



BÂTIR UN **CANADA SÉCURITAIRE ET RÉSILIENT**

# Rapport du portefeuille de Sécurité publique Canada : Mécanismes de règlement des plaintes des victimes

*Charte canadienne des droits des victimes*

Décembre 2018



© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2019

No de cat. : PS1-17F-PDF

ISSN 2562-6388

# Table des matières

Aperçu .....	1
Section I : Droits des victimes.....	2
Section II : Services fédéraux aux victimes offerts par le portefeuille de Sécurité publique.....	3
Section III : Mécanismes de règlement des plaintes des victimes .....	6
Section IV : Description des plaintes des victimes .....	10
Section V : Regard vers l'avenir : Considérations liées aux politiques et aux processus .....	17
Annexe A .....	18
Glossaire.....	19

# Aperçu

En 2015, la *Loi sur les droits des victimes* a établi la *Charte canadienne des droits des victimes* (CCDV), qui a enchâssé dans la loi les droits suivants pour les victimes d'actes criminels :

- Droit à l'information
- Droit à la protection
- Droit de participation
- Droit au dédommagement

Une victime peut déposer une plainte si elle estime que les droits que la CCDV lui confère ont été violés ou niés par un organisme ou un ministère fédéral lors de ses rapports avec le système de justice pénale canadien<sup>1</sup>. Dans de tels cas, il est conseillé aux victimes de présenter une plainte au système interne de traitement des plaintes de ce ministère ou organisme fédéral. Si une victime souhaite porter plainte contre un ministère ou un organisme provincial ou territorial, notamment les services de police, les procureurs ou les services aux victimes, elle peut présenter une plainte en vertu des lois de cette province ou de ce territoire.

*Le Rapport du portefeuille de la Sécurité publique : Mécanismes de règlement des plaintes des victimes* est le deuxième rapport diffusé depuis l'entrée en vigueur de la CCDV. Il comprend une brève description des droits des victimes, les mandats de Sécurité publique Canada et de ses organismes du portefeuille au service des victimes, un aperçu statistique des plaintes soumises à la CCDV au cours de l'exercice 2017-2018, un résumé des plaintes reçues et de la façon dont elles ont été résolues, ainsi que toute amélioration des processus de traitement des plaintes.

Le présent rapport compile de l'information normalisée et résume les données agrégées concernant le nombre et la nature des plaintes et leur résolution.

---

<sup>1</sup> Article 25, *Charte canadienne des droits des victimes*.

# Section I : Droits des victimes

## QUI PEUT ÊTRE CONSIDÉRÉ COMME UNE VICTIME D'ACTE CRIMINEL?

- La *Charte canadienne des droits des victimes (CCDV)* définit une victime d'actes criminels comme un particulier qui a subi des dommages – matériels, corporels ou moraux – ou des pertes économiques par suite de la perpétration d'un acte criminel au Canada. Toutes les victimes peuvent exercer les droits que la CCDV leur confère lorsqu'elles se trouvent au Canada. Les citoyens ou les résidents permanents du Canada peuvent exercer leurs droits même s'ils se trouvent hors du Canada, pourvu que l'acte criminel ait été commis au Canada.
- Toute personne ayant été accusée, déclarée coupable ou déclarée non coupable en raison d'un trouble mental de l'infraction ayant causé la victimisation ne peut se prévaloir du statut de victime. Par exemple, si un parent a été accusé de maltraitance envers un enfant, ce parent ne pourrait pas exercer les droits de victime de l'enfant, ni ses propres droits à titre de parent de la victime.

La *Charte canadienne des droits des victimes (CCDV)* est entrée en vigueur le 23 juillet 2015 et enchâsse dans la loi les droits suivants des victimes d'actes criminels : droit à l'information, droit à la protection, droit de participation et droit de demander un dédommagement<sup>2</sup>. Toutes les victimes peuvent exercer les droits que la *CCDV* leur confère lorsqu'elles se trouvent au Canada. Toutefois, les citoyens ou les résidents permanents du Canada peuvent exercer leurs droits même s'ils se trouvent hors du Canada, pourvu que l'acte criminel ait été commis au Canada.

### Droit à l'information

- Chaque victime a le droit, sur demande, d'obtenir des renseignements sur le système de justice pénale et le rôle que les victimes sont appelées à y jouer, les services et les programmes auxquels elles ont accès en tant que victimes, notamment les programmes de justice réparatrice et leur droit de déposer une plainte pour la violation ou la négation d'un droit qui leur est conféré par la présente loi.

### Droit à la protection

- Toute victime a droit à ce que sa sécurité soit prise en considération par les autorités compétentes du système de justice pénale.
- Toute victime a droit à ce que des mesures raisonnables et nécessaires soient prises par les autorités compétentes du système de justice pénale afin de la protéger contre l'intimidation et les représailles.

### Droit de participation

- Toute victime a le droit de donner son point de vue en ce qui concerne les décisions des autorités compétentes du système de justice pénale en ce qui touche les droits qui lui sont conférés par la présente loi et à ce qu'il soit pris en considération.

### Droit de demander un dédommagement

- Toute victime a droit à ce que la prise d'une ordonnance de dédommagement contre le délinquant soit envisagée par le tribunal.

<sup>2</sup> Une description complète de chaque droit en vertu de la *Charte canadienne des droits des victimes* figure à l'annexe A.

## Section II : Services fédéraux aux victimes offerts par le portefeuille de Sécurité publique

Le ministère de Sécurité publique et protection civile Canada (SP) a été créé en 2003 pour assurer la coordination de tous les ministères et organismes fédéraux qui ont pour mission de veiller à la sécurité nationale et à la protection des Canadiens.

SP et ses organismes du portefeuille contribuent à la mission de bâtir un Canada sécuritaire et résilient en travaillant ensemble pour fournir des services aux victimes d'actes criminels. Voici les différents services offerts aux victimes d'actes criminels par SP et les organismes de son portefeuille.

### Bureau national pour les victimes d'actes criminels (BNVAC)

Le BNVAC<sup>3</sup> de Sécurité publique Canada fait office de ressource centrale en fournissant des renseignements aux victimes des délinquants sous responsabilité fédérale, aux professionnels de la justice pénale et au grand public. Dans le cadre de son mandat, le Bureau :

- élabore des produits d'information liés aux processus correctionnels et de mise en liberté sous condition;
- transmet les demandes de renseignements particulières au Service correctionnel du Canada (SCC) et à la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC);
- consulte régulièrement les victimes, les groupes de défense des intérêts des victimes et d'autres intervenants;
- fait en sorte que l'on tienne compte du point de vue des victimes dans l'élaboration des politiques nationales;
- travaille en collaboration avec les principaux partenaires fédéraux et provinciaux aux nouveaux enjeux concernant les victimes;
- participe à l'élaboration de politiques et de conseils destinés au ministre de SP concernant les questions liées aux victimes, et en assure la direction. Il est notamment question de la réforme de la législation fédérale relative au système correctionnel et à la mise en liberté sous condition qui a une incidence sur les victimes.

### Service correctionnel du Canada (SCC)

Le SCC est l'organisme du gouvernement fédéral chargé de l'incarcération et de la prise en charge des délinquants qui ont été condamnés à des peines d'emprisonnement de deux ans ou plus. Son Programme national des services aux victimes<sup>4</sup> fournit des services aux victimes de délinquants sous responsabilité fédérale<sup>5</sup> par l'entremise des agents des services aux victimes (ASV). Les ASV communiquent aux victimes des renseignements sur les délinquants qui leur ont fait du tort, reçoivent les déclarations de la victime, procèdent aux aiguillages vers les services provinciaux et non gouvernementaux, et répondent aux questions sur les services correctionnels fédéraux et la mise en liberté sous condition.

---

<sup>3</sup> <https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/cntrng-crm/crrctns/ntnl-ffc-vctms-fr.aspx>

<sup>4</sup> <https://www.csc-scc.gc.ca/victimes/index-fra.shtml>

<sup>5</sup> <https://www.csc-scc.gc.ca/acts-and-regulations/784-cd-fr.shtml>

Les ASV aident également les victimes de délinquants sous responsabilité fédérale à s'inscrire<sup>6</sup> pour recevoir l'information à laquelle elles peuvent avoir droit et informent les victimes inscrites de l'information conformément à la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC) dans un format qui correspond au choix de la victime (p. ex., par la poste, par téléphone ou au moyen du portail en ligne sécurisé). De plus, les ASV informent les victimes de la possibilité de fournir au SCC une déclaration de victime qui sera prise en considération dans les décisions que le SCC prend tout au long de la gestion des peines des délinquants.

## **Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC)**

La CLCC est un tribunal administratif indépendant qui rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire du ministre de SP. En vertu de la LSCMLC, la Commission a le pouvoir exclusif d'accorder ou de refuser et de révoquer la libération conditionnelle à un délinquant purgeant une peine de deux ans ou plus. La CLCC rend également des décisions en matière de libération conditionnelle pour des délinquants qui purgent des peines d'une durée de moins de deux ans dans toutes les provinces et dans tous les territoires, à l'exception de l'Ontario et du Québec, qui disposent de leurs propres commissions de libération conditionnelle.

Les services d'information aux victimes<sup>7</sup> de la CLCC sont fournis aux victimes par les agents régionaux des communications (ARC) dans ses six bureaux régionaux. L'ARC veille à ce que les victimes inscrites reçoivent des renseignements sur le délinquant qui leur a causé du tort conformément à la LSCMLC. L'ARC aide également les victimes à comprendre le processus de mise en liberté sous condition, à préparer les déclarations des victimes en vue des décisions de la CLCC et des présentations aux audiences de la Commission des libérations conditionnelles, à accompagner les victimes à ces audiences et à coordonner leur accès au registre des décisions.

## **Gendarmerie royale du Canada (GRC)**

La GRC fournit des services de police fédéraux partout au Canada et des services de police locaux dans le cadre de contrats de services de police avec trois territoires, huit provinces, environ 150 municipalités et plus de 600 collectivités autochtones. Le programme de Services d'aide aux victimes<sup>8</sup> de la GRC vise à réduire les répercussions du crime et du traumatisme sur les victimes et leurs familles et à les aider à se rétablir, à accroître la sécurité des victimes et à aider à réduire le risque d'une autre victimisation, à intensifier la participation des victimes au système de justice pénale et à préparer celles qui agissent comme témoins durant les procédures judiciaires.

Les membres de la GRC ont notamment pour tâche d'aider les victimes lorsqu'il est nécessaire de le faire pour s'acquitter des fonctions de police existantes prévues par la loi, comme la préservation de la paix, la prévention du crime et la protection de la vie et des biens. Dans certains cas, il peut être nécessaire d'aiguiller de façon proactive les victimes vers des organismes de services aux victimes pour qu'ils puissent communiquer rapidement avec une victime afin de lui fournir les renseignements et les services dont elle a besoin<sup>9</sup>. De la demande de services policiers initiale jusqu'à la fin de l'enquête, en passant par l'aiguillage vers les ressources pertinentes, la GRC travaille en partenariat étroit avec les organismes d'aide aux victimes pour veiller à ce que les victimes d'actes criminels reçoivent sans tarder le soutien dont elles ont besoin.

---

<sup>6</sup> Les victimes peuvent s'inscrire pour recevoir des renseignements en vertu de la LSCMLC auprès du SCC ou de la CLCC.

<sup>7</sup> <https://www.canada.ca/fr/commission-liberations-conditionnelles/services/victimes.html>

<sup>8</sup> <http://www.rcmp-grc.gc.ca/ccaps-spcca/vic-fra.htm>

<sup>9</sup> <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2014-281/page-5.html>

## Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

L'ASFC assume la responsabilité de l'exécution des lois aux frontières, de l'exécution de la loi sur l'immigration et des services de douanes. Elle facilite la circulation des voyageurs et des marchandises légitimes. L'Agence exécute également plus de 90 lois et règlements qui assurent la sécurité de notre pays et des Canadiens. Pour ce faire, l'ASFC administre un programme d'enquêtes criminelles<sup>10</sup> pour traiter les infractions aux lois qu'elle est chargée d'appliquer. Les enquêteurs de l'ASFC mènent des enquêtes criminelles sur des cas présumés d'évasion ou de fraude qui contreviennent à la législation frontalière sur l'admissibilité des personnes au Canada. Les enquêteurs de l'ASFC jouent un rôle clé dans la protection des Canadiens partout au pays. Pendant qu'ils mènent des enquêtes criminelles sur une infraction à la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, les agents de l'ASFC peuvent entrer en contact avec des victimes d'actes criminels.

---

<sup>10</sup> <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/contact/investigation/menu-fra.html>



# Section III : Mécanismes de règlement des plaintes des victimes<sup>11</sup>

Toutes les plaintes reçues par les ministères et organismes fédéraux sont évaluées en fonction des critères énoncés dans la CCDV. Les renseignements qui suivent donnent un aperçu des mécanismes de règlement des plaintes en vigueur à SP et dans les organismes de son portefeuille<sup>12</sup>.

## Aperçu du processus de traitement des plaintes au gouvernement fédéral en vertu de la CCDV

### Étape 1 Plainte soumise et reçue

Un accusé de réception est envoyé au plaignant.

### Étape 2 Examen de la plainte en vertu des dispositions du CCDV

Une plainte remplit les critères si elle s'inscrit dans les conditions de la CCDV et si elle relève de la responsabilité de l'organisme. S'il manque des renseignements, la victime sera avisée.

Remplit les critères - Fondée	Remplit les critères - Fondée en partie	Remplit les critères – Non fondée	Ne remplit pas les critères
Plaintes pour lesquelles les droits de la victime ont été niés.	Plaintes pour lesquelles les questions soulevées ne sont pas toutes jugées fondées.	Plaintes pour lesquelles il a été établi que l'organisme a suivi les politiques et les lois.	La plainte est non admissible.

### Étape 3 Réponse écrite

Une réponse écrite est envoyée, expliquant les résultats <b>fondés</b> de la plainte, les mesures prises et tout renvoi pertinent.	Une réponse écrite est envoyée, expliquant les résultats <b>partiellement fondés</b> de la plainte, les mesures prises et tout renvoi pertinent.	Une réponse écrite est envoyée, expliquant les résultats <b>non fondés</b> de la plainte et les renvois pertinents.	Une réponse écrite est envoyée pour expliquer que la plainte est <b>non admissible</b> et leur donner les renvois connexes à d'autres organismes ou services.
--	--	---	---

### Étape 4 Suivi

**Satisfaite** - Le processus de traitement de la plainte est complet et le dossier est fermé.

**Insatisfaite** - Les coordonnées du Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) sont fournies et le dossier est fermé.<sup>13</sup>

<sup>11</sup> Lorsqu'une plainte dépasse la portée du mandat d'un ministère ou d'un organisme fédéral, la plainte est acheminée avec le consentement de la victime au ministère ou à l'organisme fédéral approprié aux fins de suivi.

<sup>12</sup> Chaque ministère et organisme fédéral ayant des responsabilités en vertu de la CCDV a élaboré un mécanisme détaillé de règlement des plaintes. Le diagramme ci-dessus a été élaboré à titre de résumé général et ne vise pas à refléter le degré de détail du mécanisme de chaque organisme.

<sup>13</sup> Si vous n'êtes pas satisfait des résultats d'une plainte déposée auprès de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), vous pouvez communiquer avec la [Commission civile d'examen et de traitement des plaintes relatives à la GRC](#).

Les sections suivantes décrivent en détail les responsabilités particulières de chaque ministère ou organisme fédéral dans le processus de traitement des plaintes.

## **Bureau national pour les victimes d'actes criminels**

Au Bureau national pour les victimes d'actes criminels (BNVAC), le mécanisme de résolution des plaintes liées à la CCDV commence lorsqu'une plainte est reçue d'une victime indiquant qu'elle croit que ses droits ont été violés ou niés par le BNVAC. La plainte peut être reçue par écrit, par courriel, par lettre, par télécopieur, ou transcrite par le BNVAC. Les plaintes peuvent concerner des actions ou des inactions directes prises par le personnel relativement à un cas particulier, ou elles peuvent être de nature systémique, liées aux politiques ou aux procédures ministérielles.

Une plainte est jugée admissible si la personne qui la dépose correspond à la définition de victime énoncée dans la LSCMLC, si la plainte est directement liée à un droit prévu dans la CCDV, et si elle est liée à une activité qui relève du mandat du BNVAC.

En ce qui concerne les plaintes jugées inadmissibles, une réponse écrite sera rédigée et comportera une explication appuyée par des renseignements pertinents et des renvois. Toutes les réponses comprendront les coordonnées du Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) si la victime n'est pas satisfaite du résultat de l'évaluation.

Les plaintes admissibles seront évaluées plus à fond et une réponse écrite approuvée par le sous-ministre adjoint sera fournie. Si une plainte est jugée fondée, une réponse écrite est produite et comporte les résultats de l'évaluation assortis des mesures correctives prises ainsi que des explications sur les politiques, les procédures et les renvois pertinents.

Si une plainte est non fondée, une réponse écrite est produite et comporte les résultats de l'évaluation ainsi que des explications sur les politiques, les procédures et les renvois pertinents.

Pour plus de détails sur le processus de plainte du BNVAC et une version électronique de son formulaire de plainte, consultez le site Web : <https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/cntrng-crm/crrctns/ntnl-ffc-vctms-mk-cmplnt-fr.aspx>

## **Service correctionnel du Canada**

Une plainte officielle<sup>14</sup> au sujet du SCC doit être soumise à la Division de la justice réparatrice et des services aux victimes du SCC par écrit au moyen du formulaire de plainte relative à la CCDV ou d'une lettre/correspondance écrite. Pour qu'une plainte soit admissible, le délinquant doit avoir été sous la responsabilité du SCC au moment où est survenu l'incident ayant donné lieu à la plainte.

Conformément aux normes de service établies par le SCC, une plainte fait l'objet d'un suivi tout au long du processus de règlement. En ce qui touche les plaintes inadmissibles, la Division de la justice réparatrice et des services aux victimes examine la plainte et rédige une réponse écrite, soumise à l'approbation du commissaire adjoint, Communications et engagement des citoyens. La réponse décrit brièvement les critères d'admissibilité qui n'ont pas été respectés et comprend des coordonnées pour joindre le BOFVAC dans le cas où la victime est insatisfaite du résultat de l'évaluation.

---

<sup>14</sup> <http://www.csc-scc.gc.ca/victims/003006-0008-eng.shtml>

En ce qui concerne les plaintes jugées admissibles, la Division de la justice réparatrice et des services aux victimes, passe en revue la plainte, analyse les violations ou les négations des droits liés à la CCDV et les politiques pertinentes du SCC. Elle consulte les experts en la matière du Service. Une réponse écrite, approuvée par le sous-commissaire principal, comprend les résultats de l'examen, des recommandations, le cas échéant, et des coordonnées pour joindre le BOFVAC dans le cas où la victime n'est pas satisfaite du dénouement de sa plainte. Le sous-commissaire principal peut reporter une plainte si la victime décide de se prévaloir d'un autre recours judiciaire ou si une enquête interne ou externe est en cours visant l'objet de la plainte. Les victimes seront avisées par écrit lorsqu'une plainte est reportée.

La Division de la justice réparatrice et des services aux victimes peut aussi évaluer les plaintes admissibles afin d'établir si elles sont fondées, non fondées ou fondées en partie. Dans le cas où une plainte est fondée, une lettre d'excuses est envoyée. La victime est informée à savoir si des mesures correctives ont été prises. En outre, la Division de la justice réparatrice et des services aux victimes assure un suivi à l'interne afin de confirmer si les recommandations (le cas échéant) ont été mises en œuvre.

## **Commission des libérations conditionnelles du Canada**

La CLCC a établi un mécanisme officiel de règlement des plaintes des victimes conformément à la CCDV. Son mécanisme de traitement des plaintes des victimes est géré par la Division des affaires publiques de la CLCC au moyen d'un compte de courriel centralisé pour les plaintes des victimes. Les plaintes doivent être présentées par écrit à l'aide du *Formulaire de plainte de la victime* de la CLCC, ou par courriel ou lettre indiquant que la victime souhaite déposer une plainte en vertu de la CCDV.

Par suite de la réception d'une plainte déposée par écrit, la CLCC accuse réception de celle-ci, l'inscrit dans un registre et l'évalue. Une plainte est évaluée en fonction des critères énoncés dans la CCDV et de la compétence de la CLCC. La Division des affaires publiques évaluera l'admissibilité d'une plainte en étroite consultation avec les gestionnaires régionaux et les experts en la matière des secteurs de programme afin de préparer une réponse. S'il faut consacrer davantage de temps pour répondre à une plainte, la victime sera avisée.

Dans le cas d'une plainte admissible, la Division des affaires publiques examine la plainte en consultation avec le bureau régional concerné et, si elle est jugée fondée ou partiellement fondée, une recommandation de mesures correctives est formulée, qui doit être approuvée par le directeur général. Le Bureau national de la CLCC transmet ensuite la réponse à la victime par l'entremise de la boîte de réception des plaintes des victimes. Les victimes sont avisées de leur droit de communiquer avec le BOFVAC si elles ne sont pas satisfaites du résultat. Les résultats de l'évaluation font l'objet d'un suivi et le dossier est fermé.

Pour de plus amples détails sur le processus de règlement des plaintes de la CLCC, veuillez consulter le site Web suivant : [www.canada.ca/fr/commission-liberations-conditionnelles/services/victimes/le-processus-de-traitement-des-plaintes-des-victimes-de-la-clcc.html](http://www.canada.ca/fr/commission-liberations-conditionnelles/services/victimes/le-processus-de-traitement-des-plaintes-des-victimes-de-la-clcc.html)

## **Gendarmerie royale du Canada**

Une personne qui souhaite déposer une plainte auprès de la GRC concernant la violation de droits conférés par la CCDV peut le faire conformément au mécanisme de règlement des plaintes du public énoncé dans la partie VII de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada*. La GRC est responsable des plaintes liées à la CCDV qui suivent :

- les renseignements généraux sur l'état et le résultat d'une enquête;
- l'accessibilité aux services et aux programmes destinés aux victimes;
- l'information sur la sécurité, la confidentialité et la protection de l'identité de la victime contre la divulgation au public;
- la protection contre l'intimidation et les représailles.

Une plainte peut être déposée en se présentant à n'importe quel détachement de la GRC et en s'identifiant comme voulant déposer une plainte en vertu de la CCDV. Sinon, une plainte peut être présentée en communiquant avec la Commission civile d'examen et de traitement des plaintes relatives à la GRC (CCETP) ou les autorités policières provinciales désignées. Créée en 2013 par l'entrée en vigueur de la *Loi visant à accroître la responsabilité de la Gendarmerie royale du Canada*, la CCETP a remplacé la Commission des plaintes du public contre la GRC. Comme son prédécesseur, la CCETP est un organisme indépendant, créé par le Parlement, qui s'assure que les plaintes déposées par le public au sujet de la conduite des membres de la GRC sont examinées de façon juste et impartiale. Plus particulièrement, les plaintes déposées par quiconque ayant des préoccupations sur la conduite d'un membre de la GRC dans le cadre de l'exécution d'une tâche ou d'une fonction en vertu de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada* ou de la *Loi sur la protection des témoins* relèvent de la compétence de la CCETP. Ces tâches et fonctions englobent les enquêtes criminelles, les enquêtes sur les plaintes du public, les événements publics relatifs aux services de police, les affectations de sécurité et les opérations du renseignement. Si une victime est insatisfaite de la réponse d'un détachement de la GRC à l'égard de sa plainte, elle peut également soumettre sa plainte auprès de la CCETP aux fins d'examen.

Pour de plus amples détails sur le processus de règlement des plaintes de la CCETP, veuillez consulter le site Web suivant : <https://www.crc-cetp.gc.ca/fr/processus-de-traitement-des-plaintes-et-dexamen>.

## Agence des services frontaliers du Canada

Toutes les plaintes présentées aux termes de la CCDV doivent être soumises par l'entremise du site Web externe de l'ASFC à l'aide du *Formulaire de rétroaction de l'Agence des services frontaliers du Canada – Charte canadienne des droits des victimes*. Si une personne souhaite déposer une plainte verbalement, le personnel des Enquêtes criminelles de l'ASFC s'efforcera de résoudre directement la question. Si aucune résolution n'est possible dans l'immédiat, la personne est invitée à déposer une plainte en ligne.

L'Unité de la surveillance, des systèmes et de la coordination (USSC) de la Division de la gestion du programme des recours à l'Administration centrale de l'ASFC reçoit et accuse réception des plaintes, et leur attribue un numéro de dossier de plainte unique. Il incombe au Bureau des programmes régionaux d'assurer la coordination du processus de règlement des plaintes et d'en assigner le traitement à la Division de l'exécution de la loi et du renseignement de la région concernée. Une enquête est menée et une lettre de réponse est rédigée, qui fait part des résultats inhérents à l'examen de la plainte. Dans la plupart des cas, l'approbation finale revient au directeur, Exécution de la loi et renseignement. S'il faut consacrer davantage de temps pour procéder à un examen exhaustif, la victime sera avisée. Dans certaines circonstances, des cas peuvent être résolus à l'étape de l'accusé de réception sans exiger une réponse officielle. L'ASFC assure le suivi de ces types de plaintes de la même manière que toutes les autres plaintes.

Pour de plus amples détails sur le processus de règlement des plaintes de l'ASFC, veuillez consulter le site Web suivant :

<https://www.cbsa-asfc.gc.ca/contact/cvbr-ccd-v-fra.html>

## Section IV : Description des plaintes des victimes

Au total, en 2017-2018, Sécurité publique Canada et les organismes de son portefeuille responsables de la CCDV ont reçu 25 plaintes. De ce nombre, le BNVAC a reçu deux plaintes jugées non admissibles. SCC en a reçu 17, dont 10 ont été jugées admissibles, sept inadmissibles et une retirée par la suite. La CLCC a reçu au total six plaintes, dont quatre ont été jugées admissibles et deux considérées non admissibles. À ce jour, la GRC et l'ASFC n'ont reçu aucune plainte relative à la CCDV. De toutes les plaintes relatives à la CCDV pour l'exercice 2017-2018, 13 ont été estimées admissibles, 11 ont été jugées non admissibles et une a été retirée (voir le tableau 1 et la figure 1).

Il est important de noter que des efforts ont été déployés pour répondre à un certain nombre de demandes/préoccupations informelles qui ont été portées à l'attention des organismes du Portefeuille par des victimes d'actes criminels et réglées sans plainte officielle.

**Tableau 1 : Plaintes relatives à la CCDV à l'échelle du portefeuille (avril 2017 — mars 2018)**

Ministère ou organisme SP	Admissible*	Non admissible**	Retirée	Total des plaintes reçues
BNVAC	-	2	-	2
SCC	9	7	1	17
CLCC	4	2	-	6
ASFC <sup>15</sup>	-	-	-	-
GRC <sup>16</sup>	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>25</b>

\* Les plaintes admissibles comprennent les plaintes fondées, non fondées ou fondées en partie.

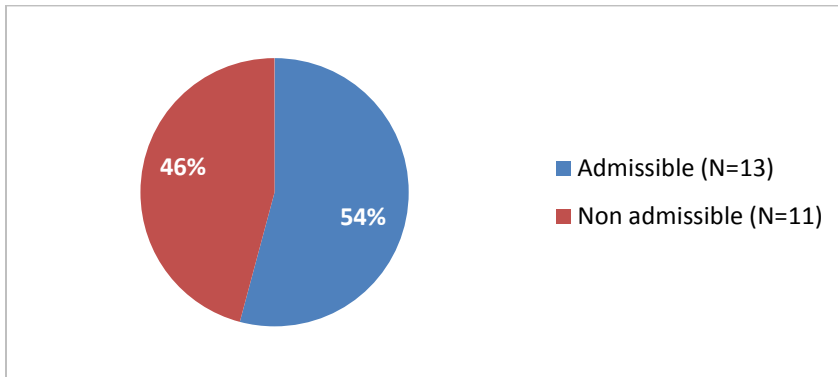
\*\* Les plaintes inadmissibles comprennent celles qui ont été renvoyées à un autre ministère ou organisme.

Le nombre de plaintes était presque également réparti : 13 (54 %) admissibles et 11 (46 %) non admissibles. Voir la figure ci-dessous.

<sup>15</sup> Jusqu'à ce jour, l'ASFC n'a reçu aucune plainte liée à la CCDV.

<sup>16</sup> La GRC n'a enregistré aucune plainte en vertu de la CCDV pour l'exercice 2017-2018. Pour que les victimes puissent déposer une plainte à la GRC, elles doivent s'identifier à un détachement ou s'adresser directement à la CCETP. À l'heure actuelle, la CCETP ne recueille pas de données pour déterminer si les plaintes du public portent atteinte aux droits de la CCDV ou les nient.

**Figure 1 : Plaintes relatives à la CCDV à l'échelle du portefeuille (avril 2017 — mars 2018)**



## Plaintes admissibles

Lorsqu'une plainte admissible est reçue, le ministère ou l'organisme responsable détermine si elle est fondée, non fondée ou fondée en partie. Une plainte fondée renvoie à des cas où le droit d'une victime a été refusé ou nié en raison de la non-conformité à la loi ou à la politique. Les plaintes fondées en partie renvoient à des cas où il a été jugé que certains des éléments relevés dans la plainte ont nié un droit de la victime. Les plaintes non fondées renvoient à des cas où le ministère ou l'organisme est jugé conforme aux politiques et aux lois.

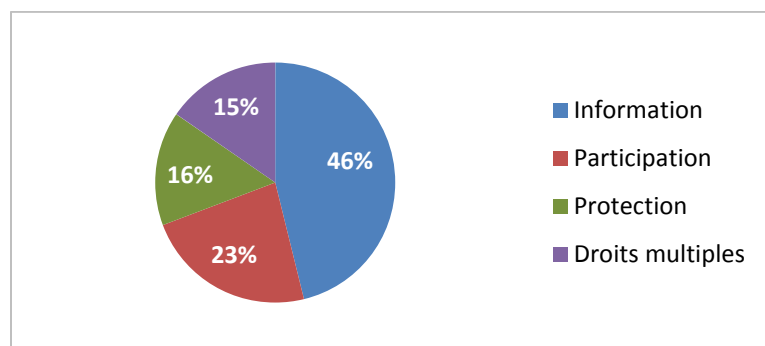
Parmi les plaintes admissibles reçues à l'échelle du Portefeuille, six ont été considérées comme empiétant sur le droit à l'information d'une victime ou lui niant ce droit, trois ont été considérées comme relevant du droit de participation, deux comme relevant du droit à la protection et deux comme étant liées à des droits multiples (tableau 2).

**Tableau 2 : Plaintes relatives à la CCDV par type de plainte (à l'échelle du portefeuille) (avril 2017 — mars 2018)**

Ministère ou organisme SP	Droits en vertu de la CCDV	Admissible Fondée*	Admissible non fondée	Admissible retirée	Total
SCC	Information	4	1	-	5
	Participation	1	-	1	2
	Protection	-	1	-	1
	Dédommagement	-	-	-	-
	Droits multiples	1	-	-	1
CLCC	Information	-	1	-	1
	Participation	1	-	-	1
	Protection	-	1	-	1
	Dédommagement	-	-	-	-
	Droits multiples	1	-	-	1

\* Comprend les plaintes fondées ou fondées en partie.

**Figure 2 : Pourcentage des plaintes admissibles relatives à la CCDV par type de plainte (à l'échelle du portefeuille) (avril 2017 — mars 2018)**



### Aperçu des plaintes formulées auprès du BNVAC

**Tableau 3 : Plaintes auprès du BNVAC par exercice (de juillet 2015 à mars 2018)**

Exercice	Non admissible*	Admissible	Admissible en partie**	Résultats sur les plaintes admissibles
2015-2016	0	-	-	
2016-2017	1	-	-	
2017-2018	2	-	-	

\*Les plaintes non admissibles comprennent les plaintes renvoyées à un autre ministère ou organisme.

\*\*Le BNVAC ne catégorise pas les plaintes comme admissibles en partie.

Les deux plaintes reçues par le BNVAC en 2017-2018 ont été jugées ne pas être des plaintes relatives à la CCDV et, par conséquent, inadmissibles. Les deux plaintes ne relevaient pas du mandat du BNVAC, l'une étant une affaire civile et l'autre relevant du mandat de l'ASFC, bien qu'elles ne soient pas liées à la CCDV, et ont donc été renvoyées au secteur approprié de l'ASFC.

## Aperçu des plaintes formulées auprès de SCC

**Tableau 4 : Plaintes auprès de SCC par exercice (de juillet 2015 à mars 2018)**

Exercice	Non admissible*	Admissible	Admissible en partie**	Résultats sur les plaintes admissibles ou admissibles en partie***
<b>2015-2016</b>	2	4	1	2 fondées 3 non fondées
<b>2016-2017</b>	4	15	-	5 fondées 8 non fondées 2 fondées en partie
<b>2017-2018</b>	7	8	2	5 fondées 4 non fondées 1 retirée

\*Les plaintes non admissibles comprennent les plaintes renvoyées à un autre ministère ou organisme.

\*\*Les plaintes admissibles en partie comprennent les plaintes pour lesquelles de nombreux problèmes ont été soulevés dont seulement certains relèvent de la compétence du SCC.

\*\*\*Les plaintes fondées renvoient à des cas où le SCC est jugé non conforme aux politiques/lois. Le terme « fondée en partie » désigne les cas où plusieurs questions sont soulevées dans la plainte, mais où elles ne sont pas toutes considérées comme fondées; et les plaintes non fondées renvoient à des cas où le SCC est jugé conforme à la politique ou à la loi.

Des 17 plaintes reçues par le SCC en 2017-2018, neuf ont été jugées admissibles dont deux étaient admissibles en partie. Cinq des plaintes admissibles portaient sur le droit à l'information, une sur le droit à la protection, deux sur le droit de participation et une sur plus d'un droit.

Les plaintes fondées liées au droit à l'information surviennent lorsque les victimes ne reçoivent pas les renseignements dans les délais prescrits. Des retards ou des omissions se produisent, notamment en raison des actions des employés dans des établissements ou bureaux de libération conditionnelle en particulier ou dans des bureaux régionaux de services aux victimes. Dans de tels cas, les lettres de réponse reconnaissent que des mesures correctives ont été prises et renferment des excuses.

Dans certaines situations, les victimes ont estimé que les décisions du SCC liées à la gestion des cas des délinquants ont violé leur droit à la protection. Ainsi, les victimes ont le sentiment que les préoccupations qu'elles ont soulevées à propos du risque continu que présente le délinquant envers elles et les membres de leurs familles n'ont pas suffisamment pesé dans la prise de décisions.

Dans un cas, il a été déterminé que le droit de participation de la victime avait été violé ou nié lorsque la victime n'avait pas eu suffisamment de temps pour présenter une déclaration aux fins d'examen par le SCC dans le cadre de la préparation de l'affaire et de la prise de décision, et qu'une fois présentée, elle n'avait pas été fournie aux personnes appropriées.

Le SCC n'a reçu aucune plainte concernant le droit au dédommagement.



## Points saillants des plaintes reçues

Inadmissible Plaintes non admissibles	Plaintes admissibles	Plaintes admissibles en partie
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ne relevaient pas du mandat du SCC</li><li>• Ne correspondaient pas à la définition d'une victime</li><li>• Ne visaient pas un délinquant purgeant une peine de ressort fédéral</li><li>• La question relevait des organismes fédéraux et provinciaux des droits de la personne</li><li>• Aucune condamnation pour l'infraction en question</li><li>• Le délinquant était décédé</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• SCC n'a pas avisé les victimes de la permission de sortir avec escorte ou du transfert d'un délinquant</li><li>• Communication inopportune et inexacte de renseignements</li><li>• SCC n'a pas accordé à la victime suffisamment de temps pour présenter une déclaration aux fins de préparation de l'affaire et de prise de décision; une fois soumise, elle n'a pas été remise aux personnes appropriées dans le processus de gestion de cas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• SCC a renvoyé deux plaintes à la CLCC pour qu'elle règle les questions relevant de sa compétence</li></ul>

## Améliorations apportées au processus de traitement des plaintes du SCC

On a constaté qu'un manque de conformité était attribuable à des problèmes complexes de procédure et de communication. Les mesures suivantes ont été prises pour éviter que des erreurs semblables ne se reproduisent :

- Les membres du personnel des unités opérationnelles responsables des avis manqués ont examiné les exigences en matière de politiques et de procédures avec leur superviseur.
- Les ASV ont reçu des instructions supplémentaires sur l'utilisation des outils de données nécessaires pour surveiller les avis provenant des sites.
- Les procédures relatives à la notification des victimes par le Centre national de surveillance du SCC ont été mises à jour et clarifiées.

## Aperçu des plaintes formulées auprès de la CLCC

Tableau 5 : Plaintes à ce jour par exercice (de juillet 2015 à mars 2018)

Exercice	Non admissible*	Admissible	Admissible en partie**	Résultats sur les plaintes admissibles
2015-2016	1	3	-	3 non fondées
2016-2017	4	7	-	3 non fondées 4 fondées en partie***
2017-2018	2	4	-	1 fondée en totalité 1 fondée en partie 2 non fondées

\*Les plaintes non admissibles comprennent les plaintes renvoyées à un autre ministère ou organisme.

\*\*La CLCC ne catégorise pas les plaintes comme admissibles en partie.

\*\*\*Les plaintes fondées en partie renvoient à des affaires où les questions relevées dans la plainte ne sont pas toutes jugées fondées; les plaintes non fondées renvoient à des cas où la CLCC est réputée conforme à la politique ou à la loi.

La CLCC a reçu six plaintes entre avril 2017 et mars 2018, dont deux ont été renvoyées ailleurs. Sur les quatre autres plaintes, la CLCC a jugé que les droits à l'information, à la protection et à la participation de la victime avaient été partiellement violés dans deux cas.

### Points saillants des plaintes reçues

#### Plaintes non admissibles

- Allégation de la victime selon laquelle l'audience d'examen du dossier d'un délinquant devrait être tenue sous forme d'audience publique
- Préoccupation de la victime au sujet de l'incarcération d'un délinquant, qui ne relevait pas du mandat de la CLCC

#### Plaintes admissibles

- La victime était insatisfaite lorsqu'elle a été avisée qu'elle assisterait à l'audience du délinquant par vidéoconférence plutôt que d'y assister en personne, après que les dispositions de voyage et les horaires de travail avaient déjà été ajustés et finalisés pour qu'elle puisse assister en personne.

#### Plaintes fondées en partie

- Une victime s'est plainte que la conduite des membres de la CLCC pendant l'audience d'un délinquant était inappropriée, car les membres avaient échangé de brèves remarques entre eux pendant qu'on lisait la déclaration d'une victime.

## **Améliorations apportées au processus de traitement des plaintes de la CLCC**

À ce jour, aucun changement important au mécanisme de règlement des plaintes de la CLCC n'a été nécessaire. Toutefois, la CLCC continue d'examiner ses processus internes en vue de rationaliser davantage ses activités concernant son mécanisme de traitement des plaintes afin de protéger les droits des victimes des délinquants sous responsabilité fédérale. Plus précisément, la Commission a mis à jour son guide interne sur le processus de traitement des plaintes des victimes et son formulaire public de plaintes des victimes.

## Section V : Regard vers l'avenir : Considérations liées aux politiques et aux processus

Les membres du Groupe de travail sur le mécanisme spécial de règlement des plaintes du portefeuille de SP continueront de travailler ensemble pour sensibiliser la population à la CCDV en ajoutant plus de renseignements pour les victimes sur le site Web Canada.ca afin de préciser avec quel ministère elles doivent déposer leurs plaintes et ce qui constitue une plainte admissible et une plainte inadmissible.

En ce qui a trait à l'avenir, on s'efforcera de cerner les possibilités de simplifier la prestation de renseignements sur le processus de traitement des plaintes aux victimes d'actes criminels, d'améliorer la collecte de données, d'améliorer la déclaration des lacunes relevées et de créer des synergies dans les processus de signalement des plaintes, s'il y a lieu.

# Annexe A

Les victimes d'actes criminels bénéficient des droits suivants :

## **Droit à l'information**

- recevoir des renseignements généraux concernant le système de justice pénale et le rôle des victimes;
- obtenir de l'information sur les programmes et les services offerts aux victimes, notamment les programmes de justice réparatrice;
- présenter des demandes de renseignements à propos de l'état d'avancement de l'enquête sur l'infraction et les résultats s'y rattachant, du lieu, du calendrier des procédures, ainsi que des progrès et des résultats inhérents au cas (y compris l'information liée à l'enquête sur la personne qui leur a fait du tort, à la poursuite et à la détermination de la peine);
- soumettre des demandes de renseignements concernant la mise en liberté sous condition du délinquant (notamment la date et les conditions s'y rattachant);
- soumettre des demandes de renseignements sur la tenue des audiences et les dispositions rendues en ce qui a trait aux personnes jugées incapables de subir leur procès ou non criminellement responsables pour cause de troubles mentaux.

## **Droit de participation**

- exiger que leur sécurité et leur vie privée soient prises en considération aux diverses étapes du processus de justice pénale;
- demander que des mesures raisonnables et nécessaires soient prises afin de les protéger contre l'intimidation ou les représailles;
- demander à ce que leur identité soit protégée contre la divulgation publique lorsqu'elles agissent comme plaignantes ou témoins dans des procédures liées à une infraction;
- solliciter des mesures visant à faciliter leur témoignage lorsqu'elles témoignent dans une procédure relative à une infraction.

## **Droit à la protection**

- exprimer leur point de vue sur les décisions prises par des autorités compétentes du système de justice pénale et de veiller à ce que leurs opinions soient prises en compte aux différentes étapes du processus judiciaire;
- soumettre des déclarations de la victime au cours de la détermination de la peine et des audiences lorsque l'accusé a été jugé incapable de subir son procès ou non criminellement responsable;
- présenter une déclaration de la victime dans le cadre des audiences de mise en liberté sous condition.

## **Droit de demander un dédommagement**

- obliger le tribunal à étudier une ordonnance de dédommagement à l'endroit d'un délinquant pour toutes les infractions ayant causé des pertes pécuniaires;
- demander que les ordonnances soient présentées comme des jugements exécutoires par le tribunal civil à l'encontre du délinquant pour les victimes qui n'ont pas été dédommagées.
- Toutes les victimes d'un acte criminel peuvent exercer les droits que la CCDV leur confère lorsqu'elles se trouvent au Canada. Les citoyens ou les résidents permanents du Canada peuvent exercer leurs droits même s'ils se trouvent hors du Canada, pourvu que l'acte criminel ait été commis au Canada.

# Glossaire

**Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)** — assure la sécurité et la prospérité du Canada en facilitant et en supervisant les déplacements internationaux et les échanges commerciaux à la frontière du Canada.

**Agent des services aux victimes (ASV) du SCC** — Employé du SCC chargé de fournir des avis et des renseignements aux victimes de délinquants sous responsabilité fédérale. Les ASV aident les victimes à s'inscrire pour recevoir de l'information sur le délinquant qui leur a causé du tort, fournissent les avis et des références à la victime, reçoivent leur déclaration et répondent aux questions sur le SCC.

**Agent régional de communication (ARC) de la CLCC** — fournit des services aux victimes inscrites dans chacun des bureaux régionaux de la CLCC à l'échelle du pays. Les ACR sont là pour aider les victimes à avoir accès au processus de libération conditionnelle et à le comprendre, et ils peuvent les soutenir en répondant à leurs questions ou à leurs préoccupations.

**Bureau national pour les victimes d'actes criminels (BNVAC) de Sécurité publique Canada** — fait office de ressource centrale en fournissant des renseignements aux victimes des délinquants sous responsabilité fédérale.

**Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC)** — tribunal administratif indépendant qui, en tant que partie intégrante du système de justice pénale au Canada, rend des décisions relatives à la mise en liberté sous condition, à la suspension du casier et aux recommandations en matière de clémence.

**Gendarmerie royale du Canada (GRC)** — est le service de police national du pays.

**Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC)** — la loi qui régit le système correctionnel et de libération conditionnelle au Canada. La LSCMLC décrit les responsabilités et les pouvoirs du Service correctionnel du Canada, de la Commission des libérations conditionnelles du Canada et du Bureau de l'enquêteur correctionnel.

**Sécurité publique Canada (SP)** — créé en 2003 pour assurer une coordination entre les ministères et les organismes fédéraux qui ont pour mission de veiller à la sécurité nationale et à la protection des Canadiens.

**Service correctionnel du Canada (SCC)** — l'organe du gouvernement fédéral responsable de l'administration des peines d'emprisonnement de deux ans ou plus imposées par les tribunaux. SCC est chargé de la gestion d'établissements de différents niveaux de sécurité et de la supervision de délinquants en liberté conditionnelle au sein de la collectivité.

**Victime d'un acte criminel** — une personne est considérée comme une victime d'un acte criminel si elle a subi un préjudice physique ou affectif, des dommages matériels ou une perte économique à la suite de la perpétration d'une infraction.