



BÂTIR UN **CANADA SÉCURITAIRE ET RÉSILIENT**

Sécurité publique Canada - Table ronde nationale sur le droit des victimes à l'information dans le système correctionnel fédéral et le processus de mise en liberté sous condition

Rapport sommaire

Septembre 2020



© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile, 2020

Numéro de catalogue PS18-50/2020F-PDF
ISBN 978-0-660-36706-4

Sommaire

Les 4 et 5 mars 2020, le Bureau national pour les victimes d'actes criminels (BNVAC) de Sécurité publique Canada (SP) a rencontré des intervenants auprès des victimes et des organisations non-gouvernementales au sujet du rôle des victimes dans le système correctionnel et de mise en liberté sous condition et de leur *droit à l'information* en vertu de la *Charte canadienne des droits des victimes* (CCDV). Cette table ronde a été divisée en deux séances.

La première séance était axée sur le *droit à l'information* des victimes et sur la façon dont le gouvernement fédéral peut améliorer la diffusion de l'information à chaque étape du processus fédéral des services correctionnels et de la mise en liberté sous condition. Les séances ont donné l'occasion d'entendre les participants à la table ronde sur les questions de diffusion de l'information, notamment :

- a) la façon de mieux sensibiliser la victime à la nécessité de s'inscrire pour recevoir des renseignements;
- b) la façon dont la diffusion de l'information peut devenir plus axée sur les victimes, davantage axée sur les traumatismes, plus adaptée à la culture et plus inclusive;
- c) la façon dont la langue et la mise en forme des produits d'information peuvent être améliorées pour communiquer l'information aux victimes de façon claire et concise; et
- d) la façon dont les possibilités d'information et de participation peuvent être plus accessibles aux victimes vivant avec un handicap.

La deuxième séance était axée sur la justice réparatrice et se penchait particulièrement sur la façon d'améliorer la communication de renseignements sur les processus de justice réparatrice que le Service correctionnel du Canada (SCC) rend accessible dans le cadre du programme Possibilités de justice réparatrice.

Les discussions qui ont eu lieu au cours d'une journée et demie ont démontré que la façon dont l'information est présentée aux intervenants auprès des victimes est un aspect important pour s'assurer que les victimes sont informées de leurs droits en vertu de la CCDV et que le processus de recherche et d'extraction de l'information doit être plus simple et facile d'accès pour faciliter le processus pour les victimes dans la mesure du possible. Les fonctionnaires de SP examinent les suggestions reçues lors de la présente table ronde et des tables rondes précédentes afin de trouver des façons de mieux communiquer l'information ainsi que des améliorations liées aux politiques et aux procédures pour s'assurer que les victimes d'actes criminels sont au courant de leurs droits en vertu de la CCDV.

Le présent rapport résume les exposés en plénière et les multiples séances de discussion en sous-groupes qui ont eu lieu pendant la séance. Les questions et les recommandations des participants soulignées dans le présent rapport relèvent de la responsabilité du portefeuille de SP. Les suggestions et les recommandations relatives aux activités provinciales ou territoriales ou aux affaires relevant d'autres ministères fédéraux ne sont pas présentées dans le rapport, mais seront plutôt communiquées aux partenaires concernés.

Table des matières

Sommaire	1
Introduction	3
Aperçu du portefeuille de SP sur les services aux victimes	4
Bureau national pour les victimes d'actes criminels	4
Programme national des services aux victimes (PNSV) du Service correctionnel du Canada	4
Services aux victimes de la Commission des libérations conditionnelles du Canada	4
Objectifs de la table ronde	5
Première journée : Droit à l'information des victimes et rôle du portefeuille de Sécurité publique	6
Sensibilisation et mobilisation du portefeuille de SP	6
Services accessibles aux victimes vivant avec un handicap	7
I) Emploi et Développement social Canada	7
II) Service Canada	8
Ce que nous avons entendu	8
Séance 1 : Sensibilisation et mobilisation régionales et nationales	8
Séance 2 : Diffusion de l'information	10
Séance 3 : Produits d'information et trousse d'outils	12
Séance 4 : Communication d'information aux personnes vivant avec un handicap	14
Deuxième journée : Justice réparatrice et droit à l'information	16
Programme Possibilités de justice réparatrice du SCC	16
Ce que nous avons entendu	16
Corriger certaines perceptions	17
Financement soutenu	17
Formation des animateurs	18
Donner aux victimes un choix/une voix	18
Aller de l'avant pour comprendre les besoins des victimes dans le processus correctionnel et de mise en liberté sous condition	18

Introduction

Les 4 et 5 mars 2020, le Bureau national pour les victimes d'actes criminels (BNVAC) de Sécurité Publique Canada (SP) a animé une table ronde nationale sur les victimes au sujet du droit à l'information dans le système correctionnel et de mise en liberté sous condition. Des représentants du BNVAC, du Service correctionnel du Canada (SCC), de la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC), du Centre de la politique concernant les victimes (CPV), d'organisations non-gouvernementales et d'intervenants auprès des victimes se sont réunis pour discuter des questions suivantes dans le contexte du système correctionnel fédéral et de mise en liberté sous condition :

- a) la façon dont le portefeuille de SP peut renforcer la sensibilisation des victimes à l'égard de la CCDV à l'échelle régionale et nationale, en accordant une attention particulière à la nécessité pour les victimes de s'inscrire afin de recevoir des renseignements sur le délinquant fédéral qui leur a causé du tort;
- b) la façon dont la diffusion de l'information peut devenir plus axée sur les victimes, davantage axée sur les traumatismes, davantage respectueuse des différences culturelles et plus inclusive;
- c) ce qui peut être fait pour améliorer l'échange de renseignements sur les services correctionnels et la mise en liberté sous condition;
- d) à quoi ressemblerait une boîte à outils intégrée et la façon dont elle serait diffusée;
- e) les obstacles auxquels se heurtent les victimes vivant avec un handicap lorsqu'elles tentent d'obtenir des renseignements sur le système correctionnel fédéral et de mise en liberté sous condition et la façon de rendre l'information et la participation plus accessibles;
- f) les considérations particulières qui devraient être incluses dans les processus de justice réparatrice pour les victimes d'actes criminels graves; et
- g) comment peut-on améliorer la communication de renseignements au sujet du programme Possibilités de rétablissement?

Durant la réunion d'une durée d'une journée et demie, les exposés des représentants du gouvernement ont porté principalement sur les services de renseignements offerts aux victimes de délinquants sous responsabilité fédérale, les plans de sensibilisation et de mobilisation, le calcul des peines, la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et la prestation de services accessibles, et enfin, la justice réparatrice dans le contexte de la CCDV.

Le présent rapport sommaire présente une brève description des exposés du gouvernement qui ont été faits et qui décrivent les services offerts aux victimes par le Portefeuille de SP, de même que les thèmes des discussions en sous-groupes. La table ronde a également servi de forum pour permettre aux intervenants victimes de poser des questions et d'établir des liens avec d'autres défenseurs des droits des victimes de partout au Canada.

Aperçu du portefeuille de SP sur les services aux victimes

La table ronde a commencé avec les partenaires du Portefeuille de SP, à savoir le Bureau national pour les victimes d'actes criminels (BNVAC) de Sécurité publique Canada, le Service correctionnel du Canada (SCC) et la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC), qui ont donné un aperçu des programmes et des services actuels aux victimes.

Bureau national pour les victimes d'actes criminels

Le BNVAC a été établi en 2005 pour faire en sorte que le point de vue des victimes soit pris en considération dans l'élaboration des politiques correctionnelles fédérales, pour agir à titre de ressource centrale qui offre aux victimes des renseignements au sujet des services correctionnels et de la mise en liberté sous condition et pour promouvoir les services offerts par le SCC et la CLCC. Le BNVAC assume également une fonction importante de coordination au sein du portefeuille de SP et il œuvre auprès des victimes de délinquants sous responsabilité fédérale (qui purgent une peine de deux ans ou plus sous responsabilité fédérale), des fournisseurs de services et du grand public. Le BNVAC produit des publications pour les victimes de délinquants sous responsabilité fédérale, organise des tables rondes annuelles afin de susciter la participation des intervenants et mène des activités de sensibilisation (p. ex. envois postaux ciblés de documents d'information et de campagnes sur les médias sociaux).

Programme national des services aux victimes (PNSV) du Service correctionnel du Canada

Les Services d'aide aux victimes du SCC fournissent aux victimes des renseignements protégés propres à leur cas conformément à l'article 26 de la LSCMLC et des renseignements généraux au sujet des activités du SCC, en plus d'inviter les victimes à fournir des déclarations qui seront prises en considération dans les décisions sur la gestion des cas des délinquants. De plus, les Services d'aide aux victimes du SCC assurent la liaison avec les administrations provinciales et territoriales afin d'améliorer la communication de renseignements et effectuent des activités de sensibilisation afin d'informer les victimes et les organisations d'aide aux victimes au sujet de leurs droits et des services offerts par le SCC.

Services aux victimes de la Commission des libérations conditionnelles du Canada

La Commission des libérations conditionnelles du Canada est un tribunal administratif indépendant qui a le pouvoir de prendre des décisions sur la mise en liberté sous condition des délinquants sous responsabilité fédérale et des délinquants sous responsabilité provinciale (qui purgent une peine de moins de deux ans) dans toutes les provinces, sauf en Ontario et au Québec. De manière semblable au

SCC, les victimes qui s'inscrivent auprès de la CLCC peuvent recevoir certains renseignements sur un délinquant (voir l'article 142 de la LSCMLC). L'information fournie par la CLCC est principalement liée à la date prévue de l'audience des examens de libération conditionnelle à venir et à la communication aux victimes des résultats et des conditions des décisions de libération conditionnelle. Elle est reçue par la poste, par télécopieur, par téléphone ou par l'entremise du Portail des victimes sécurisé. Les victimes peuvent fournir une déclaration écrite à tout moment aux fins d'examen dans le cadre de la gestion des cas et de l'évaluation des risques du délinquant. Les membres du public, y compris les victimes et leurs soutiens, peuvent demander à assister à l'audience et choisir de présenter leur déclaration à l'audience. La victime peut aussi désigner une personne qui l'accompagnera à l'audience pour lire la déclaration en son nom. Qu'elles assistent ou non à l'audience, les victimes peuvent également demander une copie de la décision écrite de la CLCC et/ou demander d'écouter un enregistrement sonore de l'audience du délinquant. Cela contribue à la compréhension du public à l'égard de la prise de décisions en matière de mise en liberté sous condition et favorise l'ouverture et la responsabilisation.

Objectifs de la table ronde

La table ronde avait deux objectifs : premièrement, obtenir les suggestions et les recommandations des participants sur la façon d'améliorer la diffusion de l'information sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition afin de mieux aider les victimes à exercer leurs droits liés à la CCDV; deuxièmement, consulter les participants sur les façons d'améliorer la diffusion de l'information sur la justice réparatrice.

Première journée : Droit à l'information des victimes et rôle du portefeuille de Sécurité publique

Le BNVAC a consulté les intervenants victimes au sujet des considérations pratiques en matière d'amélioration de la communication de renseignements aux victimes d'actes criminels dans l'ensemble du système correctionnel fédéral et de mise en liberté sous condition, en mettant l'accent sur la nécessité de s'inscrire auprès du SCC ou de la CLCC pour recevoir des renseignements, le recours aux méthodes de prestation axées sur les traumatismes, adaptées à la culture et l'offre de produits d'information et de services accessibles pour les victimes vivant avec un handicap.

Sommaire de la présentation

Sensibilisation et mobilisation du portefeuille de SP

I) Bureau national pour les victimes d'actes criminels

Le BNVAC a décrit des objectifs à court, moyen et long terme dans son Plan d'action de sensibilisation. À court terme, le BNVAC prévoyait organiser une formation avec les agents des services aux victimes du SCC et les agents régionaux des communications de la CLCC et la Couronne afin de faire connaître le mandat précisé du BNVAC, les produits d'information disponibles et son rôle de coordination du portefeuille de SP au cours de la première année. De plus, le BNVAC s'est engagé dans des envois postaux ciblés pour diffuser ses produits d'information aux organismes de services sociaux, aux bureaux provinciaux et territoriaux de services aux victimes et aux écoles et hôpitaux. À moyen terme, le BNVAC fournira des mises à jour annuelles sur ses réalisations, y compris ses activités de sensibilisation affichées en ligne et partagées par courriel et dans les médias sociaux, créer un groupe de travail interministériel sur la politique relative aux victimes chargé d'examiner les politiques existantes à la lumière des suggestions formulées lors des tables rondes précédentes et des recommandations du Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels en vue d'améliorer les politiques et les lois, continuer de parrainer ou d'appuyer des événements liés aux problèmes des victimes et organiser une activité sur les nouveaux enjeux, au cours de la deuxième année. Enfin, à plus long terme, le BNVAC élaborera une stratégie sur les médias sociaux, augmentera sa capacité de sensibiliser les gens au moyen de présentations et de kiosques lors d'événements clés, travaillera en collaboration avec le SCC et la CLCC pour élaborer des séances de formation sur le Web et des vidéos d'éducation publique, et simplifiera le contenu Web d'ici trois ans.

II) Service correctionnel du Canada

L'objectif des activités de sensibilisation du SCC est d'informer les victimes et les fournisseurs de services aux victimes des programmes de services aux victimes du SCC et de mieux informer les victimes de leurs droits. Pour ce faire, le SCC mène des activités locales de sensibilisation du public par l'entremise d'une interaction communautaire ciblée et en formant des partenariats avec divers intervenants, y compris

des bénévoles aux victimes d'actes criminels. Le SCC collabore avec les victimes, les organisations qui servent les victimes et les défenseurs des droits des victimes à des événements comme le Symposium sur les victimes pendant la Semaine des victimes et des survivants d'actes criminels, ainsi qu'à l'aide de plateformes de médias sociaux comme Twitter et Facebook. De plus, le SCC collabore étroitement avec les organismes provinciaux-territoriaux de services aux victimes, d'autres ministères fédéraux, ainsi qu'avec le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels et d'autres partenaires du système de justice pénale afin de renforcer leurs efforts de diffusion de l'information.

III) Commission des libérations conditionnelles du Canada

Les initiatives de sensibilisation de la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC) renforcent la confiance des Canadiens à l'égard de la Commission en tant que composante crédible et intégrale du système de justice pénale, en les informant de la façon dont les systèmes de mise en liberté sous condition, de suspension de casier, de radiation et de clémence fonctionnent, et de la façon dont ces systèmes contribuent à la réinsertion sociale et à la sécurité publique. Les activités de sensibilisation de la CLCC sont axées sur : des séances de sensibilisation à des publics cibles externes précis (victimes, Autochtones, grand public, groupes communautaires, établissements d'enseignement, institutions gouvernementales, intervenants, partenaires, etc.), des séances de sensibilisation à l'intention du personnel du SCC et des délinquants, des réunions avec des partenaires du système de justice pénale, des organisations, des intervenants et divers ordres de gouvernement.

En 2019-2020, une présence dans les médias sociaux a été établie grâce au lancement d'un compte Twitter, à l'établissement de rapports trimestriels, à la mise à jour de ressources internes pour le personnel régional qui assure la sensibilisation et à la création d'outils de rétroaction et d'évaluation. À l'avenir, la CLCC continuera d'offrir des activités de sensibilisation aux nouveaux intervenants et aux intervenants existants, et s'engage à accroître sa portée auprès des délinquants autochtones et des délinquantes. La CLCC s'efforce d'utiliser des moyens novateurs pour mobiliser les partenaires, les intervenants et les organisations en matière de justice pénale dans le cadre de l'échange d'information et des partenariats, tout en cherchant à s'améliorer continuellement.

Services accessibles aux victimes vivant avec un handicap

Afin d'ouvrir la discussion sur les services accessibles aux victimes vivant avec un handicap, les participants ont été informés de la législation récente et de ce qu'accomplit la Stratégie d'accessibilité de la fonction publique.

I) Emploi et Développement social Canada

La première présentation décrit la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, récemment adoptée, qui est entrée en vigueur le 11 juillet 2019. La Loi a pour objet de créer un Canada exempt d'obstacles au plus tard le 1^{er} janvier 2040 en cernant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité dans sept domaines prioritaires, dont deux sont la communication et la conception et la prestation de programmes et de services. Pour ce faire, le ministère élaborera des normes, rendra compte des exigences en matière d'accessibilité et en assurera l'application, et surveillera leur mise en œuvre.

II) Service Canada

La deuxième présentation, effectuée par le Centre d'expertise sur le service à la clientèle accessible (SCA) de Service Canada, portait sur la Stratégie d'accessibilité de la fonction publique. La Stratégie vise notamment à outiller les fonctionnaires pour concevoir et offrir des programmes et des services facilement accessibles aux personnes vivant avec un handicap. Le SCA cerne huit types d'obstacles au service à la clientèle, notamment : lieu, sensibilisation, complexité, politique, culture, langue, accessibilité, littératie et numératie. On a souligné que les clients qui font face à des obstacles sont souvent confrontés à plus d'un obstacle. Afin de fournir des services accessibles, il faut apporter des améliorations pour tous les clients, et pas seulement pour la majorité.

Ce que nous avons entendu

Au cours des séances en petits groupes, les participants ont cerné divers obstacles à la diffusion de l'information et ont discuté de diverses façons d'améliorer la façon dont le gouvernement fédéral peut mieux informer les victimes d'actes criminels de leur droit à l'information et de la façon d'exercer ce droit. Les thèmes suivants rendent compte de la discussion générale qui a eu lieu la première journée.

Séance 1 : Sensibilisation et mobilisation régionales et nationales

Au cours de la première séance, SP a mené des consultations sur la façon de mieux sensibiliser les victimes à la CCDV, tant à l'échelle régionale que nationale, en accordant une attention particulière à la nécessité pour les victimes de délinquants sous responsabilité fédérale de s'inscrire pour recevoir des renseignements.

Droits des victimes en vertu de la CCDV

Connaissances et sensibilisation

Les participants ont noté un manque général de connaissances et de sensibilisation des victimes à l'égard de leurs droits et droits en vertu de la CCDV, soulignant le fait que les victimes ne sont souvent pas au courant de la CCDV et des droits garantis par la Loi. Les intervenants ont convenu que des précisions sont nécessaires concernant les renseignements donnés aux victimes au sujet de leurs droits tout au long du processus correctionnel et de mise en liberté sous condition, en particulier au début de la peine fédérale d'un délinquant. Dans l'ensemble, les participants aimeraient que les victimes aient un accès égal à l'information sur leurs droits. Ainsi, avec les connaissances appropriées, les victimes seront-elles mieux outillées pour exercer ces droits.

Langue

Les participants ont renforcé l'idée que les victimes devraient recevoir des explications simples, accessibles et faciles à comprendre sur leurs droits et sur la façon de les exercer. Certains participants ont souligné la difficulté d'examiner et d'interpréter la législation pour le citoyen moyen et ont suggéré qu'il y ait plus de matériel en langage clair qui démystifie la législation pour les victimes en décrivant en détail leurs droits et l'application pratique de la CCDV.

Formation

Les participants ont également souligné l'importance d'une formation appropriée et continue pour les fournisseurs de services d'information sur les droits des victimes en vertu de la CCDV pour sensibiliser davantage les gens. Une façon d'y parvenir serait d'inclure la participation et la prestation de la formation sur les droits de la CCDV dans les processus de gestion du rendement.

Inscription des victimes

Processus d'inscription

Les intervenants se sont dits préoccupés par le fait que les renseignements sur l'inscription ne sont pas largement connus et que la plupart des victimes de délinquants sous responsabilité fédérale ne sont pas au courant de la nécessité de s'inscrire auprès du SCC ou de la CLCC afin de recevoir des renseignements sur le délinquant qui leur a causé du tort. Certains participants ont laissé entendre que la pratique actuelle en matière d'inscription est trop accablante et/ou intimidante pour les victimes. Les participants ont recommandé de simplifier le processus d'inscription et le Portail des victimes (c.-à-d., moins de demandes de renseignements au moment de l'inscription). Par exemple, en ce qui concerne le Portail des victimes et l'inscription, les organismes devraient tenir compte des victimes qui n'ont peut-être pas un accès uniforme aux services fixes à large bande (p. ex., sans-abri, vivant à l'étranger, vivant dans des collectivités rurales ou éloignées). Si une victime n'a pas de service Internet fixe, il peut être difficile de recevoir des renseignements et des notifications par la poste ou par l'entremise du Web. Enfin, les participants ont souligné la nécessité de préciser exactement les renseignements que les victimes recevraient après s'être inscrites.

Inscription proactive¹

L'idée d'une inscription proactive a souvent été soulevée tout au long de la séance, alors même que les participants reconnaissaient que cette solution présente également un problème de droit à la vie privée. L'équilibre entre les besoins d'information de certaines victimes et les droits à la vie privée d'autres victimes devra être pris en compte lors de la considération de l'inscription proactive. Par exemple, certaines victimes choisissent de ne pas s'inscrire ou de ne pas chercher de renseignements sur la personne qui leur a causé du tort. L'inscription proactive de toutes les victimes de délinquants sous responsabilité fédérale lorsque certaines ne veulent pas d'autres contacts avec le système de justice pénale pourrait violer leur droit à la vie privée et mener à des sentiments de devenir de nouveau une victime. D'autre part, l'inscription proactive est censée être une pratique fondée sur les traumatismes pour les victimes qui peuvent être trop dépassées pour demander elles-mêmes des renseignements et, par conséquent, ne peuvent recevoir aucune information à moins que les organismes de services aux victimes communiquent avec eux. L'une des suggestions consistait à opter pour une approche de retrait plutôt que pour une approche d'inscription volontaire. Cela permettrait aux victimes d'accepter ou de refuser d'être contactées pour recevoir des renseignements. On a souligné que toutes les victimes ne

¹ Terme utilisé pour désigner la communication proactive avec les victimes afin de leur fournir des renseignements sur leurs droits au sein du système correctionnel fédéral et du système de mise en liberté sous condition, ainsi que sur les services qui leur sont offerts. Si elle était introduite, elle permettrait aux organismes d'inscrire automatiquement les victimes et d'exiger l'échange d'information entre les organismes.

sont pas prêtes à s'inscrire pour recevoir des renseignements immédiatement après la détermination de la peine d'un délinquant – parfois des années passent avant que les victimes ne veuillent s'inscrire. À cet égard, les intervenants ont proposé des « vérifications », où les victimes peuvent être contactées à différents moments en fonction de la durée de la peine (p. ex., immédiatement après la détermination de la peine, 3 mois plus tard, 6 mois plus tard, etc.).

Faciliter la collaboration

En l'absence d'une inscription proactive, les participants ont suggéré de fournir à d'autres professionnels (procureurs de la Couronne, personnel de soutien des tribunaux, travailleurs sociaux, infirmiers, etc.) des renseignements sur l'inscription des victimes. Une suggestion a été de fournir de l'information sur l'inscription des victimes lors de forums/conférences/échanges de connaissances professionnels, par exemple, la Conférence de l'Initiative canadienne sur la prévention des homicides familiaux et la Conférence annuelle des couronnes de l'Ontario, afin de donner aux professionnels de la justice pénale, aux travailleurs des tribunaux et aux fournisseurs de services des connaissances sur l'inscription et le matériel à distribuer aux victimes. Les intervenants ont suggéré que les couronnes échangent de l'information avec les victimes sur la façon de s'inscrire pour la notification fédérale aux victimes. Certains participants ont également suggéré de fournir de l'information sur l'inscription des victimes lors d'événements communautaires et par l'entremise de partenaires communautaires qui pourraient ne pas être directement liés au système de justice pénale (p. ex., les aires d'attente en établissement, les services de santé et sociaux, les bureaux de counseling, les écoles et les bibliothèques publiques) et qui pourraient toucher un plus large public.

Recherche

Étant donné qu'il y a un certain nombre de suggestions concernant les moyens efficaces d'inscrire les victimes, les participants ont recommandé que des recherches soient menées afin d'explorer des méthodes qualitatives et quantitatives pour déterminer qui s'inscrit (données démographiques spécifiques) et pourquoi certaines victimes choisissent de ne pas s'inscrire. Les participants ont souligné l'importance de la recherche pour l'élaboration de stratégies visant à accroître la participation à l'inscription des victimes.

Séance 2 : Diffusion de l'information

Au cours de la deuxième séance, SP a demandé aux participants de formuler des recommandations sur la façon dont notre diffusion collective de l'information pourrait devenir plus axée sur les victimes, davantage axée sur les traumatismes, plus adaptée à la culture et plus inclusive et respectueuse des communautés minoritaires. Cette séance a exigé que les intervenants discutent de la notion selon laquelle les victimes ne constituent pas un groupe homogène. Au cours de cette séance, les participants ont formulé un certain nombre de suggestions et de recommandations.

Approche axée sur les victimes²

Encore une fois, les participants ont reconnu que la langue était extrêmement importante pour communiquer avec les victimes. Le terme « victime » a été mentionné comme étant potentiellement excluant, voire péjoratif dans certains contextes. Beaucoup choisissent de ne pas s'identifier comme des victimes, mais utilisent plutôt le terme « survivant », un terme de rechange plus positif, ou d'utiliser l'expression « personne touchée par le crime ou la violence ». Les organismes et les fournisseurs de services doivent avoir conscience de la langue utilisée dans les discussions et les produits d'information et y être attentifs. L'importance de reconnaître le fait que les besoins des victimes changent au fil du temps a également été soulevée, y compris la nécessité d'adopter des processus et des pratiques qui peuvent répondre aux besoins changeants des victimes. Les participants ont indiqué que les approches « descendantes » de la communication de renseignements ne fonctionnent pas. Toutes les ressources et tous les services devraient commencer par la victime pour déterminer ce dont elle a besoin. Un participant a suggéré que les organismes et les fournisseurs de services procèdent à des évaluations pour déterminer les besoins des victimes afin qu'elles puissent être aiguillées vers les services et les soutiens appropriés en fonction de leur situation.

Approche axée sur les traumatismes³

Le traumatisme, la guérison et le rétablissement ne sont pas un cheminement linéaire. Les intervenants ont fait remarquer qu'il faut adapter le temps qui s'écoule entre la perpétration du crime et le moment où l'information est transmise. Les fournisseurs de services devraient reconnaître que les circonstances d'un crime peuvent déterminer le moment auquel une victime aimerait recevoir des renseignements et la manière dont elle aimerait les recevoir. À titre d'exemple, une victime peut être prête à recevoir de l'information peu après la victimisation, tandis qu'une autre peut ne pas être prête à recevoir de l'information directement après l'événement, mais peut le vouloir plus tard. Les fournisseurs de services devraient tenir compte du fait que les circonstances de l'événement et du traumatisme peuvent avoir une incidence sur le moment auquel une victime est en mesure de digérer l'information et la façon dont elle le fait. Par conséquent, l'information doit être communiquée en tenant compte des traumatismes. Un participant a souligné l'importance de tenir compte des dates importantes. Les organismes ou les fournisseurs de services ne devraient jamais communiquer avec les victimes à une date importante ou aux alentours (p. ex., le décès d'un être cher), puisque cela peut être un catalyseur pour une victime à un moment déjà émotionnel. Un représentant d'organisme a souligné l'importance d'établir des liens appropriés avec les victimes. La plupart des participants ont recommandé une formation pour les représentants d'organismes et les fournisseurs de services qui traitent de questions comme le moment de la prestation des services, l'étiquette téléphonique et les communications sensibles, surtout lorsqu'il s'agit d'amorcer des conversations difficiles ou potentiellement canalisatrices avec les victimes.

² Mettre systématiquement l'accent sur les besoins et les préoccupations d'une victime afin de garantir que la prestation de l'information et des ressources est faite de façon délicate et empreinte de compassion. Pour ce faire, il faut placer les besoins, les préoccupations et les droits des victimes au cœur de la planification.

³ La reconnaissance que le traumatisme est envahissant. Les approches devraient promouvoir des environnements de guérison et de rétablissement plutôt que de fournir des renseignements et des services qui pourraient, par inadvertance, traumatiser à nouveau.

Compétence culturelle, sensibilité et humilité

Les participants ont formulé un certain nombre de suggestions quant à la façon dont la diffusion de l'information adaptée à la culture pourrait être entreprise, en indiquant qu'une approche « universelle » de l'échange de l'information n'est pas efficace. Les intervenants ont suggéré des efforts ciblés de diffusion de l'information pour s'assurer que les groupes vulnérables (p. ex. les victimes autochtones ou les personnes handicapées qui ont été victimes d'un délinquant fédéral) reçoivent l'information appropriée. Des éléments appropriés devraient être pris en considération lorsqu'il s'agit de fournir de l'information à des groupes précis de victimes, par exemple, la culture et la langue dans les communications avec les collectivités et les victimes autochtones.

L'information et les documents fournis à des collectivités particulières doivent être plus inclusifs et comprendre des voix et des perspectives différentes. Les produits d'information devraient être élaborés en collaboration et en consultation avec des groupes multiculturels. Les produits devraient être traduits avec une optique de compétence culturelle afin que les membres de cultures diverses puissent comprendre les renseignements communiqués et s'y reconnaître. Les participants ont indiqué que l'adoption de différentes voix et perspectives nécessite l'établissement de relations au sein des collectivités. Le développement de la confiance et des relations au sein des collectivités, en particulier celles où il y a une réticence à participer au système de justice pénale en raison d'injustices passées, pose d'autres défis. Les participants ont laissé entendre que les organismes multiculturels, les centres culturels communautaires, les organismes à but non lucratif et les dirigeants communautaires de confiance seraient peut-être les mieux placés pour servir de points d'accès à l'information d'une manière à la fois respectueuse et significative pour les participants.

Séance 3 : Produits d'information et trousse d'outils

Au cours de la troisième séance, SP a demandé aux participants de formuler des suggestions pour améliorer l'échange de renseignements sur les services correctionnels et la mise en liberté sous condition au moyen de produits d'information. De plus, SP demande aux participants et aux intervenants de fournir des commentaires sur la création d'une trousse d'outils intégrée (c.-à-d. à ce à quoi elle pourrait ressembler et la manière dont elle pourrait être diffusée efficacement).

Communication et prestation de produits d'information

Multimédia

Les réponses varient grandement en ce qui concerne la meilleure façon de communiquer avec les victimes d'actes criminels au moyen de produits d'information. Les méthodes traditionnelles de prestation comprenaient des documents papiers et imprimés (traduits dans diverses langues), des documents numériques comme des PDF et des ressources en ligne (pages Web et liens). Les intervenants ont suggéré que les organismes et les partenaires adoptent d'autres formes créatives de médias pour la communication et la diffusion de produits d'information. À titre d'exemple, l'utilisation de diverses formes de médias multiples, y compris : les médias sociaux (p. ex. Facebook et Twitter), les portails pour les conversations en direct, les baladodiffusions, la radio, les livres audio, les romans illustrés, les caractéristiques interactives, les applications de téléphonie mobile et les webinaires avec

des haut-parleurs dynamiques. Dans l'ensemble, les participants ont estimé que les victimes devraient se voir offrir un choix de formats par lesquels elles peuvent chercher et recevoir de l'information.

Bien que les sources multimédias électroniques soient devenues une importante méthode de communication, il a été noté que les ressources imprimées devraient continuer d'être disponibles. Des copies papier des ressources d'information continuent d'être utilisées dans les collectivités qui n'ont pas un accès Internet fiable, en particulier dans les collectivités éloignées et nordiques. De plus, un participant a fait remarquer que, même si la diversité des ressources est bénéfique, il faut tenir compte du volume et/ou de la quantité de renseignements présentés aux victimes afin de ne pas créer de confusion et de surcharge d'information⁴.

Langue et présentation

Encore une fois, nous avons entendu dire qu'il faut mettre l'accent sur un langage clair et simple pour communiquer des renseignements clairs et concis aux victimes. Les participants ont fait remarquer que l'information présentée dans un langage trop complexe et technique pourrait perdre son sens pour de nombreuses victimes. Les participants appuient les organismes et les fournisseurs de services qui offrent leurs renseignements et leurs ressources dans des langues autres que le français et l'anglais. Un participant a insisté sur la nécessité de présenter des documents faciles à comprendre et instructifs pour les personnes ayant des niveaux d'alphabétisation inférieurs. Dans l'ensemble, la présentation de l'information devrait être simple, claire et concise et ne pas être visuellement accablante⁵.

Trousse d'outils

SP a proposé la création d'une trousse d'outils qui pourrait servir de trousse d'orientation unique et complète. Les victimes pourraient être orientées vers cette trousse, qui pourrait offrir des renseignements sur la façon de naviguer dans le processus, à leur premier contact avec le processus correctionnel et de mise en liberté sous condition. En réponse à la proposition de trousse d'outils présentée par SP, voici ce que nous avons entendu :

- Avant d'élaborer une trousse d'outils, toutes les publications et les ressources d'information devraient être examinées afin de cibler l'information qui serait la plus utile pour les victimes et les survivants, de déterminer l'information qui pourrait être synthétisée et de cerner les lacunes en matière d'information qui pourraient être comblées par la trousse d'outils.
- La trousse d'outils devrait être mise en forme comme un « guichet unique » pour les victimes et les survivants. Les victimes et les survivants devraient être en mesure de recevoir tous les renseignements appropriés par l'entremise de cette ressource, de façon claire et concise.
- Lorsque l'information contenue dans la trousse d'outils n'est pas considérée comme exhaustive, les victimes devraient recevoir, au besoin, des liens externes vers d'autres ressources.

⁴ La surcharge d'information fait référence aux victimes qui se sentent inondées d'information, ce qui peut les inciter à se sentir dépassées, ce qui crée une confusion et un stress supplémentaires dans leur processus de rétablissement.

⁵ Un participant a décrit les documents visuellement accablants comme des produits d'information qui contiennent une grande quantité de texte, de graphiques, d'organigrammes, de tableaux, d'images, de symboles, de couleurs, etc.

- La trousse d'outils devrait être disponible sur papier et électroniquement. Elle devrait également être préparée en divers formats, tels que des romans illustrés, des livres audio, de courtes vidéos, des tutoriels en ligne, des liens Web, des schémas de processus interactifs et des applications.
- La version imprimée de la trousse d'outils devrait être une brochure utilisant un code de couleur qui contient des onglets portant sur des sujets distincts tels que les « étapes du processus de justice pénale », les « droits des victimes » et l'« inscription en tant que victime ». Chaque section d'information pourrait fournir une liste de ressources et de renvois propres à ce point particulier du processus, ou une personne-ressource générale pour répondre aux demandes de renseignements.
- L'information doit être claire et facile à comprendre pour une personne non juriste. Un participant a proposé que les organismes envisagent d'utiliser des ressources d'information complexes et de les convertir en médiums faciles à consulter (p. ex., le Guide de calcul des peines en fiches d'information ou en infographies).

Les victimes et les survivants devraient être en mesure de fournir des commentaires et une rétroaction sur la constitution de la trousse d'outils. Un participant a proposé de créer un groupe de discussion pour recevoir des commentaires.

- Les organismes partenaires devraient déterminer où cette trousse d'information serait la mieux diffusée. Il a été suggéré de la rendre disponible au tribunal. Des trousseaux d'outils pourraient être fournis aux procureurs de la Couronne et aux employés de soutien des tribunaux pour distribution et/ou à des présentoirs.

Séance 4 : Communication d'information aux personnes vivant avec un handicap

Les services fédéraux et régionaux aux victimes ont la responsabilité de veiller à ce que nos services soient accessibles et puissent répondre aux besoins des personnes vivant avec un handicap. Au cours de la quatrième et de la dernière séance de la première journée, SP a demandé aux participants de contribuer à cerner les obstacles auxquels se heurtent les victimes vivant avec un handicap lorsqu'elles tentent d'obtenir des renseignements sur les services correctionnels et la mise en liberté sous condition. De plus, SP a également demandé aux participants de formuler des commentaires sur la façon dont l'information et la participation peuvent être plus accessibles pour surmonter ces obstacles.

Troubles de communication et besoin d'interprètes

Les participants ont promptement indiqué que l'un des obstacles les plus importants auxquels font face les victimes vivant avec un handicap lorsqu'elles tentent d'accéder à l'information est la difficulté de communiquer avec les fournisseurs de services aux victimes. Qu'une victime ait un handicap auditif ou des difficultés qui l'empêchent de communiquer de façon traditionnelle, son droit d'accès à l'information existe toujours. Les participants ont fait remarquer que la disponibilité et l'accessibilité des interprètes accrédités sont un élément clé pour s'assurer que les victimes vivant avec un handicap peuvent communiquer efficacement avec les fournisseurs de services aux victimes afin de recevoir l'information qu'elles recherchent. Certains participants ont dit que de nombreuses victimes vivant avec un handicap ne peuvent compter que sur les membres de leur famille pour communiquer pour elles et les aider à

accéder à l'information. Les interprètes devraient être facilement disponibles pour aider les victimes ayant des difficultés de communication à recevoir des renseignements, ainsi que pour fournir des renseignements comme des déclarations de la victime. La question de savoir qui serait responsable du financement des interprètes a également été abordée. Les participants ont clairement indiqué que les victimes ne devraient pas assumer les coûts de ces services.

Partenariats

La création de partenariats nationaux et régionaux était une autre idée proposée par les participants. Les participants ont soulevé la possibilité d'établir des partenariats avec divers organismes qui offrent des services accessibles ou qui offrent des ressources de formation sur les difficultés de communication comme outil solide pour aider à surmonter les obstacles auxquels font face les victimes vivant avec un handicap lorsqu'elles cherchent et reçoivent de l'information sur les services correctionnels fédéraux et la mise en liberté sous condition. Ces partenariats permettraient d'offrir aux fournisseurs de services aux victimes une formation sur la façon de communiquer avec les victimes vivant avec un handicap, de sensibiliser les fournisseurs de services aux victimes aux services d'orientation pour les personnes handicapées, d'élargir la liste des ressources des services aux victimes avec des options de soutien pratiques et d'évoluer continuellement pour assurer la mise en œuvre des pratiques exemplaires.

Produits d'information accessibles

Non seulement les participants ont insisté sur la nécessité d'utiliser des produits d'information en langage clair, mais ils ont également suggéré de mettre au point diverses formes de produits d'information accessibles aux personnes handicapées. Cela signifie le fait de développer des produits d'information en braille ou en enregistrements audio, ainsi que d'adapter des produits d'information en pictogrammes ou en romans illustrés. Ce serait une autre occasion d'utiliser des partenariats avec des organismes qui ont une expertise en difficultés de communications qui pourraient aider à l'élaboration de produits accessibles.

Il est important de noter que chaque personne et ses besoins sont uniques et qu'il incombe aux organisations qui servent les victimes de veiller à ce que leurs processus soient adaptables et répondent aux besoins de mesures d'adaptation.

Publiciser les services accessibles

Les participants ont laissé entendre que la publicité selon laquelle les services accessibles sont offerts est tout aussi importante que leur prestation. Les victimes vivant avec un handicap ne savent peut-être pas qu'il existe des services ou des mesures de soutien pour les aider à accéder aux renseignements nécessaires. L'amélioration de l'échange d'information sur les services accessibles offerts permettrait, à son tour, de mieux faire connaître les services aux victimes, ainsi que les politiques et les lois visant à faire respecter le droit à l'information et à la participation de toutes les victimes.

De plus, il a été reconnu que toutes les handicaps ne sont pas visibles. Qu'une victime présente ou non un handicap visible, des services et des mesures d'adaptation accessibles doivent être promus et offerts à toutes les victimes pour s'assurer que leur disponibilité est bien connue et que les personnes qui en ont besoin se sentent à l'aise pour y avoir accès.

Deuxième journée : Justice réparatrice et droit à l'information

La deuxième journée de la table ronde, SP a consulté les intervenants sur les façons d'améliorer la diffusion de l'information sur la justice réparatrice, en mettant l'accent sur le Programme Possibilités de justice réparatrice du SCC.

Voici les buts de cette partie de la table ronde :

- indiquer les raisons pour lesquelles certaines victimes choisissent de ne pas participer aux processus de justice réparatrice;
- examiner s'il y a des considérations spéciales pour les victimes de crimes graves qui participent aux processus de justice réparatrice.

Sommaire de la présentation

Programme Possibilités de justice réparatrice du SCC

La justice réparatrice (JR) est une approche de la justice qui se concentre sur la lutte contre les torts causés par la criminalité et qui vise à répondre aux besoins des personnes concernées. Possibilités de justice réparatrice (PJR) est un programme fondé sur les principes de JR, qui fonctionne à l'étape postérieure à la peine dans le système de justice pénale et offre des services de médiation entre les victimes et les délinquants, animés par des médiateurs expérimentés partout au Canada. Dans le cadre du programme de PJR, les victimes d'un crime grave ont la possibilité de discuter des conséquences de l'infraction avec le délinquant qui a causé le tort. Les victimes peuvent poser des questions au délinquant, décrire l'effet du crime sur leur vie et déterminer ce qui peut être fait pour aider à contrer le tort. Les délinquants ont l'occasion d'assumer la responsabilité de leurs actes, d'entendre de première main la manière dont leur comportement a affecté les autres et, si possible, de participer à la détermination de la façon dont ils peuvent aider à réparer le tort qu'ils ont causé. Ce programme volontaire permet à une victime ou à un survivant de communiquer avec le délinquant fédéral qui lui a causé du tort dans son format préféré, que ce soit en personne, par écrit, par message vidéo ou en navette, lorsque le médiateur transmet des messages entre les participants.

Ce que nous avons entendu

La deuxième journée, SP a demandé aux participants si l'offre de processus de justice réparatrice aux victimes d'actes criminels graves comporte des considérations spéciales dans le contexte des services correctionnels fédéraux et de la mise en liberté sous condition, et la manière dont la diffusion de l'information sur le programme Possibilités de justice réparatrice peut être améliorée. Les thèmes ci-dessous rendent compte des discussions globales.

Corriger certaines perceptions

Au cours de la table ronde, il est devenu évident que certaines perceptions concernant la JR doivent être corrigées. Il a été convenu que, dans un premier temps, des efforts devraient être faits pour dissiper certains mythes et certaines perceptions, qui sont présents dans les médias, parmi les fournisseurs de services aux victimes et parmi les victimes elles-mêmes. Un participant à la table ronde a discuté de son expérience avec un fournisseur de services aux victimes qui avait des croyances négatives au sujet des processus de justice réparatrice et, par conséquent, n'a pas divulgué à la victime que la justice réparatrice était une option offerte aux victimes. En éduquant adéquatement le grand public sur les buts et les processus de la justice réparatrice tout en corrigeant certaines perceptions courantes (p. ex., la justice réparatrice est axée sur les besoins des délinquants), on peut réduire au minimum la partialité des fournisseurs de services pour s'assurer que les victimes d'actes criminels reçoivent des renseignements exacts afin de prendre une décision éclairée quant à savoir si un processus de justice réparatrice est approprié pour elles. Voici quelques perceptions communes que les participants à la table ronde ont indiqué :

I) Pardon

Une perception répandue à propos de la JR est que l'objectif final est le pardon. Cette idée est souvent dépeinte dans les médias avec des histoires de JR contenant des titres qui disent « Je lui pardonne ». Cela crée immédiatement l'illusion que la participation aux processus de justice réparatrice exige le pardon, ce que de nombreuses victimes d'actes criminels ne sont pas prêtes à offrir. Il est essentiel que les victimes comprennent que leur participation est volontaire et qu'elles ne seront pas poussées à pardonner au délinquant les torts qui leur ont été causés.

II) Moyen de communication

La JR peut prendre de nombreuses formes. On croit souvent à tort que les victimes devront rencontrer le délinquant en personne. Bien que les réunions en personne soient possibles, ce n'est pas une exigence. Les rencontres en personne ne se tiennent que si toutes les parties concernées sont d'accord et que le modérateur professionnel qui anime le processus est d'avis que le processus sera avantageux pour les deux parties.

III) Solution de rechange à la détermination de la peine

Les programmes de JR peuvent fonctionner à toutes les étapes du système de justice pénale. Dans certains cas, les programmes de JR peuvent servir de programme de déjudiciarisation avant l'accusation ou de solution de rechange à la détermination de la peine. Cela se produit le plus souvent dans le cas de crimes moins graves ou de jeunes contrevenants. Toutefois, le programme Possibilités de justice réparatrice fonctionne parallèlement au système de justice pénale et accepte les cas après qu'un délinquant a été condamné à une peine d'emprisonnement de ressort fédéral. Il est important de préciser que la participation n'aura pas d'incidence sur les décisions du délinquant en matière de peine ou de mise en liberté sous condition.

Financement soutenu

Les participants ont également discuté de la façon dont un financement durable pour les services de JR et leur promotion permettrait de mieux informer les victimes de crimes de leur existence. L'utilisation

de campagnes d'éducation publique pourrait assurer la diffusion d'informations précises au public et la connaissance par les victimes de leur droit à l'information sur la JR.

Les participants sont d'avis que le programme Possibilités de justice réparatrice devrait avoir un budget désigné pour couvrir les frais de déplacement engagés par les victimes qui doivent se déplacer pour participer à des réunions en personne avec les délinquants qui sont en détention dans une autre administration.

Formation des animateurs

Les participants ont souligné l'importance que les animateurs de la justice réparatrice aient une formation adéquate pour soutenir efficacement les victimes tout au long du processus, ainsi que pour fournir un soutien de suivi après le processus. En outre, ils ont souligné le fait que les facilitateurs doivent établir des attentes réalistes avec les victimes tout au long du processus. Sans attentes réalistes, les victimes peuvent éprouver des sentiments de déception ou de victimisation à nouveau si le processus ne se déroule pas comme elles l'avaient imaginé ou espéré.

Donner aux victimes un choix/une voix

Les participants croient que les victimes manquent de choix dans tous les aspects du système de justice pénale et que la justice réparatrice peut être une occasion pour les victimes d'exercer un choix et de jouer un rôle plus actif dans le système. Le fait de se voir offrir des choix peut aider les victimes à retrouver le pouvoir en faisant entendre leur voix. Afin d'exercer ce choix, la victime doit connaître le programme et ses avantages potentiels. L'amélioration de la diffusion de l'information sur les services et les programmes de justice réparatrice peut aider à améliorer le sentiment d'organisation et de choix des victimes.

Aller de l'avant pour comprendre les besoins des victimes dans le processus correctionnel et de mise en liberté sous condition

Même si la table ronde portait sur le droit à l'information, de nombreuses suggestions et recommandations des participants, tout comme dans le cadre des tables rondes précédentes, concernaient le droit à la participation, ce qui illustre que l'information est la clé de l'exercice des droits des victimes dans le contexte des services correctionnels et de la mise en liberté sous condition. Le portefeuille de SP s'efforce d'habiliter les victimes en leur fournissant des renseignements facilement accessibles dans un format qui réduit la confusion des victimes (c.-à-d. en tenant compte des traumatismes), qui sont adaptés à la culture, clairs, concis, faciles à comprendre et informatifs.

Les efforts concertés du Portefeuille de SP pour communiquer ces renseignements aux intervenants et aux victimes – y compris les victimes vulnérables – leur donneront l'occasion de mieux connaître leurs droits en vertu de la CCDV et ainsi de mieux les exercer. Cela entraînera probablement une augmentation du nombre de victimes qui a) s'inscrivent pour recevoir des renseignements sur la

personne qui leur a causé du tort, b) ont accès à des services et à des programmes, et c) participent à des programmes de justice réparatrice.