



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.**



Faire *avancer* le débat

UN FORUM POUR LES VICTIMES, LES DÉFENSEURS
DES DROITS DES VICTIMES ET LES ORGANISMES
DE SERVICES AUX VICTIMES

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

Qui nous sommes et ce que nous faisons

Créé en 2007, le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) est un organisme fédéral indépendant qui vient en aide aux victimes d'actes criminels et à leur famille.

Le BOFVAC répond directement aux appels téléphoniques, aux courriels et aux lettres des victimes d'actes criminels et veille à ce que le gouvernement fédéral s'acquitte de ses responsabilités envers les victimes. Nos tâches consistent donc à :

- faire connaître aux victimes les programmes et les services d'aide offerts par le gouvernement fédéral;
- traiter les plaintes présentées par des victimes concernant des ministères, des organismes, des employés, des lois ou des politiques du gouvernement fédéral;
- aiguiller les victimes vers les programmes et les services offerts dans leur ville ou province et qui sont susceptibles de leur venir en aide;
- cibler les questions qui ont une incidence négative sur les victimes et formuler des recommandations à l'intention du gouvernement fédéral sur la façon d'améliorer ses politiques et ses lois pour mieux répondre aux besoins des victimes;
- sensibiliser les responsables de l'élaboration des lois et des politiques fédérales aux besoins et aux préoccupations des victimes;
- promouvoir les principes énoncés dans la Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité auprès des décideurs et des responsables de l'élaboration des politiques.

Les expériences dont les victimes d'actes criminels et les autres Canadiens font part au BOFVAC aident ce dernier à mieux comprendre les problèmes auxquels se heurtent les victimes au Canada.

Si vous êtes victime d'un acte criminel ou si vous aidez une victime et que vous avez des questions ou une plainte à formuler concernant une loi, une politique, un programme ou un service fédéral, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

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

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

TTY (Téléimprimeur) : 1-877-644-8385

Télécopieur : 613-941-3498

Courriel : victimesdaord@ombudsman.gc.ca

Site Web : www.victimesdaord.gc.ca

© Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, 2013

Cat. No.: J84-4/2013

ISBN: 978-1-100-54626-1

Table des matières

Contexte	1
Notre processus	2
Sommaire des recommandations	6
Recommandations détaillées : huit thèmes principaux	7
1. Critères pour définir les victimes d'actes criminels	8
2. Accès équitable à des services de soutien concrets	14
3. Information utile	25
4. Sensibilisation au réseau des services aux victimes et collaboration au sein du réseau	31
5. Possibilité pour les victimes de se faire entendre	38
6. Prévention et sécurité	46
7. Traitement équitable en vertu de la loi	59
8. Équité dans toutes les régions du pays	66
Recommandations des participants concernant le BOFVAC	71
Perspectives d'avenir : la vision des victimes d'actes criminels à l'égard du Canada	72
Conclusion	74

Contexte

Au début de 2013, des victimes d'actes criminels, des représentants d'organismes de services aux victimes, des défenseurs des droits des victimes et d'autres intervenants ayant divers points de vue ont été convoqués à un rassemblement organisé par le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC). Cela avait pour but d'examiner la question fondamentale suivante : « Qu'est-ce que le Canada pourrait changer pour refléter nos plus grands espoirs à l'égard de l'avenir des victimes d'actes criminels? »

Grâce à un processus de mobilisation mené d'un bout à l'autre du pays, qui s'est terminé par un forum de deux jours tenu à Ottawa les 18 et 19 avril, les participants ont travaillé ensemble pour cerner les espoirs et les stratégies susceptibles de susciter des changements favorables pour les victimes; fournir des conseils au gouvernement fédéral au sujet de la déclaration des droits des victimes qui a été proposée; et définir et étayer les futurs travaux du BOFVAC. Les opinions de tous les participants sont consignées et résumées dans le présent document.

Le BOFVAC tient à remercier sincèrement tous les participants au forum et tous les membres de l'équipe de base chargée de la planification pour leur engagement envers ce projet. Il aimerait aussi remercier les dizaines de personnes qui ont offert leur témoignage et qui ont fait connaître leurs idées et leurs espoirs concernant l'avenir des victimes d'actes criminels au Canada.

Notre processus

L'engagement du BOFVAC à cerner les problèmes systémiques qui influent négativement sur les victimes d'actes criminels et à faire connaître les besoins et les préoccupations des victimes est un élément clé de son mandat.

Pour y arriver, le Bureau recueille des renseignements de diverses sources, y compris de ses contacts directs avec les victimes et d'autres Canadiens; de divers rapports et comptes rendus de recherche; de pratiques exemplaires et de percées de ses partenaires à l'échelle nationale et internationale; d'études parlementaires; et de ses entretiens avec les intervenants.

Compte tenu de son engagement, le BOFVAC croit fermement qu'il doit obtenir et examiner les opinions des victimes, et en tenir compte dans le cadre de ses travaux. Bien que le Bureau ne puisse *représenter* (et ne cherche pas à *représenter*) toutes les victimes, il s'efforce de faire en sorte que ses priorités reflètent les enjeux auxquels se heurtent les victimes. Il veille aussi à ce que les victimes qui lui ont communiqué leurs expériences importantes se fassent entendre davantage.

En raison de cet engagement, le Bureau a décidé d'organiser un forum national réunissant des victimes ainsi que différents intervenants, dont des représentants des organismes de services aux victimes, des secteurs privé et public, des services de police et des milieux universitaires. Les principaux objectifs du forum étaient les suivants :

- donner la possibilité aux intervenants de se rencontrer et de mettre en commun leurs idées, leurs pratiques exemplaires, leurs difficultés et leurs expériences en vue de renforcer les liens établis dans l'ensemble du Canada;
- favoriser la sensibilisation aux questions liées aux victimes à l'échelle pangouvernementale;
- cerner les difficultés et les priorités communes qui se prêteraient à la prise de mesures concrètes par le BOFVAC, par le gouvernement fédéral ou par d'autres intervenants;
- demander aux intervenants de formuler des recommandations à l'intention du gouvernement du Canada au sujet de la déclaration des droits des victimes, qui est voie d'élaboration;
- continuer à appuyer et à accroître la synergie dans la collectivité des victimes;
- mieux étayer le travail accompli par le BOFVAC alors qu'il se prépare à fixer ses priorités pour les prochaines années;

- établir ensemble la voie à suivre afin de faire avancer résolument et concrètement les droits, le traitement et le soutien accordés aux victimes au Canada.

Pour aider le Bureau à trouver les moyens les plus efficaces d'instaurer un dialogue productif, le BOFVAC a eu recours à des experts en la matière. Ceux-ci ont proposé un processus d'établissement de programme qui place les victimes dans un rôle de leadership.

Le processus adopté faisait appel à des principes d'interrogation appréciative. Cette méthode oriente les conversations vers l'avenir auquel on aspire et mise sur les points forts à améliorer. La mise en œuvre du processus était axée sur les types de changements qui pourraient avoir la plus grande incidence sur les Canadiens.

Dans le cadre de ce processus, le BOFVAC a formé une équipe de base chargée de la planification. L'équipe était composée de 30 personnes provenant de toutes les régions du pays et représentant les victimes, les défenseurs des droits des victimes et les organismes offrant des services aux victimes. L'expérience et les points de vue offerts par les membres de l'équipe ont permis de formuler les questions les plus importantes. Ces derniers ont ensuite utilisé les questions pour réaliser des entrevues auprès de personnes ayant des antécédents différents.

Au cours des prochains mois, l'équipe de base a interviewé plus de 80 autres personnes ayant vécu des expériences intenses en tant que victimes d'actes criminels ou en tant que proches d'une victime. L'équipe de base chargée de la planification s'est ensuite inspirée des entrevues pour choisir les principaux thèmes et établir le programme du forum.

Pendant le forum, des renseignements ont été échangés et des dialogues ont été engagés de plusieurs façons. Par exemple, il y a eu des débats d'experts. Des exposés ont aussi été présentés par des victimes et des experts. Des séances plénières dirigées par des animateurs ont amené les participants à traiter de questions et de thèmes précis; un compte rendu de ces séances a été préparé. Il y a également eu des discussions en petits groupes; elles ont ensuite été résumées et présentées à l'ensemble des participants. De plus, un exercice « Café du monde » a eu lieu. Lors de cet exercice, les participants ont été invités à analyser les commentaires et les recommandations d'autres personnes afin d'indiquer leur appui, faire des suggestions ou proposer des modifications. Comme les participants au forum n'étaient pas tous en mesure d'y assister en personne, le BOFVAC était fier de pouvoir en accueillir un certain nombre par téléconférence. Ils ont pu écouter et participer à toutes les séances importantes.

Le présent rapport décrit les huit thèmes principaux qui ont été choisis à la suite des consultations avec les intervenants et qui ont été grandement enrichis pendant le forum. Il traite aussi des points à considérer et des recommandations découlant des discussions menées sur chacun de ces thèmes.

Format du rapport

Afin d'assurer une participation et une collaboration optimales, le BOFVAC a retenu les services d'animateurs professionnels pour diriger les ateliers et les discussions du forum, et pour prendre note des commentaires des participants. Les animateurs ont aussi pris note des remarques formulées lors de l'exercice « Café du monde », pendant lequel les participants ont été invités à lire les réflexions, les opinions et les questions affichées, puis à ajouter leurs propres commentaires et suggestions à l'aide de papier autocollant.

Pour maintenir l'intégrité des points de vue exprimés par les participants, le BOFVAC a inséré quelques-uns de leurs commentaires non modifiés* dans le présent rapport sous les thèmes appropriés. Sous les commentaires figurant dans chacune des sections, le BOFVAC a fourni des renseignements pour faire connaître aux victimes les programmes et services fédéraux existants susceptibles de répondre à leurs préoccupations, ou pour faciliter leur accès à ceux-ci. De plus, le rapport présente des recommandations possibles à l'intention du gouvernement du Canada et/ou des mesures de suivi que le BOFVAC pourrait envisager.

Le mandat du BOFVAC porte sur des questions de compétence fédérale. Par conséquent, le Bureau ne peut pas formuler de recommandations à l'intention des gouvernements provinciaux et territoriaux, ni des administrations municipales. Or, en réunissant des intervenants de partout au pays et en écoutant leurs points de vue, il est devenu de plus en plus évident que les victimes doivent être en mesure de discuter des droits, des services et du soutien accordés, peu importe l'endroit où elles habitent au Canada, et d'avoir un accès équitable à ceux-ci. Le BOFVAC a donc également inclus dans ce rapport des commentaires sur des questions de compétence provinciale ou municipale. Toutefois, il a axé ses ajouts et ses recommandations sur les enjeux qui relèvent strictement de la compétence du gouvernement fédéral.

* Remarque : Certains commentaires ont été traduits.

Exclusions

En février 2013, le gouvernement du Canada a annoncé son intention d'élaborer une déclaration des droits des victimes et de mener des consultations publiques à cette fin auprès des Canadiens. Puisque le forum avait lieu à un moment propice, les participants ont été invités à profiter de l'occasion pour réfléchir ensemble aux droits que le gouvernement du Canada devrait inclure dans la déclaration. Le BOFVAC s'est servi des recommandations des participants pour alimenter sa propre proposition, laquelle comprenait près de 30 recommandations. Afin d'assurer l'intégrité des points de vue exprimés par les participants, les recommandations de ces derniers ont été insérées de façon intégrale dans une annexe de la proposition.

Les recommandations des participants ne figurent pas dans ce rapport puisqu'elles ont déjà été présentées au gouvernement du Canada et qu'elles sont accessibles au public. Pour lire la proposition du BOFVAC, consultez la section « Recommandations au gouvernement » du site Web du Bureau (**www.victimesdabord.gc.ca**).

Les participants ont aussi été invités à présenter leurs points de vue et leurs recommandations en réponse à la question : « Quelles recommandations feriez-vous au Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, compte tenu de son mandat fédéral, pour qu'il améliore l'aide accordée aux victimes? » Un certain nombre de recommandations ont été formulées concernant l'élargissement de la portée du mandat et des pouvoirs du BOFVAC. Ces recommandations figurent dans la section « Recommandations des participants concernant le BOFVAC », qui se trouve à la page 71 du présent rapport. D'autres recommandations visant l'amélioration de l'orientation politique, des activités internes et des services du BOFVAC ne sont pas incluses dans le rapport. Le BOFVAC en tiendra plutôt compte lors de l'établissement de son orientation stratégique et de ses priorités dans le cadre du prochain cycle de planification de ses activités.

Sommaire des recommandations

Tous les intervenants ayant participé au forum ont exprimé des idées concrètes et pleines d'espoir à l'égard des droits des victimes d'actes criminels. Ils aimeraient que les victimes de notre pays aient immédiatement accès au soutien et aux services intégrés nécessaires pour qu'elles puissent mener à nouveau une vie enrichissante. À leur avis, les victimes doivent avoir la possibilité de se faire entendre et voir au sein du système de justice. C'est d'ailleurs un élément essentiel de leur rétablissement. Or, plusieurs intervenants ont souligné que ce ne sont pas toutes les victimes d'actes criminels qui participent au système de justice.

Dans l'ensemble, quels que soient leurs antécédents, les intervenants souhaitent vivement que les droits des victimes soient enchâssés dans la loi. Ils aimeraient beaucoup qu'un cadre ou un organisme national (préférentiellement financé par le gouvernement fédéral) soit établi pour faire le lien entre tous les services et faciliter l'accès à ceux-ci, cerner les écarts et évaluer les progrès et les nouveaux besoins. À maintes reprises, les intervenants ont affirmé qu'il fallait mettre en place une « norme minimale de diligence » dans l'ensemble du pays. Par ailleurs, la création d'un guichet unique d'information est l'un des besoins concrets qu'ils ont souvent mentionnés. Un tel guichet établirait un lien entre les services et les réseaux existants, et présenterait les différences entre les processus et les politiques propres à chaque province et territoire. Il permettrait également aux utilisateurs d'accéder aux renseignements et aux services dont ils ont besoin, lorsqu'ils en ont besoin.

L'un des principaux messages communiqués lors du forum est que toute personne touchée par le crime est une victime nécessitant un soutien affectif et concret, de même que des ressources pratiques adaptées à ses besoins. Ce soutien doit être équitable, peu importe le type de crime ou le lieu de résidence, la situation et l'identité de la personne. Il est particulièrement important d'améliorer la prévention, la sécurité, les services et les ressources pour les personnes qui font partie de groupes marginalisés, y compris les personnes habitant dans des régions éloignées, les Autochtones, les femmes vivant une situation de violence familiale, les personnes travaillant dans l'industrie du sexe, les personnes dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, les personnes handicapées, les personnes vivant en établissement et les personnes étant la cible de crimes haineux.

Lors des conversations qui ont eu lieu pendant le forum, les intervenants ont indiqué clairement qu'ils étaient très reconnaissants d'avoir l'occasion de faire connaître leurs expériences, d'établir des liens et d'influer sur le changement. Ils ont dit qu'ils espéraient surtout contribuer à prévenir tout tort additionnel et à faire en sorte que les victimes soient soutenues de façon efficace tout au long de leur guérison.

Recommandations détaillées : huit thèmes principaux qui permettront d'assurer un soutien équitable et utile aux victimes d'actes criminels

Les thèmes suivants ont d'abord été cernés par l'équipe de base chargée de la planification du forum. Ils ont ensuite été définis et enrichis au cours de l'activité de deux jours. Chaque thème est résumé dans le présent rapport et est accompagné de précisions provenant des discussions tenues lors des ateliers du forum. Pour illustrer la riche diversité des opinions des participants, le rapport comprend également des citations de ceux-ci ayant été relevées au cours du forum ainsi que durant les entrevues qui l'ont précédé. Toutefois, ce n'est qu'un échantillon de leurs opinions, qui ne reflète pas pleinement leur passion et leur perception, et les expériences intenses qu'ils ont vécues.

1. Critères pour définir les victimes d'actes criminels
2. Accès équitable à des services de soutien concrets
3. Information utile
4. Sensibilisation au réseau des services aux victimes et collaboration au sein du réseau
5. Possibilité pour les victimes de se faire entendre
6. Prévention et sécurité
7. Traitement équitable en vertu de la loi
8. Équité dans toutes les régions du pays



Critères pour définir les victimes d'actes criminels

Il est important de définir qui **SONT** les victimes d'actes criminels avant d'établir les besoins possibles de celles-ci.

Dans plusieurs cas, les services, le financement et les autres types de soutien existants sont seulement offerts aux victimes d'actes criminels qui correspondent à une définition précise du terme. Les participants au forum ont été invités à réfléchir à la pertinence des définitions au Canada et à déterminer s'il faut les modifier en fonction des personnes qu'ils considèrent comme étant des victimes d'actes criminels.

Points de vue des participants

1. La définition d'une « victime » doit être élargie afin de tenir compte de l'ensemble des personnes touchées par la criminalité.
2. Il faut assurer une meilleure équité en ce qui a trait à la définition des victimes :
 - Une personne n'est pas considérée officiellement comme la victime d'un acte criminel si celui-ci a été commis à l'extérieur du Canada.
 - « L'endroit où a eu lieu l'acte criminel ne devrait pas être important. Vous demeurez un citoyen canadien et une victime, peu importe si vous étiez enfant ou si le crime a été commis à l'extérieur du Canada. »
 - « Les gens pensent que puisqu'ils sont des citoyens canadiens, ils ont des droits. Ce n'est pas vrai. »
 - Les ressources sont limitées lorsque l'agresseur est déclaré non criminellement responsable ou lorsqu'aucune accusation n'est portée contre lui.
 - « La personne qui s'est servie de moi à des fins sexuelles alors que j'étais enfant ne sera peut-être jamais tenue responsable de ses actes. J'aimerais être prise en compte, même si je ne suis pas "dans le système". »
3. Les Canadiens n'ont aucun soutien – affectif ou financier – si l'acte criminel est commis à l'extérieur du pays (par exemple, il n'y a aucun programme d'aide financière permettant à la victime, aux survivants ou à la famille d'assister au procès lorsqu'il s'agit d'un cas de terrorisme international).
4. Nous devons offrir du soutien aux enfants qui sont victimes parce qu'ils ont perdu un parent ou un membre de leur famille.
5. Nous avons besoin de mettre en place un centre national de coordination des victimes afin que celles-ci puissent obtenir du soutien, des renseignements et des conseils, peu importe le type de crime, la province ou le territoire, ou l'emplacement géographique.

Programmes, services, textes législatifs ou initiatives qui existent à l'échelle fédérale

Définition de victime

Au fédéral, la définition de victime est énoncée dans le *Code criminel* et dans la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC)*. Ces textes législatifs reflètent une compréhension assez globale de la victimisation et tiennent compte des personnes touchées sur le plan physique, affectif ou psychologique par la perpétration d'un acte criminel. Bien que ces définitions soient plutôt inclusives, elles ne visent que les victimes d'actes criminels commis au Canada, et dans le cas de la *LSCMLC*, le délinquant doit purger une peine de ressort fédéral (c'est-à-dire de deux ans ou plus).

***Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*¹**

PARTIE I

Définitions (*b, c, d ont changé en fonction du projet de loi C-10*)

2. « victime » La personne qui a subi des dommages corporels ou moraux par suite de la perpétration d'une infraction ou, si cette personne est décédée, malade ou incapable :
- a) son époux ou la personne qui vit avec elle – ou qui vivait avec elle au moment de son décès – dans une relation conjugale depuis au moins un an;
 - b) un parent ou une personne à sa charge;
 - c) la personne qui en a la garde, en droit ou en fait, ou aux soins de laquelle elle est confiée ou qui est chargée de son entretien;
 - d) la personne qui a la garde, en droit ou en fait, ou qui est chargée de l'entretien d'une personne à sa charge, ou aux soins de laquelle celle-ci est confiée.

***Code criminel*²**

722. (4) Pour l'application du présent article et de l'article 722.2, la victime est :
- a) la personne qui a subi des pertes ou des dommages – matériels, corporels ou moraux – par suite de la perpétration d'une infraction;
 - b) si la personne visée à l'alinéa a) est décédée, malade ou incapable de faire la déclaration prévue au paragraphe (1), soit son époux ou conjoint de fait, soit un parent, soit quiconque en a la garde, en droit ou en fait, soit toute personne aux soins de laquelle elle est confiée ou qui est chargée de son entretien, soit une personne à sa charge.

¹ *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition, partie I* : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-44.6/page-1.html>.

² *Code criminel*, article 722 : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-46>.

La définition de victime aux fins de l'administration de l'indemnisation des victimes d'actes criminels et des services d'aide aux victimes, y compris le counselling et d'autres formes de soutien affectif, est déterminée par les provinces et les territoires dans leurs lois respectives portant sur les victimes d'actes criminels.

Aide financière pour les victimes d'actes criminels commis à l'étranger

Le ministère de la Justice du Canada est chargé du Fonds d'aide aux victimes, un programme de subventions et de contributions, qui comprend un volet de financement pour la prestation d'aide financière d'urgence aux Canadiens ayant été victimes d'un acte criminel commis à l'étranger. Cette aide financière a été établie en avril 2007³ et est administrée par le Centre de la politique concernant les victimes.

Le Fonds d'aide aux victimes ne fournit pas d'indemnisation aux victimes d'actes criminels, mais plutôt une aide financière « lorsque la victime n'a aucune autre source d'aide financière ». Pour les Canadiens ayant été victimes d'un acte criminel commis à l'étranger, cette aide financière peut aider à couvrir certaines dépenses encourues et les frais de counselling, jusqu'à concurrence de 10 000 \$. Une aide financière, distincte du montant maximal de 10 000 \$, est également offerte pour rembourser les frais de déplacement d'un Canadien ayant fait l'objet de victimisation dans un pays étranger.

Le Fonds d'aide aux victimes peut contribuer à couvrir les dépenses suivantes :

- les frais de déplacement de la victime pour retourner dans le pays où le crime a été commis afin d'*assister* à l'audience préliminaire et/ou au procès, ou à un processus équivalent;
- les frais de déplacement de la victime pour retourner dans le pays où le crime a été commis afin de *témoigner* dans le cadre de l'audience préliminaire et/ou du procès si le pays hôte n'est pas prêt à payer ou n'est pas en mesure de le faire;
- les frais de déplacement d'une personne de confiance qui se rend à l'étranger afin d'appuyer un Canadien ayant été victime d'un acte criminel, dans les jours qui suivent l'acte criminel;
- les dépenses d'un Canadien ayant été victime d'un acte criminel pour revenir au Canada.

³ Ministère de la Justice du Canada, « Aide financière d'urgence pour les Canadiens victimes d'actes criminels à l'étranger » : <http://www.justice.gc.ca/fra/fina-fund/jp-cj/fond-fund/etranger-abroad.html>.

Le Fonds d'aide aux victimes ne couvre pas les frais suivants :

- les dépenses couvertes par l'assurance-maladie ou l'assurance-voyage du demandeur;
- les pertes de salaire;
- les coûts d'indemnisation;
- les frais juridiques;
- les pertes causées en raison du comportement criminel du demandeur;
- les frais engagés relativement à des crimes survenus avant le 1^{er} avril 2007.

Tout Canadien peut présenter une demande auprès du Fonds d'aide aux victimes pour obtenir une aide financière d'urgence :

- s'il est victime d'un crime violent dans un pays étranger;
- s'il est membre de la famille d'une victime qui est décédée, malade ou frappée d'incapacité;
- dans les cas où la victime est un enfant, s'il est un parent ou s'il est la personne aux soins de laquelle l'enfant est confié ou qui en a la charge.

Une aide financière d'urgence peut uniquement être accordée en cas de crimes graves, notamment en cas d'homicide, d'agression sexuelle, de voies de fait graves et de voies de fait accompagnées de violence personnelle grave, y compris contre un enfant (Sécurité publique Canada)⁴.

En plus d'obtenir de l'aide financière d'urgence, les Canadiens ayant été victimes d'un acte criminel commis à l'étranger peuvent demander au personnel des ambassades et des consulats du Canada de leur porter secours. Un Canadien qui est victime d'un acte criminel dans un pays étranger doit le signaler immédiatement à l'ambassade ou au consulat du Canada de la région.

La principale préoccupation du personnel d'une ambassade ou d'un consulat du Canada est d'assurer la sécurité personnelle et physique de la victime. En cas de vol, d'agression sexuelle ou d'un autre crime violent, les agents consulaires peuvent⁵ :

- vous fournir les coordonnées des services policiers et médicaux de la région;
- vous aider à trouver du soutien pour faire face aux répercussions psychologiques, sociales, médicales et juridiques d'un acte criminel;
- vous aider à communiquer avec des parents ou des amis;
- vous mettre en contact avec des services de counselling;

⁴ Sécurité publique Canada, *Les victimes d'actes criminels se tiennent au courant* : <http://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/vctms-crm-styng-nfrmd/index-fra.aspx>.

⁵ Voir : <http://voyage.gc.ca/a-propos/assistance/consulaire/urgences>.

- vous aider à assurer vos besoins fondamentaux en matière de sécurité;
- discuter avec les autorités locales concernant une enquête criminelle et le dépôt d'accusations;
- vous informer de votre admissibilité à une aide financière d'urgence provenant du Fonds d'aide aux victimes, administré par le ministère de la Justice du Canada.

Recommandations à l'intention du gouvernement du Canada

Il est important que tous les Canadiens ayant été victimes d'un acte criminel ou ayant été touchés par un acte criminel aient des droits et aient accès à des services et du soutien, y compris lorsque l'acte criminel a eu lieu dans un pays étranger et même si aucune plainte n'a été déposée contre l'agresseur ou si celui-ci est mort ou déclaré non criminellement responsable.

Compte tenu des services limités offerts aux victimes d'actes criminels commis à l'étranger et des obstacles relatifs aux limites de compétence au sein du Canada (puisque la majorité des services aux victimes relèvent de la compétence des provinces et des territoires), le BOFVAC a fait la recommandation suivante au gouvernement du Canada dans sa proposition relative à la déclaration des droits des victimes.

Toutes les victimes canadiennes, y compris celles ayant subi un acte criminel à l'étranger, doivent avoir la possibilité d'obtenir du soutien et des services d'aide aux victimes qui respectent des normes minimales et qui sont uniformes à l'échelle nationale.



Accès équitable à des services de soutien concrets

Lors des discussions et autres activités qui ont eu lieu avant le forum, certains thèmes se sont dégagés et les participants ont clairement exprimé des souhaits. L'un de ceux-ci concernait la nécessité de veiller à ce que les victimes reçoivent *au moins* le même soutien que les délinquants leur ayant fait du tort et les mêmes services que ceux offerts aux autres victimes d'actes criminels au Canada, peu importe leur lieu de résidence.

Points de vue des participants

1. Le soutien devrait comprendre des conseils juridiques, du counselling psychologique et un appui fourni par des personnes qualifiées pour traiter les types de traumatismes subis par les victimes. Il devrait aussi comprendre une indemnisation, des dispositions relatives à la protection de l'emploi d'une victime, des services de réadaptation, une aide pour se retrouver dans le système et des soins spirituels.
 - « Il est impossible de trouver un psychiatre pour toute une famille après une tragédie. »
2. Le soutien devrait être exhaustif et offert sous forme de collaboration entre les services de police, les services médicaux d'urgence (SMU) et les services de défenseurs des droits des victimes. Ces défenseurs pourraient immédiatement mettre une victime en contact avec des personnes-ressources du système et les aider par la suite à se retrouver dans le système et à obtenir l'aide des spécialistes appropriés.
 - « Les policiers et les SMU doivent travailler en collaboration avec les services d'aide aux victimes pour fournir un accès immédiat et pratique aux services de soutien affectif offerts par des personnes qualifiées dans la prestation de soins adaptés aux traumatismes. »
 - « Pour les victimes, le premier jour est le plus difficile de toute leur vie. Il faut que quelqu'un se présente et essaie de vous parler au sujet de ce que vous voulez endurer pendant les cinq jours qui suivent. Vous vous retrouverez dans un brouillard total. Les enfants ne sont pas censés mourir avant vous. »
3. Le soutien devrait être rapidement accessible, continu et durable. Il devrait être financé et prolongé tant que la victime en a besoin.
 - « Si j'avais obtenu du soutien lorsque je me suis trouvé en état de crise, j'aurais peut-être contribué davantage à la société sur une plus longue période. »
 - « Les victimes devraient être en mesure de décider à quel moment elles n'ont plus besoin de soutien. »
4. Il faudrait appliquer les principes des soins axés sur le patient pour créer un continuum de soins. Les défenseurs des droits des victimes pourraient, par exemple, aider les victimes à s'y retrouver dans le système de justice.

5. Les services devraient être adaptés sur les plans culturel et linguistique, et être offerts selon le sexe. Ils devraient aussi tenir compte des besoins des groupes marginalisés. Les ressources devraient être « exemptes de racisme, d'homophobie, d'âgisme ou de tout autre type de discrimination ». Il est particulièrement nécessaire de fournir des services adaptés sur le plan culturel aux Autochtones.
- Il est essentiel que les services et les ressources respectent et appuient toutes les victimes. « On a tendance à traiter certaines victimes comme étant "importantes" alors qu'on semble considérer d'autres victimes comme "moins importantes", par exemple les personnes travaillant dans l'industrie du sexe et les personnes impliquées dans des activités criminelles. Chaque victime doit être traitée équitablement. »
 - « Toutes les victimes ont besoin d'un soutien diversifié dans leur processus continu de rétablissement. »
6. Il est impératif de fournir davantage de services de counselling spécialisés à long terme (dans les cas d'homicide, de meurtre à caractère sexuel, de violence familiale, etc.) et d'offrir plus d'occasions de formation aux fournisseurs de services. Nous avons besoin de fonds pour faire en sorte que les services spécialisés liés aux traumatismes soient uniformes et constants.
7. Il faudrait offrir plus de services de médiation (y compris avec les délinquants) pour aider les familles à guérir et plus de formation sur les processus de justice réparatrice.
8. Il faudrait renforcer l'infrastructure concernant l'évaluation des besoins et améliorer les systèmes lorsque les victimes ne reçoivent pas l'aide dont elles ont besoin. Il faudrait effectuer des entrevues de fin de service auprès des victimes à diverses étapes du processus.
9. Les difficultés financières et la nécessité d'accorder une indemnisation devraient être reconnues :
- Indemnisation pour les personnes atteintes de blessures graves et psychologiques.
 - « Une famille qui assiste à une audience de libération conditionnelle n'a pas les moyens d'être privée de salaire. »
 - « Les victimes peuvent perdre leur maison, qui constitue la structure et le fondement de leur existence. Toutes sortes de pressions commencent à peser sur les victimes en même temps et leur vie commence à s'effondrer... »
 - Il faudrait créer une « assurance pour les victimes d'actes criminels ».
 - L'indemnisation des victimes devrait être comprise dans la détermination de la peine.
 - Toutes les victimes d'actes criminels devraient obtenir le même niveau de services, peu importe leur revenu.

10. Voici certaines des suggestions ayant été formulées :

- La prestation sans frais de conseils juridiques aux victimes pour les aider à s'orienter dans le système et à faire entendre leur voix, et pour assurer la liaison avec les tribunaux.
- La mise en place d'équipes de ressources professionnelles pour appuyer les victimes et les familles dès que l'acte criminel a été commis.
- Une liste des services disponibles.
- Aucun plafond pour les frais de counselling.
- Du soutien téléphonique offert aux victimes tard le soir et pendant toute la nuit.
- Des chiens d'assistance pour les victimes atteintes du trouble de stress post-traumatique.
- Un appui pour les victimes masculines qui sont moins susceptibles de se joindre à des groupes de soutien et de parler de leur deuil.
- Du soutien spirituel.
- Un financement accru pour les groupes de soutien (notamment en vue de faire mieux connaître leur utilité), y compris les groupes de soutien communautaires dirigés par des victimes.
- La désignation de personnes chargées d'aider les victimes à faire face aux médias.
- L'accès à différents mécanismes de guérison dont le counselling, les méthodes de guérison et les enseignements traditionnels, les refuges et les services directs.
- Du logement et du soutien social dans des endroits tels que le centre « Candace House » pour les victimes qui se préparent à assister à un procès.
- Du logement subventionné pour les veufs et les veuves de victimes d'homicide.
- Le financement accru de programmes comme le Seasons Centre for Grieving Children afin qu'il y ait de tels programmes dans un plus grand nombre de villes dans l'ensemble du pays.

Programmes, services, textes législatifs ou initiatives qui existent à l'échelle fédérale

Aiguillage immédiat vers les services d'aide

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) a récemment restructuré sa politique d'aide aux victimes et son processus d'aiguillage afin de permettre l'aiguillage proactif dans certaines situations. Cela signifie que les agents de la GRC peuvent désormais transmettre certains renseignements au sujet de la victime à un organisme offrant des services d'aide, afin qu'il puisse communiquer efficacement et en toute sécurité avec la victime si celle-ci n'est pas en mesure de fournir son consentement éclairé. La politique reconnaît que les fournisseurs de services d'aide aux victimes, à titre de professionnels qualifiés, sont les mieux placés pour expliquer les services offerts aux victimes. La politique permet également d'assurer un équilibre entre les inquiétudes de la victime quant à la protection de sa vie privée et son droit de recevoir des services.

Auparavant, les agents de la GRC devaient obtenir le consentement de la victime avant de fournir des renseignements à son sujet aux fournisseurs de services d'aide, qui eux, communiquaient ensuite avec la victime pour offrir des services. Il est généralement admis que les victimes ne sont pas toujours en état de fournir un consentement éclairé à la suite d'un incident. Cette incapacité peut être causée par un traumatisme, la nature du crime commis envers elles ou leur état au moment du crime (par exemple, la victime est inconsciente ou sous l'effet de la drogue et de l'alcool). La nouvelle politique permet aux agents de la GRC de mener une évaluation de la situation et de déterminer si l'aiguillage proactif est justifié.

Les circonstances particulières dans le cadre desquelles l'aiguillage proactif est justifié se limitent aux suivantes : infraction commise envers la personne (par exemple, une agression), infraction grave contre les biens, victime à risque élevé (par exemple, dans les cas de violence familiale) et situation où la victime fait partie d'un secteur vulnérable. L'aiguillage proactif est aussi justifié, dans des situations exceptionnelles, lorsque l'agent de la GRC croit que c'est dans l'intérêt supérieur de la victime. Si la victime choisit de ne pas faire appel aux services d'aide offerts, il n'y aura aucun contact additionnel. Toutefois, elles seront encouragées à communiquer avec les services d'aide aux victimes si elles changent d'avis par la suite.

Établissement d'une liste de services de soutien

Le Centre de la politique concernant les victimes (ministère de la Justice du Canada) a conçu un répertoire électronique des services aux victimes, qui aide les victimes à trouver des services généraux ou spécialisés à proximité⁶. La victime peut effectuer une recherche par code postal ainsi que par type de victimisation ou par type de service souhaité. Elle obtient ainsi une liste des services disponibles près du lieu où elle se trouve.

Possibilités de justice réparatrice

Au fédéral, le Service correctionnel du Canada (SCC) offre un programme axé sur la justice réparatrice. Plus précisément, il fournit un accès à des services de justice réparatrice par l'entremise de son programme Possibilités de justice réparatrice⁷, lequel est administré par la Division de la justice réparatrice, à l'administration centrale du SCC. Le programme facilite les contacts directs et indirects entre les victimes et les délinquants purgeant une peine de ressort fédéral.

Le programme est accessible au moyen d'un aiguillage direct de la victime⁸ ou avec l'aide d'un organisme de services aux victimes. Une fois que la demande a été reçue à l'administration centrale, elle est envoyée à un médiateur régional hautement compétent qui facilite ensuite la communication entre les participants. Comme il est indiqué dans la Fiche de renseignements pour les victimes du SCC : « Il est possible de communiquer de diverses façons. Les victimes et les délinquants peuvent se rencontrer ou communiquer par lettres ou messages vidéo. Un médiateur peut également relayer les messages entre les deux parties. »

Financement pour assister aux audiences de libération conditionnelle

Les victimes qui veulent assister à des audiences de libération conditionnelle peuvent présenter une demande de financement auprès du Fonds d'aide aux victimes. Le Fonds est administré par le ministère de la Justice du Canada par l'entremise du Centre de la politique concernant les victimes⁹.

Les victimes et les personnes de confiance qui les accompagnent ont le droit de présenter une demande de financement. Une victime qui veut assister à une audience de la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC) peut recevoir une aide financière pour couvrir ses frais de déplacement si elle :

- est inscrite en tant que victime auprès du SCC ou de la CLCC, conformément à la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*;

⁶ Ministère de la Justice du Canada, Centre de la politique concernant les victimes, Répertoire des services aux victimes : <http://www.justice.gc.ca/fra/jp-cj/victimes-victims/rsv-vsd/rchp1-schp1.asp>.

⁷ Service correctionnel du Canada, « Directive du commissaire n° 785 : Le programme Possibilités de justice réparatrice et les services de médiation entre victimes et délinquants » : <http://www.csc-scc.gc.ca/text/plcy/cdshtm/785-cd-fra.shtml>.

⁸ Service correctionnel du Canada, « Fiche de renseignements pour les victimes » : <http://www.csc-scc.gc.ca/justice-reparatrice/003005-4009-fra.shtml>.

⁹ Ministère de la Justice du Canada, Centre de la politique concernant les victimes, « Présence aux audiences de la Commission des libérations conditionnelles du Canada » : <http://www.justice.gc.ca/fra/fina-fund/jp-cj/fond-fund/audience-attend.html>.

- a demandé à la CLCC l'autorisation d'assister à une audience où comparaît le délinquant qui lui a causé du tort, soit à titre d'observatrice, soit pour y présenter une déclaration de la victime;
- a été approuvée par la CLCC pour assister à l'audience;
- est présente à l'audience.

Une personne de confiance peut également demander une aide financière pour couvrir ses frais de déplacement dans les cas suivants :

- elle se rendra à une audience de la CLCC avec une victime inscrite;
- elle assistera à une audience de la CLCC aux côtés d'une victime inscrite;
- elle s'occupera d'un enfant de la victime inscrite afin que celle-ci puisse assister à une audience de la CLCC;
- elle s'occupera d'une personne à la charge de la victime inscrite afin que celle-ci puisse assister à une audience de la CLCC.

Le Fonds d'aide aux victimes *ne peut pas* contribuer à couvrir les pertes salariales ou d'autres dépenses non liées au déplacement ou à l'hébergement. Les dépenses suivantes sont admissibles :

- les frais de déplacement – voyage en automobile (taux par kilomètre); voyage en avion, en autobus ou en train au tarif économique (reçus exigés);
- l'hôtel, généralement jusqu'à concurrence de deux nuits (reçus exigés);
- les repas et les frais accessoires, généralement jusqu'à concurrence de trois jours (à raison d'environ 80 \$ par jour, au taux actuel); les « frais accessoires » compris dans le taux quotidien visent à couvrir des dépenses comme les appels téléphoniques et les pourboires (aucun reçu nécessaire);
- les frais de transport (taxi, navette, traversier et autre), s'il y a lieu, entre l'aéroport, l'hôtel et le lieu de l'audience (reçus exigés);
- les surtaxes aéroportuaires (reçus exigés);
- les frais pour les soins d'un enfant ou d'une personne à charge, jusqu'à concurrence de trois jours (reçus exigés).

Financement pour des groupes de soutien

Le Fonds d'aide aux victimes, administré par le Centre de la politique concernant les victimes, finance certains projets et certaines activités au moyen de subventions et de contributions. Ces projets et activités doivent développer de nouvelles approches, faciliter l'accès à la justice, améliorer la capacité des fournisseurs de services, favoriser l'établissement de réseaux d'aiguillage ou faire mieux connaître les services offerts aux victimes d'actes criminels et à leur famille.

Le Fonds d'aide aux victimes peut offrir du financement de soutien à durée limitée (FSDL) à des organismes de services aux victimes. Le montant accordé ne peut pas dépasser 75 000 \$ par année, par bénéficiaire, pour l'exercice 2013-2014. Pour être admissible à du FSDL, un organisme doit fournir la preuve qu'il offre des services aux victimes, que ses objectifs et ses activités appuient la Stratégie fédérale d'aide aux victimes et le Fonds d'aide aux victimes, et qu'il possède des mécanismes internes de reddition de comptes. De plus amples renseignements sont disponibles sur le site Web du Centre de la politique concernant les victimes¹⁰.

Recommandations à l'intention du gouvernement du Canada

Pour recommencer à mener une vie productive, les victimes doivent avoir accès au soutien psychologique et financier qui est nécessaire. Le soutien doit être offert immédiatement et se poursuivre tant que la victime et sa famille en ont besoin. Les ressources et les services doivent être accessibles à tous et être adaptés en fonction de la culture et d'autres besoins.

La vaste majorité des services et des mesures de soutien ayant fait l'objet de discussions au forum relèvent de la compétence des provinces et des territoires. Néanmoins, le BOFVAC encourage le gouvernement du Canada à se pencher sur les besoins mentionnés dans la présente section en vue de déterminer ce qu'il faudrait faire pour que les victimes soient traitées et soutenues de façon plus uniforme dans l'ensemble du pays.

Si elles étaient mises en œuvre à l'échelle fédérale, les mesures recommandées à l'égard des secteurs décrits ci-dessous pourraient contribuer à régler certains problèmes importants.

Aiguillage

En règle générale, les agents chargés de l'application de la loi sont le premier point de contact des victimes avec le système de justice pénale. Les renseignements fournis par la police sont essentiels pour que les victimes connaissent leurs droits et les services mis à leur disposition, et pour qu'elles puissent en bénéficier. Cela est particulièrement important dans les cas où aucune accusation n'est déposée et où, par conséquent, les victimes ne peuvent pas participer davantage au processus de justice pénale.

¹⁰ Ministère de la Justice du Canada, Centre de la politique concernant les victimes, « Financement de soutien à durée limitée » : <http://www.justice.gc.ca/fra/fin-fund/jp-cj/fond-fund/fsdl-tlof.html>.

Compte tenu de l'importance de ce premier contact et de la réglementation canadienne sur la protection des renseignements personnels, qui peut interdire que certains services soient offerts aux victimes de manière proactive, il faut que les agents chargés de l'application de la loi puissent communiquer de l'information utile aux victimes.

Les recommandations suivantes ont été présentées au gouvernement du Canada par le BOFVAC en juin 2013 pour faire en sorte que le droit des victimes d'être suffisamment informées soit adopté dans la déclaration des droits des victimes. Le BOFVAC encourage le gouvernement à agir en tenant compte des points de vue des participants à ce sujet.

Toutes les victimes canadiennes doivent être informées de leurs droits dès leur premier contact avec la police.

Les victimes qui disent souhaiter recevoir des renseignements concernant le délinquant doivent avoir l'assurance que leurs coordonnées seront transmises par l'organisme d'application de la loi aux autorités correctionnelles et aux autorités compétentes chargées des libérations conditionnelles, afin que le processus d'inscription puisse être entrepris de manière proactive.

Protection de l'emploi

En septembre 2012, le gouvernement a déposé le projet de loi C-44, *Loi modifiant le Code canadien du travail et la Loi sur l'assurance-emploi et modifiant la Loi de l'impôt sur le revenu et le Règlement de l'impôt sur le revenu en conséquence (Loi visant à aider les familles dans le besoin)*¹¹. Le gouvernement proposait que le Code canadien du travail soit modifié de façon à prévoir un congé non payé pour les parents d'un enfant décédé ou disparu. L'ombudsman a comparu devant des comités permanents de la Chambre des communes et du Sénat en vue de recommander des modifications qui avantageraient un plus grand nombre de victimes d'actes criminels, plutôt que seulement les parents d'un enfant décédé ou disparu.

¹¹ Projet de loi C-44, *Loi visant à aider les familles dans le besoin* : <http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?Mode=1&DocId=5942516&File=36&Language=F>.

Le projet de loi C-44 a été adopté sans les modifications recommandées par l'ombudsman. Il a reçu la sanction royale en décembre 2012. Le BOFVAC continue d'encourager le gouvernement à modifier les dispositions législatives afin de les rendre plus inclusives. Plus précisément, le BOFVAC fait les recommandations suivantes.

Le BOFVAC recommande que des modifications soient apportées au *Code canadien du travail* pour que le congé non payé prévu pour les parents d'enfants assassinés ou portés disparus soit accordé à toutes les victimes d'actes criminels et à leurs proches.

Le BOFVAC recommande que le soutien du revenu fédéral prévu pour les parents d'enfants assassinés ou portés disparus soit accordé à toutes les victimes d'actes criminels et à leurs proches.

Le BOFVAC recommande qu'une nouvelle catégorie d'assurance-emploi soit créée pour les victimes d'actes criminels afin de fournir aux victimes et à leurs proches du soutien concret pour atténuer les conséquences de l'acte criminel.

Solutions de rechange pour le soutien aux victimes en dehors des heures de bureau

Comme il est indiqué dans le rapport du BOFVAC intitulé *Réorienter la conversation*, le National Victim Notification System, qui relève du département de la Justice des États Unis, est un programme qui fournit des renseignements et des avis aux victimes d'un acte criminel de ressort fédéral. Ce service gratuit avise les victimes des faits importants qui surviennent au cours des étapes de l'arrestation, de la mise en accusation et de la poursuite d'un délinquant, ainsi que pendant son incarcération. De plus, il met à la disposition des victimes un centre d'appels sans frais et un site Web. Chaque victime reçoit un numéro d'identification de victime et un numéro d'identification personnel qu'elle peut ensuite utiliser pour obtenir des renseignements en téléphonant au centre d'appels ou en consultant le site Web. Chacun de ces services permet aux victimes d'obtenir des renseignements, de recevoir des avis, de modifier ses coordonnées et de choisir de ne plus recevoir d'avis. Par ailleurs, le programme national appelé Victim Information and Notification Everyday (VINE) permet aux victimes d'actes criminels d'obtenir des renseignements fiables et opportuns sur des dossiers criminels et la situation relative à la détention des délinquants 24 heures sur 24. Dans le cadre de ce programme, on a récemment lancé une nouvelle application qui permet aux utilisateurs d'accéder au système au moyen de leur téléphone cellulaire¹².

L'établissement d'un système semblable au Canada faciliterait l'accès des victimes aux renseignements auxquels elles ont droit. De plus, un tel système permettrait à certaines victimes d'avoir l'esprit plus tranquille, sachant qu'elles peuvent obtenir ces renseignements en tout temps, même en dehors des heures normales de bureau. Par conséquent, le BOFVAC a fait la recommandation suivante.

Le BOFVAC recommande que le gouvernement améliore l'accessibilité des renseignements aux victimes en créant des services téléphoniques ou en ligne sécurisés et automatisés que les victimes peuvent utiliser en dehors des heures normales de bureau.

¹² Pour plus de renseignements, voir : <https://www.vinlink.com/vinlink/initMap.do> (en anglais seulement).



Information utile

Pour que les victimes puissent exercer leurs droits et jouer un rôle dans le processus de justice pénale, elles doivent comprendre le processus, ainsi que leurs droits et leur rôle au sein de celui-ci. En plus de vouloir se renseigner sur le système, les victimes veulent obtenir de l'information sur le délinquant qui leur a causé du tort et savoir si des progrès ont été réalisés pour traiter le problème qui a donné lieu à la victimisation initiale.

Points de vue des participants

1. Les victimes devraient recevoir dès que possible une trousse qui contient tous les renseignements. Cette trousse devrait indiquer qui est chargé de l'enquête criminelle et quelles sont les étapes du processus. Elle devrait aussi comprendre les coordonnées d'organismes et de personnes qui peuvent offrir du soutien et des services, et expliquer comment obtenir de plus amples renseignements et d'autres outils. Il faudrait placer dans les salles d'urgence et les postes de police un petit dépliant d'information sur les services offerts aux victimes et les moyens faciles d'y avoir accès.
 - « Les familles éprouvées ne sont pas en état de faire des recherches sur le type de soutien auquel elles ont accès, et elles ne savent sans doute même pas ce dont elles ont besoin. J'ai probablement obtenu de l'information de quelqu'un, mais j'étais incapable de l'assimiler ou de la comprendre. J'avais besoin de quelqu'un pour m'aider à prendre certaines décisions. »
 - Différents renseignements sont utiles à différents moments du processus. Une seule source d'information faciliterait la recherche des services requis au bon moment. Les gens ont souvent besoin que l'on répète certains renseignements. Les personnes touchées par un homicide se trouveront probablement dans le système le plus longtemps.
 - L'orientation dans le système est une tâche très complexe pour les personnes qui subissent un traumatisme. C'est important qu'un défenseur des droits des victimes soit présent dès l'étape initiale du triage général qui a lieu à la suite du crime, afin d'aider la victime à trouver l'aide spécialisée dont elle a besoin.
2. Les victimes ont particulièrement besoin de savoir à quoi s'attendre avant de traiter avec le système de justice pénale et d'autres systèmes.
 - « Le jargon de la justice pénale nuit réellement au processus de guérison des victimes (Quel type de condamnation? À quoi ressemble la vie en prison au Canada? Quelles sont les chances qu'une libération conditionnelle soit accordée? Qu'est-ce qu'un récidiviste?). Il faut expliquer aux victimes que leur passé peut être évoqué au cours des procédures judiciaires, mais que le passé du délinquant est souvent protégé par le droit à la vie privée. »
 - Bon nombre de personnes ont signalé avoir entendu des renseignements très personnels au sujet de leur cas dans les médias, ce qui ne devrait pas se produire.

3. Plusieurs victimes veulent obtenir des renseignements sur le délinquant.
 - « Les victimes devraient en savoir davantage sur les déplacements d'un détenu dans son milieu carcéral et comprendre les critères utilisés pour justifier les changements apportés à la situation d'un détenu. »
4. L'information utile pour les victimes comprend entre autres toute communication avec les policiers, les coroners, le personnel des commissions de libérations conditionnelles et les procureurs de la Couronne. Les victimes devraient être avisées de façon proactive de l'évolution des dossiers.
5. Les ressources et les renseignements devraient être présentés de façon appropriée sur les plans culturel et linguistique. Ils devraient être faciles à obtenir et à comprendre.
6. « Je veux un meilleur accès à l'information concernant ce qui est arrivé à mon enfant – les dossiers de la cour sont scellés pendant 20 ans. »
7. Plusieurs personnes réclament une source d'information en ligne qui centralise l'ensemble des renseignements pertinents et qui est accessible à tous les Canadiens. Cette source devrait contenir des renseignements sur les services offerts partout au pays, le fonctionnement du système de justice et les moyens de trouver du soutien et d'autres renseignements. Elle devrait aussi expliquer comment accéder aux services, y compris ceux des défenseurs des droits de la famille. De plus, elle devrait comprendre des salons de clavardage pour discuter avec d'autres victimes. Les gens veulent savoir ce que les autres victimes ont vécu et connaître les traitements qui les ont aidées, de même que les possibilités et le potentiel de guérison.
 - Tout comme les victimes ont besoin de renseignements et d'aide pour s'orienter dans le système, le système a besoin d'information utile. Il faudrait établir un centre d'information centralisé qui fournirait des statistiques et assurerait le suivi et l'évaluation des services aux victimes et de l'expérience de celles-ci. Il faudrait aussi ajouter un fichier des personnes disparues à la banque existante de données génétiques, et faire en sorte que l'information soit accessible à partir du centre d'information. On a également besoin de données sur les répercussions des actes criminels, la fréquence de la victimisation, etc.

Programmes, services, textes législatifs ou initiatives qui existent à l'échelle fédérale

Information détaillée destinée aux victimes

Le BOFVAC, le Centre de la politique concernant les victimes, le Bureau national pour les victimes d'actes criminels de Sécurité publique Canada, le SCC et la CLCC publient et fournissent de l'information sur les droits des victimes. Ils mettent aussi des ressources à la disposition des victimes pour les aider à s'orienter dans les divers secteurs et processus du système fédéral.

Un bon exemple est le *Guide d'information pour les victimes*¹³ du Bureau national pour les victimes d'actes criminels. Ce guide contient des renseignements sur le système de justice pénale, sur ce à quoi les victimes peuvent s'attendre, sur le rôle de la victime et sur le parcours du délinquant à partir de son arrivée dans le système de justice jusqu'à sa mise en liberté au sein de la collectivité. Il traite aussi d'autres sujets pertinents pour les victimes concernant les services correctionnels fédéraux et la mise en liberté conditionnelle. Le Bureau national pour les victimes d'actes criminels publie également un livret intitulé *Les victimes d'actes criminels se tiennent au courant*. Ce livret fournit des renseignements aux victimes sur ce qu'elles ont droit de savoir et sur la façon d'obtenir cette information, sur le rôle qu'elles peuvent jouer dans le processus décisionnel du SCC et de la CLCC, et sur divers services qui leur sont offerts à l'échelle fédérale. Le livret est publié dans plusieurs langues¹⁴.

Les participants au forum ont indiqué qu'ils souhaitaient avoir accès à de l'information statistique générale sur des questions touchant l'ensemble des victimes, ainsi qu'à des sondages concernant les services. Les deux sites Web suivants pourraient leur être utiles.

Le site « Victimes et victimisation » de Statistique Canada offre de l'information et des données statistiques sur la victimisation criminelle au Canada, les facteurs de risque associés, les services directs offerts aux victimes d'actes criminels, l'indemnisation de ces victimes et les programmes de prestations financières pouvant les aider.

Adresse URL : <http://www5.statcan.gc.ca/subject-sujet/subtheme-soustheme.action?pid=2693&id=455&lang=fra&more=0>.

Le Centre de la politique concernant les victimes (ministère de la Justice du Canada) offre de nombreux rapports de recherche et documents d'orientation originaux et périodiques portant sur des thèmes liés aux victimes, y compris le *Recueil des recherches sur les victimes d'actes criminels*.

Adresse URL : <http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/victim/index.html>.

¹³ Sécurité publique Canada, *Guide d'information pour les victimes* : <http://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/nfrmtm-gd-ssst-vctms-2011/index-fra.aspx>.

¹⁴ Sécurité publique Canada, *Les victimes d'actes criminels se tiennent au courant* : <http://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/vctms-crm-styng-nfrmd/index-fra.aspx>.

Recommandations à l'intention du gouvernement du Canada

Les participants ont constaté collectivement que deux volets d'information ne sont pas suffisamment développés : les renseignements offerts aux victimes sur le processus de justice, sur le soutien qu'elles peuvent obtenir et sur leur propre dossier; et les données requises pour mieux comprendre les besoins des victimes et pour évaluer et améliorer les services. Plus précisément, les participants ont indiqué qu'il faudrait créer une base de données nationale. Grâce à celle-ci, ce serait plus facile d'accéder aux renseignements concernant les victimes. De plus, la base de données permettrait de comprendre les besoins et les expériences des victimes de façon coordonnée, puis d'effectuer des évaluations et d'améliorer les services.

Le BOFVAC reconnaît qu'il existe une vaste gamme de ressources, mais qu'il manque un guichet fédéral unique d'information permettant aux victimes de consulter facilement toute la documentation du gouvernement du Canada. Le BOFVAC prévoit examiner les mesures qui pourraient être prises pour aider les victimes à cet égard.

Pour aider à régler les problèmes soulevés par les participants en matière de communication de l'information, le BOFVAC rappelle au gouvernement fédéral les recommandations suivantes qui sont toujours en suspens.

Le BOFVAC recommande que les victimes aient le droit :

- de recevoir, de vive voix et par écrit, des renseignements présentés dans un langage clair et direct;
- de recevoir des renseignements dans une forme qui tient compte de leurs caractéristiques personnelles, notamment de toute déficience;
- de recevoir des renseignements par le moyen de leur choix dans la mesure du possible.

Les victimes qui disent souhaiter recevoir des renseignements concernant le délinquant doivent avoir l'assurance que leurs coordonnées seront transmises par l'organisme d'application de la loi aux autorités correctionnelles et aux autorités compétentes chargées des libérations conditionnelles, afin que le processus d'inscription puisse être entrepris de manière proactive.

Les victimes doivent, si elles en font la demande, recevoir systématiquement les renseignements suivants, sauf si la communication de ces renseignements est susceptible de compromettre la sécurité du délinquant, d'une autre personne ou d'un établissement :

- le nom du délinquant (y compris si le délinquant a changé de nom pendant son incarcération);
- l'infraction dont il a été reconnu coupable et le tribunal qui l'a condamné;
- la date de début et la durée de la peine qu'il purge;
- les dates d'admissibilité et d'examen applicables aux permissions de sortir et à la libération conditionnelle du délinquant;
- l'emplacement du pénitencier où le délinquant est détenu;
- la participation du délinquant aux programmes correctionnels et les progrès accomplis pour atteindre les objectifs énoncés dans le plan correctionnel, ainsi que toute déclaration de culpabilité concernant une infraction disciplinaire, et notamment si le délinquant a terminé un programme correctionnel avec succès, s'il est inscrit sur une liste d'attente ou à des programmes auxquels il n'a pas encore participé (y compris de l'information générale sur les programmes en question) et, le cas échéant, les sanctions infligées relativement aux infractions disciplinaires;
- les progrès accomplis par le délinquant relativement au respect des obligations ordonnées par le tribunal (c'est-à-dire un dédommagement, une pension alimentaire pour les enfants et le conjoint, une suramende compensatoire fédérale);
- un préavis de la date à laquelle il est prévu de transférer le délinquant dans un autre établissement (y compris l'emplacement et le niveau de sécurité de celui-ci), de le libérer sous condition ou de lui accorder une permission de sortir, et la raison du transfèrement;
- un avis raisonnable, donné en temps opportun, de tous les examens et audiences de libération conditionnelle.

Les victimes doivent être informées, dans les cas où l'accusé n'est pas tenu criminellement responsable, des audiences de la commission d'examen, de la procédure qui y est suivie et de leur propre rôle.

A group of four people (three women and one man) are gathered around a display board. One woman is pointing at a poster on the board. They are all looking at the board with interest. The setting appears to be a conference or meeting room with a potted plant and a vase of yellow flowers in the foreground.

Sensibilisation au réseau des services aux victimes et collaboration au sein du réseau

Compte tenu de la vaste étendue géographique du Canada et du partage des compétences au sein de celui-ci en ce qui concerne les questions touchant les victimes, il est très difficile d'offrir un service intégré à celles-ci. Pour remédier à cette situation, les participants au forum ont discuté de moyens à envisager pour mieux faire connaître les services actuellement offerts aux victimes et favoriser la collaboration entre les organismes œuvrant auprès d'elles dans l'ensemble du pays.

Points de vue des participants

1. Il faudrait établir des partenariats entre les organismes partout au Canada en vue de lier tous les services fournis et de cerner les possibilités et les besoins en matière de soutien accru et de services améliorés. Nous devrions examiner ce qui peut être fait, d'un point de vue stratégique, sur les plans local, régional et fédéral, et déterminer comment nous pourrions faire du réseautage et travailler ensemble à l'échelle nationale.
2. Nous devrions créer une base de données normalisée qui serait accessible dans tout le pays et utiliser la collecte de données pour uniformiser et améliorer le soutien aux victimes. Il faudrait communiquer l'information aux particuliers et à la population en général en adoptant une approche intégrée.
3. Ce réseau devrait contribuer à l'établissement d'une source exhaustive d'information en ligne et de liens à l'intention des victimes.
4. Il faudrait que les victimes donnent leur avis sur les caractéristiques du réseau. Elles devraient indiquer quels éléments seraient les plus nécessaires et efficaces, et raconter leurs expériences. Les groupes communautaires sont une excellente source de rétroaction sur les répercussions des lois, des procédures et autres mesures sur les victimes.
 - « Il faut instaurer un cadre national pour les victimes d'actes criminels, qui est adapté et normalisé. Ce cadre rendra la prestation des programmes et des services plus harmonieuse et uniforme. »
 - « Il faut avoir la conviction que des organisations telles que le Service correctionnel du Canada, les services de police et d'autres organismes gouvernementaux travaillent en collaboration pour améliorer notre système. »
5. Il faudrait faciliter l'échange d'information entre les organismes gouvernementaux.

6. Le soutien offert aux victimes devrait être intégré et fourni par une équipe. La collaboration entre les organismes devrait permettre de réaliser cet objectif. On vise à améliorer l'utilisation des fonds et l'expérience des victimes d'actes criminels. Si tous les organismes travaillaient ensemble, la victime n'aurait pas besoin de raconter son histoire aussi souvent. Les services seraient plus intégrés et coordonnés.

- Il faudrait une meilleure collaboration entre tous les « premiers répondants » dont les policiers, les intervenants des services aux victimes, les directeurs de funérailles, les coroners et le personnel hospitalier.
 - « Une famille souhaite à tout prix que l'on rassemble les pièces du casse-tête pour en faire une "histoire complète". »
 - « À mon avis, le système idéal offrirait une gamme de services disponibles en tout temps. Ces services seraient axés sur les besoins de la victime et non sur ceux du délinquant ou du système de justice... Les fournisseurs de services pourraient répondre à toutes les questions au lieu de devoir compartimenter les différents aspects de leur rôle au sein du système. »

Programmes, services, textes législatifs ou initiatives qui existent à l'échelle fédérale

Création de liens entre les administrations

Un groupe de travail fédéral-provincial-territorial (FPT) sur les victimes d'actes criminels existe à l'heure actuelle sous la coordination du Centre de la politique concernant les victimes du ministère de la Justice du Canada. Ce groupe de travail FPT sert de tribune où l'on peut faire part et discuter des leçons apprises et des approches adoptées pour régler des problèmes communs. Les réunions du groupe permettent l'intégration dans deux directions : d'abord, en veillant à ce que les politiques fédérales tiennent compte de la rétroaction des intervenants FPT, et ensuite en s'assurant que les provinces et les territoires continuent d'intégrer les politiques, les lois et les objectifs fédéraux dans leurs travaux. Des conférences, des rapports de recherche et des avis stratégiques et juridiques ont permis de mieux tenir compte des préoccupations des victimes dans les politiques et les pratiques¹⁵. Ce groupe de travail offre des occasions de réseautage pancanadien aux deux ordres de gouvernement.

Connaissance accrue des services et programmes fédéraux

En 2010, le gouvernement du Canada a lancé une campagne nationale de publicité. Cette campagne visait à renseigner les Canadiens sur les besoins des victimes d'actes criminels; à les inviter à consulter son site Web présentant les services et les ressources offerts aux victimes à l'échelle fédérale; et à encourager les victimes et les membres de leur réseau de soutien à utiliser les renseignements et les services mis à leur disposition.

Au cours de cette campagne, des annonces ont été diffusées par divers moyens (journaux, autobus, télévision et cinéma). Les annonces ont paru à la télévision en novembre, tandis que les annonces au cinéma ont été présentées dans des salles de toutes les régions du pays (pour les films classés PG seulement) à compter du 1^{er} décembre.

¹⁵ Ministère de la Justice du Canada, *Stratégie fédérale d'aide aux victimes – Évaluation à mi mandat*, Rapport final (2008) : <http://justice.gc.ca/fra/pr-rp/pm-cp/eval/rap-rep/08/vic-fvs/index.html>.

Possibilités de formuler des commentaires

Pour que les victimes se fassent davantage entendre à l'échelle fédérale, le BOFVAC est sur le point de finaliser le Cadre national pour la participation et le dialogue. Le BOFVAC a élaboré ce cadre en vue d'obtenir directement la rétroaction et les opinions des victimes et d'autres intervenants clés sur des questions précises, y compris sur des politiques, des dispositions législatives, des programmes et des services du gouvernement fédéral. Essentiellement, il s'agit d'un outil puissant qui donne aux victimes, aux organismes de services aux victimes et à d'autres intervenants concernés l'occasion de fournir des commentaires sur les recommandations et les activités du BOFVAC lors de consultations informelles et volontaires. Les membres du Cadre indiquent les sujets qui les intéressent relativement aux victimes. Puis, lorsque des consultations sont menées à ce sujet, ou si le BOFVAC juge qu'il dispose de suffisamment de renseignements à communiquer, les membres sont invités à participer. Les commentaires que le BOFVAC reçoit par l'intermédiaire du Cadre sont étudiés en vue de dégager des thèmes communs. Ils sont ensuite pris en considération dans l'établissement des positions stratégiques et des priorités du Bureau. Pour obtenir plus de renseignements sur le Cadre, communiquez avec le BOFVAC (<http://www.victimesdabord.gc.ca>).

Accès aux services

Le Centre de la politique concernant les victimes (ministère de la Justice du Canada) a conçu un répertoire électronique des services aux victimes, qui aide les victimes à trouver des services généraux ou spécialisés à proximité¹⁶. La victime peut effectuer une recherche par code postal ainsi que par type de victimisation ou par type de service désiré. Elle obtient ainsi une liste des services disponibles près du lieu où elle se trouve.

Recommandations à l'intention du gouvernement du Canada

Les participants ont dit qu'ils aimeraient établir des partenariats avec divers organismes et groupes communautaires, et particulièrement avec des organisations locales. Cela permettrait d'accroître les connaissances collectives, de créer un guichet unique pour faciliter le réseautage et l'échange de renseignements, et d'adopter une approche intégrée en ce qui a trait aux services et aux soins.

¹⁶ Voir : <http://www.justice.gc.ca/fra/jp-cj/victimnes-victims/rsv-vsd/rchp1-schp1.asp>.

Création d'un guichet unique d'information concernant les victimes

En Australie, le bureau des services d'aide aux victimes du ministère du Procureur général et de la Justice de la Nouvelle-Galles-du-Sud a mis en place et tient à jour un centre d'information sur les victimes d'actes criminels. Il s'agit d'une base de données en ligne contenant des articles de journaux, des rapports, des documents d'information, des livres et d'autres publications portant sur des questions touchant les victimes d'actes criminels. La création d'une telle base de données interrogeable et accessible, laquelle contiendrait des documents concernant les victimes d'actes criminels, serait un outil précieux à ajouter aux programmes, aux services et aux ressources que le gouvernement fédéral met à la disposition des victimes.

Le BOFVAC recommande que le gouvernement du Canada fournisse au Centre de la politique concernant les victimes l'orientation, le personnel et les ressources nécessaires pour créer et tenir à jour une base de données et de recherche en ligne, interrogeable et accessible, laquelle contiendrait des renseignements concernant les victimes d'actes criminels.

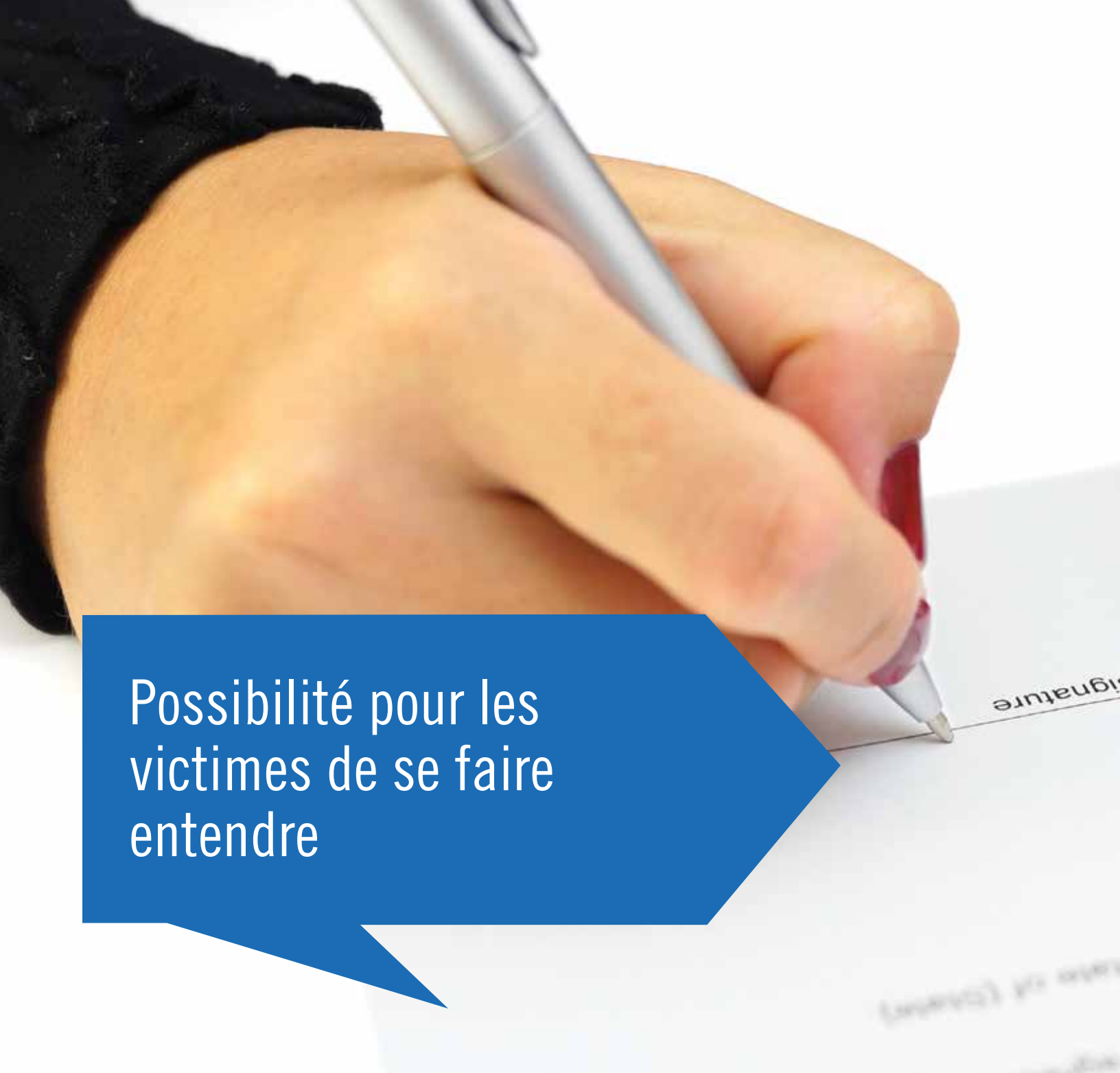
Services intégrés pour les victimes

L'administration des services aux victimes relève des gouvernements provinciaux et territoriaux. Toutes les provinces et tous les territoires sont chargés d'établir et de gérer leurs propres services d'aide aux victimes (par exemple, l'indemnisation des victimes). Conformément à ce modèle de prestation de services, des problèmes surviennent lorsqu'une personne réside dans une province ou un territoire, mais qu'elle est victime d'un acte criminel dans une autre province ou un autre territoire, surtout lorsqu'il y a des écarts en ce qui concerne les services offerts par les provinces et les territoires en question. De plus, parce que les provinces et les territoires n'offrent pas tous les mêmes services et ne calculent pas l'indemnisation de la même façon, les services et le soutien que reçoit la victime peuvent varier énormément selon l'endroit où elle habite au Canada. Le 31 octobre 2012, les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux chargés de la justice et de la sécurité publique ont terminé une réunion dans le cadre de laquelle des discussions approfondies ont eu lieu sur des enjeux clés en matière de justice et de sécurité publique, qui touchent présentement les Canadiens. Le ministre de la Justice du Canada a soulevé la question de la réciprocité des services d'aide aux victimes entre les gouvernements, y compris les programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels. Les ministres ont demandé que des hauts fonctionnaires examinent la question¹⁷.

¹⁷ Sécurité publique Canada, « Les ministres FPT concluent une réunion efficace sur la justice et la sécurité publique » : <http://www.securitepublique.gc.ca/cnt/nws/nws-rlss/2012/20121106-2-fra.aspx>.

Le soutien est essentiel au rétablissement des victimes. Elles ont besoin de soutien non seulement dans les jours qui suivent l'acte criminel, mais également à plus long terme. Tout comme les délinquants obtiennent des services de réadaptation dans le contexte correctionnel en vue de garantir leur réinsertion dans la société, les victimes doivent obtenir des services et du counselling en vue de les aider à s'adapter et à mener une vie productive. Compte tenu du fait que la majorité des services relèvent des provinces et des territoires, le BOFVAC a recommandé au gouvernement du Canada de tenir compte de ce qui suit afin de faire en sorte que les victimes aient le soutien dont elles ont besoin.

Toutes les victimes canadiennes, y compris celles ayant subi un acte criminel à l'étranger, doivent avoir la possibilité d'obtenir du soutien et des services d'aide aux victimes qui respectent des normes minimales et qui sont uniformes à l'échelle nationale.



Possibilité pour les victimes de se faire entendre

L'une des préoccupations les plus souvent soulevées par les victimes auprès du BOFVAC depuis sa création est la difficulté pour les victimes de réellement se faire entendre dans le processus de justice pénale et, de façon plus générale, de s'exprimer à l'égard des questions qui les touchent. Tout en reconnaissant la valeur de ce que les victimes ont à offrir, les participants au forum ont discuté des façons de multiplier les occasions permettant aux victimes de se faire entendre au sein du système de justice du Canada.

Points de vue des participants

1. Lorsqu'elles sont entendues, les victimes ont le sentiment d'avoir une voix et d'être prises en compte, ce qui est absolument essentiel à la guérison de plusieurs d'entre elles. En même temps, il est important que les victimes ne se sentent pas poussées à raconter ce qui leur est arrivé ou à être vues si le moment ne leur convient pas ou si cela ne les aide pas. Certaines personnes ont besoin d'être appuyées en silence; les besoins varient. Les victimes ont besoin de se faire entendre sans ressentir de pression.
 - « Le fait d'être entendu est important à de nombreux égards. Cela devient une catharsis qui favorise le processus de guérison et qui aide à faire reconnaître les effets dévastateurs que le crime peut avoir sur une personne et indirectement sur de nombreuses autres personnes. Les membres des familles des victimes deviennent la voix de la personne qui a été réduite au silence, et cela les incite à affirmer haut et fort que les personnes ne doivent pas être considérées comme de simples statistiques, mais comme des gens appréciés dont la vie avait un sens. »
 - Le fait de s'exprimer procure un petit sentiment de reprise de contrôle.
2. Les victimes qui livrent leur témoignage sont de puissants défenseurs du changement.
3. Toutes les victimes doivent pouvoir s'exprimer, peu importe le type de crime commis.
4. Les enfants survivants doivent pouvoir se faire entendre et obtenir du soutien lorsqu'ils sont prêts.
5. Il est important de se souvenir que les victimes sont toutes différentes et qu'elles ne constituent pas un groupe homogène au sein du système de justice pénale.
6. Le fait de pouvoir présenter une déclaration de la victime est important, et cette possibilité a une signification différente pour chaque personne.
 - « J'étais trop angoissée pour lire ma déclaration; j'aurais aimé que quelqu'un la lise pour moi. »
 - « J'ai trouvé important de lire ma déclaration en personne parce que c'était la seule façon de présenter mon frère. Comme il n'est plus là pour se défendre, des membres de la famille, des amis et d'autres ayant été touchés par son décès doivent parler en son nom. Il faut que le détenu entende dans quelle mesure son crime a affecté un grand nombre de personnes. Les juges doivent aussi entendre l'ampleur des répercussions. »

- « La déclaration de la victime ne devrait pas influencer sur le résultat d'une audience de libération conditionnelle. Pourquoi l'aptitude d'une personne à raconter une histoire devrait-elle avoir un effet sur l'issue d'une audience? »
- « Les déclarations de la victime devraient être publiées quelque part. »

7. Quelquefois, les histoires ne sont pas « racontables », parce que les gens ont peur de les entendre.

- « Le survivant d'un crime violent doit se rappeler à qui il s'adresse et se demander si son récit traumatisera les personnes qui l'entendront. »
- « L'écriture et la poésie ont été une partie essentielle de la guérison pour nous. »
- « Une formation et une éducation novatrices et créatives visant à remplacer les stéréotypes négatifs permettraient aux gens de prendre conscience du courage des victimes. »

8. « Le système est bidirectionnel : il vise le procureur de la Couronne et la personne accusée. La victime qui a subi l'acte criminel ne fait pas partie de l'équation. »

9. La sensibilisation aux médias est très importante pour les victimes. Les organismes locaux et provinciaux devraient fournir une formation sur les médias en vue d'aider les victimes à faire face à ceux-ci.

10. Les gouvernements fédéral et provinciaux devraient mener davantage de consultations auprès des victimes pour s'assurer qu'elles se font entendre et qu'elles sont représentées.

Programmes, services, textes législatifs ou initiatives qui existent à l'échelle fédérale

Déclarations de la victime

Le *Code criminel*, la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* et le *Manuel des politiques de la CLCC* stipulent que la victime peut présenter une déclaration à diverses étapes du processus (par exemple, pendant le processus judiciaire et les audiences de la CLCC). Toutes les options prévoient une certaine souplesse en permettant qu'une personne de confiance présente la déclaration ou que la déclaration soit présentée sous toute forme « jugée acceptable ».

Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition¹⁸

Article 140

Déclaration par la personne à l'audience

(10) Lors de l'audience à laquelle elles assistent à titre d'observateur :

- a) d'une part, la victime peut présenter une déclaration à l'égard des pertes ou des dommages qui lui ont été causés par la perpétration de l'infraction et des effets que celle-ci a encore sur elle, notamment les préoccupations qu'elle a quant à sa sécurité, et à l'égard de l'éventuelle libération du délinquant;
- b) d'autre part, la personne visée au paragraphe 142(3) peut présenter une déclaration à l'égard des pertes ou des dommages qui lui ont été causés par la conduite du délinquant – laquelle a donné lieu au dépôt d'une plainte auprès de la police ou du procureur de la Couronne ou a fait l'objet d'une dénonciation conformément au *Code criminel* – et des effets que cette conduite a encore sur elle, notamment les préoccupations qu'elle a quant à sa sécurité, et à l'égard de l'éventuelle libération du délinquant.

Déclaration en l'absence de la personne

(11) La déclaration de la victime ou de la personne visée au paragraphe 142(3), même si celle-ci n'assiste pas à l'audience, peut y être présentée sous toute forme jugée acceptable par la Commission.

Communication préalable de la transcription

(12) La victime et la personne visées au paragraphe 142(3) doivent, préalablement à l'audience, envoyer à la Commission la transcription de la déclaration qu'elles entendent présenter au titre des paragraphes (10) ou (11).

¹⁸ *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, article 140, « Déclaration par la personne à l'audience » : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-44.6/page-1.html>.

Code criminel

722. Déclaration de la victime¹⁹

Présentation de la déclaration

(2.1) Si la victime en fait la demande, le tribunal lui permet de lire la déclaration rédigée et déposée auprès du tribunal en conformité avec le paragraphe (2) ou d'en faire la présentation de toute autre façon qu'il juge indiquée.

Manuel des politiques de la CLCC²⁰

10.3 Renseignements provenant des victimes

Présentation des déclarations des victimes lors des audiences

6. La loi permet à une victime de lire sa déclaration écrite lors de l'audience. *Les commissaires peuvent autoriser une personne venue soutenir la victime à présenter la déclaration au nom de la victime si ces deux personnes sont présentes à l'audience.* Les formes de présentation de la déclaration qui sont jugées acceptables par la Commission peuvent consister d'un enregistrement audio ou vidéo de la déclaration de la victime.

Possibilités de formuler des commentaires

Pour que les victimes se fassent davantage entendre à l'échelle fédérale, le BOFVAC est sur le point de finaliser le Cadre national pour la participation et le dialogue. Le BOFVAC a élaboré ce cadre en vue d'obtenir directement la rétroaction et les opinions des victimes et d'autres intervenants clés sur des questions précises, y compris sur des politiques, des dispositions législatives, des programmes et des services du gouvernement fédéral. Essentiellement, il s'agit d'un outil puissant qui donne aux victimes, aux organismes de services aux victimes et à d'autres intervenants concernés l'occasion de fournir des commentaires sur les recommandations et les activités du BOFVAC lors de consultations informelles et volontaires. Les membres du Cadre indiquent les sujets qui les intéressent relativement aux victimes. Puis, lorsque des consultations sont menées à ce sujet, ou si le BOFVAC juge qu'il dispose de suffisamment de renseignements à communiquer, les membres sont invités à participer. Les commentaires que le BOFVAC reçoit par l'intermédiaire du Cadre sont étudiés en vue de dégager des thèmes communs. Ils sont ensuite pris en considération dans l'établissement des positions stratégiques et des priorités du Bureau. Pour obtenir plus de renseignements sur le Cadre, communiquez avec le BOFVAC (<http://www.victimesdabord.gc.ca>).

¹⁹ Code criminel, article 722, « Déclaration de la victime » : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-46>.

²⁰ Commission des libérations conditionnelles du Canada, *Manuel des politiques de la CLCC* : http://www.pbc-clcc.gc.ca/infocntr/policym/polman-fra.shtml#_Toc296953815.

Recommandations à l'intention du gouvernement du Canada

De l'avis général, les victimes n'ont pas la possibilité de se faire entendre ou sont sous-représentées au sein du système de justice et dans le dialogue public sur la criminalité. Les personnes qui ont subi du tort en raison d'un crime ont besoin de s'exprimer et de jouer un rôle officiel dans le système de justice pénale. Elles ont aussi besoin que l'on reconnaisse l'étendue des dommages causés aux victimes d'actes criminels.

À cet égard, le BOFVAC a toujours insisté, y compris dans sa proposition présentée au gouvernement du Canada au sujet de la déclaration des droits des victimes qui est en voie d'élaboration, pour que les victimes soient plus présentes et puissent s'exprimer au sein du système correctionnel. Dans sa proposition, le BOFVAC a formulé les recommandations suivantes afin que les victimes se fassent entendre et que leur témoignage soit pris en compte.

Les victimes doivent obtenir le droit présomptif d'assister aux audiences de libération conditionnelle, sauf lorsque leur présence pourrait compromettre la sécurité d'un délinquant, d'une autre personne ou d'un établissement.

À l'heure actuelle, les victimes doivent demander la permission d'assister à une audience de libération conditionnelle, comme n'importe quel membre du public. Après avoir présenté cette demande, et sous réserve des mesures de contrôle et des précautions de sécurité nécessaires, la victime obtient habituellement cette permission. Le processus relève toutefois d'une politique du gouvernement, c'est-à-dire que la participation n'est pas un droit des victimes garanti par la loi. Étant donné la valeur de l'avis de la victime et l'occasion importante et unique qu'offre l'audience d'obtenir des renseignements sur les progrès du délinquant, les victimes devraient jouir d'un droit présomptif, au-delà de la possibilité offerte au public, d'assister aux audiences de libération conditionnelle.

Les victimes doivent avoir la possibilité de choisir la façon dont elles assisteront à une audience de libération conditionnelle ou présenteront une déclaration de la victime, que ce soit en personne, par vidéo ou téléconférence, par télévision en circuit fermé ou en ayant recours à d'autres technologies sûres, raisonnables et disponibles.

Bien que certaines victimes jugent important, voire nécessaire, de se retrouver face à face avec le délinquant, d'autres considèrent que c'est intimidant ou généralement non souhaitable. De plus, certaines victimes pourraient être dans l'impossibilité de se déplacer en raison d'engagements personnels, d'obligations familiales ou professionnelles, ou de maladie. Malheureusement, à l'heure actuelle, une victime peut uniquement obtenir des renseignements complets sur le délinquant lui ayant causé préjudice et sur les progrès qu'il a faits, si progrès il y a, en assistant à l'audience de libération conditionnelle en personne, ou par vidéoconférence dans des situations exceptionnelles.

Afin de favoriser la participation, nous devons offrir des options afin que les victimes puissent choisir le moyen qui leur permettra de participer aux audiences de libération conditionnelle sans se sentir intimidées ou craintives et sans perturber leur vie et leurs finances.

Les victimes doivent avoir la possibilité de discuter des conditions de mise en liberté et de faire en sorte que leurs points de vue et leurs préoccupations en matière de sécurité soient pris en compte avant que la décision relative à la mise en liberté sous condition soit rendue.

Les audiences de libération conditionnelle en personne ne sont tenues que dans un certain pourcentage de cas. Les décisions sont souvent prises par des commissaires qui se fondent sur un « dossier »²¹. Les victimes savent seulement si une sortie ou une libération conditionnelle a été autorisée ou refusée. Dans de telles situations, la déclaration de la victime ayant été versée au dossier est le seul moyen de faire valoir ses points de vue. Il peut s'agir d'une déclaration présentée lors du processus judiciaire ou d'une déclaration présentée lors de la prise de décisions antérieures en matière de mise en liberté sous condition. Ainsi, la déclaration au dossier peut être désuète et ne plus être représentative des points de vue ou des préoccupations de la victime à l'égard de sa sécurité en ce qui concerne notamment les sorties du délinquant et certaines formes de mise en liberté sous condition envisagées.

L'obligation de discuter avec les victimes de la libération conditionnelle du délinquant et des conditions qui y seraient associées, avant qu'une décision soit prise, assurerait un processus décisionnel plus global puisque les préoccupations et les points de vue actuels des victimes d'actes criminels seraient pris en compte dans tous les cas.

Les victimes doivent avoir la possibilité d'assister aux audiences de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié et de soumettre ou lire une déclaration à son intention.

La Commission de l'immigration et du statut de réfugié peut tenir des audiences pour déterminer si un délinquant doit être renvoyé du Canada. Des victimes peuvent souhaiter exprimer leurs préoccupations à l'égard de leur sécurité et d'autres points de vue concernant l'expulsion éventuelle. Étant donné que la criminalité est un facteur dans la décision d'expulser ou non une personne, les victimes devraient pouvoir se faire entendre au sujet de l'acte criminel commis contre elles et fournir des renseignements utiles dans le processus décisionnel relatif à l'expulsion.

²¹ Commission des libérations conditionnelles du Canada, « Fiche d'information. Avis aux délinquants : Changements concernant certains examens relatifs à la mise en liberté sous condition » : <http://www.pbc-clcc.gc.ca/infocntr/factsh/sscr-fra.shtml>.

²² Commission de l'immigration et du statut de réfugié, « Motifs de renvoi touchant la criminalité » : http://www.irb-cisr.gc.ca/Fra/BoaCom/references/LegJur/Documents/RoaAmr07_f.pdf.



Prévention et sécurité

La prévention et la sécurité ne relèvent pas du mandat du BOFVAC. En effet, son mandat porte plutôt sur les services offerts aux victimes à la suite de la perpétration d'un acte criminel. Cependant, le Bureau reconnaît l'importance de la prévention et de la sécurité, et la nécessité de redoubler d'effort pour qu'un moins grand nombre de Canadiens soient victimes d'un acte criminel. Les participants au forum ont échangé des idées et formulé des recommandations sur les mesures à prendre pour mieux comprendre et éliminer les causes fondamentales de la violence et de la criminalité, et prévenir ainsi d'autres tragédies.

Points de vue des participants

1. Causes fondamentales

- « Nous devons tous nous efforcer de mettre fin au cycle de violence avant qu'il ne commence. Lorsque des mesures de prévention efficaces sont en place, les collectivités se sentent plus fortes et il y a moins d'occasions pour un délinquant de commettre un crime. Nous connaissons tous des histoires de réussite. »
- Nous devons assurer la prévention et la sécurité de façon intégrée, y compris en prenant des mesures de surveillance dans les établissements de soins (surtout pour les personnes âgées, les personnes ayant des déficiences et les groupes vulnérables).
- Nous devons déterminer quels sont les groupes vulnérables au sein des collectivités afin que les personnes à risque ne soient pas isolées. Il faut cerner les causes fondamentales dès le début. Il faut aussi être conscient des niveaux de risque précis que présentent certaines personnes et prendre des mesures adéquates. De plus, il faut adopter des approches telles que celle du modèle de prévention du crime de l'Association des chefs de police de l'Ontario. Les enjeux liés à la sécurité sont très différents dans les régions urbaines et rurales.
- Il faut sensibiliser les gens aux causes fondamentales de la violence.
 - « Les punitions et les menaces de punition ne sont pas synonymes de prévention. »
 - « La violence est un continuum. Dans le cadre des efforts de prévention, il faut reconnaître que le fait de regarder de la violence "de façon divertissante" dans les sports, les comédies, les drames, à la télévision et dans les films n'est pas approprié. »
- Il faut mettre en place un plan national pour réduire l'inégalité des revenus et appuyer la mise en œuvre d'une stratégie nationale sur la santé mentale. Il faut investir au départ pour prévenir autant que possible les dommages.
 - « Cessez de mettre dans la rue des personnes qui ne sont pas en mesure de fonctionner. »
 - Il faut assurer un meilleur traitement pour les détenus atteints d'une maladie mentale.
- L'éducation et la prévention précoce sont essentielles. Nous devons financer des centres d'éducation communautaires; veiller à ce que les enfants soient informés des façons de se protéger pour ne pas devenir des victimes; apprendre aux enfants comment établir des relations saines; assurer le financement durable des programmes destinés aux jeunes et aux familles à faible revenu; et offrir des cours sur la perte d'un être cher et le deuil dans les écoles primaires et secondaires.

2. Sécurité

- Les fournisseurs de services devraient recevoir une formation sur la prévention et la sécurité.
- Les mesures visant à sensibiliser le public comprennent, entre autres, les émissions de télévision et les sites Web sur la façon de traiter les victimes et les problèmes connexes, et la façon d'encourager les témoins à parler.
- La sécurité des victimes est essentielle lorsque le délinquant est mis en liberté. Peut-on établir un droit à la protection?
- Une meilleure planification de la sécurité est importante. Il faut s'assurer que les victimes comprennent le niveau de risque et que les groupes vulnérables ne sont pas isolés dans leur collectivité. Comment faire pour que les victimes contribuent à la prévention elles-mêmes?
- Nous devons offrir des ressources aux délinquants qui retournent dans la collectivité afin de réduire les éléments de stress qui mènent à la récidive (par exemple, le logement, l'aide sociale).
- Nous devons trouver une meilleure façon de mesurer la prévention du crime et évaluer davantage les initiatives en place. Il faut effectuer plus d'analyses, y compris des analyses comparatives entre les sexes en ce qui a trait aux crimes et aux victimes. Les groupes vulnérables ne peuvent être cernés que si des données exactes sont compilées (par exemple, l'origine ethnique).
- Les organismes doivent travailler ensemble, faire part de leurs succès et renforcer collectivement les pratiques efficaces.
- « Les décideurs, les administrateurs scolaires, les policiers, les politiciens, les parents, les défenseurs des droits, les jeunes, les organisations confessionnelles et les dirigeants communautaires doivent unir leurs efforts en matière de prévention. »

3. Groupes vulnérables

- Les personnes qui entrent en contact avec des femmes qui sont victimes de violence familiale doivent comprendre la complexité des enjeux et les répercussions de ce type de violence sur la sécurité des femmes. Il y a des femmes qui ont été tuées après avoir signalé des incidents de violence familiale.
- « Il faut revitaliser les enseignements et la langue autochtones. Les rapports sexuels sains, etc. existaient déjà, mais le génocide commis dans les pensionnats y a mis fin. Les Aînés sont toujours là pour expliquer comment les choses sont censées être. »

- Si un délinquant (ou un délinquant potentiel) présente un risque pour une famille, nous devons établir des mesures de protection plus adéquates pour les enfants.
- Nous avons besoin de ressources pour appuyer les enfants habitant dans des maisons de transition afin de prévenir la récurrence du cycle de violence familiale. Il faut lancer des campagnes contre l'intimidation, offrir du soutien psychologique et parler des problèmes dans les écoles. Nous avons besoin de ressources et de programmes pour les victimes intergénérationnelles afin de veiller à ce qu'elles ne tombent pas dans la délinquance.
- La sécurité culturelle devrait être prise en compte dans les efforts pour prévenir la violence (même involontaire) liée au racisme explicite ou implicite, et à d'autres formes de discrimination et de marginalisation.

Programmes, services, textes législatifs ou initiatives qui existent à l'échelle fédérale

Prévention

Lancée en 1998, la Stratégie nationale pour la prévention du crime est administrée par le Centre national de prévention du crime (CNPC) de Sécurité publique Canada. Gérée en collaboration avec les provinces et les territoires, la Stratégie nationale pour la prévention du crime constitue un cadre stratégique pour la mise en œuvre d'interventions de prévention du crime au Canada.

La mission du CNPC est de « faire preuve de leadership à l'échelle nationale quant aux moyens efficaces de prévenir et de réduire la criminalité par l'intervention sur les facteurs de risque connus chez les populations les plus vulnérables et dans les milieux à risque élevé »²³. Pour y parvenir, le CNPC élabore des politiques, recueille des connaissances qu'il diffuse aux collectivités du pays et, avec la collaboration des provinces et des territoires, gère les programmes d'aide financière qui soutiennent les projets de prévention du crime des collectivités en leur accordant des contributions et des subventions à durée limitée.

Sécurité

En ce qui concerne la sécurité des victimes, lorsque le délinquant se trouve dans le système fédéral correctionnel et de mise en liberté sous condition, la victime devrait être prise en compte dans toute décision relative à la mise en liberté du délinquant. La *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* met l'accent sur le fait que la protection de la société est le critère déterminant du processus correctionnel tant pour le SCC que pour la CLCC. On précise aussi dans la Loi que les commissions de libération conditionnelle « doivent tenir compte de toute l'information pertinente dont elles disposent, notamment les motifs et les recommandations du juge qui a infligé la peine, la nature et la gravité de l'infraction, le degré de responsabilité du délinquant, les renseignements obtenus au cours du procès ou de la détermination de la peine et ceux qui ont été obtenus des victimes, des délinquants ou d'autres éléments du système de justice pénale, y compris les évaluations fournies par les autorités correctionnelles ». Comme il est indiqué, ceci comprend la prise en considération des renseignements reçus des victimes, y compris les déclarations de la victime.

Ces renseignements aident la commission de libération conditionnelle à évaluer :

- la nature et l'étendue des pertes ou des dommages causés à la victime et des effets que la perpétration de l'infraction a encore sur elle; le risque de récidive que le délinquant peut présenter s'il est mis en liberté, y compris les préoccupations relatives à la sécurité exprimées par la victime;

²³ Sécurité publique Canada, Centre national de prévention du crime : <http://www.publicsafety.gc.ca/cnt/cntrng-crm/crm-prvntn/index-fra.aspx>.

- la propension du délinquant à commettre une infraction accompagnée de violence une fois en liberté (par exemple, les renseignements fournis prouvent que le délinquant s'est montré menaçant ou a eu un comportement violent ou abusif par le passé);
- la compréhension des conséquences de l'infraction par le délinquant;
- les conditions à imposer pour contrôler le risque que pourrait présenter le délinquant;
- le projet de sortie du délinquant. Les répercussions possibles du projet de sortie doivent être soigneusement évaluées si la victime est un membre de la famille ou qu'elle était étroitement liée avec le délinquant. Si le délinquant a l'intention de retourner vivre dans une collectivité homogène, de petite taille ou isolée, les commissaires doivent évaluer le soutien qu'on apportera au délinquant et le contrôle qu'on exercera sur lui dans le but de favoriser sa réinsertion sociale. Le point de vue de la victime est utile dans le cas où le délinquant, une fois en liberté, serait à proximité de celle-ci.

Recommandations à l'intention du gouvernement du Canada

Les participants au forum étaient d'avis que la prévention et la sécurité sont essentielles au cycle complet de soutien et de services offerts aux victimes, et qu'il faut en tenir compte de façon intégrée. Cela comprend la sensibilisation aux causes fondamentales de la violence, la formation précoce, l'échange et l'application de pratiques exemplaires, la protection proactive des personnes et des groupes à risque, et les structures et processus qui permettent de prévenir la récidive.

Bien que le mandat du BOFVAC porte sur les questions à régler après la perpétration d'un crime plutôt que sur la prévention, le Bureau demeure déterminé à faire en sorte que la sécurité des victimes soit considérée comme une priorité par les décideurs. Il est également résolu à accroître la sensibilisation concernant les répercussions que les décisions relatives à la mise en liberté d'un délinquant peuvent avoir sur la victime.

Le BOFVAC croit qu'il est important de communiquer des renseignements sur les progrès d'un délinquant, et sa mise en liberté éventuelle ou prévue, pour le processus de planification de la sécurité de nombreuses victimes. À l'heure actuelle, les victimes ne reçoivent pas systématiquement beaucoup d'information au sujet du délinquant qui leur a causé du tort. Le BOFVAC a recommandé au gouvernement du Canada d'examiner cette question en vue de fournir des renseignements plus complets aux victimes. Le BOFVAC a déjà fait les recommandations suivantes au gouvernement et continue d'insister pour que des changements soient apportés à cet égard.

Les victimes doivent, si elles en font la demande, recevoir systématiquement les renseignements suivants, sauf si la communication de ces renseignements est susceptible de compromettre la sécurité du délinquant, d'une autre personne ou d'un établissement :

- le nom du délinquant (y compris si le délinquant a changé de nom pendant son incarcération);
- l'infraction dont il a été reconnu coupable et le tribunal qui l'a condamné;
- la date de début et la durée de la peine qu'il purge;
- les dates d'admissibilité et d'examen applicables aux permissions de sortir et à la libération conditionnelle du délinquant;
- l'emplacement du pénitencier où le délinquant est détenu;
- la participation du délinquant aux programmes correctionnels et les progrès accomplis pour atteindre les objectifs énoncés dans le plan correctionnel, ainsi que toute déclaration de culpabilité concernant une infraction disciplinaire, et notamment si le délinquant a terminé un programme correctionnel avec succès, s'il est inscrit sur une liste d'attente ou à des programmes auxquels il n'a pas encore participé (y compris de l'information générale sur les programmes en question) et, le cas échéant, les sanctions infligées relativement aux infractions disciplinaires;
- les progrès accomplis par le délinquant relativement au respect des obligations ordonnées par le tribunal (c'est-à-dire un dédommagement, une pension alimentaire pour les enfants et le conjoint, une suramende compensatoire fédérale);
- un préavis de la date à laquelle il est prévu de transférer le délinquant dans un autre établissement (y compris l'emplacement et le niveau de sécurité de celui-ci), de le libérer sous condition ou de lui accorder une permission de sortir, et la raison du transfèrement;
- un avis raisonnable, donné en temps opportun, de tous les examens et audiences de libération conditionnelle.

Comme il a été mentionné dans la présente section, il arrive souvent que les victimes veulent, pour différentes raisons pratiques, rester informées au sujet du délinquant et des progrès qu'il fait dans le système correctionnel et de mise en liberté sous condition.

De plus, pour que les victimes participent à une audience de libération conditionnelle ou mettent à jour leur déclaration qui a été versée au dossier, elles doivent d'abord être informées qu'une audience ou un examen est prévu. Il est aussi indispensable que les victimes reçoivent un préavis afin de pouvoir prendre les dispositions nécessaires pour être en mesure de participer à une audience (organiser leur déplacement, faire garder leurs enfants, s'absenter du travail, etc.).

Les victimes doivent être informées de toutes les procédures relatives à la mise en liberté sous condition et, si elles en font la demande, obtenir les renseignements suivants d'une manière raisonnable et en temps opportun :

- l'issue de tout examen en vue d'une libération conditionnelle ou de toute décision rendue relativement à celui-ci, y compris les dates de la libération conditionnelle ou de toute permission de sortir;
- les conditions associées à la mise en liberté ou à la permission de sortir (y compris la surveillance électronique et les instructions relatives à la surveillance données par l'agent de libération conditionnelle communautaire);
- l'endroit où le délinquant sera mis en liberté;
- la question de savoir si le délinquant passera près de chez la victime en se rendant à cet endroit;
- un avis lorsque le délinquant ne respecte pas les conditions de sa mise en liberté et les raisons du non-respect des conditions.

Les victimes peuvent craindre sérieusement pour leur sécurité si le délinquant est libéré. Les renseignements ci-dessus, y compris l'endroit où le délinquant sera mis en liberté, sont nécessaires pour que les victimes comprennent bien la surveillance dont le délinquant fera l'objet dans la collectivité.

Les victimes doivent, si elles en font la demande, avoir accès à une photo récente du délinquant au moment de sa mise en liberté.

Une victime peut craindre tout particulièrement pour sa sécurité lorsque le délinquant est mis en liberté dans la collectivité où elle habite ou travaille. C'est pour cette raison que certaines victimes souhaitent avoir accès à une photo récente du délinquant au moment où celui-ci est mis en liberté. Elles pourraient ainsi le reconnaître et établir un plan de sécurité en conséquence.

Les victimes doivent être avisées au préalable et en temps opportun du statut du délinquant quant à son expulsion, sa détention ou sa mise en liberté pendant qu'il est sous la responsabilité de l'Agence des services frontaliers du Canada, ainsi que de la procédure d'expulsion, le cas échéant.

Le délinquant qui a commis un crime au Canada est susceptible, dans certains cas, d'être expulsé du pays. Aucune politique ou procédure ne garantit que la victime sera avisée du fait que le délinquant est expulsé, ou qu'il est détenu ou mis en liberté dans la collectivité en attendant son expulsion. Il peut arriver qu'une victime vive dans la crainte, même si le délinquant a été expulsé et ne se trouve plus au Canada.

Les victimes doivent être informées, dans les cas où l'accusé n'est pas tenu criminellement responsable, des audiences de la commission d'examen, de la procédure qui y est suivie et de leur propre rôle.

Les personnes qui ne sont pas tenues criminellement responsables par le tribunal sont placées sous la responsabilité du système de santé mentale provincial ou territorial. Une commission d'examen est alors chargée de surveiller le traitement, la réadaptation et la réinsertion sociale de l'accusé. Comme dans le cas d'autres aspects du processus de justice pénale, il est possible que les victimes ne connaissent pas le système des commissions d'examen et leur rôle lors des audiences de celles-ci. Afin que les victimes demeurent informées et puissent exercer leurs droits, il est essentiel de leur expliquer la procédure et les prochaines étapes des audiences, et ce qu'il faut faire pour y participer.

Les victimes doivent être avisées au préalable et en temps opportun des audiences de la commission d'examen, des permissions de sortir, des décisions relatives à une libération inconditionnelle et des conditions associées à une libération sous réserve dans les cas où un accusé n'est pas tenu criminellement responsable.

Les victimes d'actes criminels devraient avoir droit aux mêmes types de renseignements que dans les autres cas lorsqu'un accusé n'est pas tenu criminellement responsable. Par exemple, elles devraient être avisées au préalable des audiences, de la sortie d'un établissement médico-légal, des conditions de mise en liberté et du non-respect de ces conditions. Elles devraient aussi pouvoir, entre autres, produire une déclaration sur les répercussions du crime, qui sera prise en considération, et avoir accès à une photo de l'accusé au moment de sa libération. L'état mental d'un accusé n'a pas d'incidence fondamentale sur le besoin d'une victime d'être informée, prise en compte, protégée et soutenue.

En plus d'insister pour que des renseignements plus complets soient communiqués aux victimes, le BOFVAC continue à recommander l'adoption d'un certain nombre de procédures et de politiques. Celles-ci permettraient de faire en sorte que les préoccupations des victimes à l'égard de leur sécurité soient prises en considération lorsque des décisions de mise en liberté sont rendues ou s'il est possible que la victime se trouve en présence du délinquant. Le BOFVAC a déjà fait les recommandations suivantes au gouvernement du Canada et continuera à en assurer le suivi.

Les victimes doivent avoir accès à une évaluation individuelle afin de déterminer leurs besoins en matière de protection et, s'il y a lieu, à des mesures de protection appropriées à leurs besoins.

Afin de déterminer les besoins particuliers des victimes en matière de mesures de protection, l'évaluation des victimes devrait tenir compte de leurs caractéristiques personnelles ainsi que de la nature et de la gravité du crime. Par exemple, on devrait présumer que les enfants victimes ont des besoins particuliers en raison de leur vulnérabilité à l'intimidation et aux représailles.

Les mesures de protection de la victime devraient comprendre, entre autres :

- des aires d'attente protégées et distinctes de celles destinées à l'accusé et à sa famille, témoins et amis;
- des mesures visant à empêcher la divulgation de renseignements qui permettraient d'identifier un enfant victime;
- la possibilité pour la victime d'être accompagnée par une personne de confiance;
- la possibilité pour la victime d'être interrogée par une personne du même sexe dans des affaires de violence sexospécifique;
- le refus de la libération sous caution (mise en liberté provisoire par voie judiciaire) ou l'ajout de conditions particulières à celle-ci – par exemple, des ordonnances de non-communication – pour les accusés présentant un danger pour la collectivité, ou afin d'assurer la sécurité de la victime ou des témoins;
- des mesures permettant d'éviter le contact visuel entre la victime et l'accusé au cours des témoignages, notamment par le recours à la technologie;
- des mesures permettant à la victime d'être entendue dans la salle d'audience sans être présente, notamment par le recours à une technologie de communication adaptée;
- des mesures destinées à protéger la vie privée et l'identité de la victime.

Les victimes doivent avoir à leur disposition des aires d'attente sûres et distinctes de celles qu'utilisent le délinquant et sa famille ou ses personnes de confiance lors des audiences ou des procédures de libération conditionnelle.

Malgré tous les efforts déployés, les victimes qui souhaitent éviter de se retrouver en présence du délinquant avant une audience de libération conditionnelle peuvent être obligées d'utiliser les mêmes entrées et la même aire d'attente. Des mesures appropriées devraient être prises pour que le sentiment de sécurité personnelle des victimes soit pris en compte et qu'elles disposent de l'espace et des installations nécessaires pour se sentir protégées.

Les victimes doivent avoir la possibilité de discuter des conditions de mise en liberté et de faire en sorte que leurs points de vue et leurs préoccupations en matière de sécurité soient pris en compte avant que la décision relative à la mise en liberté sous condition soit rendue.

Les audiences de libération conditionnelle en personne ne sont tenues que dans un certain pourcentage de cas. Les décisions sont souvent prises par des commissaires qui se fondent sur un « dossier »²⁴. Les victimes savent seulement si une sortie ou une libération conditionnelle a été autorisée ou refusée. Dans de telles situations, la déclaration de la victime ayant été versée au dossier est le seul moyen de faire valoir ses points de vue. Il peut s'agir d'une déclaration présentée lors du processus judiciaire ou d'une déclaration présentée lors de la prise de décisions antérieures en matière de mise en liberté sous condition. Ainsi, la déclaration au dossier peut être désuète et ne plus être représentative des points de vue ou des préoccupations de la victime à l'égard de sa sécurité en ce qui concerne notamment les sorties du délinquant et certaines formes de mise en liberté sous condition envisagées.

L'obligation de discuter avec les victimes de la libération conditionnelle du délinquant et des conditions qui y seraient associées, avant qu'une décision soit prise, assurerait un processus décisionnel plus global puisque les préoccupations et les points de vue actuels des victimes d'actes criminels seraient pris en compte dans tous les cas.

²⁴ Commission des libérations conditionnelles du Canada, « Fiche d'information. Avis aux délinquants : Changements concernant certains examens relatifs à la mise en liberté sous condition » : <http://www.pbc-clcc.gc.ca/infocntr/factsh/sscrr-fra.shtml>.

²⁵ Commission de l'immigration et du statut de réfugié, « Motifs de renvoi touchant la criminalité » : http://www.irb-cisr.gc.ca/Fra/BoaCom/references/LegJur/Documents/RoaAmr07_f.pdf.

Les victimes doivent avoir la possibilité d'assister aux audiences de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié et de soumettre ou lire une déclaration à son intention.

La Commission de l'immigration et du statut de réfugié peut tenir des audiences pour déterminer si un délinquant doit être renvoyé du Canada. Des victimes peuvent souhaiter exprimer leurs préoccupations à l'égard de leur sécurité et d'autres points de vue concernant l'expulsion éventuelle. Étant donné que la criminalité est un facteur dans la décision d'expulser ou non une personne²⁵, les victimes devraient pouvoir se faire entendre au sujet de l'acte criminel commis contre elles et fournir des renseignements utiles dans le processus décisionnel relatif à l'expulsion.

²³ Commission de l'immigration et du statut de réfugié, « Motifs de renvoi touchant la criminalité » : http://www.irb-cisr.gc.ca/Fra/BoaCom/references/LegJur/Documents/RoaAmr07_f.pdf.



Traitement équitable en vertu de la loi

Les victimes sont souvent surprises et extrêmement frustrées d'apprendre que leur rôle est très limité au sein du système de justice pénale, et qu'elles ont en fait beaucoup moins de droits que le délinquant leur ayant causé préjudice en ce qui concerne leur participation au système et l'obtention de certains traitements et renseignements.

Points de vue des participants

1. « Les victimes ont besoin du même niveau de droits que les accusés, tant dans les lois que dans les politiques publiques, pour ce qui est de la représentation, du soutien en matière de santé et de counselling, de l'obtention d'information, du remboursement des dépenses, de la protection de l'emploi, etc. »
 - « On a le sentiment que les délinquants ont plus de droits que les victimes à toutes les étapes. On devrait offrir de l'aide à tous ceux qui en ont besoin, victimes comme agresseurs. »
 - « L'éducation est gratuite pour le délinquant, tandis la victime, en raison de l'acte criminel, n'a peut-être plus les moyens de faire instruire ses enfants. »
2. Les victimes devraient pouvoir s'exprimer devant les tribunaux en ce qui a trait à la détermination de la peine et à la planification de la sécurité. Elles devraient avoir le choix de parler ou de ne rien dire. De plus, elles devraient bénéficier d'un soutien financier pour leur participation, et leur emploi devrait être protégé. « Les audiences de la commission devraient être fixées en tenant compte de la vie et des besoins de la victime et non de l'horaire du délinquant. »
 - « Les victimes ont besoin de sentir que leur intérêt supérieur est pris en considération et que le but n'est pas seulement d'améliorer le taux de condamnations ou de réduire la charge de travail. Si un plaidoyer doit être négocié, les victimes devraient participer au processus. Comme c'est la victime qui subit les répercussions directes du crime et non la Couronne, elle ne devrait pas être exclue du processus décisionnel. »
 - « Nous devons augmenter la valeur accordée aux victimes dans le système de justice. Cela devrait être prévu dans la déclaration des droits des victimes. »
3. « Nous ne voulons pas créer une hiérarchie de victimes d'actes criminels; il faut adopter une approche normalisée et uniforme. »
4. Nous devons continuer de protéger les victimes condamnées injustement.
5. Les victimes doivent être en mesure de se retrouver dans le système et d'avoir une incidence sur celui-ci. Elles doivent avoir accès à des renseignements en langage clair.

6. « Le temps est venu d'apporter des changements en modifiant certaines lois et politiques, et de réduire le nombre de femmes qui sont victimes – souvent plus d'une fois – lorsqu'elles fuient une situation de violence. »
7. « J'aimerais que le système fasse en sorte que les décisions des juges soient respectées et appliquées. Les détenus devraient purger toute la peine qui leur a été infligée avant d'avoir droit à une libération de quelque type que ce soit. Ils ne devraient pas pouvoir demander d'être libérés avant d'avoir purgé leur peine au complet. J'aimerais avoir une copie des transcriptions des audiences de libération conditionnelle, pas seulement des décisions... »

Programmes, services, textes législatifs ou initiatives qui existent à l'échelle fédérale

Protection de l'emploi

Déposé à la Chambre des communes en septembre 2012, le projet de loi C-44, *Loi visant à aider les familles dans le besoin*, proposait de modifier le *Code canadien du travail* de façon à prévoir un congé non payé pour les parents d'un enfant décédé ou disparu.

L'ombudsman a comparu devant des comités permanents de la Chambre des communes et du Sénat en vue d'appuyer le projet de loi C-44 et de recommander des modifications qui avantageraient un plus grand nombre de victimes d'actes criminels, plutôt que seulement les parents d'un enfant décédé ou disparu. Les recommandations de l'ombudsman avaient pour but de faire valoir que d'autres types de victimes devraient également avoir droit à la protection de leur emploi et à un soutien de leur revenu à la suite de la perpétration d'un acte criminel. Aucune des recommandations de l'ombudsman n'a été adoptée (pour plus de renseignements, voir la section Recommandations ci-dessous).

Soutien financier pour participer au processus correctionnel et de mise en liberté sous condition

Le Fonds d'aide aux victimes, géré par le Centre de la politique concernant les victimes dans le cadre de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes, offre du soutien financier aux victimes inscrites qui souhaitent assister aux audiences de libération conditionnelle du délinquant leur ayant causé du tort. Ce soutien permet aux victimes de participer plus pleinement au processus correctionnel et de mise en liberté sous condition. Une aide financière est également disponible pour permettre à une personne de confiance d'accompagner une victime à une audience de la CLCC, ou pour couvrir les frais de garde des enfants et des autres personnes à charge que peut occasionner la participation d'une victime à une audience²⁶.

Information détaillée destinée aux victimes

Le BOFVAC, le Centre de la politique concernant les victimes, le Bureau national pour les victimes d'actes criminels de Sécurité publique Canada, le SCC et la CLCC publient et fournissent de l'information sur les droits des victimes. Ils mettent aussi des ressources à la disposition des victimes pour les aider à s'orienter dans les divers secteurs et processus du système fédéral.

²⁶ Ministère de la Justice du Canada, Centre de la politique concernant les victimes, « Présence aux audiences de la Commission des libérations conditionnelles du Canada » : <http://www.justice.gc.ca/fra/fin-fund/jp-cj/fond-fund/audience-attend.html>.

Un bon exemple est le *Guide d'information pour les victimes*²⁷, du Bureau national pour les victimes d'actes criminels. Ce guide contient des renseignements sur le système de justice pénale, sur ce à quoi les victimes peuvent s'attendre, sur le rôle de la victime et sur le parcours du délinquant à partir de son arrivée dans le système de justice jusqu'à sa mise en liberté au sein de la collectivité. Il traite aussi d'autres sujets pertinents pour les victimes concernant les services correctionnels fédéraux et la mise en liberté conditionnelle. Le Bureau national pour les victimes d'actes criminels publie également un livret intitulé *Les victimes d'actes criminels se tiennent au courant*. Ce livret fournit des renseignements aux victimes sur ce qu'elles ont droit de savoir et sur la façon d'obtenir cette information, sur le rôle qu'elles peuvent jouer dans le processus décisionnel du SCC et de la CLCC, et sur divers services qui leur sont offerts à l'échelle fédérale. Le livret est publié dans plusieurs langues²⁸.

Procédures relatives aux audiences

En 1992, en vertu de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC)*, la CLCC a dû créer un registre des décisions²⁹. Ce registre, tenu à jour par la CLCC, permet aux victimes et au public en général d'avoir accès aux décisions prises dans le cadre des audiences de libération conditionnelle et de connaître les motifs de ces décisions. Les décisions ne constituent pas des transcriptions complètes des audiences, mais plutôt un résumé des points saillants et pertinents. Par ailleurs, conformément à la *LSCMLC*, les victimes ont le droit d'assister aux audiences et de présenter leurs points de vue aux membres de la CLCC.

Recommandations à l'intention du gouvernement du Canada

Peu importe le type de crime commis, l'endroit où il a été perpétré et si le délinquant est tenu criminellement responsable ou non, les victimes devraient pouvoir se faire entendre et bénéficier de droits, de services et des ressources au même titre que leur agresseur. Nous avons grandement besoin d'équité en ce qui concerne les types de droits et de ressources accordés aux victimes et aux personnes accusées ou reconnues coupables d'un acte criminel.

Protection de l'emploi

À la suite d'un acte criminel, toutes les victimes devraient disposer des mêmes avantages sur le plan de la protection de l'emploi et du soutien du revenu. L'ombudsman a fait les recommandations suivantes pour que le projet de loi C-44, *Loi visant à aider les familles dans le besoin*, soit modifié.

²⁷ Sécurité publique Canada, *Guide d'information pour les victimes* : <http://www.publicsafety.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/nfrmtn-gd-sst-vctms-2011/index-fra.aspx>.

²⁸ Sécurité publique Canada, *Les victimes d'actes criminels se tiennent au courant* : <http://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/vctms-crm-styng-nfrmd/index-fra.aspx>.

²⁹ Commission des libérations conditionnelles du Canada, *Registre des décisions*, « Le registre des décisions sert à aider le public à comprendre le processus de prise de décisions en matière de libération conditionnelle et à promouvoir la transparence et l'obligation de rendre de compte. » : <http://www.pbc-clcc.gc.ca/media/dec-fra.shtml>.

Même si les recommandations n'ont pas donné lieu à des modifications, le BOFVAC continue de croire que toutes les victimes méritent le même soutien et la même protection, et que le gouvernement du Canada devrait prendre des mesures pour corriger cette lacune.

Le gouvernement du Canada devrait apporter les modifications nécessaires à la loi afin que le congé non payé prévu pour les parents d'enfants assassinés ou portés disparus soit accordé à toutes les victimes d'actes criminels.

Le gouvernement du Canada devrait apporter les modifications nécessaires à la loi afin que le soutien du revenu fédéral prévu pour les parents d'enfants assassinés ou portés disparus qui prennent un congé du travail soit accordé à toutes les victimes d'actes criminels.

Le BOFVAC recommande qu'une nouvelle catégorie d'assurance-emploi soit créée pour les victimes d'actes criminels afin de fournir aux victimes du soutien concret pour atténuer les conséquences de l'acte criminel.

Procédures pendant les audiences

Bien qu'il s'agisse d'un outil utile permettant aux victimes d'accéder à certains renseignements liés aux décisions prises dans le cadre des audiences de libération conditionnelle, le registre des décisions n'est pas nécessairement suffisant. Le seul moyen pour une victime de savoir tout ce qui s'est passé pendant une audience est d'y assister en personne. Toutefois, cela pose problème pour les victimes ayant eu de la difficulté à comprendre tous les renseignements présentés pendant une audience et pour les victimes ayant choisi de ne pas y assister. Ces victimes souhaiteraient pouvoir se procurer ou consulter un compte rendu plus détaillé, soit en obtenant une transcription soit en écoutant un enregistrement sonore de l'audience. C'est pour cette raison que le BOFVAC fait la recommandation suivante.

Les victimes doivent, si elles en font la demande, avoir un accès légitime aux enregistrements sonores des audiences de libération conditionnelle, qu'elles aient assisté aux audiences ou non, ou elles doivent pouvoir obtenir sans frais la transcription de ces audiences.



Équité dans toutes les régions du pays

Au Canada, l'endroit où habite la victime peut avoir une incidence sur les types et les niveaux de services qui lui sont offerts. Dans le cadre de ce thème, les participants au forum ont discuté de l'importance que les victimes aient, à tout le moins, accès aux mêmes services de base. Les participants ont également fait part des difficultés et des frustrations éprouvées en ce qui concerne l'accès aux services d'une province ou d'un territoire à l'autre.

Points de vue des participants

1. Les victimes d'un bout à l'autre du pays méritent un accès équitable au financement et aux services de soutien. Elles doivent notamment pouvoir satisfaire aux critères d'admissibilité pour les régimes d'indemnisation et avoir accès aux services et à l'aide (par exemple, lorsque le crime est commis dans une région autre que celle où habite la victime, lorsque le crime n'est pas signalé, lorsqu'une personne est portée disparue et lorsqu'un dossier est non résolu).
2. Nous avons besoin d'un guide ou d'un cadre à l'échelle fédérale qui prévoit des normes minimales exécutoires pour ce qui est de la prestation de services aux victimes d'actes criminels dans l'ensemble du pays. Ce guide ou cadre pourrait être renforcé à l'échelle provinciale. Idéalement, il serait géré par une organisation non gouvernementale nationale qui serait chargée d'une base de données centralisée sur les ressources et qui assurerait une meilleure responsabilisation envers les victimes d'actes criminels.
 - « Le système actuel ne fonctionne pas. Il s'agit d'un ensemble de systèmes disparates qui varient d'un océan à l'autre. »
 - « Le gouvernement fédéral doit prendre l'initiative d'établir un cadre de normes nationales axées sur la transparence et la responsabilisation. » Ceci comprend la parité dans le financement accordé aux groupes de victimes.
 - Il est important que les normes minimales « ne soient pas nivelées vers le bas », et que l'on établisse plutôt un cadre pour assurer les soins et les services qui permettront à tous les Canadiens de poursuivre leur processus de guérison.
3. Les services doivent être équitables, peu importe la région où habitent les victimes, leur statut économique ou social, leur origine ethnique, leur sexe, leur invalidité, leur orientation sexuelle, etc. Nous devons « nous brancher à la réalité de chaque collectivité » et favoriser l'équité pour les familles des personnes considérées comme n'étant pas « importantes » (par exemple, les personnes impliquées dans des activités criminelles, les personnes travaillant dans l'industrie du sexe, les Autochtones, etc.).
 - « Nous devons reconnaître à l'échelle nationale le manque d'équité auquel les Autochtones, et tout particulièrement les femmes autochtones, font face au sein du système de justice pénale. »
 - « J'imagine un Canada qui travaille avec les victimes à leur niveau pour les aider à mieux comprendre comment le système fonctionne et à prendre des décisions éclairées, peu importe leur milieu culturel. »

4. Nous avons besoin d'une collaboration intersectorielle au sein du système de justice en vue d'appuyer les victimes et de leur offrir des services de façon équitable et opportune. Les questions de compétence doivent être réglées pour ce qui est des crimes commis dans une province ou un territoire alors que la famille de la victime habite ailleurs.
5. Les ressources dans les régions éloignées sont gravement limitées : « J'ai grandi dans un village où il n'y avait ni médecin, ni services de santé mentale. Les services aux victimes se trouvaient à des heures de route, et ce n'était pas nécessairement possible d'y accéder. »
6. « J'habite [dans une région éloignée] et on m'a offert un certain nombre d'heures de counselling. Toutefois, je ne pouvais pas obtenir ces services près de chez moi puisqu'il n'y avait aucun fournisseur de services jugé acceptable par la province. Il m'aurait fallu toute la journée pour me rendre à une séance d'une heure avec une personne inscrite auprès de la province. Je me suis senti victimisé à nouveau! Peu importe où tu habites, tu devrais avoir accès aux mêmes ressources que les autres. »
7. On devrait adopter une approche uniforme à l'échelle du pays pour les avis de décès (par exemple, les avis d'homicide), pour l'âge des enfants protégés par les sociétés d'aide à l'enfance, pour les protocoles médiatiques, etc.
8. Nous devons imposer des suramendes obligatoires et des procédures de réparation pour les juges qui négligent de les imposer (projet de loi C-37).
9. Il faut faire beaucoup mieux connaître le réseau des services d'aide aux victimes.
10. Nous avons besoin d'un soutien à l'échelle nationale pour appuyer les initiatives de recherche concernant les répercussions de la criminalité sur les victimes et les conséquences sociales et économiques de la criminalité.
- 11.« Il faudrait établir des centres d'appui aux enfants offrant des services complets dans toutes les régions du pays afin que les victimes obtiennent du soutien à long terme. »

Programmes, services, textes législatifs ou initiatives qui existent à l'échelle fédérale

Suramende compensatoire fédérale

La suramende compensatoire fédérale a été créée pour fournir un soutien financier aux services provinciaux et territoriaux d'aide aux victimes, et pour établir un lien entre le crime d'un délinquant et la responsabilité de celui-ci envers la victime.

Le 19 juin 2013, le projet de loi C-37, *Loi sur la responsabilisation des contrevenants à l'égard des victimes*, a reçu la sanction royale. Il comporte des dispositions qui doublent le montant de la suramende compensatoire fédérale et garantissent qu'elle est imposée systématiquement, dans tous les cas, sans exception.

Centres d'appui aux enfants

En 2009, le BOFVAC a publié son rapport spécial intitulé *Chaque image, chaque enfant*³⁰. Ce rapport souligne les avantages que présente le modèle de prestation de services des centres d'appui aux enfants (CAE) pour les enfants et les familles qui sont victimes d'agressions sexuelles. Les CAE adoptent « une démarche intégrée pour aider les enfants qui ont été victimes d'abus. À cette fin, ils conjuguent les principaux services qui leur sont offerts, tels que la collecte de témoignages et le counselling, et ce, en un seul endroit qui est accueillant pour l'enfant et sa famille ». Selon le rapport, le modèle des CAE offre un environnement sécuritaire et adapté aux enfants, et minimise la fréquence des contacts avec les professionnels. Cela permet de réduire les traumatismes subis par les victimes en raison du système et de mettre fin au cycle de victimisation des enfants et des familles après la perpétration de l'abus. Dans le rapport, on recommande que le gouvernement fédéral, conjointement avec les gouvernements provinciaux et les administrations municipales, élabore une stratégie nationale pour élargir le réseau des CAE dans les collectivités partout au pays.

À la suite de ce rapport, le gouvernement du Canada a annoncé, dans son budget de 2010, de nouvelles ressources pour les victimes d'actes criminels et l'octroi de fonds afin d'accroître le soutien aux victimes par la création de CAE et l'amélioration des CAE existants dans l'ensemble du Canada (5,25 millions de dollars sur cinq ans). Dans son budget de 2012, le gouvernement a annoncé l'affectation de ressources additionnelles (5 millions de dollars sur cinq ans) pour appuyer encore davantage la création et l'amélioration des CAE. Ces ressources sont offertes par l'entremise du Fonds d'aide aux victimes dans le cadre de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes³¹.

³⁰ Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, *Chaque image, chaque enfant*, 2009 : <http://www.victimessdabord.gc.ca/pdf/pjuvenile-childp.pdf>.

³¹ Ministère de la Justice du Canada, *Recueil des recherches sur les victimes d'actes criminels*, n° 6, « Renforcement de notre capacité : les Centres d'appui aux enfants au Canada » : <http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/victim/rr6-rd6/p2.html>.

Recommandations à l'intention du gouvernement du Canada

Les participants au forum ont dit souhaiter que des normes minimales uniformes soient adoptées en ce qui a trait aux services et aux ressources fournis aux victimes dans l'ensemble du Canada. Grâce à une collaboration fédérale, provinciale et territoriale, tous les Canadiens pourraient bénéficier d'un accès équitable au soutien, aux services, à l'indemnisation et aux droits fondamentaux.

Uniformité du traitement des victimes et de l'accès aux services

En février 2013, le gouvernement du Canada a annoncé son intention d'élaborer et de mettre en œuvre une déclaration des droits des victimes. Dans le cadre du processus d'élaboration de cette déclaration, le gouvernement a mené des consultations auprès d'intervenants pertinents d'avril à septembre 2013. C'est alors que le BOFVAC a fourni une proposition écrite comportant une trentaine de recommandations relatives à la déclaration des droits des victimes. La proposition, qui comprenait la recommandation suivante, soulignait l'importance d'assurer un traitement et des services uniformes au Canada.

Toutes les victimes canadiennes, y compris celles ayant subi un acte criminel à l'étranger, doivent avoir la possibilité d'obtenir du soutien et des services d'aide aux victimes qui respectent des normes minimales et qui sont uniformes à l'échelle nationale.

Recommandations des participants concernant le BOFVAC

Comme il a été mentionné dans la section Exclusions, à la page 5 du présent rapport, les participants au forum ont été invités à formuler des recommandations sur la façon dont le BOFVAC pourrait mener ses activités pour qu'elles soient aussi efficaces, efficientes et bien adaptées que possible en ce qui concerne les victimes d'actes criminels au Canada.

La plupart des recommandations des participants portaient sur les activités internes du BOFVAC. Ces recommandations ne figurent pas dans ce rapport. Elles seront plutôt prises en compte dans le cadre du processus de planification stratégique et des travaux en cours du BOFVAC.

Or, les participants ont aussi formulé quelques recommandations qui ne relèvent pas de l'autorité du BOFVAC. Ces recommandations sont présentées ci-dessous à l'intention du gouvernement du Canada à des fins d'information et d'examen.

1. Il faudrait découpler le mandat du BOFVAC de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* afin que l'ombudsman puisse établir une nouvelle loi³² et agir comme défenseur des droits de toutes les victimes d'actes criminels.
2. Il faudrait que toutes les provinces et tous les territoires aient leur propre bureau d'ombudsman (pour les victimes d'actes criminels), qui serait chargé de surveiller les enjeux au sein de leur administration et qui travaillerait en collaboration avec le BOFVAC.
3. Il faudrait que le BOFVAC établisse un comité consultatif composé de représentants de chaque province, qui seraient le reflet de l'ombudsman dans les provinces, favoriseraient de meilleures relations entre les provinces et rendraient compte de ce qui se passe dans leur région.
4. Il faudrait créer un bureau central pour tous les services aux victimes.
5. Il faudrait promouvoir la création du rôle de directeur des services aux victimes, lequel aurait des pouvoirs d'enquête, ou conférer ces pouvoirs au BOFVAC.

³² Remarque : Le BOFVAC n'a pas l'autorité de présenter, d'élaborer ou de modifier des dispositions législatives.

Perspectives d'avenir : la vision des victimes d'actes criminels à l'égard du Canada

En plus de contribuer aux discussions, aux recommandations et aux points décrits dans le présent rapport, les participants au forum ont préparé en petits groupes un énoncé reflétant étroitement leur réponse à la question : « Quelle est votre vision d'un Canada idéal dans cinq ans? »

Cet exercice avait pour but de permettre aux participants d'imaginer, sans tenir compte des champs de compétence et des autres obstacles, comment le Canada pourrait appuyer les victimes de façon optimale. L'exercice leur donnait aussi la possibilité de décrire les éléments communs, le cas échéant, qui pourraient faire partie intégrante de ce type de virage culturel.

Vous trouverez ci-dessous les énoncés formulés par les petits groupes. Ces énoncés représentent la vision à plus long terme des intervenants au Canada. Ils nous fournissent des renseignements précieux sur les mesures qui doivent être prises.

Notre vision du Canada dans cinq ans

- Tous les Canadiens ont l'assurance que s'ils deviennent victimes d'un acte criminel, ils seront protégés par un cadre enchâssé dans la loi fédérale. Ce cadre comprend des droits de la personne qui sont explicites, équitables et axés sur les victimes. Ces droits permettent aux victimes et aux témoins d'avoir un accès constant et universel au soutien et aux services nécessaires pour reprendre leur vie en main.
- Toute personne ayant subi un acte criminel ou ayant été touchée par un acte criminel est persuadée qu'elle est appréciée, respectée et traitée comme faisant partie intégrante du processus de justice, et qu'elle a autant de droits que l'accusé.
- Nous mettons rapidement à la disposition des victimes divers services et mesures de soutien de grande qualité, qui sont intégrés à l'échelle nationale. Cela comprend notamment un accès à l'information, une validation, du soutien psychologique à long terme, la défense des droits, l'orientation dans le système de justice, le rétablissement financier et la protection. Les victimes reçoivent l'appui dont elles ont besoin pour guérir.
- Du soutien est offert aux personnes ayant subi un acte criminel au Canada ou à l'étranger, peu importe si des poursuites judiciaires ont été intentées, aussi longtemps que c'est nécessaire.

- Tous les fournisseurs de soutien et de services reconnaissent la diversité culturelle et régionale. Le soutien et les services sont offerts équitablement aux victimes peu importe leur situation personnelle, leur sexe, leur origine ethnique, leur orientation sexuelle, leur invalidité ou leur statut économique ou social. Les intervenants du système sont conscients des effets des traumatismes subis et s'assurent que le cycle de victimisation n'est pas répété.
- Un soutien rapide et coordonné est activement fourni aux victimes dès la perpétration de l'acte criminel.
- L'ensemble des personnes concernées sont invitées à donner leurs points de vue afin que tous les services aux victimes et les processus judiciaires soient conçus de manière inclusive. Le principe de *Sawbonna* – qui repose sur une prise en compte approfondie de tous les points de vue – est vivant et dynamique.
- Il existe un réseau national intégré de mesures de soutien et de services communautaires pour les victimes, qui simplifie l'accès aux renseignements, aux ressources et aux fonds.
- Les victimes sont perçues comme un symbole de dignité, de force, de courage et d'autonomisation.
- Le Canada est reconnu partout dans le monde comme étant un chef de file en ce qui concerne l'aide aux victimes. Le Canada est considéré comme une société ayant de la compassion en raison des mesures qu'il prend à l'échelle internationale et de la façon dont il traite toutes les personnes qui y vivent.

Conclusion

Le forum et le présent rapport qui en résulte donnent un excellent aperçu des enjeux que les victimes d'actes criminels au Canada, et l'ensemble des intervenants qui défendent leurs droits, considèrent comme très importants.

Le BOFVAC encourage le gouvernement du Canada à examiner soigneusement les points abordés et les recommandations formulées dans ce rapport, et à donner suite aux enjeux soulevés en modifiant ou en adoptant des lois, des politiques, des programmes et des services connexes.

Le forum a réuni des victimes d'actes criminels ainsi que différents intervenants, dont des représentants des organismes de services aux victimes, des services de police et des milieux universitaires. Cela leur a donné l'occasion de formuler des commentaires clairs et constructifs concernant les lacunes du système de justice pénale et du système correctionnel et de mise en liberté sous condition du Canada. Le BOFVAC exhorte le gouvernement à considérer cette information et à s'en servir pour continuer de bâtir un pays dans lequel les victimes sont informées, prises en compte, protégées et soutenues.

Les victimes d'actes criminels ont décrit leurs expériences et leurs frustrations. Travaillons ensemble afin de répondre à leurs besoins et faisons en sorte que le Canada soit un chef de file mondial à cet égard.