



Sécurité publique
Canada

Public Safety
Canada

Canada

Bâtir un **canada** sécuritaire et résilient

Rapport du portefeuille de la Sécurité publique (2020-2021)

Mécanismes de règlement des plaintes des victimes

Charte canadienne des droits des victimes

Octobre 2022





Lire cette publication en ligne à l'adresse suivante :

<http://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/2022-vctm-cmplnt-rsltn-mchnsms/index-fr.aspx>

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 2020-2021, un résumé des plaintes reçues et de la façon dont elles ont été résolues, ainsi que toute amélioration des processus de traitement des plaintes.

Also available in English under the title: Public Safety Canada Portfolio Report (2020-2021): Victim Complaint Resolution Mechanisms

Pour obtenir la permission de reproduire les documents de Sécurité publique Canada à des fins commerciales, ou pour obtenir de plus amples renseignements concernant les titulaires d'un droit d'auteur ou les restrictions connexes, veuillez communiquer avec :

Sécurité publique Canada, Communications
269 avenue Laurier ouest
Ottawa ON K1A 0P8 Canada

communications@ps-sp.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représenté par les ministres de la Sécurité publique et de la Protection civile, 2022.

No de cat. : PS1-17F-PDF
ISSN : 2562-6388

Table des matières

Introduction	4
Section I : Services aux victimes offerts par le portefeuille de la Sécurité publique	5
Section II : Mécanismes de règlement des plaintes des victimes	7
Section III : Profil des plaintes des victimes.....	8
Aperçu des plaintes formulées auprès de SP.....	12
Aperçu des plaintes formulées auprès du SCC.....	13
Aperçu des plaintes formulées auprès de la CLCC.....	16
Aperçu des plaintes formulées auprès de la GRC.....	18
Section IV : Regards vers l'avenir – Considérations liées aux politiques et aux processus	21
Annexe A	22
Glossaire.....	24

Introduction

La *Charte canadienne des droits des victimes* (CCDV) a été enchâssée dans la loi en juillet 2015. Elle définit quatre droits conférés par la loi pour les victimes d'actes criminels dans le cadre du système de justice pénale :

- droit à l'information;
- droit à la participation;
- droit à la protection;
- droit de demander un dédommagement.

Pour faire respecter ces droits, un mécanisme fédéral de règlement des plaintes a été mis en place afin de remédier aux violations reprochées des droits des victimes et de prendre des mesures correctives. Les victimes d'actes criminels peuvent déposer une plainte si elles croient qu'il y a eu violation ou négation de l'un de ces droits par un organisme ou un ministère fédéral lors de ses rapports avec le système de justice pénale canadien. Sécurité publique Canada (SP) et les organismes de son portefeuille continuent de s'efforcer de mettre en œuvre la CCDV et d'améliorer l'expérience des victimes au sein du système de justice pénale

Le présent rapport présente un résumé des plaintes reçues et traitées par les organismes du portefeuille de SP au cours de l'exercice 2020-2021. Ce rapport comprend également la façon dont les plaintes ont été résolues, toute amélioration apportée au processus de traitement des plaintes par chaque organisme, les données des exercices précédents à des fins de comparaison et les rapports sur les mesures prises pour répondre aux préoccupations soulevées par les victimes.

Section I : Services aux victimes offerts par le portefeuille de la Sécurité publique

Sécurité publique Canada (SP) fournit un soutien et des conseils stratégiques au ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile sur les lois et les politiques qui régissent la police fédérale, la sécurité des frontières, les services correctionnels et les mises en liberté sous condition. Il partage également certaines responsabilités sur le plan de la justice pénale avec le ministère de la Justice, dont le respect des droits des victimes de crimes. Les organismes qui composent le portefeuille de SP et qui offrent des services dans le cadre desquels il faut tenir compte de la CCDV sont présentés ci-dessous.

- ❖ L'**Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)** peut rencontrer des victimes de crimes dans le cadre de ses enquêtes criminelles concernant des infractions relevant de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (LIPR)*. L'ASFC doit alors tenir compte des droits à l'information, à la protection et à la participation des victimes découlant de la CCDV. La CCDV permet à Service correctionnel du Canada (SCC) de prévenir les victimes inscrites au dossier d'un délinquant lorsque ce dernier est renvoyé du Canada avant la fin de sa peine. Afin de faciliter ce travail, l'ASFC transmettra tous les renseignements pertinents sur le renvoi au SCC.
- ❖ Le **Service correctionnel du Canada (SCC)** fournit aux victimes inscrites des renseignements sur le délinquant qui leur a fait du tort, tel que défini dans la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC)*. Il invite les victimes à présenter leur déclaration, si elles le souhaitent, aux fins d'examen dans le cadre des recommandations et des décisions produites par le SCC dans la gestion de la peine d'un délinquant. Le SCC offre également un rapport d'étape du plan correctionnel aux victimes qui souhaitent recevoir l'information qui se rapporte aux plans correctionnels des délinquants et aux progrès qu'ils font vers l'atteinte des objectifs de leur plan. Enfin, le SCC fournit de l'information générale sur ses programmes de justice réparatrice, y compris les services de médiation entre la victime et le délinquant du SCC.
- ❖ La **Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC)**¹ fournit aux victimes inscrites des renseignements sur le délinquant qui leur a fait du tort, tel que défini dans la LSCMLC. Les victimes inscrites peuvent également soumettre une déclaration de la victime à l'examen de la Commission, y compris demander que des conditions spéciales soient imposées à la libération d'un délinquant; demander à assister à une audience, y compris présenter leur

¹ <https://www.canada.ca/fr/commission-liberations-conditionnelles/services/victimes.html>

déclaration de la victime à l'audience; demander à écouter l'enregistrement sonore d'une audience de libération conditionnelle; et demander des décisions écrites du Registre des décisions de la CLCC².

- ❖ Le Bureau national pour les victimes d'actes criminels (BNVAC)³ de **Sécurité publique Canada** agit à titre de ressource centrale, qui travaille avec les organismes du portefeuille en vue d'améliorer l'expérience des victimes de crimes avec le système correctionnel fédéral et le système de mise en liberté sous condition, en coordonnant et en mobilisant les partenaires et les intervenants, en fournissant la « perspective des victimes » dans l'élaboration de politiques correctionnelles, ainsi qu'en élaborant et en diffusant des produits d'information afin d'aider les victimes à mieux comprendre les services correctionnels et la mise en liberté sous conditions au Canada, et à mieux s'y retrouver.
- ❖ La **Gendarmerie royale du Canada** (GRC) peut rencontrer des victimes dans le cadre de ses interventions à la suite d'un appel de service et de ses enquêtes criminelles. Ce faisant, la GRC aiguille⁴ les victimes vers les Programmes de services aux victimes à l'étendue du Canada, afin que ceux-ci puissent :
 - réduire l'incidence des crimes et des traumatismes sur les victimes et leurs familles, tout en les aidant dans leur rétablissement;
 - renforcer la sécurité des victimes tout en contribuant à réduire les risques de victimisation supplémentaire;
 - augmenter la participation des victimes au système de justice pénale;
 - préparer les victimes à assumer le rôle de témoins aux fins des procédures judiciaires.

² Depuis le 1^{er} novembre 1992, la [Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition](#) oblige la CLCC à tenir un registre de ses décisions et des motifs sous-jacents en vue de permettre à la population de mieux comprendre le processus décisionnel qui entoure la mise en liberté sous condition ainsi que de promouvoir la transparence et la reddition de comptes. Vous trouverez de plus amples détails sur le registre des décisions à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/commission-liberations-conditionnelles/services/registre-decisions.html>

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

⁴ <https://www.rcmp-grc.gc.ca/ccaps-spcca/vic-fra.htm>

Section II : Mécanismes de règlement des plaintes des victimes

Chaque ministère et organisme fédéral ayant des responsabilités en vertu de la CCDV a élaboré un mécanisme de règlement des plaintes. Le diagramme ci-dessous a été élaboré à titre de résumé général du processus de règlements des plaintes liées à la CCDV au sein du portefeuille de la Sécurité publique et ne vise pas à refléter le degré de détail contenu dans le processus de chaque organisme et chaque ministère.

Vue générale du processus de règlement des plaintes liées à la CCDV au sein du portefeuille de la Sécurité publique

Étape 1 - La plainte est déposée et reçue

Un accusé de réception est envoyé au plaignant. S'il manque de l'information, l'organisation communiquera avec la victime afin d'obtenir les renseignements supplémentaires avant de procéder à un examen.

Étape 2 - La plainte est évaluée en vertu des dispositions de la CCDV

La plainte remplit les critères et est jugée admissible lorsqu'elle correspond aux définitions et aux modalités (appelées ci-après « critères ») établies dans la CCDV et qu'elle relève effectivement des responsabilités de l'organisation.

Critères remplis – Plainte fondée	Critères remplis – Plainte fondée en partie	Critères remplis – Plainte fondée en partie	Critères non remplis
Il a été déterminé que les droits de la victime ont été violés ou niés	Il a été déterminé que certains, mais pas l'ensemble, des problèmes soulevés dans le cadre de la plainte constituaient une violation ou une négation des droits de la victime.	L'organisation a respecté la loi et les politiques pertinentes.	La plainte n'est pas admissible.

Étape 3 - Réponse écrite

Une réponse écrite est envoyée, dans laquelle on explique :

Critères remplis – Plainte fondée	Critères remplis – Plainte fondée en partie	Critères remplis – Plainte fondée en partie	Critères non remplis
<ul style="list-style-type: none">les résultats fondés de la plainte;les mesures prisesles renvois pertinents.	<ul style="list-style-type: none">les résultats partiellement fondés de la plainte;les mesures prisesles renvois pertinents.	<ul style="list-style-type: none">les résultats non fondés de la plainte;les renvois pertinents.	<ul style="list-style-type: none">que la plainte est non admissible;les renvois pertinents.

Étape 4 - Suivi

Rempli — Le processus de résolution des plaintes est achevé et le dossier est fermé.

Non rempli — Les coordonnées du Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) sont fournies⁵. Le processus de résolution des plaintes est achevé et le dossier est fermé.

Section III : Profil des plaintes des victimes

Chaque année, un certain nombre de plaintes, reçues au cours d'un exercice financier (du 1^{er} avril d'une année au 31 mars de l'année suivante), sont réglées au cours de l'exercice suivant. Aux fins du présent rapport, les plaintes sont déclarées selon l'exercice financier au cours duquel elles ont été reçues, même si elles ont été traitées au cours de l'exercice suivant (à l'exception des statistiques du SCC).

Comme il est courant de le faire, en plus de traiter les plaintes officielles, SP et les organismes de son portefeuille se sont efforcés d'aborder un certain nombre de demandes et de préoccupations informelles liées aux droits sans qu'une plainte officielle soit déposée. Ces efforts ne sont pas pris en compte dans les statistiques contenues dans ce rapport.

Sur les 35 plaintes reçues par les organismes du portefeuille durant l'exercice 2020-2021, 31 étaient jugées admissibles et quatre non admissibles (voir le tableau 1). Bien que le nombre total de plaintes ait diminué par rapport à l'année précédente, le nombre de plaintes admissibles a augmenté de 10 par rapport à l'année précédente.

⁵ Si elle n'est pas satisfaite des résultats d'une plainte déposée directement à la GRC, la victime peut communiquer avec la [Commission civile d'examen et de traitement des plaintes relatives à la GRC](#).

Tableau 1 : Plaintes dans l'ensemble du portefeuille visé par la CCDV (avril 2020 – mars 2021⁶)

Min. ou organisme de SP	Admissible	Non admissible*	Total reçu
SP	-	-	-
SCC	9**	1	10
CLCC	20	1	21
ASFC ⁷	-	-	-
GRC	2	2	4
Total global	31	4	35

* Les plaintes renvoyées à un autre ministère ou organisme sont incluses aux plaintes non admissibles⁸.

** Trois des plaintes jugées admissibles par le SCC ont été traitées au cours de l'exercice 2021-2022, mais les résultats obtenus sont présentés dans le présent rapport.

Plaintes admissibles

Selon l'examen initial, une fois qu'une plainte est jugée admissible, le ministère ou l'organisme responsable l'évalue à nouveau pour déterminer si elle est **fondée, fondée en partie ou non fondée**. Les plaintes fondées sont celles où les droits d'une victime ont été violés ou niés en raison du non-respect de la loi ou des politiques. Les plaintes fondées en partie sont celles où la victime indique que plusieurs droits ont été violés ou soulève de nombreux problèmes, mais l'organisme détermine que certains droits, mais pas tous, ont été violés ou niés. Les plaintes non fondées sont celles dans lesquelles le ministère ou l'organisme est réputé avoir respecté toutes les politiques et les lois pertinentes et le droit de la victime n'a pas été violé ou nié.

En 2020-2021, le SCC a reçu dix plaintes, dont une a été jugée non admissible (N=neuf admissibles). Sur les neuf plaintes admissibles, le SCC a répondu à six d'entre elles au cours de l'exercice 2020-2021; trois ont été traitées au cours de l'exercice 2021-2022, cependant, les résultats sont rapportés dans le présent document. De même, sur les 21 plaintes auxquelles la CLCC a répondu, une était également non admissible (N=20 admissibles). La GRC a répondu à quatre plaintes, dont deux étaient non admissibles (N=deux admissibles). SP et l'ASFC n'ont reçu aucune plainte au cours de l'exercice.

⁶ Dans le présent rapport, toutes les catégories de plaintes sont déterminées par l'organisme qui les reçoit, ce qui ne correspond pas toujours à la façon dont elles ont été catégorisées par le plaignant.

⁷ Jusqu'à présent, l'ASFC n'a pas reçu de plainte en vertu de la CCDV alors qu'elle menait des enquêtes criminelles concernant des infractions relevant de la LIPR.

⁸ Lorsqu'une plainte ne relève pas du mandat du ministère ou de l'organisme fédéral, la plainte est acheminée à l'entité fédérale pertinente aux fins de suivi, avec le consentement de la victime.

Tableau 2 : Plaintes admissibles dans l'ensemble du portefeuille visé par la CCDV, par droit (avril 2020 – mars 2021)

Min. ou organisme de SP	Droits en vertu de la CCDV	Admissible fondée	Admissible non fondée	Admissible retirée	Total
SCC	Information	1	2	-	3
	Participation	-	-	-	-
	Protection	2*	3**	-	5
	Dédommagement	-	-	-	-
	Multiples	-	1	-	1
CLCC	Information	-	-	-	-
	Participation	1	12	-	13
	Protection	-	1	-	1
	Dédommagement	-	-	-	-
	Multiples	-	6	-	6
GRC	Information	2	-	-	2
	Participation	-	-	-	-
	Protection	-	-	-	-
	Dédommagement	-	-	-	-
	Multiples	-	-	-	-

* La victime a allégué que ses droits à la protection et à la participation avaient été violés dans le cadre d'une des plaintes fondées. Après examen, le SCC a déterminé que seul le droit à la protection de la victime avait été violé et que la plainte était fondée en partie.

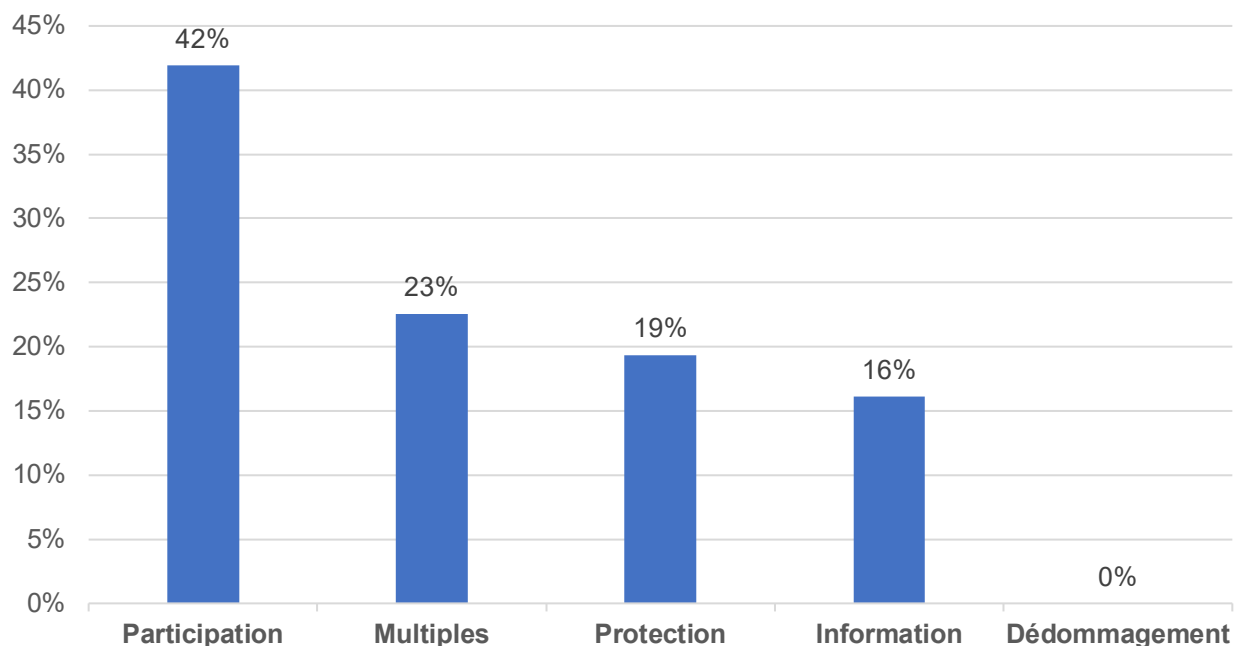
** Le SCC a constaté que les droits des victimes avaient été violés dans le cas de deux plaintes non fondées, bien que les mesures prises par le SCC aient été conformes à la loi et aux politiques. Dans l'une des plaintes non fondées, la victime a allégué que ses droits à l'information, à la participation et à la protection avaient été violés. Selon l'examen du SCC, la plainte était non fondée, bien que le droit à la protection de la victime ait été enfreint. Voir plus d'explications aux pages 12 et 13.

La figure 1 ci-dessous illustre les pourcentages de plaintes admissibles dans l'ensemble du portefeuille par droit prévu par la CCDV au cours de l'exercice 2020-2021. Contrairement aux années passées où le nombre de plaintes admissibles concernait le plus souvent le droit à l'information de la victime (2017-2018) ou le droit à la protection (2018-2019 et 2019-2020), la plus grande proportion de plaintes admissibles en 2020-2021 concernait le droit à la participation de la victime (42 %).

Les multiples droits ont représenté 23 % des plaintes admissibles dans l'ensemble du portefeuille, suivis de près par le droit à la protection (19 %) et à l'information (16 %). À l'instar des années précédentes, aucune plainte n'a été reçue concernant le droit de demander un dédommagement.

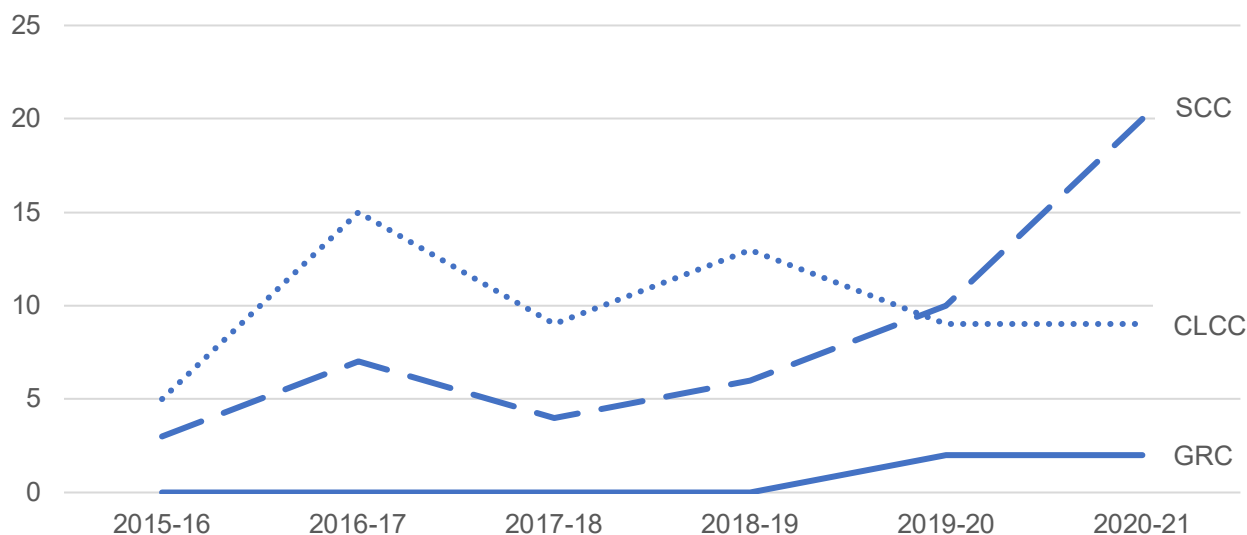
À la fin de l'exercice précédent, en mars 2020, et ce jusqu'en 2020-2021, la pandémie de COVID-19 a nui à l'accès des victimes aux pénitenciers fédéraux en raison des restrictions de santé publique. Par conséquent, la CLCC n'a pas pu permettre aux victimes et aux observateurs d'assister aux audiences en personne.

Figure 1 : Pourcentage des plaintes admissibles dans l'ensemble du portefeuille, par droit prévu par la CCDV (avril 2020 – mars 2021)



La figure 2 illustre les fluctuations des plaintes admissibles dans l'ensemble du portefeuille par exercice financier. Par exemple, au cours de l'exercice 2015-2016, sept plaintes admissibles ont été déposées, tandis qu'en 2016-2017, 22 plaintes admissibles ont été reçues. Par la suite, en 2017-2018, 13 plaintes admissibles ont été reçues et en 2018-2019, 19 plaintes admissibles ont été reçues. Un nombre comparable de plaintes admissibles a également été reçu en 2019-2020 (N=20). Enfin, en 2020-2021, le portefeuille a reçu 31 plaintes admissibles.

Figure 2 : Plaintes admissibles dans l'ensemble du portefeuille, par exercice (juillet 2015 – mars 2021)



Aperçu des plaintes formulées auprès de SP

Étant donné que le mandat du BNVAC est d'agir en tant que ressource centrale d'information, il traite surtout des plaintes concernant les demandes d'information générale des victimes portant sur le système correctionnel fédéral, le système de mise en liberté sous condition ou le rôle de la victime. Le BNVAC n'a reçu aucune plainte au cours de l'exercice 2020-2021.

Tableau 3 : Plaintes à SP, par exercice (juillet 2015 à mars 2021)

Exercice	Non admissible*	Admissible	Admissible en partie**	Issue des plaintes admissibles
2015-2016	-	-	S.O.	-
2016-2017	1	-	S.O.	-
2017-2018	2	-	S.O.	-
2018-2019	2	-	S.O.	-
2019-2020	1	-	S.O.	-
2020-2021	-	-	S.O.	-

* Les plaintes renvoyées à un autre ministère ou organisme sont incluses aux plaintes non admissibles.

** Le BNVAC n'emploie pas la catégorie « admissible en partie ».

Modifications apportées au processus de traitement des plaintes de SP
Aucune modification n'a été apportée au processus de traitement des plaintes du BNVAC en vertu de la CCDV⁹.

Aperçu des plaintes formulées auprès du SCC

Tableau 4 : Plaintes au SCC, par exercice (juillet 2015 à mars 2021)

Exercice	Non admissible	Admissible	Admissible en partie*	Issue des plaintes admissibles ou admissibles en partie
2015-2016	2	4	1	2 fondées 2 non fondées 1 fondée en partie
2016-2017	4	15	-	5 fondées 8 non fondées 2 fondées en partie
2017-2018	7	7**	2	5 fondées 4 non fondées
2018-2019	5	13	-	11 non fondées 1 retrait 1 fondée en partie
2019-2020	6	8	1	7 non fondées 2 fondées en partie
2020-2021	1	9	-	2 fondées*** 6 non fondées*** 1 fondée en partie

* Les plaintes admissibles en partie comprennent les plaintes où de multiples problèmes ont été soulevés, mais pour lesquelles seulement une partie relevait du SCC.

** Les données initiales pour l'exercice 2017-2018 dans le rapport du portefeuille de la Sécurité publique : Mécanismes de règlement des plaintes des victimes ont indiqué par erreur que neuf plaintes formulées auprès du SCC étaient admissibles. Le nombre exact de plaintes adressées au SCC admissibles est de sept et fait l'objet d'une correction par l'entremise du présent rapport.

*** Les deux plaintes fondées et une des plaintes non fondées ont été reçues en 2020-2021, mais n'ont pas été résolues ni répondues avant 2021-2022.

⁹ <https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/cntrng-crm/crctns/ntnl-ffc-vctms-mk-cmplnt-fr.aspx>

Plaintes admissibles

En 2020-2021, le SCC a reçu neuf plaintes admissibles. Les problèmes soulevés par les victimes dans ces plaintes se résument ainsi :

- lacunes en matière de continuité des services entre les autorités fédérales et provinciales une fois que les peines fédérales des délinquants ont pris fin;
- l'échange en temps opportun de renseignements sur les délinquants et l'exactitude de ces renseignements;
- prise en compte des préoccupations des victimes dans les processus et les décisions de gestion des cas;
- les préoccupations des délinquants (c.-à-d. les programmes, l'accès à la technologie).

À l'issue de son examen, le SCC a constaté que trois des plaintes admissibles comportaient des éléments de non-conformité. Deux plaintes admissibles étaient fondées (droits à l'information et à la protection violés), et une plainte admissible était fondée en partie (droit à la protection violé, mais pas le droit à la participation). Dans les trois cas, le SCC a pris des mesures correctives pour régler les problèmes relevés.

Dans le cas des six autres plaintes admissibles, le SCC a déterminé qu'il s'était conformé à la loi et aux politiques, ce qui signifie qu'elles n'étaient pas fondées. Cependant, sur ces six plaintes non fondées, il a été déterminé que les droits des victimes avaient été violés dans deux cas, bien que les mesures prises par le SCC aient été conformes à la loi et aux politiques. Il s'agissait de situations similaires, complexes et plurigouvernementales qui remettaient en question les définitions actuelles. Le SCC a choisi de traiter ces plaintes de cette manière afin d'honorer les difficultés rencontrées par les victimes et a pris un certain nombre de mesures pour résoudre les problèmes. De plus, le BNVAC et le SCC ont discuté avec les directeurs provinciaux et territoriaux des services aux victimes en vue de renforcer la communication et la collaboration entre les administrations et d'améliorer la continuité des services aux victimes.

Plaintes non admissibles

Le SCC a déterminé qu'une plainte était non admissible parce que le problème soulevé impliquant le délinquant, qui faisait l'objet de la plainte, ne relevait pas de la compétence du SCC.

Améliorations apportées au processus de traitement des plaintes du SCC

En 2020-2021, le SCC a pris plus de temps que les années précédentes pour apporter des réponses définitives aux victimes. La pandémie de COVID-19 et les exigences liées à la tenue de consultations détaillées avec les établissements et les sites communautaires, les régions et les titulaires de police à l'administration centrale

expliquent en partie ces retards. Certains d'entre eux ont mené à des changements plus larges dans la pratique. Bien que les consultations aient porté sur des cas précis, le SCC espère que cette collaboration renforcée au sein des activités permettra de mieux faire connaître les obligations de l'organisme envers les victimes à l'avenir.

En raison des deux plaintes non fondées pour lesquelles le SCC a déterminé que les droits des victimes avaient été violés, le SCC collabore actuellement avec ses partenaires du portefeuille de la Sécurité publique afin de déterminer la meilleure façon de formuler les résultats relatifs aux plaintes, à l'avenir, lorsque la loi et les politiques ont été respectées alors que les droits de la victime ont été violés ou niés. Le SCC est également en train de revoir les définitions utilisées dans le processus de plainte en général pour s'assurer que les résultats sont plus clairs.

Le SCC s'est engagé à favoriser une culture d'autoréflexion en tout temps et continue de passer en revue ses pratiques et politiques face à un environnement qui ne cesse jamais d'évoluer. À l'appui de l'amélioration continue de la qualité, en 2020-2021, une équipe de travail nationale sur l'engagement des victimes a réuni des responsables des services d'aide aux victimes et de la gestion des cas pour traiter les questions soulevées par les victimes, comme les préoccupations concernant les autorisations de voyage. À compter de 2022-2023, le SCC a l'intention de mettre en œuvre diverses activités et changements découlant des conclusions de l'équipe de travail.

Aperçu des plaintes formulées auprès de la CLCC

Tableau 5 : Plaintes à la CLCC, par exercice (juillet 2015 à mars 2021)

Exercice	Non admissible*	Admissible	Admissible en partie**	Issue des plaintes admissibles
2015-2016	1	3	-	3 non fondées
2016-2017	4	7	-	4 fondées en partie*** 3 non fondées
2017-2018	2	4	-	1 fondée 1 fondée en partie 2 non fondées
2018-2019	1	6	-	1 fondée 1 fondée en partie 3 non fondées 1 retrait
2019-2020	6	10	-	1 fondée 9 non fondées
2020-2021	1	20	-	1 fondée 19 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 se rapportent à des cas où certains problèmes invoqués dans la plainte ont été jugés non fondés.

Plaintes admissibles

Sur les 20 plaintes admissibles, la CLCC a déterminé qu'elle a respecté la loi et les politiques dans 19 d'entre elles, et ces plaintes ont donc été jugées non fondées.

Les 19 plaintes non fondées des victimes concernaient les points suivants :

- huit concernaient la suspension et la restriction de la présence des victimes et des observateurs aux audiences en raison des restrictions de santé publique imposées par la pandémie de COVID-19;
- six concernaient des préoccupations relatives aux restrictions géographiques imposées aux délinquants dans les décisions libératoires;
- deux concernaient l'impossibilité pour les victimes de présenter des déclarations dans le cadre de l'examen du dossier d'un délinquant;
- deux concernaient des victimes qui affirmaient ne pas avoir reçu les renseignements que la CLCC avait envoyés aux adresses vérifiées figurant au dossier avant les audiences des délinquants;
- un cas de désaccord avec le résultat d'une décision de la CLCC accordant la semi-liberté.

Bien que la CLCC ait suivi les exigences législatives, dans chacun de ces 19 cas, des réponses ont été transmises aux victimes expliquant les raisons pour lesquelles les plaintes ont été jugées non fondées. Plus précisément, les réponses contenaient des renseignements pertinents sur le ou les problèmes soulevés et des justifications concernant le processus de prise de décision, dans un souci de clarté et de transparence pour les victimes.

Une plainte admissible a été jugée fondée, car le droit de participation de la victime a été enfreint. En effet, la date d'examen en vue d'une libération conditionnelle du délinquant a été modifiée sans que la nouvelle date soit communiquée à la victime. Par conséquent, la victime n'a pas eu l'occasion de présenter sa déclaration lors de l'audience.

Dans sa réponse, la CLCC a présenté ses excuses à la victime et a expliqué que les processus opérationnels établis n'avaient pas été suivis dans ce cas. La réponse explique également les mesures correctives prises par la CLCC pour remédier à ce problème, notamment une formation supplémentaire destinée au personnel et la mise en place de nouveaux systèmes et processus de notification interne.

Il est pertinent de noter que l'accès aux audiences en personne de la CLCC a été temporairement suspendu au début de la pandémie de COVID-19 à la mi-mars 2020 en raison de restrictions de santé publique. À ce moment-là, la CLCC a été contrainte d'opter pour la tenue d'audiences à distance lorsque, conformément aux conseils et aux recommandations des autorités de santé publique, l'accès aux établissements du SCC a été suspendu dans le but de protéger la santé et la sécurité du personnel, des membres de la Commission, des délinquants et des membres du public, y compris les victimes. Par conséquent, les victimes ont été temporairement dans l'impossibilité d'observer ou de présenter leurs déclarations en personne lors des audiences de la CLCC. Cependant, les déclarations des victimes soumises à la CLCC ont été prises en compte par les membres de la Commission dans leur processus décisionnel.

La CLCC a œuvré rapidement dès le début de la pandémie pour trouver une solution technologique stable permettant aux victimes d'assister aux audiences à distance et répondant aux normes du gouvernement du Canada, et a mis en place un mécanisme permettant aux victimes d'assister aux audiences par téléconférence dès avril 2020. La CLCC a ensuite concentré ses efforts sur la mise en œuvre d'une solution visant à permettre aux victimes d'assister aux audiences par vidéoconférence, qui a été mise en œuvre dans tout le pays en janvier 2021.

Tout au long de la pandémie de COVID-19, les droits des victimes prévus par la CCDV n'ont cessé d'être respectés. Les victimes ont toujours eu la possibilité de:

- recevoir des renseignements au sujet du délinquant qui leur a fait du tort, sur demande;

- soumettre des déclarations de victimes à l'attention des membres de la Commission dans leur prise de décision;
- écouter les enregistrements sonores des audiences de la CLCC;
- recevoir des copies des décisions écrites prises par la CLCC.

Plaintes non admissibles

La CLCC a déterminé que l'une des plaintes reçues était non admissible, car elle portait sur la rédaction des renseignements relatifs à la destination de la libération conditionnelle du délinquant. La rédaction était exigée par la loi.

Améliorations apportées au processus de traitement des plaintes de la CLCC

Aucun changement important au processus de traitement des plaintes de la CLCC n'a été nécessaire depuis sa mise en œuvre. La CLCC a cependant dispensé une formation ciblée au personnel de première ligne qui assure la prestation de services aux victimes d'actes criminels. En 2020-2021, une formation a été offerte sur la désescalade verbale et le recours à des approches tenant compte des traumatismes. La CLCC a également lancé un outil de communication tenant compte des traumatismes afin de soutenir la mise en place de moyens d'échange cohérents et adaptés avec les victimes d'actes criminels.

Aperçu des plaintes formulées auprès de la GRC

Tableau 6 : Plaintes à la GRC, par exercice (avril 2019 à mars 2021)

Exercice	Non admissible*	Admissible	Admissible en partie**	Issue des plaintes admissibles
2019-2020	9	2	-	1 non fondée 1 fondée en partie
2020-2021	2	2	-	2 fondées

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

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

Plaintes admissibles

La GRC a reçu deux plaintes admissibles relatives à la CCDV en 2020-2021. La première concernait le droit à l'information. L'allégation concernait une arrestation injustifiée où le membre ayant procédé à l'arrestation n'a pas permis à la victime de consulter un avocat lorsqu'elle en a fait la demande. Le dossier a été jugé admissible et l'allégation fondée. En conséquence, les mesures correctives suivantes ont été prises.

- Après la libération de la victime, le superviseur du membre chargé de l'enquête a examiné le rapport du membre dans le dossier et a noté l'arrestation

injustifiée. Il a immédiatement rencontré le membre en question afin de lui faire part des erreurs constatées et lui a fourni des directives opérationnelles pour éviter que de telles situations ne se reproduisent. Le membre a passé en revue les motifs d'arrestation appropriés, les procédures d'arrestation adéquates et l'importance de permettre l'accès à un avocat.

- Des excuses officielles ont également été présentées à la victime au nom de la GRC, dans lesquelles la victime a été informée des directives opérationnelles fournies au membre.

La deuxième plainte admissible concernait également le droit à l'information.

L'allégation concernait une plainte pour manquement au devoir, le membre chargé de l'enquête ayant omis de communiquer avec la victime avant de clore l'enquête. Le membre n'a pas fait le point sur l'état d'avancement de l'enquête, ce qui a laissé la demande d'information de la victime sans réponse. Le dossier a été jugé admissible et l'allégation fondée. En conséquence, les mesures correctives suivantes ont été prises.

- Le membre chargé de l'enquête a reçu des directives opérationnelles concernant l'importance de suivre la politique de la GRC relative au Manuel des opérations, chapitre 1.1, article 3.1.2.6, concernant la communication avec le plaignant avant de clore un dossier, ou de préciser, dans le dossier, les raisons pour lesquelles il n'a pas été possible d'informer le plaignant.
- De même, des excuses officielles ont été présentées à la victime au nom de la GRC, dans lesquelles la victime a été informée des directives opérationnelles communiquées au membre.

Plaintes non admissibles

La GRC a reçu deux plaintes relatives à la CCDV qui n'étaient pas admissibles. L'une des plaintes concernait le droit à la protection, plus précisément le manquement au devoir pour ne pas avoir fourni de soins médicaux. Dans ce cas, une enquête a révélé que la personne dont le nom figure dans le dossier a été mêlée à une collision automobile avec le véhicule de police d'un membre, dans laquelle les sacs gonflables se sont déployés. Le membre s'est approché du plaignant et a demandé de l'aide, car il était également blessé. À l'arrivée des autres membres, le service d'incendie était déjà sur place pour prodiguer des soins à la victime et à sa femme. De ce fait, le dossier a été jugé non admissible.

La deuxième plainte non admissible portait sur le droit à l'information dans la mesure où elle concernait un manquement au devoir pour ne pas avoir tenu compte de la déficience auditive du père de la victime. Dans ce cas, une enquête a révélé que la personne inscrite au dossier avait mentionné à un employé au comptoir d'accueil du détachement que son père était malentendant. Lorsque les agents sont arrivés pour s'occuper du père de la victime, aucun d'entre eux n'a eu de difficultés à communiquer avec lui. Ce n'est qu'après leur arrivée à l'hôpital que les membres ont été avertis par le

père de la victime que la pile de son appareil auditif était morte et qu'il demandait une nouvelle pile. Les membres ont alors commencé à taper sur leur téléphone pour tenter de communiquer avec le père de la victime lorsque celui-ci leur a dit : « Je vous fais marcher » et qu'il pouvait parfaitement les entendre. Ce dossier a été jugé non admissible pour cette raison.

Améliorations apportées au processus de traitement des plaintes de la GRC

La plateforme d'enregistrement des plaintes du public, le Système d'information sur la gestion de ressources humaines (SIGRH), a été modifiée de manière à prévoir une case à cocher pour y indiquer les plaintes liées à la CCDV. À compter du 1^{er} avril 2022, le SIGRH a été modifié pour inclure une telle case à cocher. En outre, le processus de résolution des plaintes relatives à la CCDV de la GRC a été peaufiné afin de saisir les plaintes des victimes concernant la conduite des agents de police relativement à leurs droits en vertu de la CCDV.

Depuis janvier 2021, tous les analystes des plaintes du public affectés à la Direction nationale des plaintes du public pour effectuer des examens et approuver les rapports finaux ont suivi avec succès le cours sur la *Charte canadienne des droits des victimes*, afin d'améliorer leurs connaissances et de leur fournir des outils pour mieux cerner et saisir les infractions liées à la CCDV à l'avenir.

Section IV : Regards vers l'avenir – Considérations liées aux politiques et aux processus

SP et les organismes de son portefeuille continuent de recevoir un petit nombre de plaintes liées à la CCDV chaque année. Cela peut suggérer que davantage d'efforts doivent être déployés pour s'assurer que les victimes sont conscientes qu'elles ont le droit de déposer une plainte si elles estiment que leurs droits ont été violés ou niés.

Au cours de l'exercice 2020-2021, un total de 31 plaintes admissibles et quatre plaintes non admissibles ont été déposées en vertu de la CCDV. Près de 42 % des plaintes admissibles concernaient le droit à la participation, 23 % concernaient de multiples droits, 19 % portaient exclusivement sur le droit à la protection et 16 % sur le droit à l'information. Chaque préoccupation soulevée par les victimes a été soigneusement évaluée à la lumière des politiques et de la législation en vigueur. Lorsque c'est possible, les politiques et les processus internes connexes ont été modifiés afin de mieux servir les victimes de crimes, tout en s'efforçant de mettre en œuvre une approche sensible aux traumatismes axée sur les victimes.

Il est important de noter que les restrictions de santé publique liées à la pandémie de COVID-19, qui se traduisent par un accès limité aux établissements du SCC, ont joué un rôle dans l'augmentation des plaintes relatives à la CCDV en 2020-2021, notamment en ce qui concerne le droit à la participation dans le cadre des audiences de libération conditionnelle. L'accès aux audiences de la CLCC en personne a été temporairement suspendu à la mi-mars 2020 pour les membres du public, y compris les victimes et les observateurs. En avril 2020, la participation à distance des victimes a été offerte par l'entremise de la téléconférence et, en janvier 2021, la CLCC a mis en place des vidéoconférences pour faciliter la participation des victimes dans tout le pays.

À l'avenir, SP continuera de travailler avec les partenaires de son portefeuille en vue d'examiner les plaintes relatives à la CCDV reçues de la part des victimes de crimes, afin de tirer des leçons de leur expérience avec le système de justice pénale et de l'améliorer, tout en veillant à sa conformité avec la CCDV.

Annexe A

Les victimes de crimes ont les droits mentionnés ci-dessous.

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 à la protection

- 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 participation

- 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 les déclarations des victimes aux fins d'examen par les responsables des services correctionnels et des libérations conditionnelles dans le cadre des audiences de libération conditionnelle.

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 de crimes peuvent exercer les droits garantis par la CCDV lorsqu'elles se trouvent au Canada. Les citoyens canadiens et les résidents permanents peuvent exercer ces droits même lorsqu'ils se trouvent à l'extérieur du Canada, pourvu que le crime se soit passé au Canada.

Glossaire

Sécurité publique Canada (SP) – créée en 2003 afin d’assurer la coordination des différents ministères, agences et organismes fédéraux qui ont pour mission de veiller à la sécurité nationale et à la protection des Canadiens.

Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) – responsable de fournir des services frontaliers intégrés à l’appui des priorités liées à la sécurité nationale et à la sécurité publique et de faciliter la libre circulation des personnes et des marchandises qui respectent toutes les exigences de la législation frontalière.

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

Service correctionnel du Canada (SCC) – organisme fédéral responsable de l’administration des peines d’emprisonnement de deux ans et plus imposées par les tribunaux. Le SCC gère des établissements de divers niveaux de sécurité et surveille les délinquants en liberté sous condition dans la collectivité.

Bureau national pour les victimes d’actes criminels (BNVAC) – ressource centrale qui relève de SP, il travaille en vue d’améliorer l’expérience des victimes de crimes avec le système correctionnel fédéral et le système de mise en liberté sous condition, en coordonnant et en mobilisant les partenaires et les intervenants, en fournissant la « perspective des victimes » dans l’élaboration de politiques correctionnelles, ainsi qu’en élaborant et en diffusant des produits d’information afin d’aider les victimes à mieux comprendre les services correctionnels et la mise en liberté sous conditions au Canada, et à mieux s’y retrouver.

Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC) – tribunal administratif indépendant faisant partie du système de justice pénale canadien, dont la mission consiste à prendre des décisions judicieuses sur la mise en liberté sous condition, le pardon et la suspension du casier. Elle peut ordonner la radiation d’une condamnation et faire des recommandations en matière de clémence.

Gendarmerie royale du Canada (GRC) – service de police national du pays.

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.