications délivrées.
- La vérification et la mise à jour des coordonnées et des préférences des victimes ne sont pas effectuées annuellement comme requis.

5.0 RÉPONSE DE LA DIRECTION

La direction accepte les constatations et les recommandations présentées dans le rapport d'audit. Elle a préparé un plan d'action de la gestion détaillé en réponse aux points soulevés dans le cadre de l'audit et aux recommandations qui y sont associées. Le plan d'action de la gestion sera entièrement mis en œuvre d'ici le 31 décembre 2021.

6.0 À PROPOS DE L'AUDIT

6.1 Approche et méthodologie

Entrevues

L'équipe d'audit a mené des entrevues auprès de cadres supérieurs et d'employés de l'administration centrale. Dans les administrations régionales (AR), établissements et dans les districts, des entretiens ont eu lieu avec des administrateurs régionaux, communication et services à la haute direction, gestionnaires régionaux des services aux victimes, des agent(e)s des services aux victimes, des agent(e)s de libération conditionnelle, des président(e)s ou membres des comités consultatifs régionaux sur les victimes.

Des entrevues ont également été menées avec le bureau de l'Ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels ainsi qu'avec la CLCC.

Examen de la documentation

La documentation pertinente, notamment les lois, les politiques, des documents sur les procédures, les rapports, ainsi que d'autres documents organisationnels pertinents, a été examinée.

Contrôle par sondage

L'équipe d'audit a procédé à l'examen de dossiers afin de garantir que les renseignements sont consignés avec exactitude, qu'ils sont communiqués aux victimes dans les délais prescrits par la loi et les politiques et qu'ils sont protégés.

Échantillonnage

Des échantillonnages statistiques et discrétionnaires ont été utilisés en fonction des secteurs contrôlés.

6.2 Missions antérieures relatives aux services aux victimes

Les documents suivants ont été également utilisés pour établir la portée des travaux d'audit.

Vérification du processus de mise en liberté (2012)

L'audit a permis de constater que la remise d'un délinquant aux principales parties prenantes n'était pas toujours effectuée et, lorsqu'elle l'était, elle ne se faisait pas toujours en temps utile. En ce qui concerne la notification des victimes, l'audit a révélé que 95% des dossiers examinés révélaient que les victimes avaient été notifiées, et 5% des dossiers montraient des preuves que des tentatives de notification avaient été faites sans succès.

Une recommandation a mis en évidence la nécessité d'adopter une approche plus ciblée visant à garantir que toutes les parties prenantes, y compris les victimes, soient toujours informées de la libération des délinquants et que cela soit fait en temps utile.

Rapport d'évaluation – Programme national des services aux victimes (2010)

L'équipe d'évaluation a constaté que la majorité des victimes étaient satisfaites de la qualité des services, de l'accessibilité des services, de la clarté des informations fournies et de la rapidité du partage des informations. De même, l'augmentation constante du nombre d'inscriptions, de services de proximité, de notifications depuis 2007 et de la disponibilité d'un numéro de téléphone gratuit, a démontré que le PNSV atteignait les résultats escomptés.

Les recommandations formulées dans l'évaluation du programme sont pertinentes pour l'audit. Il s'agit notamment des recommandations suivantes :

Le SCC devrait mettre en œuvre des approches alternatives aux activités de sensibilisation, y compris la collaboration avec des partenaires privés, fédéraux, provinciaux et territoriaux, afin d'améliorer le niveau de sensibilisation des victimes et des communautés aux services du PNSV.

Afin de maintenir les résultats du programme, la qualité des services clefs fournis aux victimes, ainsi que de planifier une éventuelle augmentation des services, le SCC devrait :

- a) mettre à jour l'analyse de la formule de la charge de travail des ressources des Services aux victimes
- b) engager d'autres partenaires appropriés afin de réduire les chevauchements et/ou de développer tout accord potentiel de services partagés qui permettra de maintenir un niveau élevé de prestation de services aux victimes de la criminalité.

Le SCC devrait étudier et mettre en œuvre, le cas échéant, l'utilisation de technologies de communication alternatives afin de faciliter l'enregistrement des victimes et la diffusion d'informations aux victimes enregistrées.

6.3 Énoncé de conformité

Selon mon jugement professionnel à titre de dirigeant principal de l'audit, les procédures d'audit adéquates et appropriées ont été suivies, et les éléments probants ont été recueillis pour confirmer l'exactitude de l'opinion énoncée dans le présent rapport. L'opinion est fondée sur une comparaison des conditions telles qu'elles existaient alors, avec les critères d'audit convenus par la direction. L'opinion formulée ne vaut que pour les questions examinées.

L'audit est conforme aux Normes relatives à la vérification interne au sein du gouvernement du Canada, comme en témoignent les résultats du programme d'assurance et d'amélioration de la qualité. Les éléments probants étaient suffisants pour fournir à la haute direction une preuve d'opinion fondée sur l'audit interne.

Christian D'Auray, CPA, CA
Dirigeant principal de la vérification

ANNEXE A : CRITÈRES DE L'AUDIT

Le tableau ci-dessous expose les critères élaborés afin d'atteindre l'objectif et la portée de l'audit.

Objectif	Critères de l'audit	Satisfait/ Satisfait à quelques exceptions près/ Satisfait en partie/ Non satisfait
1. Fournir l'assurance qu'un cadre de gestion est en place pour appuyer la gestion efficace et efficiente des services aux victimes du SCC.	1.1- <u>Cadre stratégique</u> Les directives, les lignes directrices et les protocoles du commissaire du SCC sont clairs, appuient le cadre de gestion des services aux victimes et respectent les lois applicables.	Satisfait en partie
	1.2- <u>Rôles et responsabilités</u> Les rôles et les responsabilités sont clairs, communiqués et bien compris.	Satisfait
	1.3- <u>Surveillance et rapports</u> Le SCC a mis en place une approche systématique pour surveiller le rendement des services aux victimes et veiller à ce que l'information pertinente soit utilisée pour éclairer la prise de décisions à tous les niveaux.	Satisfait en partie
	1.4- <u>Ressources financières et humaines</u> 1.4.1 Des ressources humaines suffisantes sont allouées pour appuyer le Programme national des services aux victimes. 1.4.2 Le Programme national des services aux victimes dispose de ressources financières suffisantes pour répondre aux demandes des victimes.	Satisfait en partie

<p>2. Fournir l'assurance que le SCC offre des services aux victimes conformément aux lois, aux politiques et aux procédures applicables.</p>	<p>2.1- <u>Exactitude et exhaustivité des renseignements</u></p> <p>Les renseignements sur les victimes sont consignés de façon exacte et complète dans le système.</p>	<p>Satisfait en partie</p>
	<p>2.2- <u>Services aux victimes</u></p> <p>2.2.1 Les bureaux des services aux victimes traitent les demandes d'inscription des victimes conformément aux exigences de la politique.</p> <p>2.2.2 Les établissements et les districts informent les bureaux des services aux victimes de certains événements dans les délais prescrits par la politique.</p> <p>2.2.3 L'équipe de gestion de cas s'enquiert et intègre les préoccupations et les déclarations des victimes dans le processus décisionnel</p> <p>2.2.4 Les bureaux des services aux victimes fournissent des renseignements en temps opportun pour permettre aux victimes d'être protégées et de participer au système de justice.</p>	<p>Satisfait</p> <p>Satisfait à quelques exceptions près</p> <p>Satisfait à quelques exceptions près</p> <p>Satisfait à quelques exceptions près</p>