



ARCHIVED - Archiving Content

Archived Content

Information identified as archived is provided for reference, research or recordkeeping purposes. It is not subject to the Government of Canada Web Standards and has not been altered or updated since it was archived. Please contact us to request a format other than those available.

ARCHIVÉE - Contenu archivé

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

This document is archival in nature and is intended for those who wish to consult archival documents made available from the collection of Public Safety Canada.

Some of these documents are available in only one official language. Translation, to be provided by Public Safety Canada, is available upon request.

Le présent document a une valeur archivistique et fait partie des documents d'archives rendus disponibles par Sécurité publique Canada à ceux qui souhaitent consulter ces documents issus de sa collection.

Certains de ces documents ne sont disponibles que dans une langue officielle. Sécurité publique Canada fournira une traduction sur demande.

Rapport d'évaluation

**Plan d'action stratégique en
matière d'information du public
Division des communications
février 1998**

**THE NATIONAL
PAROLE BOARD**

**LA COMMISSION
NATIONALE DES
LIBÉRATIONS
CONDITIONNELLES**



National
Parole Board

Commission nationale des
libérations conditionnelles

Canada

Rapport d'évaluation

**Plan d'action stratégique en
matière d'information du public
Division des communications
février 1998**

Copyright of this document does not belong to the Crown.
Proper authorization must be obtained from the author for
any intended use.

Les droits d'auteur du présent document n'appartiennent
pas à l'État. Toute utilisation du contenu du présent
document doit être approuvée préalablement par l'auteur.

**Rédigé par : SK&A Strategic Communications
Fay Taylor Associates**

TABLE DES MATIÈRES

Cadre de référence	1
Introduction	1
Historique	1
Cadre d'évaluation	2
Approche et méthodologie	3
Phase I : recherche et analyse	3
Phase 2 : rédaction d'une ébauche de rapport d'évaluation	3
Résultats escomptés	4
Méthodologie	4
Contexte	5
Opinion publique	7
Sondage	7
Médias	10
Porte-parole	11
Résumé de l'opinion publique et du contexte	11
Conclusions des recherches auprès des intervenants	11
Généralités.....	11
Rôle de la haute direction.....	12
Rôle de la Division des communications à l'AC	13
Rôle des régions	13
Populations visées	14
Recommandation pour la phase II du plan d'action stratégique en matière d'information du public	14
Objectifs exposés dans la phase I du plan d'action stratégique en matière d'information du public.....	14
Recommandations	14
Populations cibles	16
Recommandations	16

Messages principaux	17
Message à examiner	18
Phase 2 – Facteurs d’ensemble relatifs à la planification	21
L’étude d’évaluation a révélé les faits suivants.....	21
En résumé.....	21
Défis stratégiques et possibilités	22
Cas qui retiennent l’attention dans les médias	22
La mise en liberté des délinquants violents suscite des préoccupations	22
Complexité du système	23
Permettre d’assister aux audiences, une façon populaire d’expliquer le processus	23
Nécessité d’humaniser le système.....	24
Le parlement réagit aux pressions du public.....	24
Les communications du portefeuille ministériel doivent viser à informer le public.....	24
Activités et outils additionnels recommandés pour phase 2	25
Relations avec les médias : recours à une approche plus proactive	25
Amélioration de la stratégie destinée aux intervenants : approche communautaire.....	28
Enquête nationale sur la criminalité et (out) la libération conditionnelle	29
Promotion et expansion du site Web de la CNLC.....	29
Jeu interactif/quiz sur la libération conditionnelle	30
Bulletin.....	30
Planification de l’information du public par la Division des communications de la CNLC	30
Mesure et évaluation	31
Questionnaire à l’usage des présentateurs.....	31
Surveillance interne.....	31
Efficacité du plan d’action stratégique en matière d’information du public	31

Note : Le présent rapport a été préparé en même temps que le **rapport de recherche** sur les perceptions des intervenants au sujet des résultats de la première année du plan d’action stratégique en matière d’information du public de la Commission nationale des libérations conditionnelles.

CADRE DE RÉFÉRENCE

INTRODUCTION

Étant donné le manque de connaissances de la majorité des intervenants au sujet du système de libération conditionnelle, la Division des communications de la Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC) a élaboré une stratégie d'information de certains publics. L'évaluation des résultats de ce programme révèle que des progrès importants ont été réalisés en ce qui concerne l'information des publics visés.

Le présent document :

- porte sur l'opinion publique actuelle;
- évalue les points forts et les points faibles du *Plan d'action stratégique en matière d'information du public* de la Commission nationale des libérations conditionnelles;
- énonce les possibilités et les défis;
- examine les populations visées et en trace le profil;
- propose des orientations stratégiques pour l'avenir;
- recommande des interventions stratégiques pour la prochaine étape du programme d'information du public;
- définit un cadre d'évaluation.

HISTORIQUE

Les questions relatives à la justice pénale importent beaucoup au public, mais les connaissances de ce dernier sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition sont restreintes. Pour informer le public sur ces sujets et le sensibiliser, la Commission nationale des libérations conditionnelles a élaboré et mis en œuvre le Plan d'action stratégique en matière d'information du public.

Ce plan a été conçu pour informer le public sur la CNLC, la libération conditionnelle, le système correctionnel et la mise en liberté sous condition en général.

CADRE D'ÉVALUATION

Le Plan d'action a pris la forme d'un document évolutif qui devait être évalué et adapté, au besoin, pour donner des résultats, c'est-à-dire informer le public sur les travaux de la CNLC.

Pour procéder à cette évaluation et pour mesurer l'efficacité du Plan, de ses initiatives et de ses activités, la Division des communications de la CNLC a entrepris une évaluation officielle, en deux phases. Elle a conclu un contrat avec deux groupes distincts aux termes duquel ces derniers se sont engagés à rédiger un rapport d'évaluation du plan et à présenter des recommandations sur les façons d'améliorer ce plan.

La première phase visait à élaborer un cadre d'évaluation en vue :

- de déterminer les priorités d'évaluation et d'élaborer un plan de collecte de données ayant pour but de mesurer le succès du Plan d'action stratégique en matière d'information du public;
- de participer à la conception de mécanismes d'évaluation visant à analyser et à mesurer la qualité des activités et des initiatives d'information du public et leurs répercussions.

La seconde phase a tenu compte du cadre d'évaluation élaboré au cours de la première phase pour :

- évaluer la qualité et les répercussions des initiatives d'information du public de la CNLC et pour mesurer l'efficacité globale du Plan d'action;
- déterminer les forces et les faiblesses du Plan d'action;
- présenter des recommandations sur des initiatives futures d'information du public;
- proposer des moyens d'évaluer les activités futures d'information du public.

APPROCHE ET MÉTHODOLOGIE

APPROCHE

Dans le respect des principes d'efficience, de grande qualité et de satisfaction des besoins de la Commission nationale des libérations conditionnelles, le projet, qui s'est appuyé sur d'étroites relations professionnelles avec les employés-clés de la CNLC, a surtout mis l'accent sur l'aspect interactif des trois phases du projet tout en tenant compte des limites temporelles de chacun des intervenants.

Phase 1 : recherche et analyse

La méthode de recherche utilisée faisait appel à l'utilisation de renseignements connus, à des méthodes de collecte de données qualitatives et à des séances de planification. Les sources les plus importantes de renseignements étaient les analyses récentes, réalisées par la CNLC, des sondages d'opinion publique, de la couverture médiatique ainsi que de la correspondance et des entretiens avec les représentants concernés de la CNLC, d'autres ministères gouvernementaux et les populations cibles pour déterminer les besoins et les priorités des intéressés ainsi que les possibilités qui s'offrent à eux.

Phase 2 : rédaction d'une ébauche de rapport d'évaluation

Dès la fin de la phase de recherche, nous avons rédigé une ébauche de rapport d'évaluation où figuraient les éléments suivants :

- un résumé (contexte et environnement, définition du rôle de la CNLC et des liens qu'elle entretient avec les groupes d'intéressés);
- les objectifs du rapport d'évaluation;
- le profil des populations cibles;
- les forces et les faiblesses du Plan d'action stratégique en matière d'information du public;
- les possibilités et les défis (compte tenu des analyses de l'environnement ainsi que des divers intérêts et activités des intéressés);

- des recommandations sur des initiatives futures d'information du public, y compris la révision des messages-clés, la détermination de renseignements, d'événements et de progrès pertinents, la conclusion de nouveaux partenariats, l'élaboration de nouveaux produits d'information, la mise en œuvre d'initiatives en matière de relations publiques et d'activités de sensibilisation des populations cibles, comme les groupes de victimes;
- des activités conçues pour profiter des moyens de communication actuels au sein, entre autres, du Portefeuille ministériel du solliciteur général, du Service correctionnel du Canada (c'est-à-dire des bulletins, des sites web), des produits d'information et des programmes-clés de communication à l'intention des groupes d'intéressés et des médias;
- des évaluations techniques en vue d'activités et d'initiatives futures.

RÉSULTATS ESCOMPTÉS

- Un rapport de recherche qui résume les conclusions et les recommandations.
- Un rapport d'évaluation permettant de mieux informer le public, d'améliorer ses connaissances sur la CNLC, la libération conditionnelle, le système correctionnel et la mise en liberté sous condition en général.

MÉTHODOLOGIE

On a dressé, grâce aux renseignements obtenus de la Division des communications de la CNLC et des cinq bureaux régionaux de libération conditionnelle, une liste de 56 participants qui représentaient la CNLC, d'autres gouvernements fédéraux concernés par les questions relatives à la justice pénale et les populations cibles que constituent les médias, les corps policiers et les organismes de défense des droits des victimes.

On a rédigé l'ébauche de six questionnaires de sondage. Les questions visaient à faciliter le plus possible la tâche des répondants, vu la charge de travail importante des particuliers et des organisations qui étaient ciblées, tout en obtenant des renseignements utiles et factuels.

On a d'abord appelé chacun des organismes pour confirmer son numéro de télécopieur, pour s'entretenir avec la personne à qui l'on transmettait le sondage, pour présenter ce dernier et pour demander la participation de l'organisme. Si la personne-ressource n'était pas disponible, on a laissé un message détaillé à la réception ou dans sa boîte vocale. Les sondages ont par la suite été transmis par télécopieur.

Une fois le sondage transmis, on a fait deux appels de suivi pour encourager les personnes à y répondre et pour voir si elles avaient des questions. Une note jointe au questionnaire invitait les répondants à composer le numéro de téléphone indiqué s'ils avaient des questions. Dans le cadre de ces appels, on a demandé aux répondants s'ils désiraient tenir l'entretien à ce moment-là ou plus tard, à un moment qui leur conviendrait mieux.

Des 56 participants visés, 51 ont été interviewés, ce qui représente un taux de participation de 90 p. 100. Les participants étaient ainsi répartis : 15 des 18 représentants de la CNLC visés ont été interviewés, quatre des six représentants d'autres ministères fédéraux, deux universitaires, dix représentants des médias, dix membres de corps policiers et dix porte-parole de groupes de victimes.

La participation de toutes les populations visées dans toutes les régions a également été assurée. Au total, on a effectué huit entrevues dans l'Atlantique, dix au Québec, onze en Ontario, huit dans les Prairies et cinq dans le Pacifique. En outre, neuf personnes provenant de la fonction publique fédérale à Ottawa, y compris des représentants de la CNLC, ont été interrogées.

Le présent rapport d'évaluation, qui repose sur l'analyse des réponses et les conclusions tirées, résume la question, donne un aperçu des conclusions et sert de repère pour la planification en matière d'information du public.

CONTEXTE

La Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC) est un des éléments d'un système juridique complexe qui comprend, entre autres, le Service correctionnel du Canada, le ministère de la Justice, Solliciteur général Canada, les tribunaux et les services de police nationaux, régionaux et locaux.

En raison de l'intégration de ces divers éléments ainsi que des relations et des rôles complexes au sein du système, les communications publiques constituent un défi de taille pour la Commission nationale des libérations conditionnelles.

La Commission nationale des libérations conditionnelles participe à l'exécution du programme de " sécurité dans les foyers et dans les rues " du gouvernement du Canada en prenant des décisions judicieuses en matière de mise en liberté sous condition et de réhabilitation et en formulant des recommandations relatives à la clémence et contribue ainsi à la protection de la société en favorisant la réinsertion sociale au moment opportun des délinquants pour qu'ils deviennent des citoyens respectueux des lois.

Les perceptions du public à l'égard du système de libération conditionnelle dépendent très souvent d'exceptions entourées de publicité qui suscitent des préoccupations chez lui et qui influent sur la confiance que lui inspire l'ensemble du système judiciaire. De plus, dans les divers milieux du système de justice, on a l'impression que le législateur, la police, les tribunaux et les pénitenciers conjuguent leurs efforts pour protéger le public alors que le système de libération conditionnelle contribue à ramener les délinquants dans la rue.

Les efforts que déploie la Commission nationale des libérations conditionnelles pour soutenir les initiatives d'information du public revêtent une importance considérable non seulement parce qu'ils permettent de faire en sorte que les Canadiens continuent d'appuyer le système de libération conditionnelle, en tant que moyen de protection du public, mais aussi parce qu'ils accroissent la confiance du public dans le système de justice et qu'ils réduisent l'anxiété que provoque le crime. Les travaux de recherche effectués pendant la première phase du plan montrent que la stratégie a une incidence sur les intervenants. Comme l'a fait remarquer un intervenant :

" Au cours des cinq dernières années, les efforts qu'a déployés la CNLC pour faire connaître son rôle et ses responsabilités sont de loin supérieurs à ceux des autres intervenants du système de justice et du système pénal. "
(Professeur d'université)

Cependant, il reste des lacunes importantes sur le plan des connaissances du grand public, qu'il faut combler pour atteindre les objectifs de la stratégie d'information du public.

Selon le rapport sur les plans et priorités pour les années 1997-1998 à 1999-2000 de la Commission nationale des libérations conditionnelles, celle-ci s'engage à viser les objectifs principaux suivants en matière de communication : améliorer l'information du public; continuer de rencontrer les partenaires du système de justice pénale, les groupes de victimes, les organismes communautaires, les universités et les médias; communiquer, sur demande, les résultats des vérifications et des sondages; fournir des renseignements sur les résultats des mises en liberté sous condition et demander aux intervenants de faire connaître leur opinion.

Les objectifs corporatifs sont les suivants :

1. un engagement à améliorer la qualité;
2. l'efficacité;
3. l'efficience;
4. la transparence et la reddition de comptes.

OPINION PUBLIQUE

SONDAGE

Les Canadiens continuent de mettre l'accent d'abord sur le chômage et l'économie. Au cours des derniers mois, les sondeurs ont constaté que les Canadiens sont beaucoup plus optimistes qu'en 1996, mais que cet optimisme ne s'est pas traduit dans la confiance à l'égard de la capacité des pouvoirs publics de résoudre les problèmes et de relever les défis auxquels fait face le pays.

Tout comme en 1996, la crainte de la criminalité demeure une préoccupation du public même si Statistique Canada signale régulièrement que les taux de criminalité diminuent légèrement. Dans le dernier *Rapport Angus Reid (juillet-août 1997)*, un chapitre complet est consacré aux questions relatives à la justice et à la sécurité du public. On y mentionne que

" Le crime est en baisse et la peur s'intensifie. Quelle est la raison de cette contradiction? "

Dans le sondage d'Angus Reid effectué en juillet 1997, les questions relatives au crime et à la justice arrivent au 6^e rang dans la liste des préoccupations du public à l'échelle nationale. Cependant, dans la liste des préoccupations du public au niveau local ou communautaire, ces questions se classent au 2^e rang, derrière le chômage et les emplois. Selon ces données, les Canadiens envisagent le crime et la violence dans une perspective locale; par conséquent, les communications au niveau de la collectivité sont susceptibles de produire les meilleurs résultats.

Les Canadiens de l'Ouest se préoccupent plus du crime et de la violence et de leur incidence sur leur vie que les habitants des provinces de l'Atlantique. Les chiffres varient d'un minimum de 10 % dans les provinces de l'Atlantique et augmentent progressivement d'Est en Ouest pour atteindre 42 % en Colombie-Britannique.

Il importe également de noter que le taux de préoccupation général a diminué depuis qu'il a atteint un sommet en 1994.

Parmi les six institutions de la justice visées par le sondage d'Angus Reid, les autorités chargées de l'application de la loi inspirent le degré de confiance le plus élevé (80 %) aux Canadiens, et les tribunaux obtiennent à peine la confiance de la majorité des Canadiens. Par ailleurs, une faible majorité a répondu qu'elle ne faisait pas confiance au système carcéral canadien, et plus de 70 % des répondants ont indiqué qu'ils n'avaient à peu près pas confiance dans la *Loi sur les jeunes contrevenants* ou le système de libération conditionnelle. Les perceptions négatives au sujet de la *Loi sur les jeunes contrevenants* et du système de libération conditionnelle résultent de la couverture médiatique négative et sensationnelle au sujet de certains cas.

Même si la confiance du public dans le système de libération conditionnelle demeure faible, il semblerait que les valeurs à la base de l'esprit de justice des Canadiens ressemblent aux principes du système de libération conditionnelle. On peut en déduire que s'ils comprenaient mieux le système, ils l'appuieraient davantage.

Ces indicateurs comprennent :

- la préférence des Canadiens à l'égard de l'accroissement des dépenses de développement social pour aider à prévenir le crime plutôt que du nombre de cellules des pénitenciers;
- le soutien des solutions de rechange à l'emprisonnement pour les délinquants qui commettent des infractions autres que des crimes de violence;
- le soutien des idéaux de tolérance sociale, d'inclusion et d'équité;
- le soutien de l'autonomie, de la responsabilité individuelle et de la responsabilisation ainsi que des solutions de rechange à l'emprisonnement fondées sur le dédommagement comme le service communautaire.

Cependant, la majorité des répondants (52 %) n'appuient pas la mise en liberté " anticipée " et s'inquiètent au plus haut point de la mise en liberté anticipée des délinquants violents et des agresseurs d'enfants en particulier.

Les Canadiens divergent d'opinion quant aux objectifs de l'imposition d'une peine d'incarcération :

- 37 % estiment que le principal objectif est la nécessité de protéger le public contre les criminels;
- 34 % sont d'avis que le principal objectif est la réinsertion sociale des délinquants;
- 17 % croient que le principal objectif est de punir les délinquants;
- 11 % estiment que les trois objectifs sont visés également.

Il est clair que la sécurité publique est la principale préoccupation du public lorsqu'il s'agit de la libération conditionnelle. Selon l'étude de Goldfarb (mars 1997), le public croit que les tribunaux (83 %) et le système de libération conditionnelle (81 %) sont trop indulgents à l'égard des criminels et qu'il faut renforcer ces systèmes pour régler les problèmes du crime et de la violence.

Selon l'étude de Goldfarb : " *Les gens veulent que les personnes reconnues coupables purgent toute leur peine, car c'est ce qu'elles méritent d'après le jugement rendu. Ils ne comprennent pas du tout la question ni le fonctionnement du système.*

...Le fait d'apprendre par les médias que des libérés conditionnels commettent des crimes de violence exacerbe leur peur et leurs frustrations au sujet du système...

...Il sera essentiel de faire connaître les mesures prises et le degré de succès obtenu. La plupart des répondants appuient les pouvoirs publics lorsqu'ils informent leurs citoyens de cette façon.

...Les gens veulent connaître les réussites et voir les statistiques sur la récurrence des délinquants qui ont terminé ces programmes par rapport à celles sur l'incarcération. "

Goldfarb conclut que les gens comprennent mal le système, les lois qui le régissent, la libération conditionnelle ou la *Loi sur les jeunes contrevenants*. Par ailleurs, les Canadiens ne savent pas où commence ou finit une partie du système et ne comprennent pas les diverses questions de compétences. Il faut donc toujours replacer les renseignements dans leur contexte et, en particulier, expliquer le système de libération conditionnelle par rapport à l'ensemble du système. De plus, comme les Canadiens envisagent le crime au niveau local, il faut préparer l'information sous un angle local. Goldfarb estime qu'on désire diffuser des renseignements sur les réussites pour aider les Canadiens à bien saisir les questions.

Selon cette étude, les Canadiens pourraient appuyer davantage la libération conditionnelle s'ils comprenaient mieux le processus et s'ils pouvaient constater les efforts consacrés à la prise des décisions concernant la libération conditionnelle. Il faut s'efforcer davantage d'aider les Canadiens à voir comment les éventuels libérés conditionnels sont évalués, les efforts déployés pour obtenir des renseignements auprès d'un certain nombre de sources et les principes fondamentaux qui président à l'évaluation du risque. L'explication du système du Canada et des comparaisons avec les systèmes d'autres pays pourraient également aider à dissiper les mythes qui entourent le système de libération conditionnelle du Canada. Ces mythes sont énoncés dans le *Plan d'action stratégique en matière d'information du public* de la façon suivante :

De nombreux Canadiens croient :

- que la plupart des détenus sont mis en liberté conditionnelle;
- que les crimes sont souvent commis par des délinquants " que le système a laissés sortir ";
- qu'il se commet de plus en plus de crimes de violence;
- que l'on incarcère moins de gens au Canada que dans la plupart des autres pays.

MÉDIAS

Comme l'indique le *Plan d'action stratégique en matière d'information du public*, les Canadiens connaissent et comprennent relativement mal le système correctionnel et le régime de mise en liberté sous condition, et l'appui à la libération conditionnelle est presque inexistant. Cette situation tient probablement au fait que les connaissances du public sont fondées sur les cas négatifs notoires dont les médias font souvent état.

Bien que rien n'indique que cette situation change dans l'ensemble de la population, un examen des médias depuis l'élaboration de la stratégie d'information du public indique que la couverture médiatique a changé par suite de la mise en œuvre du Plan d'action. En général, les reportages des médias sur les questions relatives à la libération conditionnelle montrent que les journalistes sont mieux informés de la gamme et de la complexité des questions et qu'ils les comprennent de plus en plus. La plupart des médias se rendent compte de leur influence sur les perceptions du public et s'efforcent de présenter des reportages responsables et équilibrés sur les craintes des collectivités et la recherche de solutions pratiques.

Dans les travaux de recherche réalisés pour évaluer les effets du *Plan d'action stratégique en matière d'information du public* de la CNLC, la plupart des médias ont indiqué qu'ils accepteraient de présenter des reportages qui expliquent le bien-fondé du système. Il importe de noter ici, cependant, que les médias veulent obtenir des données statistiques solides et des preuves que le système fonctionne la plupart du temps avant de devenir de véritables partenaires de la diffusion de renseignements au public sur la libération conditionnelle. (De plus amples renseignements sur la couverture médiatique figurent dans le rapport sommaire sur l'analyse de la couverture médiatique en 1995 et 1996, juin 1997).

PORTE-PAROLE

Confiance dans les porte-parole concernant les questions relatives au crime et à la justice (*Goldfarb*)

- Renseignements des groupes de victimes – 66 %
- Chefs de police locaux – 65 %
- Statistique Canada – 60 %
- Chercheurs universitaires – 57 %
- Reportages télévisés – 43 %
- Journaux – 42 %
- Représentants des gouvernements fédéral et provinciaux – 30 %

RÉSUMÉ DE L'OPINION PUBLIQUE ET DU CONTEXTE

Les organismes intéressés ont réservé un accueil favorable aux activités résultant du *Plan d'action stratégique en matière d'information du public* de la CNLC. Cependant, l'attitude du public à l'égard de la libération conditionnelle n'a pas encore évolué, et le système de libération conditionnelle continue d'être une préoccupation.

La Commission nationale des libérations conditionnelles doit donc envisager de ne pas limiter ses communications aux groupes d'intervenants et de commencer à entreprendre la tâche gigantesque d'informer les Canadiens directement. Par ailleurs, il faut reconnaître que l'intégration des communications au sujet de l'ensemble du système de justice et des rôles et responsabilités de la Commission nationale des libérations conditionnelles donnerait probablement les meilleurs résultats.

CONCLUSIONS DES RECHERCHES AUPRÈS DES INTERVENANTS

GÉNÉRALITÉS

- ◆ Le *Plan d'action stratégique en matière d'information du public* constitue une stratégie valable. On pourrait cependant l'étayer en remaniant les objectifs, en renforçant ses messages, en élargissant les publics cibles et en augmentant le nombre d'outils d'information.

- ◆ Les ressources humaines et financières que la CNLC peut consacrer aux activités d'information du public à l'échelle nationale, régional ou locale sont limitées. Par conséquent, le *Plan d'action stratégique en matière d'information du public* doit porter sur les initiatives auxquelles peuvent recourir les représentants de la Commission et les intermédiaires pour transmettre les messages de la CNLC.
- ◆ La CNLC possède de nombreux points forts et a connu de nombreux succès qui ne sont pas entièrement exploités.
- ◆ La CNLC doit :
 - ◇ démontrer de façon plus proactive sa transparence et son obligation de rendre des comptes et donner l'impression qu'elle est plus transparente;
 - ◇ améliorer les communications internes afin d'informer l'ensemble du personnel de la CNLC sur les diverses initiatives et la prise de décision;
 - ◇ améliorer les alliances en matière de communication avec les autres partenaires, en particulier le SCC, afin de présenter aux Canadiens un point de vue plus complet du système de justice et de son fonctionnement (il y a beaucoup de malentendu au sujet de la différence entre la libération d'office et la libération conditionnelle, par exemple. Pour le public, toutes les mises en liberté correspondent à la libération conditionnelle);
 - ◇ mieux informer le personnel du SCC au sujet de la libération conditionnelle (selon le personnel régional de la Commission nationale des libérations conditionnelles, il arrive souvent que le SCC ne connaisse pas les particularités du système de libération conditionnelle, comme en témoignent les exposés conjoints, et il importe qu'il connaisse le rôle qu'il doit jouer à titre d'intermédiaire);
 - ◇ établir deux mécanismes d'évaluation : un questionnaire pour évaluer les exposés des membres et du personnel de la Commission et un outil de suivi pour les activités de communications.

RÔLE DE LA HAUTE DIRECTION

La haute direction doit :

- ◇ insister sur le fait que les activités d'information du public doivent être une priorité pour tous les membres de l'organisation;
- ◇ reconnaître qu'il se réalise beaucoup de travaux dans ce domaine et qu'ils sont effectués efficacement.

RÔLE DE LA DIVISION DES COMMUNICATIONS À L'AC

Il faut :

- ◇ élargir les populations cibles pour englober les jeunes, les groupes autochtones, les organismes de services sociaux, les groupes de service communautaire et les groupes confessionnels;
- ◇ promouvoir/faire connaître le site Web de la CNLC et établir plus d'hyperliens avec les groupes d'intervenants;
- ◇ produire des vidéos d'information (*cet outil a été mentionné à de nombreuses reprises comme étant le principal outil d'information qui serait utile aux représentants de la Commission et aux intermédiaires comme la police, les groupes de victimes et les organismes communautaires*);
- ◇ assurer la formation et le soutien des régions en matière de communications pour qu'elles puissent établir leur propre plan d'action en matière de communications pour compléter le plan national;
- ◇ améliorer les liens avec ses homologues des communications dans les autres ministères partenaires;
- ◇ remanier les messages clés pour qu'ils soient plus forts et plus convaincants;
- ◇ mettre l'accent sur la prestation de bons produits et outils d'information pour que le personnel des provinces et des régions et les intermédiaires puissent les utiliser;
- ◇ étendre la distribution de produits imprimés aux groupes comme les collèges et les universités qui offrent des cours sur la justice pénale;
- ◇ faire connaître le site Web – faible niveau de connaissance à ce sujet et possibilité d'établir des hyperliens avec d'autres sites.

RÔLE DES RÉGIONS

- ◆ Les commissaires et les représentants locaux offrent les activités d'information du public les plus efficaces au niveau de la collectivité. (*Il convient de noter que bon nombre des points énoncés à la rubrique " rôle de la Division des communications " s'appliquent également au travail des régions.*)

POPULATIONS VISÉES

- ◆ La Commission doit être plus proactive avec les médias.
- ◆ Il faut collaborer beaucoup plus avec les corps policiers; il semble exister un rapport antagoniste avec ceux-ci.

RECOMMANDATION POUR LA PHASE II DU PLAN D'ACTION STRATÉGIQUE EN MATIÈRE D'INFORMATION DU PUBLIC

OBJECTIFS EXPOSÉS DANS LA PHASE I DU PLAN D'ACTION STRATÉGIQUE EN MATIÈRE D'INFORMATION DU PUBLIC

- Dresser un plan d'action visant à transmettre de l'information à un ou à des publics cibles.
- Choisir les porte-parole qui seront chargés de communiquer les messages de l'organisation.
- Trouver des occasions clés où la CNLC pourra faire passer ses messages au public, et des activités auxquelles pourront participer à la fois le SCC et la CNLC.
- Définir des messages forts que la CNLC pourra transmettre dans toutes ses communications avec le public.
- Déterminer les documents auxiliaires à utiliser et les élaborer.

Tous ces objectifs semblent avoir été atteints jusqu'à un certain point au cours de la Phase 1 du Plan d'action et devraient être maintenus au cours de la Phase 2. Les résultats de recherche indiquent que la CNLC fait des progrès à cet égard et rien ne porte à croire que les objectifs du plan devraient être modifiés en profondeur.

RECOMMANDATIONS

Ajouter les objectifs suivants :

1. **Travailler à la réalisation d'une approche des communications en matière de justice et de criminalité qui soit horizontale ou à l'échelle du portefeuille, afin que le gouvernement du Canada relève le double défi qui consiste à informer le public et à instruire ses partenaires du système de justice.**
Nous formulons cette recommandation parce qu'il est évident que les Canadiens ont besoin de mieux comprendre comment le système fonctionne pour pouvoir lui rendre leur confiance. Une approche intégrée et coordonnée a beaucoup plus de chances de parvenir à des résultats auprès du grand public. Comme la CNLC l'a déjà appris au cours de la Phase 1 de la stratégie, bon nombre de gens qui

travaillent à l'intérieur du système ne comprennent pas très bien comment les pièces s'articulent. Comme les gens de l'intérieur l'ont indiqué aux chercheurs, " *le système est tellement complexe* ". Pour convaincre les Canadiens que les questions relatives à la criminalité et à la justice sont bien gérées, le gouvernement devra démontrer que :

- il fait preuve de fermeté à l'égard de ceux qui commettent des crimes violents (les jeunes comme les adultes);
- les peines et les sanctions sont adaptées aux crimes;
- les criminels ne jouissent pas de plus de droits que les citoyens respectueux des lois;
- tout ce qui peut être fait pour assurer le maintien de la tradition canadienne de respect des lois et les valeurs en ce sens est en voie d'être fait.

2. Élaborer des plans d'action régionaux découlant du *Plan national d'action stratégique en matière d'information du public* proposé pour la CNLC et instaurer le compte rendu des pratiques exemplaires.

Étant donné que les Canadiens se sentent concernés par les questions relatives à la justice et à la criminalité au niveau local, on obtiendra vraisemblablement les meilleurs résultats en présentant de l'information visant le niveau de la collectivité. L'objectif consiste à modifier l'image que se fait le public de la libération conditionnelle – celui-ci entendra et croira très probablement le message qui se rapporte à son propre milieu. L'échange de renseignements entre les régions à propos de *ce qui fonctionne le mieux* peut contribuer à susciter de nouvelles idées et aider les gens à orienter leurs efforts en matière de communication et d'information du public.

3. Colliger de l'information statistique à l'intention des médias et des autres intervenants. Les médias et le public sont sceptiques à propos de la libération conditionnelle et ont tendance à regrouper tous les types de mise en liberté avec la libération conditionnelle. Il est essentiel par conséquent de leur expliquer le contexte et de leur faire comprendre les véritables statistiques concernant la libération conditionnelle. Ils n'accepteront probablement pas cette information immédiatement, mais, si la présentation de statistiques devient partie intégrante d'un ensemble de communications (comme les bulletins, les statistiques sur le Web, etc., voir ci-dessous), les Canadiens commenceront à mettre la libération conditionnelle en perspective. Ça prendra du temps, mais, en fin de compte, la présentation régulière de données statistiques est la façon de sensibiliser les gens et d'accroître leur confiance qui a le plus de chances de réussir.

POPULATIONS CIBLES

La CNLC a cherché à sensibiliser et à renseigner davantage le public par l'intermédiaire de tiers, en sensibilisant et en renseignant davantage ces porte-parole tiers, en l'occurrence les populations cibles énumérées dans le *Plan d'action stratégique en matière d'information du public*. La première liste était axée sur les leaders de l'opinion qui couraient le plus de chances d'être interviewés par les médias. Cette liste, comme l'indique la recherche, reflète également la liste des porte-parole considérés comme étant les plus crédibles par le grand public. (*Goldfarb*)

Établie au départ par la Division des communications de la CNLC, cette liste continue d'avoir la plus haute importance pour la réalisation des objectifs de la CNLC en matière d'information du public. Elle comprend :

- les médias – secteurs de la criminalité et de la justice
- les associations vouées à la défense des intérêts des victimes
- les associations de policiers et les corps policiers
- les parlementaires
 - Comité permanent de la justice et des questions juridiques
 - députés
 - sénateurs
- les juges et les procureurs de la Couronne
- les organismes d'aide postpénale – Société John Howard, Société Elizabeth Fry, St Leonard, les groupes autochtones et les autres groupes communautaires*
- les autorités municipales
- les universités et collèges – facultés de droit et départements de criminologie

RECOMMANDATIONS

- a) Ajouter le grand public en général et les jeunes à la liste des publics cibles de même qu'une ou deux initiatives de communication à la Phase 2 qui orienteront directement l'information vers le grand public. Les principes de la libération conditionnelle, l'analyse soignée des libérés conditionnels (le processus) et le taux de succès sont des messages importants à faire passer auprès de la population en général. Par exemple, des articles qui présenteraient une audience typique ou une journée dans la vie d'un membre de la Commission pourraient donner aux Canadiens une " image " de la façon dont les choses fonctionnent vraiment.

Nous suggérons les jeunes comme public important pour deux raisons. Premièrement, ils comprendront mieux le système une fois parvenus à l'âge adulte; deuxièmement, comme le gouvernement accorde beaucoup d'attention aux communications avec les jeunes, nous avons à notre disposition un certain nombre de lieux de présentation à coût raisonnable.

b) **Insister davantage sur les médias** en tant que public important.

Les médias constituent le principal vecteur de l'information concernant le système de justice du Canada auprès du public en général. Il ressort de discussions avec des représentants des médias que ceux-ci seraient disposés à entreprendre la publication d'articles " de mise en contexte " et que ces articles intéresseraient leurs lecteurs. Toutefois, les reporters sont aussi aux prises avec la gestion des crises quotidiennes, et il faut leur donner du soutien sous la forme de fiches de renseignements, de faits et de statistiques, de façon à réduire la quantité de recherches qu'ils ont à effectuer eux-mêmes. La rencontre continue de comités de rédaction des principales chaînes de journaux est également être utile pour susciter une sensibilisation et une compréhension accrues du système, mettre le contexte en place et amener les gens à reconnaître la nécessité de présenter une perspective d'ensemble pour faire contrepoids au " cas qui a mal tourné ", lequel jouit d'une grande publicité.

c) **Accroître l'action directe au niveau de la collectivité** pour inclure les organisations ethniques, les organisations et organismes au service de la jeunesse, les clubs de service, les groupes autochtones et les groupes d'action communautaire comme Parents-Secours. En mettant des conférenciers et de l'information à la disposition de ces groupes intermédiaires, la CNLC sera en mesure de diffuser son message auprès d'un plus vaste public.

MESSAGES PRINCIPAUX

La liste de messages que renferme le Plan d'action est assez longue. Il faudrait envisager de réduire le nombre de messages et se concentrer sur ceux qui sont essentiels à une modification des perceptions. Dans la recherche, les messages ont été considérés comme la partie la plus faible du Plan. Les messages doivent faire appel à un vocabulaire plus vigoureux et être plus convaincants. Les participants à la recherche ont également laissé entendre que des expressions comme " évaluation du risque " sont insidieuses et qu'elles peuvent provoquer inutilement de l'angoisse. Pour bon nombre de personnes, " *n'importe quel risque* " est de trop, particulièrement si le risque auquel les gens pensent est un risque pour leurs enfants et leur famille.

La CNLC devrait envisager de mettre au point quelques messages principaux dont le Ministre pourra se servir pour positionner efficacement la libération conditionnelle dans ses communications avec les Canadiens.

MESSAGES À EXAMINER

Forme brève

- La libération conditionnelle n'est pas automatique. Les détenus ne l'obtiennent qu'après un examen minutieux.
- La libération conditionnelle n'est pas synonyme de liberté totale...
- Les délinquants continuent de purger leur peine sous surveillance dans la collectivité.
- La libération conditionnelle est un moyen efficace de réinsérer lentement les délinquants dans la société... La réinsertion sociale progressive est primordiale pour la sécurité du public parce que...
- Les décisions relatives à la libération conditionnelle supposent de nombreux...
- La vaste majorité des délinquants à qui on a accordé une libération conditionnelle ne récidivent pas. Ainsi,
 - au cours de la dernière année, x détenus ont été mis en liberté conditionnelle et x ont commis une autre infraction;
 - x % des libérés conditionnels sont des délinquants non violents.
- Les audiences de libération conditionnelle sont publiques; venez y assister et jugez par vous-mêmes de ce que nous faisons.

Police

- La libération conditionnelle fait partie intégrante du système de justice du Canada. La loi exige que les délinquants fassent l'objet d'un examen en vue de leur libération conditionnelle, après qu'ils ont purgé le tiers de leur peine. La libération conditionnelle n'est pas automatique.
- Les policiers sont des partenaires dans le régime de libération conditionnelle. Les membres de la CNLC examinent attentivement les recommandations formulées par ceux-ci avant de rendre une décision en matière de libération conditionnelle.
- La police est informée lorsqu'un délinquant est sur le point d'être mis en liberté **sous surveillance** dans la collectivité.
- Dans chaque cas, le comité de libération conditionnelle :
 - cherche à obtenir des rapports de police;
 - examine l'information fournie par les victimes dont se servent les personnes chargées de rendre les décisions pour interpellier le délinquant;
 - examine les attitudes du libéré conditionnel à l'égard du crime qu'il a commis et les effets de ce crime sur les victimes, et détermine les plans du délinquant en ce qui concerne sa réinsertion sociale en tant que citoyen respectueux des lois;
 - s'assure que le délinquant a un réseau de soutien dans la collectivité pour l'aider à faire la transition à son retour dans la société;
 - établit des règles pour le délinquant qui retourne dans la société.
- La libération conditionnelle est un moyen efficace de réinsérer lentement les délinquants dans la société... La réinsertion sociale progressive est primordiale pour la sécurité du public parce que...
- La vaste majorité des délinquants à qui on a accordé une libération conditionnelle ne récidivent pas. Ainsi,
 - au cours de la dernière année, x détenus ont été mis en liberté conditionnelle et x ont commis une autre infraction;
 - x % des libérés conditionnels sont des délinquants non violents.
- La libération conditionnelle n'est pas synonyme de liberté totale. Les délinquants continuent de purger leur peine sous surveillance dans la collectivité.

Victimes

- Le système de justice du Canada repose sur la primauté du droit. La Commission nationale des libérations conditionnelles applique les lois en matière de libération conditionnelle.

Selon le système de justice du Canada :

- le délinquant est traduit devant les tribunaux; s'il est trouvé coupable, il se voit imposer une peine;
 - une fois qu'il a fini de purger sa peine, il retourne dans la société;
 - la libération conditionnelle est un moyen d'assurer le retour progressif du délinquant en société – elle aide celui-ci à se réinsérer socialement tout en demeurant surveillé par le système.
-
- La libération conditionnelle est un moyen efficace de réinsérer lentement les délinquants dans la société... La réinsertion sociale progressive est primordiale pour la sécurité du public parce que...
 - La libération conditionnelle n'est pas synonyme de liberté totale. Les délinquants continuent de purger leur peine sous surveillance dans la collectivité.
 - La Commission nationale des libérations conditionnelles communique l'information concernant le délinquant aux victimes qui désirent être tenues au courant et tient compte des renseignements fournis par les victimes avant de rendre ses décisions.
 - La Commission nationale des libérations conditionnelles peut fixer des conditions qui interdisent au délinquant d'entrer en contact avec ses victimes ou leur famille. Si celui-ci ne respecte pas ces conditions, il risque de retourner en prison.

PHASE 2 – FACTEURS D'ENSEMBLE RELATIFS A LA PLANIFICATION

L'étude d'évaluation a révélé les faits suivants :

- les produits et les activités d'information résultant de la phase 1 de la stratégie recueillent un appui solide;
- le personnel de la CNLC reçoit des éloges pour son service courtois et la rapidité de ses réponses aux demandes de renseignements;
- on accorde la priorité à la présence aux audiences et aux communications personnelles au moyen d'exposés et de visites;
- les activités communautaires d'action directe sont considérées comme un engagement important de la Commission de devenir plus transparente et plus accessible et comme un moyen essentiel servant à faire mieux comprendre et à appuyer davantage la libération conditionnelle;
- les groupes sont fortement en faveur des vidéos comme solution de rechange efficace aux rencontres personnelles, en particulier dans les régions rurales;
- le SCC et la Commission doivent présenter au public une explication cohérente et intégrée de ce qu'ils font;
- les fiches de renseignements sont très appréciées, et la brochure sur la libération conditionnelle est largement consultée.

En résumé

Les produits et activités d'information offerts actuellement visent les bonnes cibles, répondent à la demande et sont efficaces; il faut continuer de les offrir.

DÉFIS STRATÉGIQUES ET POSSIBILITÉS

CAS QUI RETIENNENT L'ATTENTION DANS LES MÉDIAS

Le principal défi auquel la CNLC devra faire face continuera d'être la couverture médiatique des cas sensationnels qui empêchent les Canadiens d'avoir confiance dans le système de libération conditionnelle. De toute évidence, ces cas devraient continuer de retenir l'attention.

Tactiques

- Continuer d'offrir des renseignements de qualité aux intervenants et s'assurer que les porte-parole sont en mesure d'expliquer le système, de présenter des statistiques précises sur les succès obtenus et de faire connaître les réussites du système lorsque les cas sensationnels ne font pas la une des médias.
- S'assurer que les porte-parole replacent tous les cas dans leur contexte.

LA MISE EN LIBERTÉ DES DÉLINQUANTS VIOLENTS SUSCITE DES PRÉOCCUPATIONS

Les valeurs à la base de l'opinion des Canadiens sur le crime et la justice sont les mêmes que celles sur lesquelles reposent la réadaptation et la réinsertion sociale ordonnée des délinquants. Les Canadiens se préoccupent surtout de la réinsertion sociale des délinquants violents. Par conséquent, des statistiques sur les réussites et le nombre de délinquants déclarés coupables d'infractions violentes qui obtiennent réellement une libération conditionnelle pourraient contribuer à dissiper les craintes.

Tactiques

- Fournir aux médias des articles solides sur le système de libération conditionnelle. Selon les recherches effectuées, les médias accepteraient de publier de genre de reportage.
- Présenter une section statistique dans le site Web pour que les intervenants et les Canadiens intéressés puissent avoir accès facilement à ces renseignements (Rapport de mesure du rendement).
- Envisager d'élaborer un bulletin trimestriel ou annuel. Le publier, le distribuer aux populations cibles et le poster dans le site Web.

- Envisager d'utiliser les renseignements du bulletin et les Faits et chiffres de la CNLC dans une série de communiqués d'intérêt public " *Saviez-vous que...* " pour la radio et les journaux communautaires.
- Rédiger des discours-types pour le ministre d'après les données du bulletin.

COMPLEXITÉ DU SYSTÈME

Complexité des renseignements : un certain nombre de répondants ont fait état de la complexité du système de libération conditionnelle.

Tactiques

- Élaborer un graphique simple expliquant le processus, qui pourrait être utilisé dans les exposés et le remettre aux médias pour qu'ils l'utilisent lorsqu'ils abordent les questions de libération conditionnelle.

PERMETTRE D'ASSISTER AUX AUDIENCES, UNE FAÇON POPULAIRE D'EXPLIQUER LE PROCESSUS

Les audiences intéressent beaucoup les intervenants. Bon nombre ont signalé que le fait d'assister à une audience les aidait dans une large mesure à comprendre le processus et le rôle de la libération conditionnelle dans le système de justice.

Tactiques

- S'efforcer davantage d'informer les intervenants, en particulier les médias, au sujet de l'heure et de la date des audiences. Envisager de poster ces renseignements dans le site Web.
- Élaborer une série de courts vidéos qui pourraient être utilisés au niveau de la collectivité pour permettre à un plus grand nombre de personnes d'assister, à titre d'observateurs, sans être présents à l'audience. L'animateur pourrait arrêter le vidéo avant la décision et demander au public d'amorcer une discussion pour en arriver à sa propre décision. Il pourrait ensuite faire jouer le reste du vidéo pour que le public puisse constater quelle décision a été prise.

NÉCESSITÉ D'HUMANISER LE SYSTÈME

Un certain nombre de répondants ont déclaré que les commissaires pris individuellement étaient considérés comme plus sympathiques, et que cela rejaillit sur l'ensemble du système.

Tactiques

- Envisager de mettre les profils et des photographies des membres de la Commission nationale des libérations conditionnelles dans le site Web.

LE PARLEMENT RÉAGIT AUX PRESSIONS DU PUBLIC

Le fait que le public exige de réprimer davantage le crime et les délinquants influe sur les parlementaires.

Tactiques

- Continuer de s'assurer que les parlementaires connaissent les faits au sujet du système de libération conditionnelle pour qu'ils puissent prendre des décisions éclairées.

LES COMMUNICATIONS DU PORTEFEUILLE MINISTÉRIEL DOIVENT VISER À INFORMER LE PUBLIC

Le grand public assimile mieux les renseignements lorsqu'ils sont replacés dans leur contexte et répondent à leurs préoccupations. Le système de justice est complexe et mal connu du public.

Tactiques

- Chercher les possibilités de communication horizontale et à l'échelle du portefeuille sur le système de justice.
- Élaborer et publier une liste de conférenciers, de préférence des conférenciers qui peuvent parler de tous les aspects du système de justice, pour que les collectivités aient accès rapidement à des renseignements intégrés. La distribuer aux groupes d'intervenants.

Comme il a été mentionné ci-dessus, les Canadiens doivent pouvoir replacer les questions dans leur contexte. Leur expliquer le rôle des libérations conditionnelles dans le système ne leur brosse qu'une petite partie du tableau. Il faut les informer d'une façon qui permet de relier toutes les pièces du puzzle. Il est d'autant plus important de le faire que le SCC joue un rôle à cet égard, car nombre de mises en liberté de délinquants ne relèvent pas de la CNLC, et le public ne s'y retrouve plus.

ACTIVITÉS ET OUTILS ADDITIONNELS RECOMMANDÉS POUR PHASE 2

1. RELATIONS AVEC LES MÉDIAS : RECOURS À UNE APPROCHE PLUS PROACTIVE

a) Campagnes dans les médias gérées de façon professionnelle

Étant donné qu'il est essentiel de toucher le grand public avec de l'information au sujet du système de libération conditionnelle si l'on veut qu'il change d'attitude à cet égard, on devrait songer à faire une ou deux campagnes dans les médias, gérées professionnellement.

Les campagnes proactives de relations avec les médias, gérées soigneusement, peuvent susciter une importante couverture et contribuer à dissiper les mythes entourant la libération conditionnelle. Certains médias nationaux, y compris les magazines à fort tirage comme *Maclean's*, devraient être visés, mais on parviendra à susciter une couverture médiatique nettement plus importante au niveau local, tant dans la presse écrite que dans la presse électronique, si cette campagne est orientée et ciblée comme il faut.

Envisager une campagne sur le "*bulletin*" (voir ci-dessous) et une autre sur le "*processus d'audience*" mettant en vedette des membres de la Commission nationale des libérations conditionnelles.

Méthodologie

On produira des listes de reporters intéressés et l'on concevra des troussees avec soin, dans une perspective nationale, régionale et locale. On enverra des troussees sur mesure à des reporters en particulier et l'on fera un suivi auprès d'eux par téléphone pour leur demander s'ils ont reçu la trousse, s'ils veulent plus de renseignements, s'ils aimeraient avoir une entrevue avec un spécialiste, assister à une audience, etc.

En positionnant soigneusement les trousseaux en fonction du secteur ou du public visé par le reporter, il y a nettement plus de chances que celui-ci se servira de ce matériel pour rédiger un article. Les trousseaux contiendraient des fiches de renseignements comprenant des statistiques et de l'information touchant directement les intérêts du secteur couvert par le reporter.

- b) **Maintenir un service de qualité et continuer de corriger la désinformation**
Le travail amorcé avec le *Plan stratégique en matière d'information du public* dans le but de maintenir des contacts directs avec les journalistes, surtout pour corriger la désinformation, devrait se poursuivre. La plupart des journalistes qui ont été interviewés connaissent relativement bien le rôle joué par la libération conditionnelle dans le système de justice pénale.

Tout indique que le personnel de la CNLC répond rapidement aux demandes adressées par les médias et qu'il sait quels renseignements peuvent être divulgués ou non. Compte tenu des ressources limitées, on devrait continuer d'accorder la priorité à ces activités.

c) **Soutien aux journalistes**

Avis concernant la tenue d'audiences

Les journalistes d'un bout à l'autre du pays se sont montrés vivement intéressés à assister à des audiences. Nombre d'entre eux y assistent fréquemment. Les lecteurs ou les auditeurs comprennent mieux le travail de la Commission et le processus de libération conditionnelle si on leur présente en toile de fond des audiences concrètes concernant de vrais délinquants et des crimes qui sont survenus dans leur propre milieu. Le fait de faciliter la participation des journalistes à des audiences de libération conditionnelle locales aussi souvent que possible pourrait avoir de nombreux avantages.

De nombreux journalistes aimeraient recevoir une liste des audiences à venir dans leur région, au moins un mois à l'avance. Selon eux, leurs agents d'affectation et eux pourraient ainsi mieux planifier leur présence aux audiences. L'utilisation du site Web ou du courrier électronique pourrait bien être une solution. Si ça n'est pas possible, il faudra mieux expliquer les faits aux journalistes au moyen d'une fiche de renseignements sur le site Web. Il pourrait être utile d'avoir un emplacement sur le site Web spécialement à l'intention des reporters.

La majorité des journalistes comparent les avis relatifs aux audiences de libération conditionnelle aux avis des tribunaux au sujet des procès, et ils estiment que le public a le droit de savoir ce qui se produit en aval du système de justice tout comme le procès public l'informe de ce qui se passe en amont.

Amélioration du processus de demande visant à assister aux audiences
Les journalistes suggèrent que la CNLC adopte un système par courrier électronique.

Fiche de renseignements à l'intention des journalistes

Il s'agit de leur expliquer le processus relatif aux avis d'audience, ses limites et ses justifications, et les moyens d'avoir accès au registre des décisions. Envisager de poster cette fiche sur le site Web.

Documents d'information donnant des idées d'articles

Afin d'encourager et d'appuyer les journalistes, la Commission devrait préparer une série de documents d'information comprenant entre autres une liste de personnes ressources et d'autres sources de renseignements pertinents, ce qui contribuerait à éliminer une partie du temps nécessaire à la recherche en vue de la rédaction d'articles sur le système de justice et sur la libération conditionnelle en particulier.

Index des cas de réussite

Les journalistes accueilleraient favorablement les cas de réussite; ils indiquent qu'ils ont du mal à trouver des délinquants disposés à dévoiler publiquement leur cas, une fois qu'ils sont de retour dans la société. Identifier les gens et (ou) les organismes d'aide postpénale qui seraient disposés à participer pourrait aider à faire parler de leurs réussites dans les médias.

Rencontres avec les comités de rédaction

Comme nous l'avons indiqué précédemment, les rencontres avec les comités de rédaction constituent un bon moyen d'amener les décideurs des médias à comprendre la nécessité des " reportages sur le contexte " pour améliorer la confiance du public dans le régime de libération conditionnelle.

2. AMÉLIORATION DE LA STRATÉGIE DESTINÉE AUX INTERVENANTS : APPROCHE COMMUNAUTAIRE

Recourir à divers intervenants et à divers groupes communautaires pour faire parler de la *Commission nationale des libérations conditionnelles*.

a) Articles dans les bulletins des associations vouées à la défense des intérêts des victimes

Les victimes d'actes de violence, qui diffusent un bulletin mensuel auprès d'environ 80 membres ou groupes ainsi qu'auprès du personnel politique et des médias, ont indiqué qu'elles étaient disposées à publier des articles en provenance de la Commission. Une entrevue de Steve Sullivan avec le président de la Commission pourrait constituer le premier d'une série d'articles trimestriels.

b) Entrevues trimestrielles du président destinées aux bulletins des corps policiers

Certains policiers interviewés se rappellent, avec force détails, avoir lu des articles négatifs au sujet de la libération conditionnelle dans des bulletins et des magazines à leur intention. Une série d'entrevues trimestrielles avec le président de la Commission, sur des sujets ayant trait à la libération conditionnelle ou à la police – par le rédacteur de *Blue Line* ou la *Gazette de la GRC*, par exemple –, pourrait avoir de la crédibilité auprès des lecteurs et serait probablement lue.

c) Articles destinés aux bulletins des organismes communautaires

La plupart des organisations communautaires envoient un bulletin à leurs membres et publient souvent intégralement des articles susceptibles d'intéresser ces derniers, si on les leur fournit. Les hebdomadaires, surtout dans les collectivités rurales ou éloignées, font souvent la même chose, étant donné que nombre d'entre eux disposent de petits budgets pour leur personnel de rédaction.

d) Séries sur bande vidéo

Concevoir cinq courts vidéos (de 5 à 10 minutes) au cours des prochaines années.

- ◆ Vue d'ensemble du système de justice pénale, à l'aide de diagrammes simples.
- ◆ Rôle de la Commission nationale des libérations conditionnelles sur le plan de la sécurité des collectivités.
- ◆ Rôle des victimes et services que leur fournit la Commission.

- ◆ Cas de deux ou trois libérés conditionnels qui ont été couronnés de succès; leur contribution à la société et leur opinion au sujet de la libération conditionnelle.
- ◆ Déroulement d'une audience, réelle ou fictive. Dans ce cas, les auditoires pourraient visionner la vidéo jusqu'au moment où le comité se retire pour délibérer et prendre sa décision. À l'instar des membres de la Commission, l'auditoire pourrait être invité à prendre sa décision. On arrêterait la projection; les spectateurs évalueraient les divers éléments d'information et prendraient une décision, soit en particulier soit en groupe. Ils pourraient alors visionner le reste du vidéo pour connaître la décision réellement rendue. Assorties des ressources connexes pertinentes, comme des guides pour la discussion et des listes de questions fréquemment posées, toutes ces bandes vidéo pourraient être utilisées par des victimes et par d'autres groupes et faire partie de leurs bibliothèques de prêt. Elles pourraient également être utilisées par les membres et par le personnel de la Commission dans leurs activités de relations avec la collectivité.

3. ENQUÊTE NATIONALE SUR LA CRIMINALITÉ ET (OU) LA LIBÉRATION CONDITIONNELLE

Pour commencer à corriger les fausses conceptions largement répandues au sujet des niveaux de criminalité, du système de justice pénale et de la libération conditionnelle, nous suggérons une campagne nationale de *vérification des connaissances* semblable à celles sur la sécurité routière et le SIDA. Le questionnaire devra comporter un nombre suffisant de questions à caractère régional.

4. PROMOTION ET EXPANSION DU SITE WEB DE LA CNLC

Parmi les personnes qui ont fait l'objet du sondage, seulement quelques-unes étaient au courant de l'existence du site Web de la Commission ou l'avaient visité. Les gens reconnaissent cependant les possibilités offertes par ce site, comme moyen d'information et de communication efficace. Les journalistes et les groupes nationaux, en particulier, de même que certains groupes provinciaux d'intervenants, ont maintenant recours à Internet sur une base régulière. Certains, comme CAVEAT, sont liés au site Web de la Commission et d'autres se sont montrés intéressés à y être reliés. La croissance phénoménale de l'utilisation d'Internet signifie qu'au cours des deux prochaines années, la plupart des intervenants liés à la Commission se serviront d'Internet comme source d'information et de communication importante. Le site offre de bons produits d'information dont on devrait faire la promotion auprès des intervenants. Une stratégie de promotion devrait être mise au point; elle devrait comprendre, à l'intention des principaux intervenants, un outil de référence sur les types d'information qui soit facile à consulter ainsi que des hyperliens à d'autres sites.

5. JEU INTERACTIF/QUIZ SUR LA LIBÉRATION CONDITIONNELLE

Pour mettre à profit les produits d'information dont on dispose maintenant, on pourrait mettre au point un jeu interactif ou un quiz sur la libération conditionnelle, conçu avec créativité et assorti de graphiques pertinents, qui serait utilisé sur le site Web. Ce jeu ou ce quiz pourrait également être relié au site de Rescol, que fréquentent éducateurs, parents et élèves. Peut-être serait-il possible d'amener un groupe d'étudiants en multimédias du collège Algonquin à concevoir ce site pour la CNLC. Autrement, Industrie Canada pourrait être en mesure d'apporter son aide par l'intermédiaire de son programme Connexions.

6. BULLETIN

Les journalistes et d'autres ont besoin d'avoir accès à des statistiques à jour sur le taux de succès de la libération conditionnelle, par exemple. Cette information risque d'être largement utilisée par les parlementaires également, dans le cadre de leur programme " Promouvoir la sécurité dans les foyers et dans les rues ". Idéalement, l'information devrait être ventilée à l'échelle nationale et à l'échelle régionale. Elle pourrait être publiée sous forme de livret et diffusée sur le site Web.

7. PLANIFICATION DE L'INFORMATION DU PUBLIC PAR LA DIVISION DES COMMUNICATIONS DE LA CNLC

Les cadres et les employés de la Commission qui ont fait l'objet du sondage se sont montrés intéressés à plusieurs moyens qui pourraient faciliter la planification des communications à l'administration centrale et dans les régions.

- ◆ **Un rapport sur les " pratiques exemplaires " – venant de l'administration centrale et des régions et fondé sur une évaluation des activités en matière d'information du public et de vulgarisation menées au cours des douze derniers mois. Ce pourrait être aussi simple que " voici ce qui a bien marché, et pourquoi ".**
- ◆ **Un site intranet sur les " pratiques exemplaires " – pour l'échange de rapports et de leçons tirées par les régions.**
- ◆ **Un atelier de planification destiné à faciliter l'élaboration des plans régionaux – basé sur les principaux éléments du Plan d'action national.**

MESURE ET ÉVALUATION

1. QUESTIONNAIRE À L'USAGE DES PRÉSENTATEURS

Les recherches indiquent que les gens sont favorables à l'élaboration, en consultation avec les régions, d'un bref questionnaire à remplir sur place qui contribuerait à évaluer l'efficacité des présentations publiques faites par la Commission et ses employés. Nombreux sont ceux qui estiment qu'un questionnaire serait surtout utile auprès de vastes auditoires, surtout pour déterminer si les messages passent et si l'on se sert des meilleurs canaux.

2. SURVEILLANCE INTERNE

- Recueillir les commentaires des employés au sujet des communications en général et des activités et outils particuliers, tels que les ateliers de planification, le site intranet sur les pratiques exemplaires, et le rapport trimestriel sur les pratiques exemplaires, mis au point pour contribuer à faciliter les communications internes et la planification en commun;
- Prendre connaissance des rapports d'activités en matière d'information du public, de communication et d'action directe préparés par l'administration centrale et par les régions;
- Déterminer l'ampleur et la qualité de l'appui reçu par les activités en matière d'éducation du public et de la participation à celles-ci, y compris les relations proactives avec les intervenants.

3. EFFICACITÉ DU PLAN D'ACTION STRATÉGIQUE EN MATIÈRE D'INFORMATION DU PUBLIC

- Nature, exactitude et ton de la couverture médiatique;
- Évolution progressive de l'opinion publique en faveur de la libération conditionnelle;
- Ampleur et ton de la couverture accordée aux questions relatives à la libération conditionnelle dans les publications des intervenants ainsi que dans les discours des principaux porte-parole des intervenants à l'échelle locale, provinciale, régionale, nationale;
- Nombre de demandes de discours / de présentations;

- Participation aux audiences par les journalistes, les victimes ou les groupes, la police et d'autres intervenants;
- Nombre d'accès au site Web de la Commission, commentaires et demandes de nouveaux liens au site;
- Évaluation par les intervenants des produits et des moyens d'information ainsi que des services fournis par la Commission à l'échelle nationale et régionale;
- Résultats des questionnaires suivant les présentations publiques;
- Croissance de la collaboration avec le SCC et les fournisseurs de services en tant que partenaires;
- Quantité de planification stratégique des communications conjointement avec les membres de la famille fédérale de la justice pénale – CNLC, SCC, ministère de la Justice et GRC.