



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

Écoutées. Respectées. **Les victimes d'abord.**  
Heard. Respected. **Victims First.**



# RAPPORT ANNUEL 2017-2018

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, 2018

**N° de catalogue :** J80F-PDF

**N° ISSN :** 1929-4565

# TABLE DES MATIÈRES

|  |    |
|--|----|
| <b>MESSAGE DE L'OMBUDSMAN</b> .....  | 2  |
| <b>NOTRE MANDAT</b> .....  | 4  |
| <b>TRAVAIL DIRECT AUPRÈS DES VICTIMES</b> .....  | 5  |
| Gestion des cas .....  | 5  |
| Échanges avec les victimes .....   | 6  |
| Leçons tirées des victimes .....   | 8  |
| Nombre de renvois de plaintes .....  | 10 |
| Pleins feux sur les questions émergentes .....   | 11 |
| Faits saillants du cas : Manque d'accès de la victime au registre des décisions<br>pour les audiences sur les permissions de sortir avec escorte.....                          | 11 |
| Faits saillants du cas : Participation aux audiences de la Commission des<br>libérations conditionnelles du Canada en personne plutôt que par vidéoconférence.....             | 12 |
| Faits saillants du cas : Répercussions des problèmes de communication entre<br>les différents ordres de gouvernement.....  | 12 |
| <b>INTERVENTIONS POUR TOUTES LES VICTIMES</b> .....  | 14 |
| Priorité spéciale : Dialogue national sur le système de justice pénale du Canada.....  | 14 |
| Priorité spéciale : Réduction des retards dans le système de justice pénale .....  | 16 |
| Examen systémique : Soutien du revenu fédéral pour les parents d'enfants assassinés ou disparus.....   | 18 |
| Mémoire au gouvernement : Étude du projet de loi C-337, <i>Loi modifiant la Loi sur les juges et le<br/>    Code criminel (agression sexuelle)</i> .....                       | 21 |
| Contribution à l'examen de la <i>Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition</i><br>par le Bureau national pour les victimes d'actes criminels ..... | 23 |
| Mise à jour sur les questions soulevées dans les rapports annuels précédents.....  | 24 |
| Veille législative.....  | 25 |
| <b>ÉTABLISSEMENT DE PARTENARIATS ET SENSIBILISATION ACCRUE</b> .....   | 26 |
| Relations avec les intervenants .....  | 26 |
| Allocutions .....  | 26 |
| Événements auxquels ont participé l'ombudsman (précédente) et le personnel du BOFVAC.....  | 27 |
| Séance d'information à la Bibliothèque du Parlement.....   | 28 |
| Communications : Médias sociaux, Web et autres médias .....  | 28 |
| <b>OPÉRATIONS ET FINANCES</b> .....  | 30 |
| Opérations .....   | 30 |
| Finances.....  | 31 |
| <b>PROCHAINES ÉTAPES</b> .....   | 32 |

# MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

J'ai toujours eu à cœur d'apporter des changements positifs dans la vie des autres. C'est maintenant le temps pour moi de vivre un grand changement. Le 15 novembre 2017 marquera la fin de mon mandat à titre d'ombudsman. J'espère que vous vous joindrez à moi pour souhaiter la bienvenue à la personne qui me succédera ainsi que pour l'aider à poursuivre ce travail important au nom des victimes et des survivants d'actes criminels au Canada.

Je suis très fière du travail du Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels et de tout ce que nous avons accompli au cours des sept dernières années. Au début de mon mandat d'ombudsman, j'ai publié un rapport intitulé *Réorienter la conversation*. Ce rapport invitait les principaux acteurs du milieu à recentrer la conversation sur les victimes et les survivants ainsi qu'à reconnaître que ce n'est qu'en intégrant les victimes et en s'efforçant de répondre à leurs besoins que nous pouvons édifier un système de justice pénale sain. Je suis fort contente d'avoir pu constater qu'un véritable changement dans la conversation s'est opéré. En effet, partout dans le monde, les gouvernements se penchent sur des moyens de soutenir les victimes et les survivants, et le mouvement prend de l'ampleur. Les lois, les politiques et les conversations changent. Le Canada a adopté la *Charte canadienne des droits des victimes*, la toute première loi du pays à porter spécifiquement sur les victimes. Au fil des ans, grâce aux victimes et aux survivants ayant accepté de raconter leur histoire, le gouvernement fédéral a révisé ses politiques et ses pratiques. Cela a permis aux victimes d'obtenir plus facilement de l'information sur les délinquants leur ayant causé du tort et de bénéficier d'un soutien financier en vue d'assister aux audiences de libération conditionnelle. Cela a aussi fait en sorte que la

procédure tienne davantage compte du bien-être des victimes et que les subventions soient plus accessibles.

J'ai eu le privilège d'entendre les propos de milliers de Canadiens sur les difficultés auxquelles se heurtent les victimes et les survivants ainsi que sur les obstacles du système de justice pénale qui leur donnent souvent l'impression d'être à nouveau dans une position de victime. Il ne m'a jamais appartenu de raconter leurs histoires, mais j'ai amplifié leur voix chaque fois que j'en ai eu l'occasion. J'ai témoigné devant des dizaines de comités parlementaires, préparé plusieurs mémoires et formulé de nombreuses recommandations officielles à l'intention de ministres et de dirigeants d'organisme, produit des rapports, parlé aux médias, prononcé des allocutions lors de centaines de conférences et d'événements, publié des vidéos, encouragé le changement auprès de mes collègues du gouvernement fédéral et plus encore. J'ai été inspirée par la force, le courage et la détermination des personnes qui travaillent au nom des victimes, et j'ai utilisé cette inspiration pour tenter de faire adopter des changements réels et durables. Je n'aurais cependant rien pu faire de tout cela sans les victimes et les survivants qui ont été nombreux à avoir la force et le courage de relater leur parcours et leurs expériences.

Malgré les progrès réalisés, il reste encore à faire. Nous devons poursuivre nos efforts pour que les victimes soient informées, prises en compte et protégées, et qu'elles aient la possibilité de participer concrètement au système de justice pénale. Nous devons travailler à l'établissement d'un système dans lequel les victimes font partie intégrante du processus. Nous devons veiller à ce que les victimes puissent faire des choix et à ce que leur bien-être soit assuré à chaque étape.

À cette fin, j'espère que le gouvernement étudiera et appliquera les recommandations que nous avons formulées en vue d'améliorer la *Charte canadienne des droits des victimes*, de corriger les lacunes touchant les victimes dans les affaires d'expulsion et de mettre en place des mesures proactives pour appuyer les victimes dans les cas de victimisation de masse.

Les progrès du Bureau n'auraient pas été possibles sans une équipe d'employés talentueux, passionnés et dévoués qui travaillent fort chaque jour au nom des victimes et des survivants. Je tiens à les remercier pour tout ce qu'ils ont accompli et leur souhaite du succès dans leurs activités futures.

Enfin, j'aimerais remercier chaleureusement toutes les personnes avec lesquelles j'ai travaillé ou qui ont communiqué avec moi pendant mon mandat d'ombudsman, particulièrement les victimes, les survivants et leur famille qui se sont manifestés pour faire changer les choses. C'est en travaillant ensemble, en établissant des liens et en étant solidaires que l'on peut susciter des changements. Que vous fassiez partie des pionniers du mouvement des victimes ou que vous militiez en faveur d'un système plus équitable aujourd'hui, je vous félicite et je vous remercie de votre engagement quotidien.

L'ombudsman fédérale des victimes  
d'actes criminels,  
**Sue O'Sullivan**

# NOTRE MANDAT

Le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels a été créé en 2007 en tant que bureau fédéral autonome chargé d'aider les victimes d'actes criminels et leur famille.

Notre mandat porte exclusivement sur des questions de compétence fédérale, et stipule que le Bureau doit :

- › promouvoir l'accès des victimes aux programmes et aux services fédéraux existants qui leur sont destinés;
- › traiter les plaintes de victimes concernant le non-respect des dispositions de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* qui s'appliquent aux victimes d'actes criminels perpétrés par des délinquants sous responsabilité fédérale;
- › sensibiliser le personnel du système de justice pénale et les responsables de l'élaboration des politiques aux besoins et aux préoccupations des victimes, ainsi qu'aux lois applicables qui les défendent, y compris en faisant la promotion des principes énoncés dans la Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité dans les domaines de compétence fédérale;
- › cerner et examiner les enjeux nouveaux et systémiques, y compris ceux liés aux programmes et aux services offerts ou administrés par le ministère de la Justice Canada ou Sécurité publique Canada, qui ont une incidence négative sur les victimes d'actes criminels;
- › faciliter l'accès des victimes aux programmes et aux services fédéraux existants en leur fournissant de l'information et un service d'aiguillage.



# TRAVAIL DIRECT AUPRÈS DES VICTIMES

Le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) aide les Canadiens de deux façons :

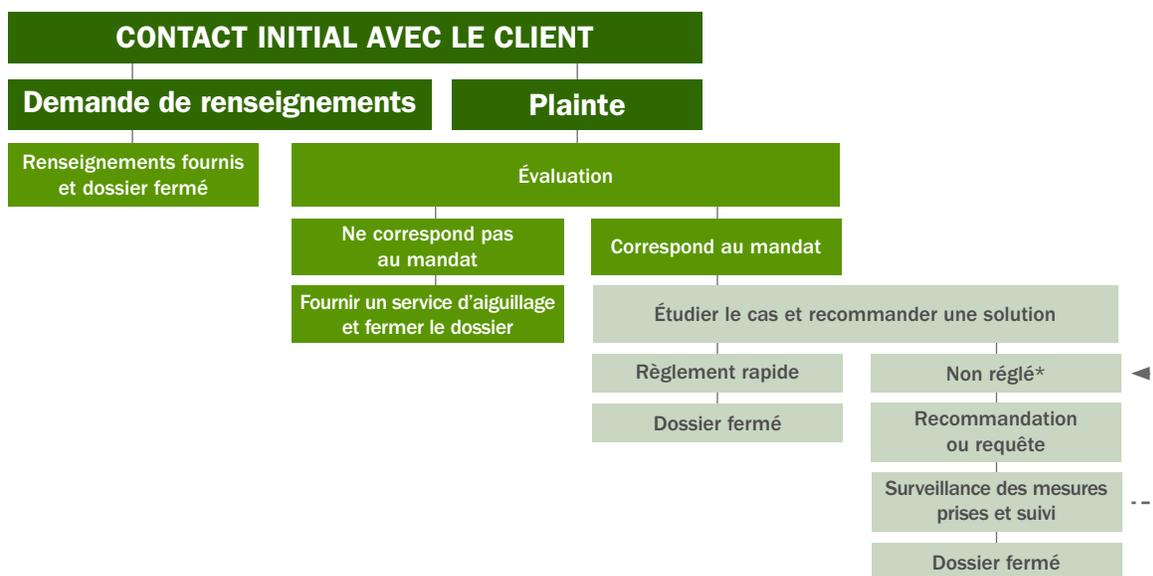
1. **Individuellement.** Nous aidons directement les victimes en répondant à leurs questions et en traitant leurs plaintes. Elles peuvent communiquer directement avec le BOFVAC en s'adressant à son service téléphonique sans frais d'aide aux victimes pour parler à un agent bilingue d'examen des plaintes, ou encore par courriel, par télécopieur ou par la poste.
2. **Collectivement.** Nous nous penchons sur des enjeux importants et formulons des recommandations au gouvernement fédéral sur les modifications à apporter aux lois et aux politiques pour mieux appuyer les victimes d'actes criminels. Au bout du compte, les mesures globales qui sont prises pour remédier aux problèmes systémiques aident toutes les victimes d'actes criminels au Canada.

## GESTION DES CAS

Nous suivons un processus établi pour traiter les demandes de renseignements et les plaintes. Ce processus nous permet de travailler auprès des victimes au cas par cas afin de les aider à trouver des solutions.

### DIAGRAMME 1

Processus de gestion des cas du BOFVAC



\*Au besoin, lorsqu'une mesure particulière a été exigée ou qu'une recommandation a été formulée, le BOFVAC surveillera le cas et en assurera le suivi.

Quand nous traitons les demandes de renseignements et les plaintes, nous offrons de l'aide et un service d'aiguillage. Nous faisons également connaître les programmes et services fédéraux destinés aux victimes et aux survivants d'actes criminels.

Nous ouvrons un dossier lorsqu'une personne communique avec le Bureau pour demander des renseignements ou déposer une plainte. Les contacts additionnels avec la personne peuvent comprendre des conversations de suivi, des appels téléphoniques ainsi que des lettres, des courriels et d'autres documents. Nous consignons chaque interaction comme une activité dans le dossier, jusqu'à ce que celui-ci soit fermé. Le même dossier peut indiquer plusieurs interactions entre la personne et le Bureau.

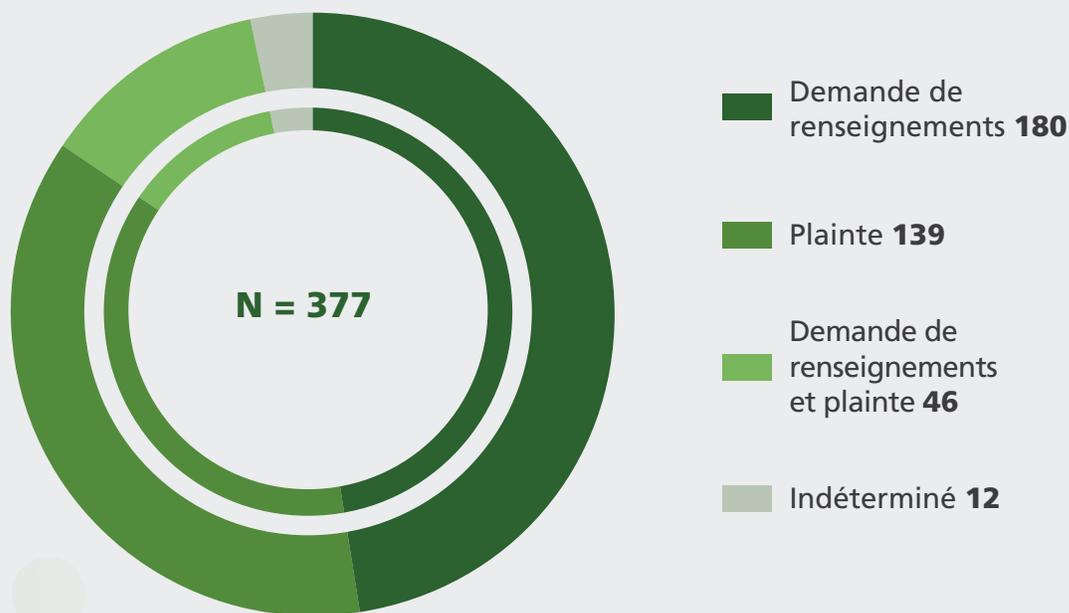
## ÉCHANGES AVEC LES VICTIMES

Le Bureau a ouvert 377 dossiers au cours de l'exercice 2017-2018, ce qui représente une baisse par rapport à l'exercice précédent. Il y a deux explications possibles à la diminution du nombre de dossiers :

1. Selon la *Charte canadienne des droits des victimes* (2015), tous les ministères et organismes fédéraux qui interviennent dans le système de justice pénale doivent mettre en place un mécanisme interne de traitement des plaintes. Ces processus ont procuré aux victimes et aux survivants d'autres moyens d'obtenir des renseignements et, dans certains cas, de trouver des solutions. En général, nous avons constaté que les plaintes non réglées que nous recevons sont très complexes et exigent des mesures plus substantielles de la part du Bureau.
2. Le Bureau est demeuré discret lorsque le poste d'ombudsman est devenu vacant en novembre 2017. Notre présence publique réduite peut avoir eu un effet sur le volume de dossiers.

### DIAGRAMME 2

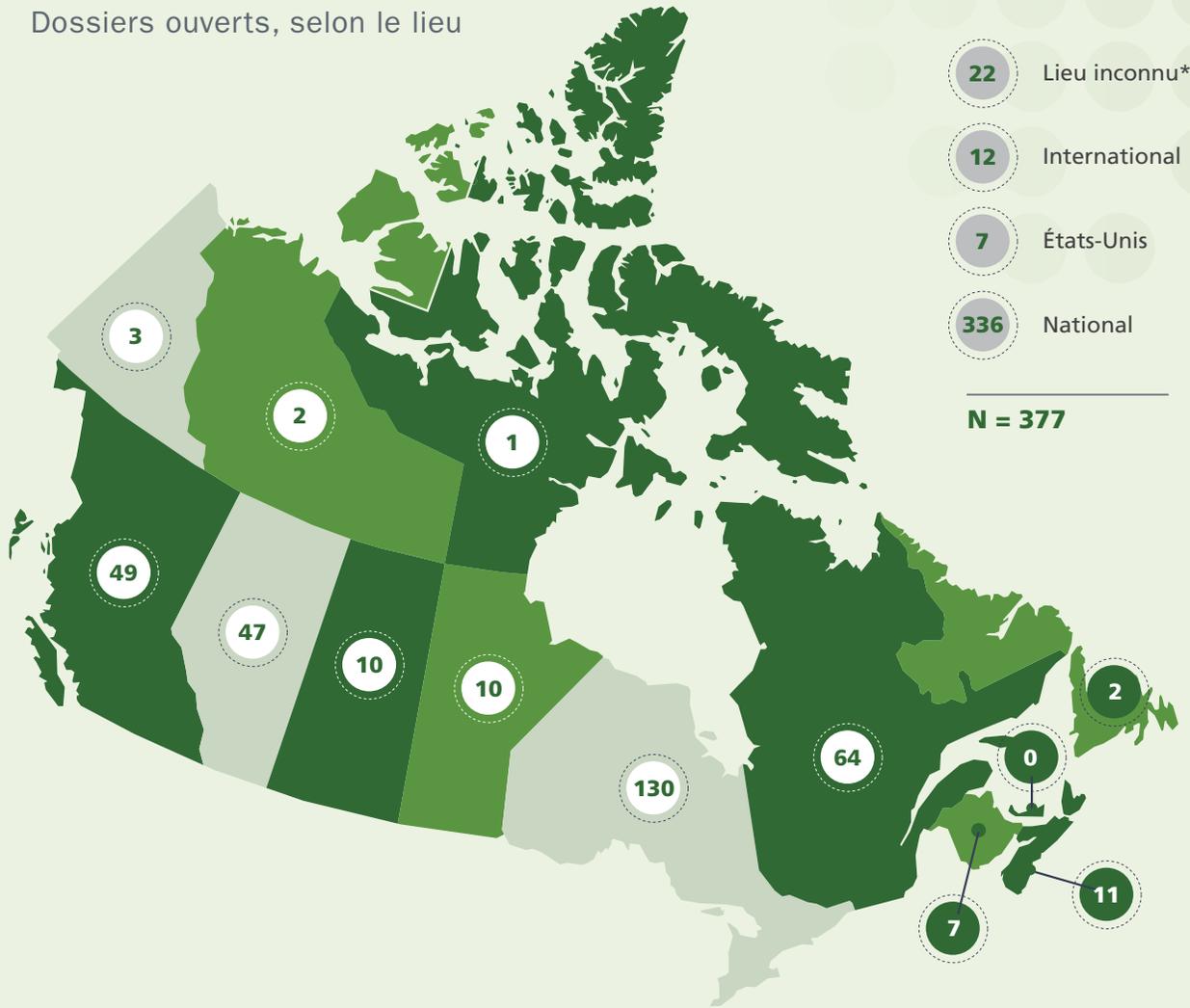
Dossiers ouverts, selon le motif de la communication



En 2017-2018, les demandes de renseignements étaient le motif de communication le plus courant, suivies des plaintes.

### DIAGRAMME 3

Dossiers ouverts, selon le lieu

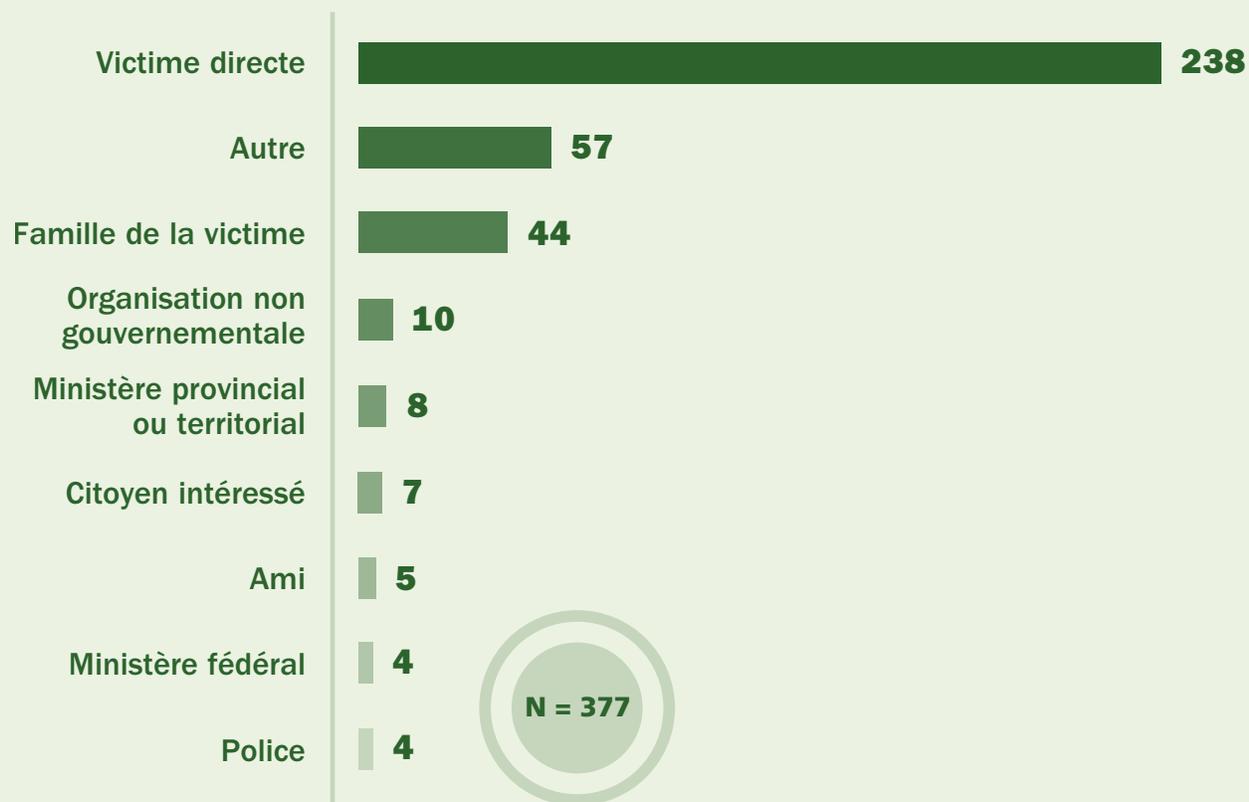


\* La catégorie « Lieu inconnu » représente les dossiers ouverts pour des personnes n'ayant pas divulgué le lieu où elles se trouvent.

À l'instar des années précédentes, la ventilation des dossiers reflète généralement les chiffres de population des provinces et des territoires.

## DIAGRAMME 4

Répartition des dossiers, selon la source du contact



Le plus souvent, les victimes directes étaient la source du contact. (La catégorie « Autre » représente les contacts par des personnes souhaitant garder l'anonymat ou dont l'identité ne pouvait pas être établie.)

## LEÇONS TIRÉES DES VICTIMES

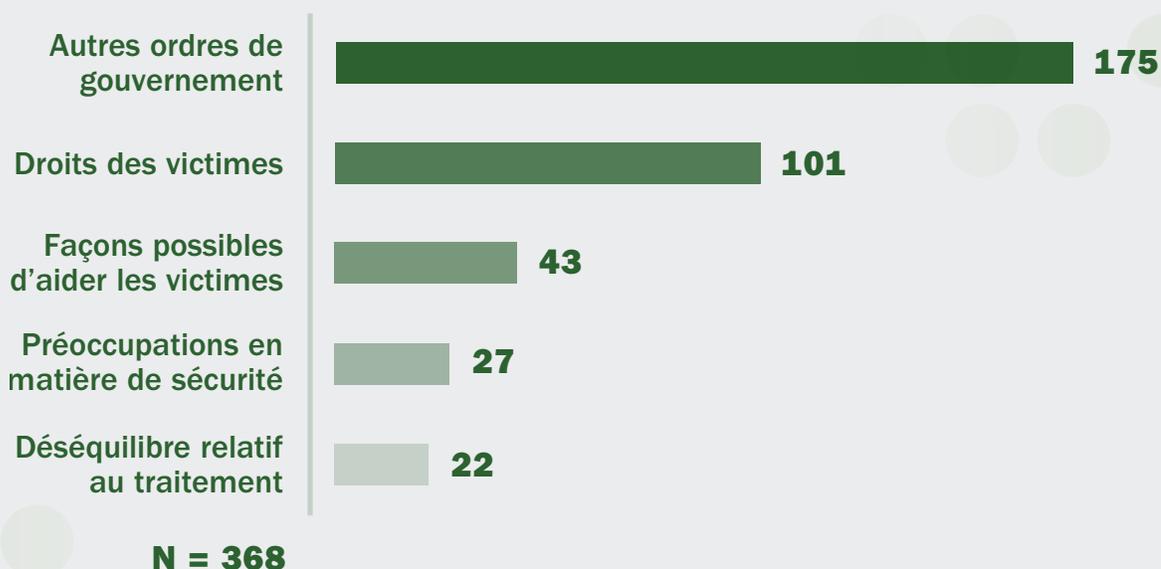
Lorsque les victimes et les survivants d'actes criminels nous font part de leurs commentaires, ils nous procurent un précieux éclairage sur les défis auxquels ils font face quand ils traitent avec le système de justice pénale. Chaque dossier que nous gérons nous aide à fournir des recommandations plus avisées au gouvernement fédéral sur la façon d'améliorer les lois et les politiques.

### Ce que nous avons entendu

En 2017-2018, les sujets les plus courants faisant l'objet de questions ou de plaintes étaient les mêmes que ceux des années précédentes.

## DIAGRAMME 5

Cinq principaux sujets sur lesquels portaient les demandes de renseignements et les plaintes

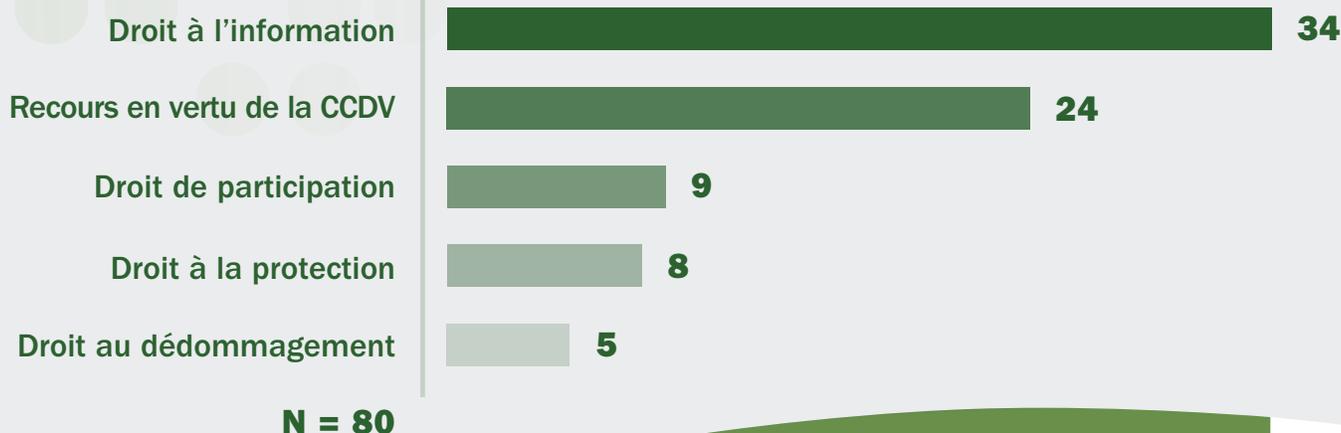


Par ordre descendant, ce sont :

- › **Autres ordres de gouvernement** : Préoccupations soulevées au sujet de questions qui relèvent de la compétence des provinces, des territoires ou des municipalités.
- › **Droits des victimes** : Demandes de renseignements ou plaintes au sujet des droits que la loi accorde aux victimes d'actes criminels au Canada.
- › **Façons possibles d'aider les victimes** : Demandes de renseignements ou plaintes sur les services, les programmes, le financement et d'autres formes d'aide aux victimes offerts par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et les administrations municipales, ainsi que par des organisations non gouvernementales.
- › **Préoccupations en matière de sécurité** : Demandes de renseignements ou plaintes au sujet des mesures qu'une personne peut prendre pour se protéger, ou préoccupations exprimées par les victimes d'actes criminels quant à la présence d'un délinquant à proximité de leur foyer ou de leur lieu de travail.
- › **Déséquilibre relatif au traitement** : Demandes de renseignements ou plaintes concernant le traitement que semblent recevoir les délinquants dans le système de justice pénale par rapport à celui reçu par les victimes.

## DIAGRAMME 6

Cinq principaux sujets liés à la *Charte canadienne des droits des victimes*



Nous assurons également le suivi des sujets faisant l'objet de questions ou de plaintes liées à la *Charte canadienne des droits des victimes* (CCDV). Il s'agit de la deuxième année complète où nous avons recueilli des données à cet égard.

Comme c'était le cas l'année dernière, en 2017-2018 les questions et les plaintes des victimes portaient le plus souvent sur leur droit à l'information. De manière générale, les demandes de renseignements et les plaintes relatives à la CCDV ont diminué depuis 2016-2017. Nous attribuons cette baisse à la diminution du nombre de cas dans l'ensemble, aux connaissances accrues des Canadiens à l'égard de la CCDV et aux mécanismes internes de traitement des plaintes établis en vertu de la CCDV.

### NOMBRE DE RENVOIS DE PLAINTES

Tous les ministères et organismes fédéraux qui interviennent dans le domaine de la justice disposent de leur propre mécanisme de réception des plaintes. Le BOFVAC assure le suivi des renvois à ces ministères et organismes. En 2017-2018, nous avons effectué 28 renvois :

- › Service correctionnel du Canada : 11
- › Commission des libérations conditionnelles du Canada : 10
- › Ministère de la Justice Canada : 6
- › Affaires mondiales Canada : 1

*« Je vous remercie beaucoup pour votre gentillesse et le temps que vous m'avez consacré au téléphone. Cela m'a permis de connaître les moyens qui sont à ma disposition pour agir. C'est réconfortant de savoir que je peux faire appel à ces sources de soutien. »*

— Un client du BOFVAC

### Ce que nous avons appris

Les victimes nous disent souvent que les mécanismes de traitement des plaintes sont difficiles à utiliser. Les systèmes sont déroutants et les processus sont exigeants. Pour les victimes, le fonctionnement et les résultats escomptés de ceux-ci ne sont pas clairs. En matière de plaintes, il y a un manque d'uniformité entre les ministères et organismes : chaque organisation possède un formulaire et un vocabulaire qui lui sont propres. Il n'y a pas de définition convenue de ce qui constitue une « plainte ». De plus, les victimes doivent raconter leur histoire à maintes reprises aux différentes organisations.

Les observations des victimes sont très utiles pour le Bureau. Elles lui permettent de cerner les lacunes des systèmes mis en place au Canada et d'offrir des recommandations au gouvernement fédéral. En plus de cerner ces lacunes, le Bureau a rencontré des représentants d'organismes fédéraux de services aux victimes pour souligner les incohérences et échanger sur la façon de simplifier les processus.

## PLEINS FEUX SUR LES QUESTIONS ÉMERGENTES

Les histoires suivantes mettent en lumière certains des défis auxquels les victimes et les survivants ont dû faire face en 2017-2018. Elles illustrent l'importance d'une communication ouverte et transparente entre les ministères fédéraux et les Canadiens.

### Faits saillants du cas : Manque d'accès de la victime au registre des décisions pour les audiences sur les permissions de sortir avec escorte

#### Histoire de madame C :

Madame C a communiqué avec le BOFVAC après avoir reçu des renseignements apparemment contradictoires de la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC) au sujet d'une audience concernant une demande de permissions de sortir avec escorte (PSAE).

Madame C avait été informée qu'elle et les membres de sa famille n'ayant pu assister à l'audience pouvaient obtenir une copie des décisions de la CLCC par l'entremise du registre

des décisions<sup>1</sup>. Après l'audience, la CLCC a communiqué avec madame C pour l'informer que, même si les victimes et les membres du public avaient habituellement le droit de demander et de recevoir des copies des décisions par l'entremise du registre des décisions, cela ne s'appliquait pas à ce type d'audience.

Après avoir appris qu'elle ne serait pas en mesure d'accéder au registre des décisions à la suite de l'audience visant la demande de PSAE, madame C a communiqué avec le BOFVAC. Le Bureau s'est penché sur cette question en communiquant avec la CLCC pour obtenir plus d'information, en consultant des recommandations antérieures du BOFVAC et en examinant les politiques et les lois pertinentes.

En juillet 2017, l'ombudsman a écrit au président de la CLCC pour lui faire part des préoccupations de madame C. Dans sa lettre, l'ombudsman a réitéré une recommandation antérieure du BOFVAC, à savoir que les victimes disposent d'un processus transparent qui permet la participation, y compris l'accès à un sommaire des décisions prises, quelle que soit l'autorité compétente. L'ombudsman a recommandé que la CLCC modifie ses politiques concernant les audiences sur les PSAE pour que les victimes et les membres du public puissent obtenir une copie du registre des décisions de ces audiences.

En août 2017, l'ombudsman a reçu une réponse du président de la CLCC indiquant que la Commission ne pouvait pas communiquer ce type de décisions parce que cela constituerait une violation de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

<sup>1</sup> La Commission des libérations conditionnelles du Canada tient un registre des décisions et des motifs de celles-ci. La raison d'être de ce registre est d'aider le public à comprendre le processus de prise de décisions en matière de libération conditionnelle, et de favoriser la transparence et la responsabilisation. N'importe qui peut obtenir une copie de ces décisions en soumettant une demande par écrit.

Toutefois, le président a affirmé qu'il ferait part des préoccupations mentionnées par l'ombudsman aux responsables de Sécurité publique Canada afin qu'ils les considèrent dans le contexte de l'examen du système de justice pénale du gouvernement du Canada. Par ailleurs, le président a noté que la CLCC se pencherait sur les questions soulevées par l'ombudsman pour faire en sorte que la communication de ces renseignements aux victimes soit plus claire.

### **Faits saillants du cas : Participation aux audiences de la Commission des libérations conditionnelles du Canada en personne plutôt que par vidéoconférence**

Au fil des ans, nous avons formulé des recommandations sur le droit des victimes d'assister aux audiences de libération conditionnelle comme elles le souhaitent. Récemment, de nombreuses victimes nous ont dit qu'elles n'avaient pas pu choisir comment elles participeraient aux audiences de la CLCC. Voici deux histoires provenant de victimes inscrites.

#### **Histoire de monsieur B :**

Monsieur B a communiqué avec le BOFVAC pour lui faire part de ses préoccupations concernant la présence des membres de sa famille en tant que victimes inscrites à une prochaine audience de libération conditionnelle. Monsieur B n'était pas au courant de la possibilité de participer à une audience de libération conditionnelle en personne avant d'apprendre que les membres de la famille du délinquant y assisteraient en personne. Monsieur B s'est renseigné auprès de son agent régional des communications pour savoir si lui et sa famille pourraient assister à l'audience en personne. On lui a d'abord répondu que ce ne serait pas possible en raison d'un manque d'espace. Bien que des dispositions aient finalement été prises pour leur permettre d'assister à l'audience en personne, monsieur B a communiqué avec le BOFVAC pour souligner combien cette expérience leur avait occasionné un stress excessif.

Le BOFVAC a facilité le dépôt de la plainte de monsieur B auprès de la CLCC. Vu le manque d'accessibilité du public aux politiques de la CLCC qui déterminent si les victimes peuvent assister aux audiences de libération conditionnelle en personne ou par vidéoconférence, le Bureau a demandé à la Commission de lui fournir plus de renseignements à ce sujet. À l'heure actuelle, le BOFVAC attend une réponse.

*« J'aimerais vous remercier pour vos bons mots ainsi que vos précieux conseils. Je suis confiante que ma démarche sera positive! Un grand merci à vous et au plaisir! »*

*— Une cliente du BOFVAC*

#### **Histoire de monsieur A :**

Monsieur A s'est adressé au BOFVAC pour lui faire part de ses préoccupations au sujet d'un changement de dernière minute quant au lieu d'une audience de libération conditionnelle à laquelle lui et sa conjointe prévoyaient assister. Le changement et la façon dont celui-ci a été communiqué à la famille par la CLCC ont occasionné des incon vénients et une détresse à monsieur A et à sa conjointe au point qu'ils n'ont pas assisté à l'audience.

Le BOFVAC a facilité le dépôt de la plainte de monsieur A auprès de la CLCC. En réponse, monsieur A a reçu des excuses pour ce changement de dernière minute et la façon dont celui-ci lui avait été communiqué. Dans sa réponse, la CLCC a noté que, grâce aux commentaires de monsieur A, elle avait réaffirmé auprès de son personnel de toutes les régions du pays l'importance de tenir compte des préférences des victimes.

Le BOFVAC communique encore avec la CLCC pour obtenir des éclaircissements sur les politiques relatives à la participation des victimes aux audiences de libération conditionnelle, et continuera de surveiller les modifications apportées aux politiques.

### **Faits saillants du cas : Répercussions des problèmes de communication entre les différents ordres de gouvernement**

Le Service correctionnel du Canada (SCC) ne prévient pas nécessairement les victimes lorsque les délinquants sous responsabilité fédérale leur ayant fait du tort comparaissent en cour provinciale pendant qu'ils purgent une peine. Dans notre rapport annuel de 2016-2017, nous avons signalé que les victimes partagent nos préoccupations

à ce sujet. Au cours de l'exercice 2017-2018, cette question a continué d'être soulevée par les victimes. Les deux histoires suivantes illustrent ces préoccupations.

#### **Histoire de monsieur L :**

Un délinquant purgeant une peine de ressort fédéral pour le meurtre du fils de monsieur L a interjeté appel. Monsieur L, une victime inscrite, n'a pas reçu d'avis du SCC indiquant que le délinquant sous responsabilité fédérale se présentait devant la cour provinciale pour interjeter appel de sa peine. Monsieur L a donc communiqué avec le BOFVAC pour lui faire part de ses préoccupations. Le Bureau a facilité le traitement de la plainte de monsieur L auprès du SCC, qui a conclu dans une lettre destinée à monsieur L que le SCC ne s'était pas entièrement conformé aux lois et aux politiques actuelles relatives aux renseignements à transmettre aux victimes. Dans sa lettre, le SCC a présenté des excuses à monsieur L et a promis d'apporter des changements pour assurer une notification en temps opportun à l'avenir.

#### **Histoire de madame M :**

Alors qu'il était en liberté conditionnelle, l'un des délinquants ayant fait du tort à madame M s'est présenté en cour provinciale pour demander une modification de son ordonnance de dédommagement. Madame M n'a pas été avisée même si cette ordonnance de dédommagement la concernait. Elle a été mise au courant lorsqu'elle a assisté à une audience de libération conditionnelle pour le délinquant co-condamné. Madame M a communiqué avec le BOFVAC pour discuter de cette question. Par suite de discussions avec le BOFVAC, elle a déposé une plainte auprès du SCC.

Le SCC a reconnu l'importance d'améliorer la façon dont les victimes inscrites reçoivent ce type de renseignements. Le SCC prévoit soulever cette question auprès des administrations provinciales et territoriales dans le cadre de divers forums, comme le Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les victimes d'actes criminels et le Comité des responsables des services correctionnels.

De nombreuses victimes continuent à communiquer avec le BOFVAC pour signaler des lacunes en matière de communication. Le Bureau a rencontré des représentants de la sécurité publique afin de discuter de ces lacunes. Par ailleurs, Sécurité publique Canada

*« Je vous remercie encore de m'avoir écoutée. Grâce à vous, les victimes disposent d'un endroit sûr où elles peuvent exprimer leur réelle frustration et leur profonde déception à l'égard du système de justice pénale actuel, un système qui les fait sentir impuissantes et incroyablement frustrées, et où elles ne veulent pas être! Nous resterons fortes et déterminées à faire une différence! »*

— Une cliente du BOFVAC

a effectué un examen de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, dans le cadre duquel le BOFVAC a soumis des commentaires. Pour plus de renseignements à ce sujet, consultez la page 23.



# INTERVENTIONS POUR TOUTES LES VICTIMES



Dans le cadre de notre mandat :

- › Nous entreprenons d'importantes initiatives de consultation afin d'obtenir l'opinion des victimes et des organismes de services aux victimes pour éclairer nos recommandations stratégiques.
- › Nous conseillons directement le gouvernement en comparaisant devant les comités parlementaires.
- › Nous cernons et examinons les questions nouvelles et systémiques. (Nous définissons une question systémique comme « un problème qui a actuellement une incidence négative sur les victimes d'actes criminels et qui, s'il n'est pas cerné et correctement résolu, est susceptible de continuer à avoir une incidence négative sur les victimes ».)

## **PRIORITÉ SPÉCIALE : DIALOGUE NATIONAL SUR LE SYSTÈME DE JUSTICE PÉNALE DU CANADA**

Un rôle clé de l'ombudsman consiste à conseiller le ministre de la Justice sur les questions liées aux besoins et aux droits des victimes. En 2017-2018, l'examen du système de justice pénale du gouvernement, dirigé par la ministre de la Justice, a fourni une excellente occasion à l'ombudsman de consulter les victimes pour que le BOFVAC puisse faire valoir leurs préoccupations et leurs besoins lorsque le gouvernement fédéral élabore des lois.

En juillet 2017, le gouvernement fédéral a publié les détails des principes directeurs de la transformation du système de justice pénale dans le cadre de l'examen de celui-ci. Ces principes comprennent ce qui suit :

- › **Sécurité des Canadiens** – Assurer la sécurité des Canadiens et obliger les délinquants à rendre compte de leur conduite.
- › **Compassion pour les victimes** – Bâtir un système axé sur la compassion et le respect, qui permet une participation étroite des victimes et répond à leurs besoins.
- › **Besoins des populations vulnérables** – Répondre aux besoins des populations vulnérables, y compris les Autochtones et les personnes souffrant de maladies mentales et de dépendances, et combler les lacunes des services offerts aux groupes vulnérables, tant pour les victimes que pour les délinquants.
- › **Approche intégrée** – Élaborer une approche qui intègre d'autres systèmes de soutien social et économique rattachés au système de justice pénale (par exemple, le logement, l'éducation et les soins de santé) et procéder à un examen plus global des problèmes humains.

Afin d'assurer que la voix des victimes soit entendue, nous nous sommes entretenus à l'été 2017 avec des victimes, des défenseurs des droits des victimes, des fournisseurs de services aux victimes et des théoriciens de premier plan. Cette consultation a permis à des personnes ayant vécu des expériences de victimisation et à des spécialistes des questions relatives aux victimes de dialoguer sur des thèmes précis liés à l'examen de la ministre de la Justice.

Nous avons organisé des groupes de discussion dans six collectivités du Canada. Ces conversations en personne ont duré de 2,5 à 3 heures chacune, et ont eu lieu à Vancouver, Yellowknife, Winnipeg, Ottawa, Montréal et Halifax. Un consultant externe a animé les conversations et l'ombudsman (précédente) les a présidées. De plus, nous avons donné la possibilité aux Canadiens de faire connaître leurs points de vue et leurs idées en ligne, par courriel ou par téléphone jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre 2017.

Pour appuyer le processus de consultation, nous avons remis à l'avance des documents de travail aux participants des groupes de discussion. Ces documents fournissaient un contexte, des faits pertinents et des renseignements généraux sur les questions à l'étude. Nous avons également diffusé les documents au public en les affichant sur notre site Web. Nous avons invité les Canadiens à soumettre leurs commentaires.

Au cours du processus de consultation, nous avons demandé aux participants d'émettre des commentaires sur l'un ou l'autre ou sur l'ensemble des quatre thèmes suivants :

- › la réforme du cautionnement;
- › les infractions contre l'administration de la justice;
- › la justice réparatrice;
- › la *Charte canadienne des droits des victimes*.

Tout au long du processus de consultation, certains grands messages se sont dégagés. En général, l'ombudsman a constaté ce qui suit :

- › La confiance envers le système de justice pénale est faible.
- › Les victimes et les survivants veulent que le système soit transformé de manière à le rendre plus humain.
- › Les victimes veulent un système qui répond aux besoins des groupes vulnérables.
- › Les victimes veulent un système qui offre plus de choix et qui est adapté à la réalité de problèmes complexes, comme la violence familiale.

*« Merci, madame O'Sullivan, pour le travail que vous et le Bureau accomplissez dans le cadre de ce projet spécial. Plus particulièrement, je vous suis reconnaissant ainsi qu'aux membres de votre personnel d'avoir pris mes préoccupations au sérieux et fait preuve de beaucoup de respect à mon égard. Je peux honnêtement affirmer que je suis soulagé d'avoir pu contribuer un peu à aider un jour d'autres personnes se trouvant dans une situation semblable à la mienne. Merci du fond du cœur pour ce que vous avez fait pour moi. »*

— Un client du BOFVAC

Le 7 novembre 2017, l'ombudsman (précédente) a publié cinq rapports décrivant les points de vue des victimes et des survivants sur la justice réparatrice, la réforme du cautionnement, les infractions contre l'administration de la justice, le système de justice pénale et la *Charte canadienne des droits des victimes*. Les rapports contiennent plus de 80 options stratégiques à l'intention du gouvernement fédéral, afin qu'il en tienne compte dans la mise en œuvre de l'examen et de la transformation du système de justice pénale.

Les rapports donnent un aperçu de ce que nous avons entendu au cours du processus ainsi que des options et recommandations ayant ensuite été présentées. Ces rapports, qui s'inspirent également des travaux et des recherches en cours sur les pratiques exemplaires à l'échelle internationale, recommandent des façons d'améliorer le système de justice pour les victimes et les survivants.

Les rapports se trouvent à l'adresse suivante : <https://victimesdabord.gc.ca/res/pub/ore-gfo/index.html>

## **PRIORITÉ SPÉCIALE : RÉDUCTION DES RETARDS DANS LE SYSTÈME DE JUSTICE PÉNALE**

En janvier 2016, le Sénat du Canada a autorisé le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles à étudier les retards dans le système de justice pénale. Comme nous l'avons indiqué dans notre rapport annuel de 2015-2016, l'ombudsman (précédente) a témoigné devant le Comité afin de :

- › recommander qu'on fasse davantage pour améliorer l'accès des victimes à la justice en réduisant les retards;
- › proposer des options pour accroître l'efficacité en facilitant l'accès des victimes à des services de soutien susceptibles de les aider à s'y retrouver dans le système de justice pénale, et en utilisant davantage la technologie.

*« Les arrêts des procédures<sup>2</sup> constituent un sujet de vive préoccupation pour les Canadiens; ils peuvent avoir des conséquences lourdes sur les victimes et miner la confiance des citoyens à l'égard du système de justice pénale. Lorsqu'un arrêt des procédures est ordonné dans des causes de meurtre ou de mauvais traitements infligés à des enfants, cet arrêt des procédures heurte la conscience des Canadiens; il symbolise le renoncement de la justice à réprimer le crime et, par conséquent, à protéger la société. La réputation de notre système de justice est en jeu. »*

*— Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles, juin 2017 (rapport final)*

En juin 2017, le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles a publié un rapport final sur son étude des retards, intitulé *Justice différée, justice refusée : L'urgence de réduire les longs délais dans le système judiciaire au Canada*. Le rapport préconise la prise de mesures décisives et immédiates pour s'attaquer à la cause des retards et moderniser le système de justice du Canada. Il formule 50 recommandations pour accroître l'intégrité et l'équité de notre système de justice. Faisant référence au témoignage de l'ombudsman (précédente), ainsi qu'à celui d'autres experts des victimes, certaines des recommandations visent l'amélioration des services aux victimes. En voici quelques exemples.

### **Recommandation 11**

Le Comité recommande que la ministre de la Justice, en collaboration avec les provinces et les territoires, élabore une stratégie visant à garantir

<sup>2</sup> Un arrêt des procédures est un ordre qui permet de suspendre des procédures temporairement ou définitivement sans que la culpabilité ou l'innocence ait été établie. En vertu de l'article 579 du *Code criminel* du Canada, la Couronne dispose d'un an pour lever la suspension et reprendre les procédures. Après un an, l'affaire est suspendue définitivement. En général, lorsqu'il y a un arrêt des procédures, l'accusé peut reprendre sa vie ordinaire et n'aura pas de peine à purger ni d'amende à payer.

aux victimes de tout le pays un niveau de services constant et adéquat, notamment en :

- › accroissant la disponibilité des centres d'appui et des services intégrés aux victimes;
- › établissant des systèmes informatisés de notification à l'intention des victimes pour leur permettre de se renseigner sur le déroulement des procédures pénales et sur les services offerts.

### Recommandation 12

Le Comité recommande que la ministre de la Justice invite les provinces et territoires à présenter des demandes de financement en vue de développer les services intégrés et les centres d'appui aux victimes partout au Canada.

### Recommandation 21

Le Comité recommande que la ministre de la Justice joue un rôle de leader et mette sur pied un programme visant à encadrer la conception de systèmes informatisés qui pourront être adoptés par les provinces et les territoires et qui :

- › permettront de gérer efficacement les procédures judiciaires et administratives dans les tribunaux;
- › feront en sorte qu'un plus grand nombre de procédures pourront être informatisées de façon à réduire les comparutions inutiles;
- › rendront possible la divulgation de la preuve par voie électronique;

- › comporteront un portail convivial où les accusés non représentés, les témoins, les victimes et les autres parties intéressées pourront se renseigner sur le déroulement des procédures.

Les longs délais judiciaires ont d'importantes répercussions sur les victimes d'actes criminels. Nous avons entendu les victimes s'exprimer sur les conséquences des délais du système de justice pénale sur leur vie. Parmi ces conséquences figurent les suivantes :

- › un fardeau émotif et psychologique causé par un procès criminel non résolu et toujours en cours;
- › une anxiété face à leur rôle dans le procès, y compris la nécessité de comparaître en tant que témoin;
- › un fardeau financier attribuable à la perte de salaire, aux services de garde pour un enfant ou un aîné et aux frais de déplacement.

De nombreuses victimes ont également affirmé se sentir victimisées de nouveau en raison des délais des procédures pénales. Elles ont indiqué se sentir dévalorisées et avoir l'impression que leur vie est mise en suspens jusqu'à ce que leur cas soit réglé. Les répercussions sont susceptibles de s'aggraver plus le procès traîne en longueur.

En 2017-2018, nous avons vu la question des délais s'amplifier pour les victimes par suite de la décision de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Jordan* (2016 CSC 27)<sup>3</sup>. À cause de cette

<sup>3</sup> L'arrêt *Jordan* a établi un nouveau cadre pour déterminer si un procès criminel a été retardé de manière déraisonnable. En appliquant l'article 11 de la *Charte canadienne des droits et libertés* (qui stipule que tout inculpé a le droit d'être jugé dans un délai raisonnable), la Cour suprême du Canada a imposé des délais maximums pour la clôture des procès criminels à partir du moment où les accusations sont portées : dans les 18 ou 30 mois, en fonction du niveau du tribunal et de la tenue d'une audience préliminaire.

décision, de nombreuses accusations ont été suspendues en raison de retards et les accusés ont été libérés sans procès. Dans certaines situations, l'accès à la justice pour les victimes peut être entièrement compromis lorsque les accusations sont suspendues à cause d'un délai déraisonnable. Lorsque la justice est refusée en raison de retards, les victimes — et tous les Canadiens qui suivent la situation — perdent confiance dans le système de justice pénale.

L'ombudsman (précédente) s'est entretenue à plusieurs reprises avec les médias en 2018 afin d'aborder ce problème systémique. Nous sommes impatients de voir progresser la question des délais, et nous ferons état des faits nouveaux dans les prochains rapports annuels.

## **EXAMEN SYSTÉMIQUE : SOUTIEN DU REVENU FÉDÉRAL POUR LES PARENTS D'ENFANTS ASSASSINÉS OU DISPARUS**

Dans notre rapport annuel de 2016-2017, nous avons indiqué avoir lancé un examen systémique du programme de subvention du Soutien du revenu fédéral pour les parents d'enfants assassinés ou disparus (PEAD) et avoir communiqué une ébauche du rapport de cet examen à Emploi et Développement social Canada (EDSC). EDSC est le ministère fédéral chargé de l'ensemble du programme de subvention pour les PEAD<sup>4</sup>. Dans le rapport annuel de 2016-2017, nous avons mentionné que le rapport de l'examen final serait soumis au ministre chargé d'EDSC en 2017-2018 et que nous ferions le point sur cette question dans le présent rapport annuel.

En avril 2017, les responsables du programme d'EDSC ont donné leur réponse à l'examen et, le 8 juin 2017, l'ombudsman (précédente) a envoyé une version finale du rapport de l'examen au ministre Duclos. Conformément à notre processus établi, nous avons dû attendre 60 jours civils à compter de la date de livraison au ministre Duclos avant de publier le rapport sur notre site Web. Nous avons rendu public le rapport le 16 août 2017.

### **Contexte**

Notre objectif consistait à cerner les facteurs qui pourraient empêcher les victimes d'obtenir la subvention pour les PEAD, et à recommander des moyens au gouvernement fédéral pour contrer ces facteurs et améliorer l'accès des victimes à la subvention.

Le 1<sup>er</sup> janvier 2013, le gouvernement du Canada a mis en place la subvention pour les PEAD. Au même moment, grâce à la *Loi visant à aider les familles dans le besoin*, le *Code canadien du travail* a été modifié pour permettre aux parents de prendre un congé non payé et pour protéger leur emploi dans les cas où leur enfant décède ou disparaît à la suite d'une infraction probable au *Code criminel*. Les parents qui travaillent dans une entreprise sous réglementation fédérale peuvent donc s'absenter de leur travail, tout en sachant que leur emploi est protégé.

La subvention pour les PEAD vise à soutenir le revenu des parents et des tuteurs qui doivent s'absenter du travail en raison du décès ou de la disparition de leur enfant à la suite d'une infraction probable au *Code criminel*. Le programme de subvention pour les PEAD a été conçu pour fournir jusqu'à 10 millions de dollars à 1 000 familles tous les ans.

L'ombudsman (précédente) s'est intéressée très tôt à cette subvention. Au cours de l'élaboration du programme de subvention en 2012, elle a témoigné devant deux comités parlementaires pour appuyer la subvention proposée. Toutefois, elle a aussi exprimé certaines préoccupations quant au fait que la subvention ne s'appliquait pas à la situation de nombreuses victimes d'actes criminels et qu'elle pourrait être plus inclusive en ce qui concerne son admissibilité et sa portée.

Après le lancement de la subvention, nous avons entendu les commentaires de victimes ayant éprouvé des difficultés à l'obtenir. En janvier 2014, nous avons rencontré des représentants d'EDSC et de Service Canada pour discuter de la subvention et nous avons appris que la participation au programme était beaucoup plus faible que prévu.

En avril 2014, les médias ont commencé à publier des articles indiquant que le programme était sous-utilisé et n'avait reçu que 12 demandes depuis sa création.

<sup>4</sup> Emploi et Développement social Canada est responsable de la subvention. Service Canada, qui fait partie du portefeuille d'EDSC, répond aux demandes de renseignements sur le programme, recueille et traite les demandes et effectue les paiements.

Étant donné que l'utilisation continuait d'être faible au cours des deux années suivantes, l'ombudsman (précédente) a écrit au ministre chargé d'EDSC le 5 avril 2016 pour l'informer de son intention de procéder à un examen systémique du programme de subvention.

### Méthodologie de l'examen systémique

- › **Examen et analyse des cas.** Nous avons examiné des anciens cas soumis par des victimes et avons établi des plaintes communes concernant la subvention pour les PEAD. Cette analyse a permis de déterminer la portée de l'examen.
- › **Examen des données disponibles, des médias, des points de vue des intervenants et de la recherche.** Nous avons recueilli des données de sources publiques (par exemple, les comptes publics relatifs à la subvention et les statistiques nationales sur les enfants disparus et assassinés), ainsi que les points de vue sur la subvention d'autres organismes de services aux victimes.
- › **Liaison avec les fonctionnaires concernés.** De janvier 2014 à août 2016, nous avons participé à une série de communications, de rencontres et d'échanges de renseignements avec les fonctionnaires du programme d'EDSC et de Service Canada.

### Principales constatations

Voici les constatations générales de l'examen systémique :

- › le processus associé à la subvention pour les PEAD est difficile à comprendre et à compléter pour les victimes;
- › les conditions d'admissibilité ne correspondent pas à la situation de nombreuses victimes;
- › la souplesse et la portée de la subvention sont trop limitées.

L'ombudsman (précédente) a formulé 15 recommandations visant à renforcer le programme de subvention pour les PEAD. Certains thèmes communs sont ressortis de ces recommandations :

### Améliorer le processus de demande et l'aide aux victimes

- › Clarifier les renseignements offerts en ligne pour qu'ils soient plus faciles à comprendre.
- › Simplifier le processus de demande de subvention et veiller à ce que tout le personnel soit formé pour assurer une approche de prestation de services axée sur la victime.

### Accroître la souplesse du programme et élargir les conditions d'admissibilité

- › Permettre aux demandeurs d'obtenir les paiements au moment où ils en ont besoin et pas seulement à l'intérieur de la période de 52 semaines qui suit immédiatement le crime.
- › Augmenter la limite d'âge à 18 ans pour les jeunes victimes.
- › Rendre d'autres membres survivants de la famille admissibles à la subvention.

### Examiner les obstacles possibles à la participation et les moyens éventuels de mieux soutenir les victimes

- › Chercher à savoir si certaines populations font face à des obstacles qui les empêchent d'obtenir la subvention.
- › Envisager de créer une catégorie d'assurance-emploi pour soutenir les victimes d'actes criminels.

Le rapport de l'examen se trouve à l'adresse suivante : <https://victimesdabord.gc.ca/res/pub/srpf-fisp/index.html>

## Situation actuelle

Le 4 août 2017, le ministre Duclos a écrit à l'ombudsman (précédente) afin de la remercier de ses recommandations et s'engager à examiner le programme de subvention pour les PEAD. Comme le ministre l'a affirmé dans sa lettre : « Je m'engage à examiner le programme de subvention pour les PEAD et vos recommandations nous aideront à aller de l'avant en ce qui a trait à cet objectif. » Bien que le ministre n'ait pas répondu aux 15 recommandations point par point, il a indiqué les mesures que le Ministère prenait déjà ou allait prendre sous peu relativement à trois domaines :

### Assurer une prestation de services axée sur le citoyen

- › Examiner les documents liés aux demandes, y compris les renseignements à communiquer, les formulaires et les définitions, qui sont fournis aux demandeurs potentiels.
- › Examiner tous les renseignements en ligne destinés aux demandeurs et aux organismes de services aux victimes; et rendre l'information sur l'admissibilité plus claire en fournissant des scénarios ou des exemples sur la façon dont la subvention peut s'appliquer dans certains cas.

### Accroître l'accès à la subvention pour les PEAD

- › Examiner les exigences relatives aux demandes.
- › Examiner les outils de communication.

- › Élargir les activités de sensibilisation aux collectivités sous-représentées.
- › Poursuivre les activités de sensibilisation et de consultation des intervenants auprès des organismes de soutien aux victimes et des organismes d'application de la loi.
- › Examiner les critères d'admissibilité pour évaluer la possibilité de les rendre plus souples, par exemple en cernant les obstacles imprévus auxquels les demandeurs pourraient être confrontés et en proposant des mesures d'atténuation.

### Promouvoir la sensibilisation à la subvention pour les PEAD

- › Continuer de participer à des activités et à des conférences axées sur la victime afin de mieux faire connaître la subvention pour les PEAD.
- › Poursuivre la sensibilisation auprès des intervenants et du public au moyen de stratégies de rayonnement et de communication, y compris les médias sociaux.
- › Accroître la sensibilisation auprès des groupes cibles, comme les organisations autochtones et les groupes de défense des droits des personnes handicapées.

Bon nombre des mesures susmentionnées sont conformes aux recommandations que nous avons formulées dans le cadre de notre examen. Nous surveillerons les progrès réalisés à l'égard de ces mesures et en rendrons compte dans le rapport annuel de l'an prochain.



# MÉMOIRE AU GOUVERNEMENT : ÉTUDE DU PROJET DE LOI C-337, LOI MODIFIANT LA LOI SUR LES JUGES ET LE CODE CRIMINEL (AGRESSION SEXUELLE)

## Contexte

Les expériences négatives avec les professionnels du système de justice peuvent ajouter au traumatisme des victimes et des survivants d'actes criminels comme l'agression sexuelle, et en dissuader d'autres de signaler ces crimes. L'une des principales solutions consiste à prendre des mesures touchant un éventail de fournisseurs de services et de professionnels du système de justice pénale. Il s'agit de mesures ayant pour but de soutenir davantage les pratiques, la formation et les ressources axées sur la victime, qui tiennent compte des traumatismes et sont adaptées à la culture.

Le projet de loi d'initiative parlementaire C-337, *Loi modifiant la Loi sur les juges et le Code criminel (agression sexuelle)*, a été déposé le 23 février 2017 par Rona Ambrose, alors députée. Au moment de sa présentation, le projet de loi visait à améliorer l'expérience des victimes d'agression sexuelle au sein du système de justice pénale et à rétablir leur confiance à l'égard du système en :

- › modifiant la *Loi sur les juges* « afin que seules soient admissibles à la magistrature les personnes qui ont suivi un cours de perfectionnement complet en matière d'agressions sexuelles »;
- › exigeant du Conseil canadien de la magistrature « qu'il produise un rapport sur les colloques de perfectionnement juridique portant sur les questions liées au droit relatif aux agressions sexuelles »;
- › modifiant le *Code criminel* « afin d'obliger un tribunal à fournir des motifs écrits à l'appui de toute décision relative à une affaire d'agression sexuelle ».

## Notre examen

Le 9 mars 2017, le projet de loi C-337 a été soumis au Comité permanent de la condition féminine. Ce comité terminait en même temps une étude sur la violence faite aux jeunes femmes et aux filles au Canada et, le 20 mars 2017,

il publiait le rapport de cette étude qui recommandait que tous les juges et les membres de la Gendarmerie royale du Canada reçoivent une formation obligatoire traitant de la violence fondée sur le sexe et des agressions sexuelles.

Le 7 avril 2017, le Comité permanent de la condition féminine a invité le public à soumettre des mémoires dans le cadre de son étude du projet de loi C-337. À la suite de notre examen de la question, l'ombudsman (précédente) a présenté un mémoire au Comité le 19 avril 2017.

Étant donné que le projet de loi C-337 proposait des améliorations au système de justice pénale qui seraient avantageuses pour les victimes, l'ombudsman (précédente) a appuyé cette initiative. Toutefois, elle a relevé des domaines où le projet de loi devait être renforcé et a formulé des recommandations portant sur l'élaboration de la formation et le contenu des documents de formation.

## Élaboration de la formation

L'ombudsman (précédente) a recommandé que le plan de formation soit élaboré par des experts, en collaboration avec des victimes, et que des défenseurs des droits des victimes, des avocats et des agents chargés de l'application de la loi soient consultés. Elle a souligné que la formation devait être adaptée et pertinente sur le plan culturel, et tenir compte des besoins des populations vulnérables et marginalisées.

## Contenu de la formation

L'ombudsman (précédente) a recommandé que le contenu de la formation traite des éléments suivants :

- › la violence fondée sur le sexe;
- › l'interrelation entre l'agression sexuelle et d'autres problèmes, comme la violence familiale;
- › la neurobiologie des traumatismes;
- › les nouvelles formes de violence sexuelle, comme la cyberviolence.

L'ombudsman (précédente) a également soumis les points suivants à l'examen du Comité :

- › l'utilité d'examiner les meilleures pratiques existantes lors de l'élaboration de la législation et de la formation subséquente;
- › le besoin de former les juges sur les besoins et l'expérience des victimes dans le système de justice pénale, et sur la *Charte canadienne des droits des victimes* de façon plus générale;

- › la nécessité d'assurer la sensibilisation de toutes les personnes qui travaillent au sein du système de justice pénale;
- › les avantages potentiels d'exiger des décisions écrites dans les cas d'agression sexuelle, dans la mesure où cela ne contribue pas à retarder davantage le processus judiciaire et où l'on envisage de les fournir sans frais aux victimes.

Le mémoire complet se trouve à l'adresse suivante : <https://www.victimesdabord.gc.ca/vv/rjas-jasa/index.html>

### Point sur la situation

Le Comité permanent de la condition féminine a reçu dix mémoires écrits, y compris celui de l'ombudsman, et a entendu des témoins, notamment des experts du domaine et des survivants. Il a fait rapport du projet de loi à la Chambre des communes le 12 mai 2017 avec des amendements. Dans sa version modifiée, le projet de loi visait à :

- › limiter l'admissibilité à la magistrature aux personnes qui ont suivi un cours de perfectionnement complet en matière de droit et de contexte social relatifs aux agressions sexuelles;
- › exiger que cette formation en droit relatif aux agressions sexuelles soit élaborée en consultation avec des survivants d'agression sexuelle et des groupes et organismes qui les appuient;
- › exiger du Conseil canadien de la magistrature qu'il produise un rapport sur les colloques de perfectionnement liés au droit relatif aux agressions sexuelles;
- › exiger que, dans les procédures devant un juge sans jury, les motifs fournis par un juge à l'appui de toute décision relative à une agression sexuelle fassent partie du procès-verbal des procédures ou soient donnés par écrit.

Par la suite, la Chambre des communes a approuvé le projet de loi et l'a soumis au Sénat le 15 mai 2017, où il a été adopté en première lecture le 16 mai 2017.

Le 22 juin 2017, la présidente du Comité permanent de la condition féminine a écrit à la ministre de la Justice et procureur général du Canada. La lettre indiquait que les témoignages présentés au Comité au cours de son étude soulignaient l'importance de la formation pour toutes les personnes qui jouent un rôle dans l'administration de la justice pénale et qui sont partie prenante dans des affaires d'agression sexuelle. Ces personnes comprennent les juges des cours supérieures et provinciales, les procureurs de la Couronne, les avocats de la défense et les corps policiers. La lettre encourageait la ministre à faire valoir à ses homologues provinciaux et territoriaux la nécessité de rendre plus facilement accessible la formation en matière de droit et de contexte social relatifs aux agressions sexuelles.

De plus, selon la lettre, le Comité souhaitait que la ministre encourage fortement les gouvernements provinciaux et territoriaux à rendre accessibles en ligne, dans une base de données consultable, les transcriptions des causes d'agression sexuelle pour tous les tribunaux relevant de leur compétence.

Le BOFVAC est heureux de constater que plusieurs des amendements du Comité permanent de la condition féminine reflètent nos recommandations.

### Progrès connexes

- › Dans le budget de 2017, on a annoncé un financement accru de 2,7 millions de dollars sur cinq ans et de 500 000 \$ annuellement par la suite pour le Conseil canadien de la magistrature. Cela comprend des fonds pour la formation, l'éthique et la conduite des juges.
- › En 2017, le ministère de la Justice Canada a versé un financement supplémentaire de presque 100 000 \$ à l'Institut national de la magistrature pour mettre au point une formation à l'intention de tous les juges au sujet de la violence fondée sur le sexe, y compris les agressions sexuelles et la violence familiale.

## **CONTRIBUTION À L'EXAMEN DE LA LOI SUR LE SYSTÈME CORRECTIONNEL ET LA MISE EN LIBERTÉ SOUS CONDITION PAR LE BUREAU NATIONAL POUR LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS**

En juin 2017, le Bureau national pour les victimes d'actes criminels (Sécurité publique Canada) a communiqué avec le BOFVAC pour obtenir ses commentaires à l'égard de son examen de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC). Nous nous étions penchés sur la LSCMLC dans le passé, notamment dans notre rapport de 2010 intitulé *Pour un plus grand respect des victimes dans la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*. Ce rapport contient 13 recommandations pour combler les lacunes de la LSCMLC en ce qui concerne les victimes et les survivants d'actes criminels. Par la suite, nous avons examiné plus globalement les droits et les préoccupations des victimes. Cela comprend le travail effectué en vue de la préparation, et de la réponse éventuelle, à l'élaboration de la *Charte canadienne des droits des victimes*, qui est entrée en vigueur en 2015.

Pour ce qui est de l'examen du Bureau national pour les victimes d'actes criminels, dans un souci d'efficacité, nous avons fourni une rétroaction informelle. De manière générale, nous avons dit que la législation fédérale du Canada relative aux victimes d'actes criminels devait être plus solide et inclusive.

### **Commentaires généraux à l'intention du Bureau national pour les victimes d'actes criminels**

- › Les politiques doivent être rendues publiques pour les victimes dans un langage clair. Du soutien doit être offert aux victimes susceptibles d'avoir des questions ou des préoccupations.
- › Lorsque des changements sont apportés aux politiques ou aux procédures, il faut tenir compte des victimes et les consulter. Les changements doivent prendre en considération les besoins des victimes et l'incidence que ces changements peuvent avoir sur leur expérience et leur capacité à participer utilement. À cet égard, une analyse comparative entre les sexes qui considère la langue, le handicap et la culture s'impose.
- › Les victimes doivent être informées de tous les changements de manière proactive et bien à l'avance.
- › Les politiques et les procédures doivent être appliquées de manière uniforme à l'échelle du gouvernement fédéral et partout au pays. Les écarts dans les pratiques régionales au sein des organismes et des ministères, et entre ceux-ci, suscitent de la confusion et de la frustration chez les victimes.

Nous avons soumis des questions et des commentaires supplémentaires sur des domaines précis, soit l'évaluation initiale des délinquants et l'établissement de leur plan correctionnel; le placement pénitentiaire des délinquants et les programmes pénitentiaires; et la mise en liberté sous condition.

## Ce que nous avons entendu des victimes

Notre rétroaction comprenait les remarques suivantes qui reflètent les sentiments et les préoccupations des victimes :

- › La plupart des gens connaissent peu le système de justice pénale et le rôle de la victime au sein de celui-ci avant qu'une tragédie se produise.
- › Les victimes qui réussissent à s'y retrouver dans le système et s'inscrivent auprès du fédéral bénéficient d'une aide précieuse grâce au programme des agents des services aux victimes (ASV) du Service correctionnel du Canada. Au fil du temps, les victimes développent des relations de confiance avec leur ASV et comptent sur celui-ci.
- › Lorsqu'un délinquant est transféré, pour diverses raisons, à une administration provinciale ou territoriale (par exemple, pour passer devant un tribunal), la victime n'a plus accès aux services fédéraux d'aide aux victimes. La victime doit apprendre à s'y retrouver dans un nouveau système provincial ou territorial, rétablir des relations de confiance et trouver des personnes-ressources.
- › Cette transition peut occasionner des niveaux de stress et d'anxiété élevés, lesquels peuvent s'aggraver si les victimes sentent qu'on se soucie peu de leurs besoins lors de la transition. Les victimes soulignent l'importance d'une approche plus proactive en matière de communication et d'échange d'information.
- › Les victimes sont frustrées lorsqu'elles doivent répéter leurs histoires et leurs préoccupations à maintes reprises, et trouver les options offertes pour rétablir les mesures de protection et les services dont elles ont besoin. Les victimes peuvent alors sentir qu'on ne s'occupe pas d'elles.
- › Les problèmes et les préoccupations en matière de sécurité surviennent lorsqu'une victime n'est pas au courant des déplacements du délinquant ni des droits et des occasions dont elle dispose pour recevoir des renseignements et donner son avis.

Nous avons présenté cette rétroaction informelle au Bureau national pour les victimes d'actes criminels au cours de l'exercice 2017-2018.

Nous continuerons d'assurer le suivi de l'examen et ferons le point dans le rapport annuel de l'an prochain.

## MISE À JOUR SUR LES QUESTIONS SOULEVÉES DANS LES RAPPORTS ANNUELS PRÉCÉDENTS

### Droits des victimes dans le système de justice militaire

#### Contexte

Dans le rapport annuel du dernier exercice (2016-2017), nous avons signalé que l'ombudsman (précédente) avait présenté un mémoire au Cabinet du Juge-avocat général en novembre 2016 relativement à sa révision du système de la cour martiale des Forces armées canadiennes (la révision globale de la cour martiale) et que le Cabinet avait publié un résumé des mémoires reçus en février 2017.

La révision tenait compte des besoins spéciaux des groupes susceptibles d'interagir avec le système de justice militaire, y compris les victimes. En janvier 2018, le Cabinet du Juge-avocat général a rendu public son rapport interne provisoire sur la révision globale de la cour martiale. Le chapitre 4, qui porte sur les consultations, résume les recommandations que nous avons formulées dans notre mémoire (section 4.4.1) et donne un aperçu des autres mémoires reçus sur les questions touchant les victimes.

#### Progrès accomplis cette année

Le rapport provisoire reconnaît qu'à l'heure actuelle, la loi n'accorde pas aux victimes des droits liés à l'information, à la participation, à la protection et au dédommagement dans les causes portées devant la cour martiale. Selon le rapport, tous ceux ayant soumis un mémoire traitant des victimes lors des consultations estimaient que dans un système de cour martiale, les victimes devraient pouvoir se prévaloir d'au moins les mêmes droits et d'aussi bonnes ressources que ceux prévus par le système de justice pénale civile au Canada. Certains ont recommandé que les ressources mises à la disposition des victimes dans le système de cour martiale soient même supérieures à celles offertes dans la plupart des systèmes de justice civile.

Par ailleurs, le rapport affirme que l'équipe de la révision globale de la cour martiale a recueilli des commentaires auprès de plusieurs sources qui donnent à penser que bon nombre de personnes estiment que le système de cour martiale actuel n'est pas équitable envers les victimes et ne permet pas de protéger ces dernières contre les conséquences des inconduites commises par le personnel militaire. Plus précisément, l'ombudsman a indiqué à l'équipe de la révision globale que, dans un système de cour martiale, les victimes devraient avoir au moins les mêmes droits que ceux qui leur seraient accordés si l'affaire était jugée dans un système de justice civile.

### Perspectives d'avenir

Nous nous réjouissons que les préoccupations des victimes aient été reconnues dans le rapport provisoire. Depuis 2009, nous formulons des recommandations visant à corriger le déséquilibre entre les droits des victimes dans le système de justice militaire et ceux dans le système de justice civile.

Nous espérons que les observations et les recommandations faites à l'équipe de la révision globale de la cour martiale aideront à stimuler l'action dans ce domaine. Nous continuerons de surveiller les progrès accomplis et rendrons compte à ce sujet dans le rapport annuel de 2018-2019.

## VEILLE LÉGISLATIVE

Nous avons suivi de près les projets de loi pertinents à notre mandat. En voici quelques exemples :

- › Le projet de loi C-51, *Loi modifiant le Code criminel et la Loi sur le ministère de la Justice et apportant des modifications corrélatives à une autre loi*, propose des réformes visant à clarifier et à renforcer les lois canadiennes sur les agressions sexuelles.
- › Le projet de loi C-65 propose de modifier le *Code canadien du travail* pour faire en sorte que les lieux de travail sous réglementation fédérale, y compris la Colline du Parlement, soient exempts de harcèlement et de violence sexuelle.
- › Le projet de loi C-75, *Loi modifiant le Code criminel, la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents et d'autres lois et apportant des modifications corrélatives à certaines lois*, propose des réformes visant à accroître la sécurité des victimes et à clarifier et renforcer les lois pénales dans le contexte de la violence conjugale et des agressions sexuelles.

# ÉTABLISSEMENT DE PARTENARIATS ET SENSIBILISATION ACCRUE

Afin de remplir notre mandat, nous collaborons autant que possible avec les organismes qui travaillent auprès des victimes d'actes criminels. Ces efforts sont appuyés par notre présence dans les médias sociaux, notre rayonnement dans les médias traditionnels et notre participation à des événements et des séances avec des députés.

## RELATIONS AVEC LES INTERVENANTS

Nous accordons une grande importance à la communication avec nos intervenants. Nous sollicitons leurs commentaires en vue de formuler nos recommandations au gouvernement. L'exercice 2017-2018 a été chargé. Nos activités de sensibilisation comprenaient des réunions avec :

- › des victimes et des survivants d'actes criminels;
- › des organismes de services aux victimes;
- › des organismes fédéraux;
- › des services de police.

Comme nous l'avons mentionné plus tôt dans le présent rapport, ces réunions ont donné lieu à des recommandations utiles relatives à la subvention pour les parents d'enfants assassinés ou disparus; à l'examen du système de justice pénale du Canada; au projet de loi C-337, *Loi modifiant la Loi sur les juges et le Code criminel (agression sexuelle)*; et à d'autres politiques et lois en préparation.

## ALLOCUTIONS

L'ombudsman (précédente) a pris la parole lors de deux événements internationaux à Dublin, en Irlande. Ses allocutions avaient pour thème les mesures de soutien nécessaires aux personnes touchées par des incidents de victimisation massive et une proposition pour une approche canadienne.

### Symposium international sur les victimes du terrorisme (le 16 mai 2017)

- › Ce symposium a permis à des experts internationaux de faire part de leurs expériences et de leurs connaissances concernant les répercussions du terrorisme sur les victimes. Ils ont aussi traité de la façon d'intégrer le point de vue des victimes dans la planification et l'intervention en cas de crise, tant au moment de la crise qu'à plus long terme.
- › Parmi les participants figuraient des experts de l'aide aux victimes, de l'intervention de crise, des soins de santé mentale, des médias sociaux, du secteur des transports, de l'application de la loi et de l'intervention d'urgence, et d'autres domaines de la société civile, du secteur public et du secteur privé.

### Conférence annuelle Victim Support Europe (les 17 et 18 mai 2017)

- › Cette conférence est un événement international majeur réunissant des intervenants clés qui travaillent auprès des victimes et des survivants d'actes criminels. Tous les ans,

entre 200 et 250 personnes assistent à cet événement. Les participants proviennent d'organismes d'aide aux victimes, d'organisations non gouvernementales, du gouvernement, du milieu juridique, d'organismes d'application de la loi, du milieu universitaire et du secteur de la santé.

- › La conférence de 2017 était axée sur l'ensemble des victimes d'actes criminels. On y a examiné les nouvelles tendances à l'échelle internationale en matière de droits, de besoins et d'intervention. Les participants se sont penchés notamment sur les besoins des victimes d'actes terroristes, de crimes haineux, de crimes en ligne et d'actes de violence du passé, ainsi que sur les mesures d'intervention à prendre.

## ÉVÉNEMENTS AUXQUELS ONT PARTICIPÉ L'OMBUDSMAN (PRÉCÉDENTE) ET LE PERSONNEL DU BOFVAC

### Semaine des victimes et survivants d'actes criminels : du 28 mai au 3 juin 2017

La Semaine des victimes et survivants d'actes criminels est une initiative de sensibilisation annuelle organisée par le ministère de la Justice Canada. Pendant toute la semaine, plusieurs activités ont lieu à l'échelle du pays.

L'activité principale est le symposium annuel. Organisée par le Centre de la politique concernant les victimes de Justice Canada, cette activité d'une journée rassemble des victimes et des survivants d'actes criminels, des défenseurs des droits des victimes et des représentants d'organismes de services aux victimes. Elle a pour but d'accroître la sensibilisation aux questions touchant les victimes.

Le thème de 2017, « Favoriser la résilience », soulignait comment la résilience personnelle peut aider les victimes et les survivants dans le sillage de la victimisation. Durant l'événement, il était aussi question des façons dont les fournisseurs de services reconnaissent la force des victimes et des survivants et les aident à se sortir de leur victimisation avec de l'espoir pour l'avenir.

L'événement comprenait des séances plénières et des ateliers sur des sujets comme l'élaboration des pratiques de justice réparatrice, le soutien aux proches des femmes et des filles autochtones disparues et assassinées, le renforcement de la résilience des victimes et la décolonisation du système de justice pénale canadien.

Le 29 mai, l'ombudsman (précédente) et six membres du personnel ont assisté au symposium fédéral de 2017. Les membres du personnel y tenaient un kiosque pour faire connaître davantage le travail du BOFVAC et répondre aux questions à ce sujet. Lors de l'ouverture du symposium, l'ombudsman (précédente) a animé un moment de réflexion.



## **Table ronde pour les victimes et survivants d'actes criminels : le 1<sup>er</sup> juin 2017**

Le processus de consultation lié à l'examen du système de justice pénale de la ministre de la Justice comprenait une série de tables rondes. Marco Mendicino, secrétaire parlementaire de la ministre de la Justice<sup>5</sup>, a été l'hôte d'une table ronde, à laquelle l'ombudsman (précédente) a assisté, sur les difficultés que doivent surmonter les victimes et les survivants d'actes criminels.

Parmi les participants figuraient des victimes et des survivants d'actes criminels ainsi que des experts de partout au Canada. Les participants représentaient un vaste éventail de perspectives démographiques et de formes de victimisation. Les victimes et les survivants d'actes criminels ont parlé de leurs propres expériences en ce qui concerne le système de justice pénale et les processus de justice réparatrice.

En général, les participants ont affirmé que le système de justice pénale ne répondait pas efficacement aux besoins des victimes et des survivants. Malgré certains progrès considérables, comme l'adoption de la *Charte canadienne des droits des victimes*, les victimes continuent de se sentir exclues et revictimisées. Bon nombre d'entre elles sont préoccupées par le manque de mesures de soutien au sein du système. Les participants ont également mentionné les délais comme étant une préoccupation clé parce qu'ils peuvent avoir d'importantes répercussions négatives sur les victimes.

La justice réparatrice était un élément central des discussions de la table ronde. Selon plusieurs participants, la justice réparatrice devrait constituer une option pour toutes les victimes d'actes criminels, peu importe le type de crime qu'elles ont subi. D'autres doutaient de son utilité pour ce qui est de certains types d'actes criminels, comme la violence familiale. Un thème récurrent était la nécessité d'une approche axée sur les traumatismes et les victimes.

## **Sommet des fournisseurs de services LGBTQ2S+ : du 6 au 8 juin 2017**

Même si le thème principal de ce sommet était la violence familiale, les présentateurs ont abordé divers enjeux politiques et législatifs ainsi que les

difficultés auxquelles font face les membres de la communauté dans leurs interactions avec la police.

Plusieurs membres du personnel du BOFVAC ont assisté à l'événement, et l'ombudsman (précédente) y a fait une présentation. Cela lui a permis de renseigner les participants sur le BOFVAC, les droits des victimes et le travail du Bureau lié à la violence fondée sur le sexe et à la formation des juges sur le droit relatif aux agressions sexuelles.

## **SÉANCE D'INFORMATION À LA BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT**

La Bibliothèque du Parlement est une ressource importante pour les parlementaires et leur personnel. Lorsqu'ils arrivent après une élection, les députés et leurs employés doivent se familiariser avec de nombreuses institutions gouvernementales qu'ils ne connaissent peut-être pas.

Bien que les bureaux de circonscription se chargent habituellement de répondre aux besoins des électeurs, les députés et leurs employés doivent être au courant des ressources qui sont à la disposition de leurs électeurs. La Bibliothèque du Parlement leur offre la possibilité de combler les lacunes au chapitre de leurs connaissances.

Ainsi, en février 2018, la Bibliothèque du Parlement a organisé une séance d'information avec des représentants de l'ensemble des bureaux fédéraux d'ombudsman. Le BOFVAC a fait une présentation donnant un aperçu des activités du Bureau, de la portée de son mandat et de la façon dont il aide les Canadiens.

## **COMMUNICATIONS : MÉDIAS SOCIAUX, WEB ET AUTRES MÉDIAS**

### **Médias sociaux**

Nous maintenons une présence active sur Twitter et adoptons une approche thématique du gauzouillage. Cela vise à mieux faire connaître le Bureau, à diriger le trafic vers notre site Web et à

<sup>5</sup> La ministre a participé aux discussions qui ont eu lieu au cours de l'après-midi. Le coup d'envoi de la table ronde a été donné lors d'un mot d'ouverture prononcé par Barbara Dumont-Hill, une Aînée algonquine, et les discussions ont été animées par Paul Kennedy, ancien président de la Commission des plaintes du public contre la Gendarmerie royale du Canada.

accroître la sensibilisation aux droits des victimes et aux services qui leur sont offerts. Cela permet aussi de faciliter l'accès à des renseignements détaillés sur les droits et les services dont les victimes peuvent se prévaloir, et de rendre compte du travail et des activités de l'ombudsman.

Tous les mois, nous choisissons des thèmes qui portent sur des questions importantes pour les victimes, comme les droits des victimes et l'accès aux mesures de soutien et aux services. Les thèmes mensuels comprennent :

- › la violence envers les enfants;
- › la cybersécurité;
- › la traite des personnes;
- › la violence familiale;
- › la sensibilisation à la fraude et la prévention de celle-ci.

Nos gazouillis ont pour but d'informer le public au sujet de notre mandat et des façons dont nous pouvons aider les victimes. Ils précisent où les victimes peuvent obtenir l'information et les ressources dont elles ont besoin. Ils soulignent des événements tels que la Semaine des victimes et survivants d'actes criminels.

Nous utilisons également Twitter pour promouvoir des initiatives comme l'examen du système de justice pénale du Canada et diverses activités de l'ombudsman. Au 31 mars 2017, nous avons augmenté de 171 le nombre de nos abonnés sur Twitter, pour un total de 629.

### Site Web

En 2017-2018, notre site Web ([www.victimesdabord.gc.ca](http://www.victimesdabord.gc.ca)) a reçu plus de 27 000 visites, soit une augmentation d'environ 13 p. 100 par rapport à 2016-2017. Nous attribuons cette hausse au rôle spécial joué par le BOFVAC dans le cadre de l'examen du système de justice pénale du Canada et à nos efforts pour le faire connaître et encourager la participation.

Nous mettons le site Web à jour régulièrement pour y inclure toutes les recommandations de l'ombudsman, les rapports spéciaux, les allocutions devant des comités parlementaires et d'autres documents d'intérêt. Les pages contenant des renseignements sur les droits des victimes et les services aux victimes ont attiré le plus grand nombre de visiteurs.

### Relations avec les médias

La couverture médiatique permet d'attirer l'attention sur les enjeux des victimes. Elle peut aussi contribuer à inspirer le public à faire pression en faveur de changements positifs. L'ombudsman (précédente) est demeurée à la disposition des médias jusqu'à la fin de son mandat et a reçu des demandes pour commenter des questions importantes, notamment les droits des victimes, la suramende compensatoire fédérale et la subvention du Soutien du revenu fédéral pour les parents d'enfants assassinés ou disparus.

Lancée dans le cadre de l'examen du système de justice pénale du Canada dirigé par la ministre de la Justice, l'initiative nationale de consultation a suscité beaucoup d'attention dans les médias. Les rapports de l'ombudsman ont été bien accueillis.

C'est en Ontario que le BOFVAC a reçu la couverture médiatique la plus importante. Comparativement aux années précédentes, le niveau d'intérêt était à peu près le même dans les autres provinces et territoires.

*« J'apprécie tellement votre engagement envers le travail que vous accomplissez en notre nom! Encore une fois, merci pour tout ce que vous faites pour les victimes d'actes criminels! »*

*— Un client du BOFVAC*

# OPÉRATIONS ET FINANCES

## OPÉRATIONS

Le BOFVAC est une activité de programme sans lien de dépendance avec le ministère de la Justice Canada. Le BOFVAC partage 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.

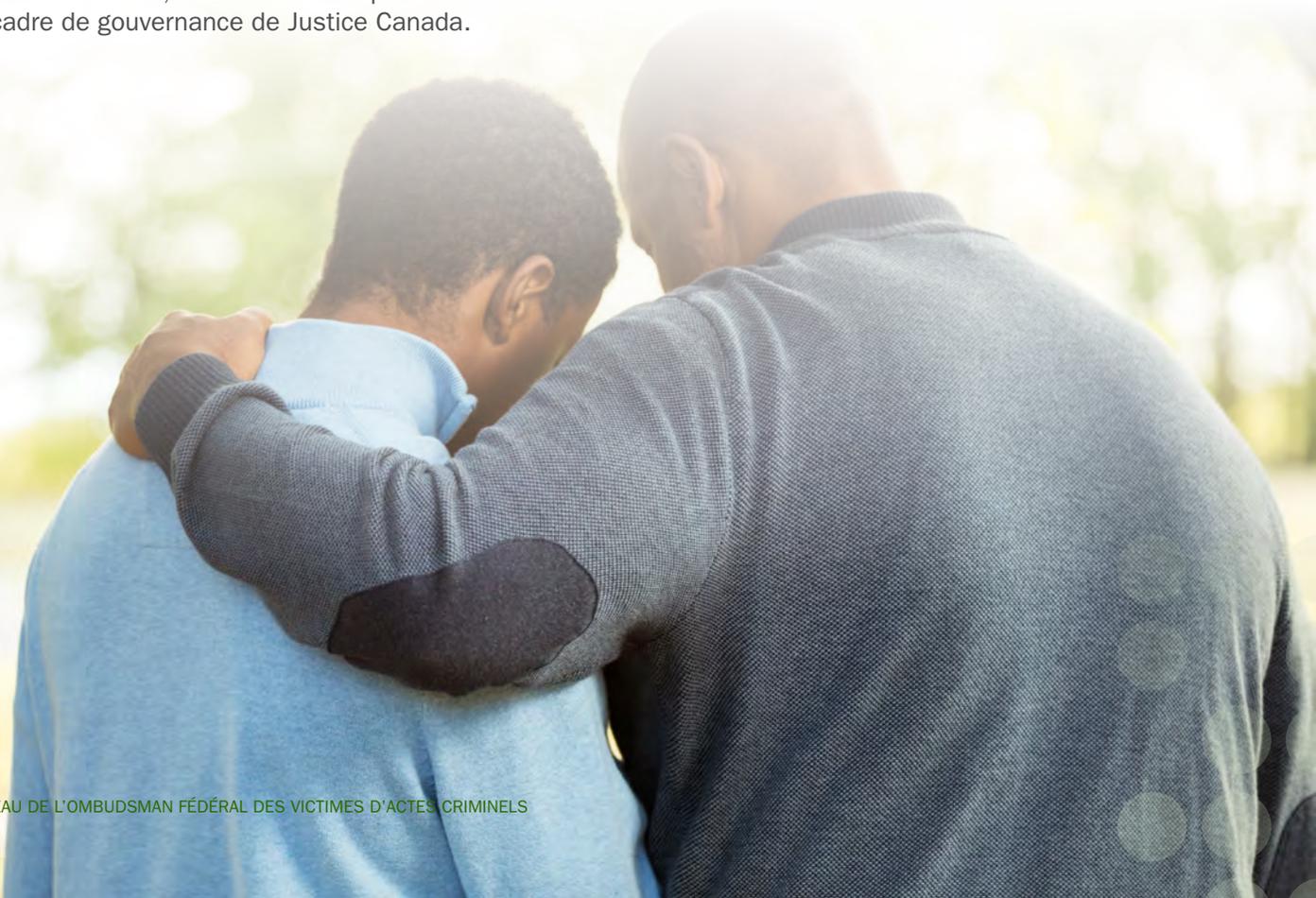
Au sein de l'architecture d'alignement des programmes de Justice Canada (2017-2018), le BOFVAC appuie et contribue à la réalisation du résultat stratégique 1 : un système de justice canadien équitable, adapté et accessible.

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 2017-2018 et dans le Rapport sur les résultats ministériels 2017-2018 de Justice Canada. Toutefois, en ce qui a trait à l'analyse du rendement, ces documents renvoient les lecteurs au rapport annuel du BOFVAC.

Le BOFVAC emploie neuf personnes à temps plein qui soutiennent trois unités :

- › Gestion des cas;
- › Politiques et recherche;
- › Communications.



## FINANCES

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

### TABLEAU 1

Rapport financier 2017-2018

| <b>Ombudsman – Rapport annuel 2017-2018</b>                  | <b>DÉPENSES RÉELLES</b> |
|--|-------------------------|
| Salaires et traitements                                      | 1 014 806 \$            |
| Information et communications                                | 30 452 \$               |
| Formation et cotisations professionnelles                    | 14 735 \$               |
| Services professionnels et spéciaux                          | 78 001 \$               |
| Services juridiques : 17 947 \$                              |                         |
| Services de traduction : 26 653 \$                           |                         |
| Autres services : 33 401 \$                                  |                         |
| Locations  | 6 968 \$                |
| Réparation et entretien                                      |                         |
| Services publics, matériaux et fournitures                   | 3 452 \$                |
| Acquisition de machines et de matériel                       |                         |
| Déplacements et réinstallation                               | 50 694 \$               |
| Autres frais   | 2 040 \$                |
| <b>Total des dépenses du Bureau de l'ombudsman</b>           | <b>1 201 148 \$</b>     |
| Frais ministériels (contrôlés par l'administration centrale) | 90 217 \$               |
| <b>Total des dépenses de Justice Canada</b>                  | <b>1 291 365 \$</b>     |

# PROCHAINES ÉTAPES

Les droits des victimes sont des droits de la personne. En 2018-2019, nous continuerons d'appliquer cet énoncé à notre travail. Nous nous attaquerons à des enjeux tels que la violence fondée sur le sexe et le dédommagement. Nous encouragerons les décideurs et les responsables des orientations politiques à tenir compte du point de vue des victimes dans l'élaboration des programmes et des lois. Notre objectif sera de les inciter à la prise de mesures concrètes qui apporteront de réels changements pour les victimes, les survivants et leur famille.

Nous avons hâte de travailler avec nos partenaires et nos intervenants pour faire en sorte que le gouvernement fédéral s'acquitte de ses responsabilités et de ses engagements envers les victimes d'actes criminels.

*« Merci beaucoup pour les renseignements, et le temps que vous m'avez accordé. C'était très apaisant. »*

*— Un client du BOFVAC*

