



Gouvernement  
du Canada

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

Government  
of Canada

Office of the Federal  
Ombudsman for Victims  
of Crime

# RAPPORT ANNUEL 2018-2019

---

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

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

**Téléphone (sans frais) :** 1-866-481-8429

**ATS (téléimprimeur) :** 1-877-644-8385

**Télécopieur :** 613-941-3498

**Courriel :** [victimesdaabord@ombudsman.gc.ca](mailto:victimesdaabord@ombudsman.gc.ca)

**Site Web :** [www.victimesdaabord.gc.ca](http://www.victimesdaabord.gc.ca)

© Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, 2020

**N° de catalogue :** J80F-PDF

**N° ISSN :** 1929-4565

---

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MESSAGE DE L'OMBUDSMAN</b> .....	2
<b>QUI NOUS SOMMES ET CE QUE NOUS FAISONS</b> .....	3
<b>FAIRE UNE DIFFÉRENCE POUR LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS ET LEUR FAMILLE</b> .....	4
<b>COUP D'ŒIL SUR 2018-2019</b> .....	5
<b>ÉTUDES DE CAS</b> .....	8
<b>MÉMOIRES AU GOUVERNEMENT</b> .....	10
Mémoire au Comité permanent de la condition féminine de la Chambre des communes .....	10
Mémoire au Comité permanent de la défense nationale de la Chambre des communes.....	11
Mémoire au Comité permanent de la sécurité publique et nationale de la Chambre des communes.....	11
Présentation sur le processus de mobilisation pour réduire la criminalité violente .....	12
Mémoire présenté dans le cadre du processus de consultation sur une nouvelle stratégie nationale contre le racisme.....	12
Lettre au ministre Ralph Goodale .....	13
<b>OPÉRATIONS ET FINANCES</b> .....	14
<b>PROCHAINES ÉTAPES</b> .....	16

# MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

C'est avec plaisir que je présente le rapport annuel 2018-2019 du Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC), qui porte sur la période du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019.

En octobre 2018\*, c'était pour moi un honneur d'être nommée pour servir les Canadiens à titre d'ombudsman fédérale des victimes d'actes criminels. J'ai consacré ma carrière à aider les victimes, les survivants et leur famille en œuvrant au sein d'organismes sans but lucratif, et c'est un privilège de mettre à profit cette expérience dans mon rôle d'ombudsman.

Dans le court laps de temps entre le moment de ma nomination et la fin de la période visée par le présent rapport, l'équipe du BOFVAC a travaillé fort pour s'acquitter de son mandat. Nous avons dialogué avec des victimes, des survivants, des intervenants et des fournisseurs de services pour connaître leurs expériences, leurs besoins et leurs idées à l'égard de notre système de justice. Nous avons également fait des recommandations importantes au gouvernement fédéral sur des textes de loi fédéraux clés afin d'obtenir des changements systémiques qui sont nécessaires pour les victimes et les survivants d'actes criminels au Canada. Je suis fière de présenter le travail accompli dans ce rapport annuel.

J'aimerais remercier les fournisseurs de services et les citoyens touchés par la victimisation qui nous ont fait part de leurs expériences. Je tiens aussi à témoigner ma gratitude à l'ombudsman précédente, Sue O'Sullivan. Sous sa direction, le BOFVAC a suscité de nombreux changements positifs qui ont amélioré la vie des victimes, des survivants et de leur famille. Enfin, je souhaite saluer les efforts des membres de ma remarquable équipe qui ont travaillé sans relâche pour venir en aide aux victimes qu'ils servent.

Ensemble, nous avons établi une base solide pour une année 2019-2020 prometteuse. Au cours de la prochaine année, je prévois insuffler un nouveau dynamisme à notre travail et définir l'orientation de mes trois prochaines années en tant qu'ombudsman. Tout en tirant parti des réalisations passées et en ciblant les possibilités d'amélioration, j'envisage un bureau encore plus agile, adaptable et orienté vers l'avenir, qui adopte une approche axée sur les victimes et les traumatismes dans toutes ses activités. Je suis impatiente de poursuivre le travail effectué pour donner les moyens d'agir aux victimes d'actes criminels et leur famille, et pour mettre en pratique ce que cela signifie de placer les victimes d'abord.

L'ombudsman fédérale des victimes d'actes criminels,

**Heidi Illingworth**

\*Le poste d'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels a été vacant du 15 novembre 2017 au 30 septembre 2018.



# QUI NOUS SOMMES ET CE QUE NOUS FAISONS

Le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) a été créé en 2007 pour donner aux victimes d'actes criminels une voix au niveau fédéral et assurer que le gouvernement respecte ses engagements envers elles.

## NOTRE CLIENTÈLE

Au BOFVAC, nous offrons des services aux Canadiens qui ont subi de la violence physique ou psychologique ou des pertes financières par suite d'un acte criminel commis au Canada ou à l'étranger. Nous apportons également un soutien à leur conjoint, aux membres de leur famille et à leurs personnes à charge. Nous sommes heureux de répondre aux questions de tous les intéressés sur les droits des victimes au Canada.

*« Merci beaucoup de votre réponse. Il est réconfortant de voir qu'il existe encore des gens pour nous répondre. Je tiens à vous témoigner ma reconnaissance d'avoir pris le temps de me répondre, plutôt que de m'ignorer comme plusieurs se contentent de faire. »*

— Une cliente du BOFVAC

## CE QUE NOUS FAISONS

Notre mandat nous permet de :

### Aider les victimes

- Nous répondons aux questions sur les droits accordés aux victimes en vertu des lois fédérales, y compris les droits protégés par la *Charte canadienne des droits des victimes*.
- Nous examinons les plaintes des victimes et des survivants d'actes criminels au sujet des lois, des politiques, des programmes et des services fédéraux.
- Nous fournissons des renseignements sur les programmes et les services offerts aux victimes et aux survivants d'actes criminels au Canada.

### Accroître la sensibilisation

- Nous informons les Canadiens sur qui nous sommes et ce que nous faisons.
- Nous sensibilisons les décideurs politiques aux besoins et aux préoccupations des victimes.

### Donner des conseils

- Nous cernons les questions relatives aux lois, aux programmes, aux politiques et aux services fédéraux, qui peuvent avoir des répercussions négatives sur les victimes d'actes criminels.
- Nous faisons des recommandations au gouvernement fédéral sur la façon d'adapter ses lois, ses politiques et ses processus pour mieux répondre aux besoins des victimes d'actes criminels.

# FAIRE UNE DIFFÉRENCE POUR LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS ET LEUR FAMILLE

Au Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, nous servons les victimes en répondant à leurs questions et en traitant leurs plaintes. Toutes les personnes intéressées peuvent communiquer directement avec le BOFVAC en s'adressant à notre service téléphonique sans frais d'aide aux victimes pour parler à un agent bilingue d'examen des plaintes, ou encore par courriel, par télécopieur ou par la poste.

*« Merci encore d'être à l'écoute et d'offrir un endroit sûr où les victimes peuvent exprimer leur profonde frustration et leur déception à l'égard du système de justice pénale actuel. »*

*— Un client du BOFVAC*



# COUP D'ŒIL SUR 2018-2019

L'ombudsman a participé à un forum ministériel sur la lutte contre le racisme. Ce forum a aidé à orienter l'élaboration de l'initiative « **Construire une fondation pour le changement : La stratégie canadienne de lutte contre le racisme 2019-2022** »!

L'ombudsman a participé au Symposium sur la prévention du crime 2019 pour dialoguer avec des intervenants clés, et obtenir plus d'outils, de ressources et de connaissances à l'appui des initiatives du BOFVAC.

L'ombudsman a pris la parole à la conférence sur la Charte canadienne des droits des victimes le 20 février 2019.

## Gazouillis le plus populaire en ANGLAIS :

Racism leads to violence and victimization. Hate crimes based on race or ethnicity remind us of that reality. In 2017 the number of police reported hate crimes was X% higher than in 2016:

- a. 32%    b. 15%    c. 47%    d. 8%

#OFOVCCommunity

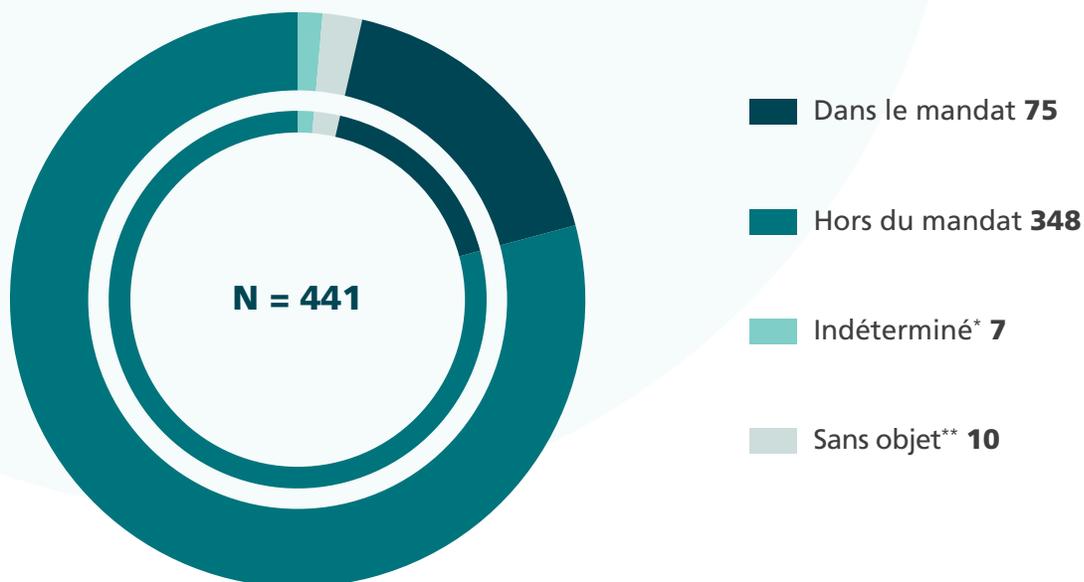
## Gazouillis le plus populaire en FRANÇAIS :

Consultez la déclaration de l'ombudsman sur la semaine de prévention contre la conduite avec facultés affaiblies :

<https://bit.ly/2JkLeDU>  
#conduiteavecfaucultésaffaiblies  
#NeConduisPasGelé



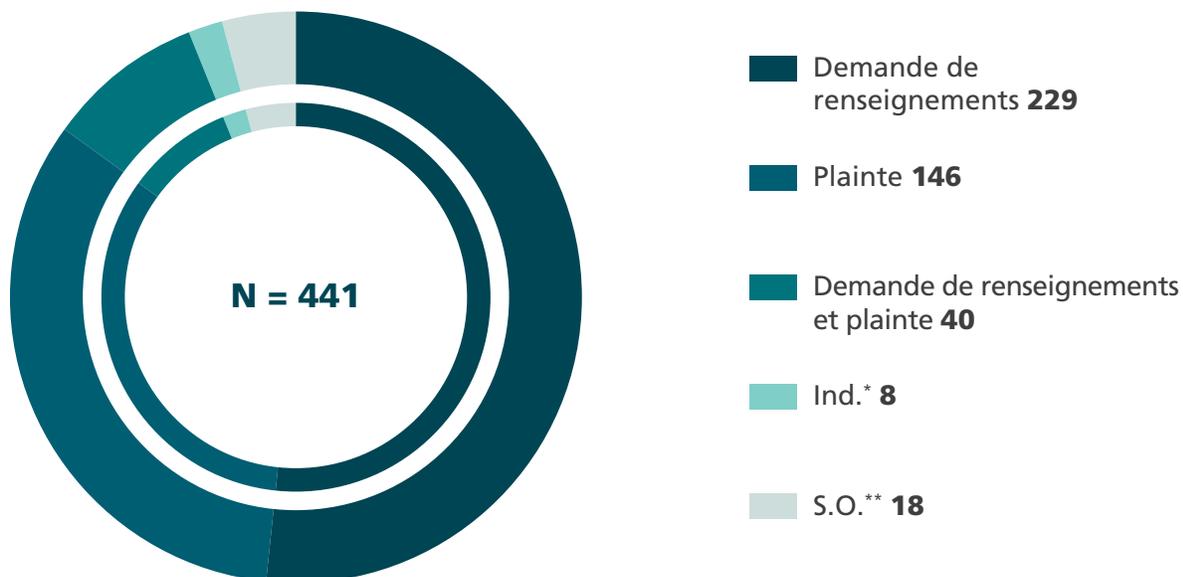
Nombre total de dossiers ouverts (du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019)



\* Ind. = Impossibilité d'entrer en contact avec le client après plusieurs tentatives; dossier fermé

\*\* S.O. = Demandes d'emploi ou signalement d'une coquille sur le site Web du BOFVAC

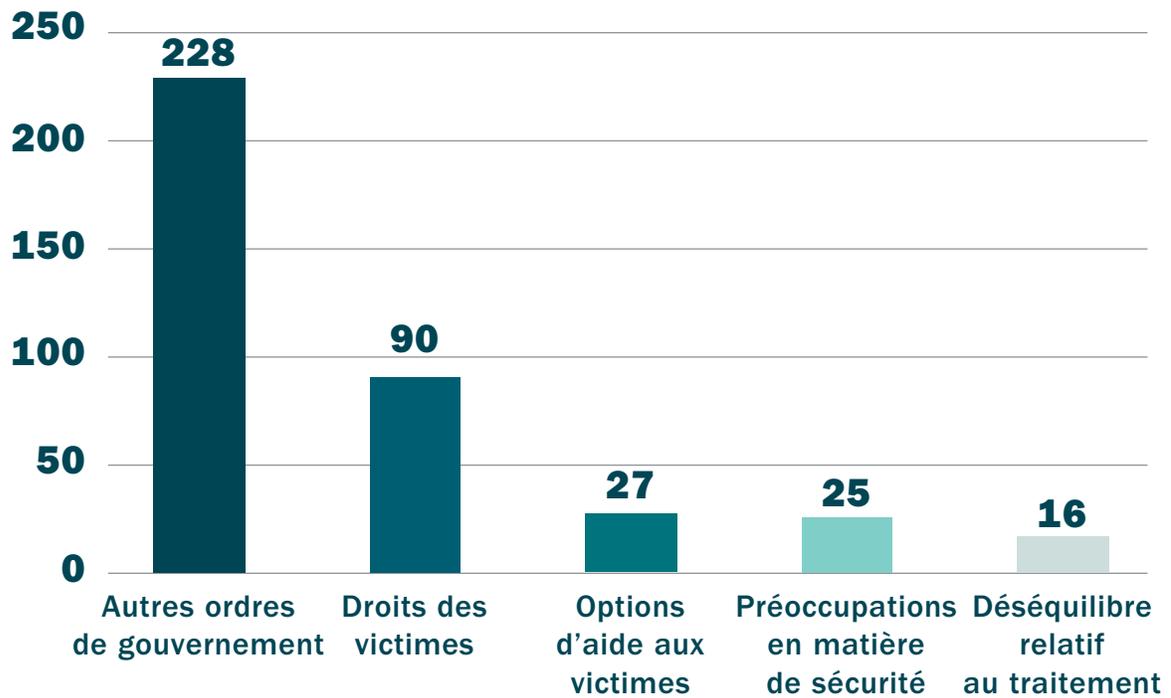
Nombre total de dossiers ouverts, selon le motif de communication (du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019)



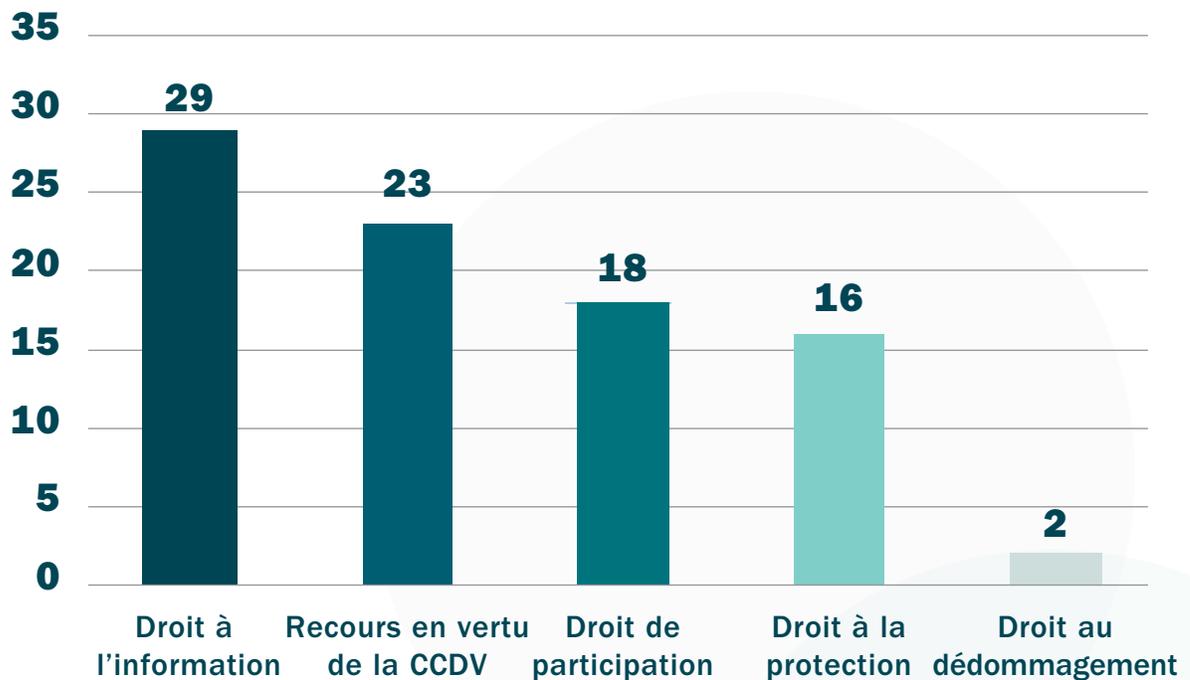
\* Ind. = Conversation incohérente, préoccupations difficiles à saisir, menaces étranges par courriel, client injoignable

\*\* S.O. = Signalement d'une coquille sur le site Web du BOFVAC

Cinq principales questions au sujet desquelles le BOFVAC a aidé des personnes (du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019)



Questions relatives à la *Charte canadienne des droits des victimes* au sujet desquelles le BOFVAC a fourni des renseignements ou de l'aide (du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019)



# ÉTUDES DE CAS

Les deux histoires suivantes mettent en lumière certains des enjeux auxquels font face les victimes et les survivants d'actes criminels, et comment le BOFVAC peut les aider<sup>1</sup>.

## DANIEL CHALAMET

### ENJEU

En novembre 2018, le délinquant ayant fait du tort à M. Chalamet a été transféré dans un établissement situé à quatre kilomètres de la demeure de M. Chalamet. Lorsque ce dernier a appris la nouvelle, il a commencé à craindre pour sa sécurité et celle de sa fille.

### REQUÊTE

M. Chalamet a communiqué avec notre bureau pour se plaindre de la situation. Nous l'avons aidé à s'y retrouver dans le processus de traitement des plaintes et à déposer une plainte en vertu de la *Charte canadienne des droits des victimes*. Pour aider M. Chalamet à trouver une solution à son problème, nous avons aussi facilité la communication entre lui et le Service correctionnel du Canada (SCC).

### RÉSULTAT

Voici ce qui s'est passé après l'intervention de notre bureau :

- Le SCC a examiné la plainte et a jugé que toutes les procédures requises avaient été respectées.
- Une vérification des échanges antérieurs de M. Chalamet avec le SCC a permis de confirmer qu'il ne s'était jamais opposé auparavant au transfèrement du délinquant à un établissement de la région. Rien n'indiquait que le transfèrement serait une source de préoccupation.

- L'équipe de gestion de cas du SCC a examiné le cas de M. Chalamet après avoir été mise au courant de ses vives inquiétudes au sujet du transfèrement.
- Le SCC a conclu qu'il pourrait assurer la gestion du délinquant dans un autre établissement, et l'a transféré dans un établissement plus éloigné de la demeure de M. Chalamet.

## TANIA STIRLING

### ENJEU

La Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC) a informé Tania Stirling que le délinquant lui ayant fait du tort avait renoncé à son droit à une audience de libération conditionnelle classique, optant plutôt pour un examen sur dossier. Ainsi, M<sup>me</sup> Stirling n'aurait pas la possibilité d'assister à l'audience et de lire sa déclaration de la victime. Elle pourrait seulement soumettre sa déclaration écrite.

M<sup>me</sup> Stirling tenait toutefois à se faire entendre. Elle a donc consulté le site Web de la CLCC et a découvert qu'une victime pouvait présenter un enregistrement audio ou vidéo dans lequel elle lisait sa déclaration de la victime. L'agent de communication régional chargé de son dossier lui a cependant indiqué que cela n'était pas possible dans son cas. Comme elle estimait que cette décision la brimait dans son droit de participation aux termes de la *Charte canadienne des droits des victimes*, M<sup>me</sup> Stirling a déposé une plainte auprès de la CLCC. Cette charte stipule que toute victime peut :

- donner et faire prendre en considération son point de vue sur les décisions du système de justice pénale touchant les droits qui lui sont conférés;
- présenter une déclaration de la victime dont le système de justice pénale tiendra compte.

<sup>1</sup> Dans les deux études de cas, on a utilisé un pseudonyme pour protéger l'identité de la victime.

## REQUÊTE

M<sup>me</sup> Stirling a communiqué avec notre bureau, et nous avons assuré le suivi auprès de la CLCC. Voici comment cela s'est déroulé.

- Nous avons noté l'information contradictoire qu'avait obtenue M<sup>me</sup> Stirling au sujet de la politique sur la présentation d'une déclaration de la victime.
- La CLCC a envoyé une réponse officielle à M<sup>me</sup> Stirling, y compris des excuses pour les renseignements erronés et la détresse qu'ils avaient causée.
- La CLCC a permis à M<sup>me</sup> Stirling de présenter un enregistrement audio ou vidéo de sa déclaration de la victime.
- La CLCC a envoyé une directive à tous les agents de communication régionaux de l'Ontario pour clarifier sa politique sur le droit des victimes de présenter une déclaration de la victime enregistrée.
- M<sup>me</sup> Stirling a de nouveau communiqué avec notre bureau parce qu'elle n'était pas entièrement satisfaite malgré les mesures concrètes ayant été prises. Nous lui avons demandé de nous aider à bien comprendre ce qu'elle voulait. Elle nous a dit qu'elle aimerait que la CLCC informe tous les agents de communication régionaux du Canada de la bonne politique à suivre, et non seulement ceux de l'Ontario. Nous avons écrit à la CLCC au nom de M<sup>me</sup> Stirling pour lui soumettre cette demande.

## RÉSULTAT

M<sup>me</sup> Stirling était satisfaite de la façon dont le problème avait été réglé. Voici pourquoi :

- Elle a été en mesure de présenter un enregistrement de sa déclaration de la victime.
- La CLCC a revu et clarifié sa politique, et a donné une directive à ce sujet à son personnel de tout le Canada pour faire en sorte qu'à l'avenir, les victimes inscrites reçoivent de l'information cohérente.

*« Je n'ai pas de mots pour exprimer à quel point je suis reconnaissant de votre réponse et de votre attention. Je n'abandonnerai pas. »*

*— Un client du BOFVAC*

# MÉMOIRES AU GOUVERNEMENT

Dans le cadre de notre mandat, nous conseillons directement le gouvernement en comparaisant devant des comités parlementaires et en faisant des recommandations aux ministres fédéraux. Cette année, nous avons cerné des enjeux et fourni des recommandations au moyen de cinq mémoires et d'une lettre. L'état de la situation de chacun de ces enjeux figure ci-après.

## MÉMOIRE AU COMITÉ PERMANENT DE LA CONDITION FÉMININE DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

*Étude sur le réseau de refuges et de maisons de transition qui desservent les femmes et leurs enfants affectés par la violence faite aux femmes et la violence par un partenaire intime*

### ENJEU

En octobre 2018, le Comité permanent de la condition féminine de la Chambre des communes a invité le public à soumettre des mémoires pour documenter son étude du financement et des programmes fédéraux relatifs au réseau de refuges et de maisons de transition. L'étude visait à examiner des solutions pour combler l'écart entre la capacité du réseau mis à la disposition des femmes et des enfants touchés par la violence familiale et des victimes de la traite de personnes, et les besoins réels.



### NOS RECOMMANDATIONS

- Pour donner suite aux recommandations précédentes du Comité, envisager d'effectuer des investissements ciblés pour corriger les lacunes dans le réseau de refuges et de maisons de transition mis à la disposition des victimes dans les collectivités rurales, éloignées et du Nord.
- Intégrer, au moyen d'une approche intersectionnelle qui est fondée sur les droits de la personne, le point de vue des victimes à la législation en cours d'élaboration pour appuyer la Stratégie nationale sur le logement et ses initiatives connexes.
- Mettre en œuvre un plan d'action national coordonné et doté de ressources suffisantes pour contrer et prévenir la violence fondée sur le sexe au Canada, et veiller à ce qu'il permette une distribution équitable des soutiens et des services partout au pays.

### ÉTAT DE LA SITUATION

Les membres du Comité permanent de la condition féminine de la Chambre des communes se sont réunis entre le 15 octobre 2018 et le 19 mars 2019. Le 19 mars, le Comité a adopté le *Rapport 15 : Survivre à la violence et renforcer la résilience — Étude sur le réseau canadien de refuges et de maisons de transition qui desservent les femmes et leurs enfants affectés par la violence*.

Pour plus de renseignements, consulter le site [Réseau de refuges et de maisons de transition qui desservent les femmes et leurs enfants affectés par la violence faite aux femmes et la violence par un partenaire intime](#).

## MÉMOIRE AU COMITÉ PERMANENT DE LA DÉFENSE NATIONALE DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

*Projet de loi C-77, Loi modifiant la Loi sur la défense nationale et apportant des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois*

### ENJEU

Depuis près d'une décennie, le BOFVAC réclame des changements qui permettraient d'intégrer les droits des victimes prévus par la loi dans le système de justice militaire. Le projet de loi C-77 vise à combler l'écart existant en confirmant les droits des victimes au sein du système. Dans son mémoire, l'ombudsman a relevé des possibilités de renforcement du projet de loi.

### NOS RECOMMANDATIONS

- Inclure un préambule soulignant l'importance des droits des victimes et décrivant le traitement auquel doivent s'attendre les victimes.
- Définir les rôles et les responsabilités en matière d'application des droits des victimes dans le système de justice militaire pour faire en sorte que les victimes puissent exercer leurs droits de façon coordonnée, simple, transparente et en temps opportun.
- Exiger la mise en œuvre d'une stratégie de formation pour les administrateurs du système de justice militaire (par exemple, le personnel de la police militaire, les procureurs, les avocats et les juges) qui sont susceptibles d'être en contact avec les victimes.
- Désigner des responsables chargés d'accepter et d'examiner les plaintes des victimes, et exiger qu'ils fournissent un résumé annuel de ces plaintes.
- Mettre en place un mécanisme d'appel pour donner suite à la violation ou au déni des droits d'une victime. Désigner et mandater un organisme de surveillance chargé d'examiner les plaintes portées en appel et de recommander des solutions.
- Dans les cas où un délinquant est transféré au système de justice pénale civil, désigner un fonctionnaire dont le mandat est d'offrir la possibilité à la victime d'avoir un point de contact dans le système civil.
- Prévoir un examen des progrès réalisés dans la mise en application de la loi.

## ÉTAT DE LA SITUATION

Le Comité a étudié le projet de loi entre le 23 octobre 2018 et le 29 novembre 2018. Quatre organisations ont présenté un mémoire au Comité, y compris le BOFVAC. Le 3 décembre 2018, le Comité a fait rapport du projet de loi avec des amendements à la Chambre des communes (Rapport 13). Le projet de loi était devant le Sénat à la fin de la période visée par le présent rapport.

## MÉMOIRE AU COMITÉ PERMANENT DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE ET NATIONALE DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

*Étude du projet de loi C-83, Loi modifiant la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition et une autre loi*

### ENJEU

Depuis plusieurs années, le BOFVAC demande que les victimes aient un meilleur accès aux audiences de la Commission des libérations conditionnelles du Canada. Cependant, depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016, les seules victimes qui ont le droit d'écouter un enregistrement audio de l'audience de libération conditionnelle du délinquant leur ayant fait du tort sont celles qui n'ont pas assisté à l'audience. Le projet de loi C-83 propose des modifications à la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, qui permettraient à une victime d'écouter l'enregistrement audio même si elle a assisté à l'audience. Le BOFVAC a présenté un mémoire à ce sujet le 19 novembre 2018.

### NOS RECOMMANDATIONS

- Modifier le projet de loi C-83 pour que les victimes puissent avoir accès aux enregistrements archivés des audiences.
- Parmi les audiences admissibles à être enregistrées, inclure les audiences de la Commission des libérations conditionnelles du Canada portant sur les permissions de sortir.
- Améliorer la qualité sonore des enregistrements.
- Améliorer les formulaires de demande en ligne pour que les victimes aient plus facilement accès aux enregistrements audio.

- Permettre aux victimes d'écouter les enregistrements audio avec une personne de soutien et permettre aux représentants des victimes d'écouter les enregistrements en leur nom.
- Assurer l'égalité d'accès pour les victimes sourdes ou atteintes d'un autre handicap.
- Accroître le nombre de moyens offerts aux victimes pour écouter les audiences de libération conditionnelle, et pour y participer.

## ÉTAT DE LA SITUATION

Le Comité permanent de la sécurité publique et nationale de la Chambre des communes a terminé son étude du projet de loi et en a [fait rapport avec des amendements](#) le 4 décembre 2018 (Rapport 28). Les amendements visaient principalement des questions relatives à la gestion du système correctionnel et des conditions qui s'y rattachent. Le projet de loi était toujours devant le Parlement à la fin de la période visée par le présent rapport.

## PRÉSENTATION SUR LE PROCESSUS DE MOBILISATION POUR RÉDUIRE LA CRIMINALITÉ VIOLENTE

*Un dialogue sur les armes de poing et les armes d'assaut*

### ENJEU

En octobre 2018, dans le cadre d'un examen, Sécurité publique Canada a entamé un processus de mobilisation qui avait pour but d'orienter les politiques, les règlements et les lois visant à réduire le nombre de crimes violents commis à l'aide d'une arme à feu. Le BOFVAC a soumis un mémoire à l'appui de ce processus de mobilisation pour s'assurer que le dialogue tienne compte de la victimisation.

### NOS RECOMMANDATIONS

- Interdire toutes les armes de poing et les fusils d'assaut, et mettre en œuvre un programme de rachat.
- Dans le dialogue à propos des armes, examiner la relation entre les armes à feu et la violence fondée sur le sexe, y compris la traite de personnes.

- Améliorer le leadership fédéral à l'égard du soutien et du traitement offerts aux victimes de violence armée. Il est essentiel de venir en aide aux victimes à la suite d'un crime. Leur bien-être financier, mental et physique est indispensable à leur rétablissement.
- Faire en sorte qu'il soit plus difficile d'obtenir une permission légale de transporter des armes à feu à autorisation restreinte et des armes à feu prohibées.
- Rétablir les mesures de contrôle pour la vente d'armes à feu sans restriction. Exiger des vendeurs d'armes qu'ils consignent leurs ventes de carabines et de fusils de chasse dans un registre.
- Investir dans la collecte de données et la recherche sur la violence armée au Canada pour mieux déterminer ses conséquences sur les personnes et la société.
- Élargir le dialogue pour y inclure tous les types d'armes à feu.

## ÉTAT DE LA SITUATION

Le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile, l'honorable Ralph Goodale, a publié le 11 avril 2019 un rapport sommaire comprenant les principales constatations. Trente-six intervenants, y compris le BOFVAC, ont soumis un mémoire. Par ailleurs, 1 200 personnes possédant de l'expérience pertinente ont aussi soumis un mémoire. Une mise à jour sera publiée lorsqu'elle sera disponible.

## MÉMOIRE PRÉSENTÉ DANS LE CADRE DU PROCESSUS DE CONSULTATION SUR UNE NOUVELLE STRATÉGIE NATIONALE CONTRE LE RACISME

### ENJEU

Dans son budget de 2018, le gouvernement du Canada a annoncé le financement d'un processus de consultation du public concernant une nouvelle stratégie nationale contre le racisme. Le lancement du processus a eu lieu plus tard dans l'année, en octobre. Le BOFVAC a présenté un mémoire soulignant l'importance d'inclure le point de vue des victimes dans toute stratégie de lutte contre le racisme et la discrimination au Canada.

## NOS RECOMMANDATIONS

- Prévenir les crimes haineux fondés sur la race et lutter contre ceux-ci, et offrir du soutien aux personnes ainsi qu'aux collectivités touchées.
- Améliorer l'expérience des victimes et des survivants autochtones et racialisés dans le système de justice pénale.
- Financer des mesures pour prévenir et contrer les crimes haineux fondés sur la race, et améliorer l'aide aux victimes.
- Modifier le *Code criminel* afin de mieux refléter les problèmes de racisme et d'intolérance sous-jacents aux crimes haineux.
- Promouvoir la déclaration à un tiers en tant qu'option de rechange pour les victimes de crimes haineux. Cette option donne la possibilité aux victimes de signaler un crime à la police au moyen d'un programme leur permettant de demeurer anonymes.
- Examiner des moyens qui permettraient d'assurer que les processus de justice réparatrice répondent aux besoins des victimes et des survivants de crimes haineux fondés sur la race.
- Soutenir les occasions pour les professionnels du système de justice pénale de participer à une formation sur l'humilité culturelle. L'humilité culturelle suppose la capacité de comprendre les préjugés personnels et systémiques ainsi que d'établir et de maintenir des relations et des processus respectueux fondés sur la confiance réciproque.
- Veiller à ce que la stratégie de lutte contre le racisme du Canada comprenne un engagement concernant la mise en œuvre de la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones; des 94 appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation; et des recommandations provisoires et finales de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées.

En plus de présenter un mémoire dans le cadre du processus de consultation, nous avons participé à un forum sur la lutte contre le racisme organisé par le ministre du Patrimoine canadien et du Multiculturalisme. Lors du forum, l'ombudsman a pris part à des tables rondes passionnantes où elle a discuté avec des intervenants en matière de lutte contre le racisme.

## ÉTAT DE LA SITUATION

Lorsqu'il sera prêt, le rapport du forum sur la lutte contre le racisme sera publié.

## LETTRE AU MINISTRE RALPH GOODALE

**Renforcement des droits des victimes relatifs à l'information, à la participation et à la protection dans le cadre du transfèrement des délinquants sous responsabilité fédérale**

### ENJEU

Plusieurs victimes ont indiqué au BOFVAC qu'elles estimaient que leurs droits à l'information, à la participation et à la protection n'étaient pas pris en considération dans les décisions de transfèrement. En janvier 2019, pour donner suite aux préoccupations des victimes sur le processus de transfèrement en général, l'ombudsman a présenté une série de recommandations de politiques à l'honorable Ralph Goodale, qui était alors ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile.

### NOS RECOMMANDATIONS

- Fournir un préavis aux victimes lorsqu'un transfèrement est envisagé.
- Donner l'occasion aux victimes d'exprimer leur point de vue concernant le transfèrement et en tenir compte.

### RÉSULTAT

M. Goodale a répondu aux recommandations du BOFVAC. Il a reconnu que le Service correctionnel du Canada pourrait améliorer la communication avec les victimes et s'est dit prêt à s'attaquer à ce problème. Le ministre a également souligné l'importance que les victimes sachent qu'elles doivent s'inscrire auprès du SCC (et s'assurer que leurs coordonnées sont à jour) pour recevoir de l'information sur le délinquant leur ayant fait du tort.

« Vous m'avez donné de l'espoir aujourd'hui. »

— Une cliente du BOFVAC

# OPÉRATIONS ET FINANCES

## OPÉRATIONS

Le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels est une activité de programme sans lien de dépendance du ministère de la Justice Canada. Le BOFVAC emploie neuf personnes à temps plein qui soutiennent trois unités :

- Gestion de cas;
- Politiques et recherche;
- Communications.

Nous partageons des services administratifs (par exemple, l'approvisionnement et la gestion des ressources humaines) avec Justice Canada pour réaliser des économies de coûts et maintenir l'efficacité opérationnelle.

Puisque l'ombudsman relève directement du ministre de la Justice, le BOFVAC n'est pas visé par le cadre de gouvernance de Justice Canada. Certains renseignements au sujet du BOFVAC figurent dans le Plan ministériel 2018-2019 et dans le Rapport sur les résultats ministériels de Justice Canada. Toutefois, en ce qui a trait à l'analyse du rendement, ces documents renvoient les lecteurs au rapport annuel du BOFVAC.

*« Je voulais vous remercier pour l'empathie dont vous avez fait preuve après avoir écouté ma longue histoire. Bien que votre bureau ne puisse pas intervenir directement dans ma situation, je vous suis reconnaissant des détails que vous m'avez offerts concernant les autres organisations vers lesquelles je peux me tourner. »*

— Une cliente du BOFVAC



## FINANCES

Ombudsman – Rapport annuel 2018–2019	Dépenses réelles
Salaires et traitements	801 538
Information et communications	22 140
Formation et cotisations professionnelles	3 569
Services professionnels et spéciaux	57 776
Services juridiques : 30 118	
Services de traduction : 24 937	
Autres services : 2 721	
Locations	3 481
Réparation et entretien	–
Services publics, matériaux et fournitures	15 400
Acquisition de machines et de matériel	2 188
Déplacements et réinstallation	10 715
Autres frais	3 678
Total des dépenses du Bureau de l'ombudsman	920 485
Total des dépenses de Justice Canada	920 485

*\*Services publics et Approvisionnement Canada a payé les frais d'occupation et d'entretien des locaux du BOFVAC.*

*\*Le ministère de la Justice Canada a payé certains frais administratifs pour le BOFVAC qui ne sont pas compris dans les dépenses énumérées ci-dessus.*

# PROCHAINES ÉTAPES

Nous avons établi une base solide pour l'exercice 2019-2020. Nous continuerons à améliorer les résultats obtenus pour les victimes d'actes criminels. Voici les mesures que nous mettrons en œuvre pour atteindre nos objectifs.

**Plan stratégique 2019-2021.** Ce document sert à guider le travail de nos employés. Il définit l'orientation du BOFVAC pour les trois prochaines années, et nous permettra de joindre un plus grand nombre de Canadiens touchés par le crime.

**Assemblées publiques.** L'ombudsman entreprendra une tournée pancanadienne pour faire connaître davantage notre bureau. Les assemblées publiques nous aideront à établir des liens avec les victimes et à mieux comprendre leurs besoins.

**Cercle consultatif autochtone.** Nous mettrons sur pied un cercle consultatif autochtone comprenant des survivants autochtones de la violence et des spécialistes qui travaillent auprès de victimes autochtones. Grâce à ce cercle, nous pourrions nous renseigner davantage sur les défis auxquels font face les victimes autochtones et les fournisseurs de services dans le système de justice pénale.

**Cercle consultatif universitaire.** Nous mettrons sur pied un cercle consultatif universitaire comprenant des spécialistes de la victimologie et d'autres universitaires qui étudient la résilience des victimes, les répercussions des traumatismes et de la violence, les droits des victimes et la prévention de la victimisation au Canada.

**Site Web remanié.** Nous apporterons des améliorations à notre site Web afin que les victimes trouvent plus facilement l'information dont elles ont besoin. Le site sera plus accessible et plus convivial.

**Mémoire sur les personnes disparues.** Nous soumettrons une recommandation portant sur le Mémoire présenté dans le cadre de l'examen civil indépendant des enquêtes sur les personnes disparues mené par le Service de police de Toronto. À notre avis, la question des personnes disparues est un phénomène social d'intérêt national.

**Webinaires.** Nous organiserons des webinaires sur des enjeux touchant les victimes. Le premier webinaire traitera de l'élimination des obstacles et de l'établissement de partenariats pour répondre aux besoins des victimes dans toutes les administrations.

**Nouveau membre de l'équipe : conseiller autochtone en matière de politiques et de sensibilisation.** Afin d'instaurer la confiance, de mieux servir les survivants autochtones, d'encourager la réconciliation et de donner suite aux appels à la justice énoncés dans le rapport de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées, nous embaucherons un membre de la collectivité autochtone.

Enfin, nous continuerons de faire des recommandations aux autres organismes et ministères fédéraux pour sensibiliser les décideurs politiques et l'ensemble du personnel du système de justice pénale aux besoins et aux préoccupations des victimes.

