



Correctional Service
Canada

Service correctionnel
Canada



SAFETY, RESPECT
AND DIGNITY
FOR ALL

LA SÉCURITÉ,
LA DIGNITÉ
ET LE RESPECT
POUR TOUS

Dossier 394-2-64
Rapport d'évaluation :
Programme national des services aux
victimes

Direction de l'évaluation
Secteur des politiques
Mars 2010

REMERCIEMENTS

La Direction de l'évaluation tient à remercier les victimes ayant participé au sondage auprès des victimes du Service correctionnel du Canada (SCC) et de la Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC) et qui ont fait part des expériences qu'elles ont vécues en tant que victimes d'actes criminels. Le fait d'être victime d'un acte criminel a un effet émotionnel et psychologique profond. Nous rendons hommage sincèrement aux victimes inscrites qui ont répondu au questionnaire. Même si l'équipe d'évaluation ne pouvait pas faire état de tous les points de vue individuels, elle n'a ménagé aucun effort pour tenir compte dans l'ensemble de la diversité des points de vue exprimés par ceux qui ont participé au sondage.

L'équipe d'évaluation aimerait également remercier les membres du personnel du SCC, les agents des services aux victimes (ASV) et les gestionnaires régionaux des services aux victimes (GRSV), qui ont fait part de leurs points de vue sur la mise en œuvre du Programme national des services aux victimes (PNSV) au SCC. L'aide apportée par Véronique Dagenais, Stacey Feeley, Hassimiou Ly, André Cadorette, Denis Paradis et Christina Montgomery pour la tenue des entrevues avec les répondants dans tout le pays pendant l'évaluation a permis de terminer dans le délai prévu cette étape de l'évaluation. Nous leur savons gré de leur contribution. Enfin, nous tenons à rendre hommage aux membres du groupe consultatif d'évaluation, dont David Molzahn, Christina Guest, Adrienne Coutts, et les membres de la Commission nationale des libérations conditionnelles Shelley Trevethan, Suzanne Brisebois, Mario Luce et Tara Beauchamp pour leur collaboration au cours de l'évaluation.

Il convient de faire état du travail et du dévouement de l'équipe d'évaluation, en particulier Marcie McKay, Cara Scarfone, Amanda Nolan et Lindsey Pecaric, qui ont contribué à plusieurs étapes de l'évaluation. Leur diligence et leur capacité de travailler et de collaborer avec les intervenants et les partenaires ont permis de terminer l'évaluation dans le délai prévu.

RAPPORT D'ÉVALUATION PRÉPARÉ PAR :

Michael K. Olotu

Directeur, Évaluation
Direction de l'évaluation, Secteur des politiques
Service correctionnel du Canada

Martin G. Beaupré, Ph. D.

Évaluateur principal
Direction de l'évaluation, Secteur des politiques
Service correctionnel du Canada

Membres de l'équipe d'évaluation

Cara Scarfone, analyste de l'évaluation subalterne
Marcie McKay, analyste de l'évaluation subalterne
Paul Verbrugge, agent d'évaluation
Lindsey Pecaric, analyste de l'évaluation subalterne
Amanda Nolan, analyste de l'évaluation
Christopher Rastin, agent d'évaluation
Vanessa Anastasopoulos, évaluatrice principale

**Programme national des services aux victimes
du Service correctionnel du Canada**

SIGNATURES

Original signé par :

.....
Pamela M. Yates (Ph. D.)
Directrice générale,
Direction de l'évaluation

le 5 août 2010

.....
Date

.....
Lynn Garrow
Commissaire adjointe associée,
Secteur des politiques

le 5 août 2010

.....
Date

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	III
SIGNATURES	IV
SOMMAIRE	1
INTRODUCTION	6
CONTEXTE	6
LE PROGRAMME NATIONAL DES SERVICES AUX VICTIMES (PNSV).....	8
DESCRIPTION DES SERVICES AUX VICTIMES OFFERTS AU CANADA	11
CARACTÉRISTIQUES DES DÉLINQUANTS SUR LESQUELS DES RENSEIGNEMENTS SONT COMMUNIQUÉS AUX VICTIMES.....	12
<i>Caractéristiques démographiques</i>	13
<i>Groupe ethnique</i>	13
<i>Région</i>	14
<i>Genre d'infraction</i>	14
<i>Genre de peine et durée de la peine</i>	15
<i>Période d'incarcération, en années, avant la première mise en liberté et genre de surveillance</i>	16
<i>Accusations d'infraction disciplinaire et résultat des demandes de libération conditionnelle</i>	17
<i>Genre de première mise en liberté</i>	19
<i>Succès de la mise en liberté sous condition</i>	19
<i>Conséquence pour le PNSV</i>	20
STRUCTURE DE GOUVERNANCE.....	21
RÉSULTATS PRÉVUS.....	22
RENSEIGNEMENTS SUR LES ASPECTS FINANCIERS ET LES RESSOURCES	23
STRATÉGIE D'ÉVALUATION	26
MODÈLE LOGIQUE	27
MÉTHODE D'ÉVALUATION.....	27
LIMITES.....	28
PRINCIPALES CONSTATATIONS	30
OBJECTIF DE L'ÉVALUATION N^o 1 : PERTINENCE CONTINUE	30
LE PNSV EST CONFORME AUX PRIORITÉS DU GOUVERNEMENT DU CANADA.	30
LE SCC A-T-IL UN RÔLE LÉGITIME À JOUER DANS LA PRESTATION DE SERVICES AUX VICTIMES?	32
OBJECTIF DE L'ÉVALUATION N^o 2 : MISE EN ŒUVRE	36
SOURCES DE RENSEIGNEMENTS DES VICTIMES SUR LES SERVICES DU SCC	36
SITE WEB DU SCC SUR LES SERVICES AUX VICTIMES	37
ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION DU PNSV.....	38
MÉTHODES DE PRESTATION DE SERVICES DE RECHANGE.....	42
<i>a) Publicité proactive</i>	42
<i>b) Inscription proactive</i>	43
DOMAINES À AMÉLIORER	44
MAINTIEN EN POSTE DES AGENTS DES SERVICES AUX VICTIMES	45
OBJECTIF DE L'ÉVALUATION N^o 3 : SUCCÈS	46
SENSIBILISATION ACCRUE	46
SATISFACTION DES VICTIMES	47
SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS PAR LES AGENTS DES SERVICES AUX VICTIMES ET DE L'ACCÈS À CEUX-CI.....	48

SATISFACTION À L'ÉGARD DU PROCESSUS D'INSCRIPTION	49
SATISFACTION CONCERNANT LA PERTINENCE, LA RAPIDITÉ ET LA CLARTÉ DES RENSEIGNEMENTS	50
SATISFACTION CONCERNANT LE PROCESSUS DE COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS.....	51
AMÉLIORATIONS OBSERVÉES DANS LES SERVICES AUX VICTIMES.....	55
COMPARAISON DES INSCRIPTIONS AVANT ET APRÈS LA MISE EN ŒUVRE	56
COMPARAISON DES COMMUNICATIONS DE RENSEIGNEMENTS AVANT ET APRÈS LA MISE EN ŒUVRE	59
L'UTILISATION DES LIGNES TÉLÉPHONIQUES 1-800 DES SERVICES AUX VICTIMES	60
OBJECTIF DE L'ÉVALUATION N° 4 : EFFICACITÉ PAR RAPPORT AU COÛT.....	62
ADMINISTRATION ET OBTENTION DES RÉSULTATS SOUHAITÉS.....	62
TECHNOLOGIES DE RECHANGE POUR LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS AUX VICTIMES.....	63
COMPARAISON DU PNSV AVEC D'AUTRES PROGRAMMES SEMBLABLES	65
DEMANDE CROISSANTE DE SERVICES AUX VICTIMES ET NÉCESSITÉ DE RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES .	65
OBJECTIF DE L'ÉVALUATION N° 5 : RÉSULTATS NON VOULUS.....	67
BIBLIOGRAPHIE	68
ANNEXE 1 – RÉSULTATS DE LA MISE EN LIBERTÉ SOUS CONDITION	72
ANNEXE 2 – MÉTHODE D'ÉVALUATION	75

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 – Caractéristiques démographiques des délinquants.....	13
Tableau 2 – Groupe ethnique.....	14
Tableau 3 – Région.....	14
Tableau 4 – Genre d’infraction.....	15
Tableau 5 – Caractéristiques des délinquants – Genre de peine.....	16
Tableau 6 – Caractéristiques des délinquants – Durée de la peine.....	16
Tableau 7 – Période d’incarcération en années avant la première mise en liberté.....	17
Tableau 8 – Genre de surveillance.....	17
Tableau 9 – Accusations d’infraction disciplinaire.....	18
Tableau 10 – Résultat de la demande de libération conditionnelle.....	18
Tableau 11 – Caractéristiques des délinquants – Genre de première mise en liberté.....	19
Tableau 12 – Fonds alloués au Programme national des services aux victimes du SCC (2007-2011).....	23
Tableau 13 – Répartition régionale des postes équivalents temps plein du Programme national des services aux victimes.....	24
Tableau 14 – Consultation du site Web du SCC sur les services aux victimes - Écarts entre les groupes d’âge.....	38
Tableau 15 – Taux de satisfaction concernant la pertinence, la rapidité et la clarté des renseignements fournis.....	51
Tableau 16 – Satisfaction à l’égard du processus de communication de renseignements concernant les principales activités du délinquant.....	53
Tableau 17 – Perception des améliorations depuis la mise en œuvre du PNSV.....	56
Tableau 18 – PNSV – Comparaison avec l’Unité des services aux victimes de l’Ontario.....	65
Tableau 19 – Estimations de survie, première mise en liberté sous condition, cinq premières années concernant les délinquants sur lesquels des renseignements ont été communiqués ou non aux victimes.....	73

LISTE DES FIGURES

Figure 1 – Processus d’inscription des victimes et de communication de renseignements à celles-ci	10
Figure 2 – Succès de la liberté sous condition pendant la période de suivi de cinq ans.....	20
Figure 3 – Répartition régionale des ETP par rapport à la répartition des victimes inscrites.....	24
Figure 4 – Modèle logique du PNSV.....	27
Figure 5 – Répartition des sources de renseignements des victimes sur les services et l’information qu’elles pouvaient obtenir du SCC.....	37
Figure 6 – Répartition par province des activités de sensibilisation sur le PNSV depuis la mise en œuvre de celui-ci comparativement au pourcentage estimatif de crimes – De septembre 2007 à mai 2009*	39
Figure 7 – Répartition des activités de sensibilisation chez les fournisseurs de services – de septembre 2007 à mai 2009	41
Figure 8 – Nombre moyen mensuel de consultations du site Web du SCC sur les services aux victimes de 2006 à 2009	47
Figure 9 – Satisfaction concernant l’accès aux agents des services aux victimes	49
Figure 10 – Satisfaction à l’égard des agents des services aux victimes	49
Figure 11 – Satisfaction concernant le processus d’inscription.....	50
Figure 12 – Moyenne mensuelle d’inscriptions de victimes : période allant de janvier 2004 à septembre 2009 comparativement au taux de criminalité*	57
Figure 13 – Répartition par région des inscriptions et des activités de sensibilisation : comparaison de la période précédant et de la période suivant 2007.....	59
Figure 14 – Nombre annuel de communications de renseignements de janvier 2004 à août *	60
Figure 15 – Répartition par région de l’utilisation de la ligne sans frais 1-866 des Services aux victimes à l’échelle nationale.....	61
Figure 16 – Courbes de survie, première mise en liberté sous condition, cinq premières années concernant les délinquants sur lesquels des renseignements ont été communiqués ou non aux victimes	74

LISTE DES SIGLES

AAP	ARCHITECTURE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMMES
ASV	AGENT DES SERVICES AUX VICTIMES
BNVAC	BUREAU NATIONAL POUR LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS
CAAFRP	COMMISSAIRE ADJOINT, AFFAIRES PUBLIQUES ET RELATIONS PARLEMENTAIRES
CGRR	CADRE DE GESTION ET DE RESPONSABILISATION AXÉ SUR LES RÉSULTATS
CNLC	COMMISSION NATIONALE DES LIBÉRATIONS CONDITIONNELLES
CPV	CENTRE DE LA POLITIQUE CONCERNANT LES VICTIMES
DC	DIRECTIVE DU COMMISSAIRE
GDC	GOUVERNEMENT DU CANADA
GRC	GENDARMERIE ROYALE DU CANADA
GRSV	GESTIONNAIRE RÉGIONAL DES SERVICES AUX VICTIMES
JUS	MINISTÈRE DE LA JUSTICE
LSCMLC	LOI SUR LE SYSTÈME CORRECTIONNEL ET LA MISE EN LIBERTÉ SOUS CONDITION
OBMS	OFFICE OF BUDGET AND MANAGEMENT SERVICES
OFVAC	OMBUDSMAN FÉDÉRAL DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS
OVC	OFFICE OF VICTIMS OF CRIME
PNSV	PROGRAMME NATIONAL DES SERVICES AUX VICTIMES
PRFD	PROGRAMME DE RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE DES DÉTENUS
SCC	SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA
SCT	SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR
SGD	SYSTÈME DE GESTION DES DÉLINQUANTS(E)S
USV	UNITÉ DES SERVICES AUX VICTIMES

SOMMAIRE

Introduction

La présente évaluation a été effectuée parce que le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) exige une évaluation du Programme national des services aux victimes (PNSV) du Service correctionnel du Canada (SCC) pendant la troisième année (2009-2010) de mise en œuvre du programme. Elle portait sur la pertinence continue, le succès et l'efficacité par rapport au coût du programme dans le contexte de sa mise en œuvre et en prévision d'une demande possible d'augmentation des ressources.

Avant 2007, le SCC avait mis en place un processus selon lequel la communication d'information aux victimes était assurée par des coordonnateurs de la gestion des cas en établissement et les surveillants de liberté conditionnelle dans la collectivité. En raison de l'accroissement du taux d'inscription des victimes et de l'engagement pris par le gouvernement fédéral de donner une voix aux victimes dans le système correctionnel et le système de justice pénale, le SCC a mis en œuvre un nouveau Programme national des services aux victimes (PNSV) en septembre 2007 pour mieux répondre aux besoins croissants des victimes. La mise en œuvre du PNSV a consisté à établir un modèle de prestation de services fondé sur des grappes régionales dans le cadre desquelles les titulaires de postes régionaux spécialisés offraient des services aux victimes dans leurs régions respectives.

On s'attendait à ce que la mise en œuvre du PNSV améliore l'intégration des services au sein du SCC, sensibilise davantage les membres du personnel du SCC, les victimes et les autres partenaires du système de justice pénale au sujet des services offerts aux victimes par le SCC et améliore les relations avec les victimes et les organismes d'aide aux victimes. Il était également prévu de renforcer les relations avec les autres partenaires fédéraux, dont le Bureau national pour les victimes d'actes criminels (BNVAC), la Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC) et le Centre de la politique concernant les victimes (CPV).

L'évaluation a porté sur la mesure dans laquelle le PNSV a permis d'accomplir des progrès en vue de l'obtention de ces résultats clés.

Dépenses

Le SCC a reçu 13 649 136 \$ pour la période de quatre ans commençant en 2007-2008 et se terminant en 2010-2011. Les fonds ont été accordés dans le cadre de la Stratégie fédérale pour les victimes d'actes criminels du gouvernement du Canada pour laquelle le ministère de la Justice (30 488 784 \$), la Commission nationale des libérations conditionnelles (1 770 000 \$) et l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (6 001 690 \$) ont également reçu des fonds, tel que souligné.

Stratégie d'évaluation

Pour la présente évaluation, nous avons utilisé une approche multiméthodes comprenant des méthodes qualitatives et quantitatives. Au total, 3 221 questionnaires ont été envoyés par la poste à des victimes choisies au hasard et à 172 agents des services aux victimes. Huit cent quarante (840) victimes (26 %) ont répondu et ont retourné le questionnaire. De plus, des entrevues ont eu lieu avec des membres du personnel du SCC (n = 239), des membres du personnel des Services aux victimes (n = 31), des intervenants (n = 21), des partenaires fédéraux (n = 4) et l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (OFVAC).

Les données du Système de gestion des délinquant(e)s (SGD) et d'autres bases de données relevant de la Direction de l'engagement des citoyens à l'AC du SCC ont servi à examiner les tendances concernant le nombre d'inscriptions, les renseignements communiqués, l'accès au site Web du PNSV et l'utilisation des numéros de téléphone sans frais. L'équipe d'évaluation a aussi examiné des documents pertinents, dont la présentation au Conseil du Trésor, les rapports ministériels (p. ex., le *Rapport sur les plans et les priorités du SCC* pour 2009-2010) et les documents de politique (p. ex., des directives du commissaire). Elle a aussi analysé les documents sur le programme et les renseignements pertinents obtenus par l'entremise de l'Unité des services aux victimes et de la Direction de l'engagement des citoyens du SCC. De plus, elle a examiné d'autres comptes rendus de recherche et documents de divers pays (p. ex., Nouvelle-Zélande, États-Unis d'Amérique et Royaume-Uni) ayant trait aux victimes et

aux services aux victimes ainsi que des articles de *Juristat*, des publications de Statistique Canada ainsi que des enquêtes et des rapports d'évaluation des autres partenaires fédéraux.

LISTE DES PRINCIPALES CONSTATATIONS

L'équipe d'évaluation a constaté que la majorité des victimes qui ont répondu au questionnaire étaient satisfaites de la qualité des services, de l'accessibilité aux services, de la clarté des renseignements fournis et de la rapidité de communication des renseignements. De même, la hausse croissante du nombre des inscriptions, des services de sensibilisation et des renseignements communiqués depuis 2007 et la disponibilité de numéros de téléphone sans frais montrent que le PNSV permet d'obtenir les résultats escomptés. On a également constaté que les méthodes de sensibilisation et les mesures de communication pour faciliter la communication de renseignements devaient être améliorées pour joindre une population de plus en plus diversifiée. La liste des constatations qui suit fait ressortir les résultats clés obtenus par le PNSV depuis sa mise en œuvre.

PERTINENCE CONTINUE

Constatation 1 : Le Programme national des services aux victimes est conforme aux priorités du SCC et du gouvernement et répond aux exigences de la loi.

Constatation 2 : Le rôle que joue actuellement le SCC dans le domaine des services aux victimes est conforme à celui d'organismes correctionnels semblables d'autres pays.

MISE EN OEUVRE

Constatation 3 : Les services de police, les tribunaux et d'autres organismes offrant des services aux victimes du Canada remplissent des fonctions essentielles en tant qu'intervenants de première ligne auprès des victimes et aident à sensibiliser les victimes d'actes criminels aux programmes et services du SCC.

Constatation 4 : Malgré la baisse constante des taux de criminalité au Canada au cours de la période de mise en œuvre, les activités de sensibilisation annuelles sur le PNSV ont connu une hausse constante. Cependant, ces activités n'étaient pas proportionnelles à la répartition des crimes commis au Canada.

Constatation 5 : L'utilisation d'autres services ordinaires de publicité et de sensibilisation pourrait aider davantage les victimes et le grand public à se prévaloir du PNSV comparativement à l'approche du Bureau des conférenciers utilisée par le PNSV à l'heure actuelle.

SUCCÈS

Constatation 6 : Seul un petit nombre de victimes ont pu établir une différence entre le programme précédent et le PNSV mis en œuvre en septembre 2007; toutefois, la majorité connaissaient certains services offerts par le SCC aux victimes.

Constatation 7 : La majorité des victimes sondées étaient satisfaites des services offerts par le SCC, y compris l'accessibilité aux services, les services reçus des agents des services aux victimes, les processus d'inscription et de communication des renseignements et la qualité des renseignements fournis.

Constatation 8 : Le niveau de satisfaction des victimes autochtones concernant l'accessibilité et la qualité des services ainsi que les processus d'inscription et de communication des renseignements était comparable au niveau de satisfaction enregistré par l'ensemble de l'échantillon de victimes sondées, ce qui donne à penser que le PNSV répond également aux besoins de diverses victimes.

Constatation 9 : Tous les groupes de répondants, y compris les victimes, ont indiqué que des améliorations avaient été apportées aux services aux victimes depuis la mise en œuvre du PNSV en septembre 2007.

Constatation 10 : La comparaison du nombre moyen d'inscriptions de victimes avant et après la mise en œuvre du Programme national des services aux victimes a révélé une hausse de 12,5 % malgré une diminution constante du taux de criminalité au cours des cinq dernières années.

EFFICACITÉ PAR RAPPORT AU COÛT

Constatation 11 : Étant donné la hausse de la prestation de services, tous les indicateurs de rendement comme le niveau de sensibilisation et de satisfaction des victimes, le nombre de communications de renseignements, le nombre d'activités de sensibilisation, les inscriptions de victimes et l'amélioration de la qualité de la prestation des services, le PSSV permet d'obtenir les résultats prévus de manière satisfaisante et d'offrir des services de qualité aux Canadiens.

Constatation 12 : Le coût de prestation de services à une victime inscrite par le SCC est inférieur de 27 % à celui d'un programme semblable d'un autre ordre de gouvernement.

Constatation 13 : Faute d'une augmentation des ressources du PNSV, la hausse constante des inscriptions de victimes et la demande correspondante de services pourraient poser un défi sur le plan du rendement au PNSV à l'avenir.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

Recommandation 1 : Le SCC devrait mettre en œuvre des solutions de rechange aux activités de sensibilisation, y compris une collaboration avec des partenaires du secteur privé, de l'administration fédérale, des provinces et des territoires afin d'accroître le niveau de sensibilisation des victimes et des collectivités aux services du PNSV.

Recommandation 2 : Afin de maintenir les résultats du programme et la qualité des services clés offerts aux victimes, ainsi que d'élaborer des plans en vue d'une augmentation éventuelle des services, le SCC devrait prendre les mesures suivantes :

- a. mettre à jour l'analyse de la formule de la charge de travail des Services aux victimes;
- b. trouver d'autres partenaires appropriés afin de réduire les chevauchements et/ou d'établir des ententes de services communs à l'appui du maintien d'un niveau élevé de prestation de services pour les victimes de crimes.

Recommandation 3 : Le SCC devrait examiner et mettre en œuvre, s'il y a lieu, le recours à des technologies de communication de rechange afin de faciliter l'inscription des victimes et la communication de renseignements aux victimes inscrites.

INTRODUCTION

Le Service correctionnel du Canada (SCC) a lancé son Programme national des services aux victimes (PNSV) le 4 septembre 2007 dans le but de renforcer les services qu'ils offraient aux victimes d'actes criminels. La présente évaluation a été effectuée parce que le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) exige une évaluation du PNSV du Service correctionnel du Canada (SCC) pendant la troisième année (2009-2010) de mise en œuvre du programme. Elle portait sur la pertinence continue, le succès et l'efficacité par rapport au coût du PNSV dans le contexte de sa mise en œuvre et en prévision d'une demande possible d'augmentation des ressources.

Contexte

Le Canada a dépensé environ 178,7 millions de dollars pour offrir des services aux victimes, sans compter les programmes d'indemnisation, en 2007-2008¹. Ces services comprenaient la diffusion de renseignements, le soutien affectif, la liaison avec d'autres organismes et la communication de renseignements sur le système de justice pénale ainsi que l'accroissement de la sensibilisation du public et la prévention du crime. En mai 2008, il y avait 728 fournisseurs de services aux victimes dans tout le Canada qui ont déclaré avoir offert des services à 9 808 victimes, quel que soit le jour². Selon les résultats de l'enquête de Statistique Canada [2009b], parmi les victimes qui ont répondu à l'enquête, 75 % (n = 7 942) étaient de sexe féminin et 25 %, de sexe masculin. De plus, la majorité (67 %) avaient été victimes de crimes contre la personne, 31 % d'une agression sexuelle, 5 % de harcèlement criminel, 3 % étaient des victimes indirectes d'un homicide et 2 %, des victimes indirectes d'autres infractions ayant causé la mort (Statistique Canada [2009b]).

Pendant les années 70 et 80, il y avait peu de reconnaissance publique des besoins des victimes d'actes criminels, même si des provinces comme l'Ontario, l'Alberta, la Saskatchewan et Terre-Neuve avaient adopté des lois prévoyant l'indemnisation des victimes à la fin des années 60. Il a fallu attendre à la fin des années 80 et au début des années 90 pour que le gouvernement canadien commence à adopter des lois à l'appui des droits des victimes et des

¹ Statistique Canada [2009a] : Enquête sur les services aux victimes

² Ibid.

services à leur offrir (SCC [2007]). En 1992, le gouvernement du Canada a promulgué la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC), qui reconnaissait que les victimes d'actes criminels avaient le droit légitime de recevoir des renseignements sur les délinquants qui leur avaient causé des préjudices tout en donnant aux victimes la possibilité de fournir des renseignements susceptibles d'être pris en considération dans les décisions relatives à la mise en liberté sous condition des délinquants. La LSCMLC a établi la responsabilité qui incombe au SCC et à la Commission nationale des libérations conditionnelles de communiquer des renseignements aux victimes. La LSCMLC confie aussi aux deux organismes la responsabilité d'offrir d'autres services comme répondre aux demandes de renseignements des victimes, donner aux victimes la possibilité de présenter leurs points de vue pendant les audiences de mise en liberté sous condition et aider les victimes qui assistent aux audiences de la CNLC. Après la promulgation de la LSCMLC, le SCC a commencé à divulguer des renseignements pertinents sur les délinquants conformément à l'article 26 de la LSCMLC. Au fil du temps, le nombre de victimes inscrites a augmenté constamment, passant de 1 200 en 1995 à 5 300 en 2006 et à plus de 5 910 en 2009. Ce nombre devrait continuer d'augmenter au cours des prochaines années pour atteindre, selon les projections, 8 500³ d'ici 2011.

Après la mise en œuvre de la LSCMLC et jusqu'en 2007, il incombait aux coordonnateurs de la gestion des cas dans les établissements et(ou) aux surveillants de la liberté conditionnelle dans la collectivité d'offrir des services d'information aux victimes en plus d'assumer leurs responsabilités ordinaires. Toutefois, à mesure que le nombre de victimes s'est accru au fil du temps (c.-à-d. 1 200 en 1995 contre 5 300 en 2006), le SCC a estimé qu'il devait adopter une nouvelle approche de la prestation des services. En outre, les consultations menées auprès des victimes d'actes criminels avaient fait ressortir certaines lacunes dans la méthode de prestation de services aux victimes en vigueur depuis 1992. Par exemple, pendant les consultations nationales menées auprès des victimes d'actes criminels sous la direction du solliciteur général à l'époque (maintenant Sécurité publique Canada) et du ministère de la Justice (JUS) en 2001, les victimes ont insisté sur le fait qu'il était important que les titulaires de certains postes au SCC soient affectés exclusivement à la prestation de services aux victimes.

³ Le calcul des projections est fondé sur le taux de croissance enregistré depuis 2004 et le taux d'inscription mensuel.

Tel qu'indiqué ci-dessus, avant 2007, les services aux victimes étaient essentiellement assurés par les coordonnateurs de la gestion des cas dans les établissements. Les victimes estimaient qu'il ne convenait pas que ces membres du personnel travaillent avec elles tout en gérant les processus de gestion des cas des délinquants. Elles voulaient recevoir des renseignements sur les délinquants au moment opportun et que ceux-ci leur soient fournis par une personne affectée aux services aux victimes (Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats du SCC (CGRR) [2007] et présentation au CT [2006]). En réponse aux victimes qui demandaient d'améliorer la prestation des services, le SCC a mis en œuvre le PNSV en 2007.

Le Programme national des services aux victimes (PNSV)

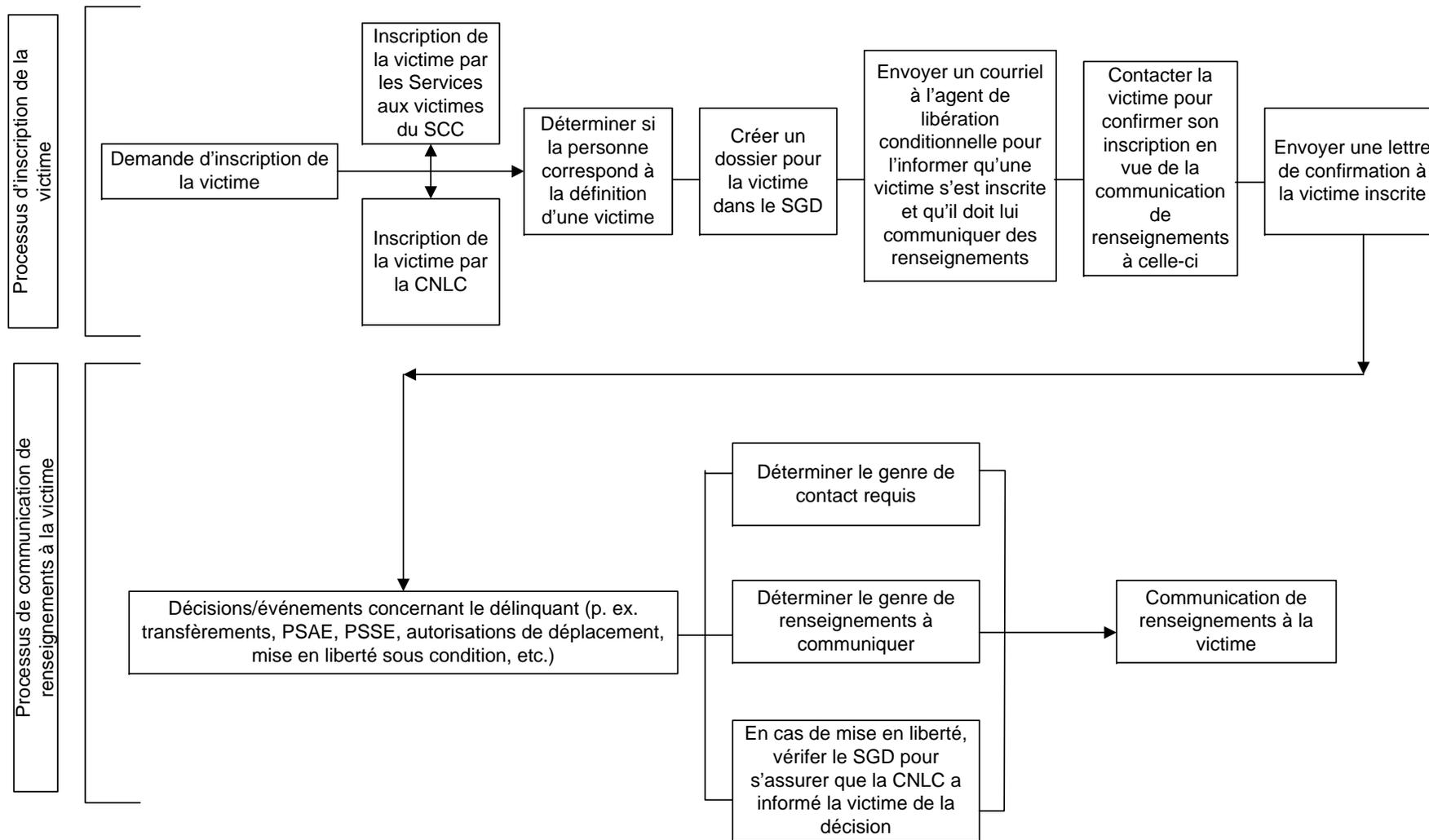
Étant donné la nécessité de se conformer aux exigences législatives et le nombre croissant de victimes inscrites demandant des services, le SCC a mis en œuvre son nouveau Programme national des services aux victimes en septembre 2007. Le programme a été établi pour faire face à la croissance des inscriptions de victimes et à leur besoin de renseignements à jour dans les cinq régions du SCC⁴. Le programme visait également à promouvoir la sensibilisation des membres du personnel du SCC à l'égard des préoccupations et des besoins des victimes. La mise en œuvre du PNSV a consisté à établir un modèle de prestation de services fondé sur des grappes régionales. Cette stratégie visait à renforcer l'infrastructure des services aux victimes à l'échelle régionale et nationale, à favoriser l'établissement de partenariats plus solides avec les organismes gouvernementaux et non gouvernementaux et à appuyer la création d'un processus de gestion des risques liés à la responsabilisation et à l'intégrité des programmes. Au cours de la mise en œuvre du programme, il était prévu d'établir une structure d'évaluation efficace qui assurerait la pertinence continue, le succès et l'efficacité par rapport au coût du programme tout en permettant de surveiller les tendances actuelles et futures afin d'appuyer une planification stratégique efficace.

Les services offerts aux victimes dans le cadre du PNSV comprennent l'inscription des victimes et la communication de renseignements à celles-ci. Après le contact initial avec le SCC, les agents des services aux victimes (ASV) déterminent si la personne correspond à la définition d'une victime selon la LSCMLC (1992) et communiquent à la Commission nationale des

⁴ Régions de l'Atlantique, du Québec, de l'Ontario, des Prairies et du Pacifique. L'administration centrale du SCC est située à Ottawa (Ontario).

libérations conditionnelles (CNLC) la décision du SCC d'inscrire la victime et de demander l'approbation de l'inscription dans la partie du Système de gestion des délinquant(e)s (SGD) réservée à la CNLC. Par la suite, les agents des services aux victimes contactent la victime pour confirmer son inscription en vue de la communication de renseignements à celle-ci. Une fois inscrites, les victimes sont informées régulièrement des événements et des décisions concernant le délinquant. La figure 1 montre les principaux éléments des processus d'inscription des victimes et de communication de renseignements à celles-ci.

Figure 1 – Processus d’inscription des victimes et de communication de renseignements à celles-ci



Description des services aux victimes offerts au Canada

En 2007-2008, 739 fournisseurs de services qui ont participé à l'Enquête sur les services aux victimes de Statistique Canada ont déclaré qu'ils employaient l'équivalent de 3 233 membres du personnel à temps plein et qu'ils recevaient l'aide de 8 684 bénévoles (Statistique Canada [2009a]). Le coût de prestation de services officiels aux victimes d'actes criminels (sans les programmes d'indemnisation) au Canada s'élevait à 178,7 millions de dollars pendant cette période (Statistique Canada [2009b]). Les services offerts aux victimes d'actes criminels au Canada se classent principalement dans les catégories suivantes⁵ :

- ***Services aux victimes liés à un système*** : Ce type de prestation de services est indépendant de la police, des tribunaux et des procureurs de la Couronne. Ces services sont surtout offerts par le ministère du Procureur général ou le solliciteur général de la province ou du territoire. La majorité des provinces et des territoires ont recours à des services aux victimes liés à un système, où des unités de services aux victimes assurent des services aux victimes d'actes criminels dès qu'elles sont en contact avec le système de justice pénale et jusqu'à ce que le délinquant soit admis dans un établissement correctionnel. Cela peut comprendre, entre autres, la communication de renseignements, un soutien, une orientation, une aide psychologique à court terme, des préparatifs pour le tribunal, l'accompagnement au tribunal, la préparation des déclarations de la victime et la liaison avec les intervenants auprès de la victime (police, tribunaux, ministère public et services correctionnels). Cette approche de la prestation de services permet une communication entre tous les genres de services aux victimes et a été désignée sous le nom de « guichet de service unique ».
- ***Services aux victimes rattachés à la police*** : Ces services font généralement appel à des fournisseurs de services bénévoles et sont offerts par l'entremise des services de police locaux après le premier contact de la victime avec la police. Les services offerts comprennent la communication de renseignements ainsi que la prestation d'un soutien et d'aide aux victimes ainsi que leur aiguillage et leur orientation dans le système judiciaire.
- ***Services aux victimes rattachés aux tribunaux*** : Ces services offrent un soutien aux victimes ou aux témoins lors de leur premier contact avec le processus des tribunaux criminels et les aident à faire face au processus de justice pénale. Ces services comprennent l'orientation dans

⁵ D'après les descriptions de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels. Extrait de <http://www.victimfirst.gc.ca/serv/typ.html>, 8 février 2010.

le processus de justice pénale (p. ex., préparatifs et accompagnement des personnes qui doivent comparaître, témoignage et mises à jour sur l'évolution de la cause).

- ***Services communautaires d'aide aux victimes*** : Il s'agit généralement d'organismes non gouvernementaux qui offrent des services directs à toutes les victimes d'actes criminels ou à des groupes particuliers de victimes ou de témoins (p. ex., les victimes de violence sexuelle ou d'agression). Les services dispensés comprennent le soutien affectif, l'aide pratique, la communication de renseignements, l'orientation dans le processus judiciaire et l'aiguillage vers d'autres services.

Bien qu'une combinaison de ces quatre types de services se trouve dans la majorité des provinces, leur représentation proportionnelle varie. Par exemple, l'équipe d'évaluation a observé que les services liés à un système sont le genre le plus courant dans les provinces de l'Atlantique alors que la majorité des services aux victimes offerts sont des services communautaires au Québec et des services rattachés à la police en Alberta et en Colombie-Britannique. Toutefois, les quatre types de fournisseurs de services aux victimes susmentionnés ne sont pas responsables du processus de communication de renseignements. Ils aiguillent plutôt les victimes vers les services correctionnels provinciaux ou le SCC, selon l'établissement où le délinquant est incarcéré. De plus, les victimes fournissent souvent au SCC des renseignements importants et pertinents au sujet d'un délinquant et de leurs préoccupations en matière de sécurité. Ces renseignements aident le SCC à déterminer s'il doit accorder des permissions de sortir ou des placements à l'extérieur au délinquant, à déterminer ses besoins en matière de programmes, le risque qu'il présente et son niveau de sécurité (Service correctionnel du Canada [2009d]). Par conséquent, par rapport aux services aux victimes rattachés à la police et aux tribunaux et aux services communautaires d'aide aux victimes et aux services liés à un système, le SCC joue un rôle distinct dans les services qu'il offre aux victimes.

Caractéristiques des délinquants sur lesquels des renseignements sont communiqués aux victimes

En ce qui concerne la mesure dans laquelle les délinquants sur lesquels des renseignements sont communiqués aux victimes diffèrent de l'ensemble de la population de délinquants du SCC, les analyses statistiques⁶ ont révélé que ce groupe de délinquants (n = 3 499) et le reste des délinquants (n = 22 435) différaient considérablement pour une série de variables comme les caractéristiques démographiques, les renseignements du plan correctionnel, le comportement en

⁶ Analyse du khi-carré, test t et analyse de survie.

milieu carcéral avant la mise en liberté et le succès de la mise en liberté sous condition. Pour les comparaisons statistiques de la présente section, nous avons utilisé les statistiques de l'analyse du khi-carré⁷ (pour une variable auxiliaire comme le groupe ethnique) ainsi que le test t⁸ pour les variables continues comme l'âge.

Caractéristiques démographiques

Comme le montre le tableau 1, les délinquants sur lesquels des renseignements étaient communiqués aux victimes étaient plus susceptibles que la population générale de délinquants d'être des hommes de race blanche âgés d'environ 43 ans. Ils étaient aussi plus susceptibles de purger leur peine dans les régions de l'Ontario et de l'Atlantique et d'avoir commis des infractions visées à l'annexe 1 et(ou) des infractions sexuelles. En ce qui concerne l'âge, les délinquants sur lesquels des renseignements étaient communiqués à la victime avaient, en moyenne, trois ans de plus que le reste de la population.

Tableau 1 – Caractéristiques démographiques des délinquants

	Communication de renseignements à la victime	Reste des délinquants
	n = 3 499	N = 22 435
Sexe		
Masculin	96 %	95 %
Féminin	4 %	5 %
Âge (moyen)	43,11	40,11

Groupe ethnique

En ce qui concerne la composition ethnique, nous avons constaté que le groupe des délinquants sur lesquels des renseignements étaient communiqués aux victimes différait considérablement du reste de la population. Plus particulièrement, comme l'indique le tableau 2, les délinquants sur lesquels des renseignements étaient communiqués à la victime étaient plus susceptibles d'être de race blanche et moins susceptibles de faire partie d'autres groupes ethniques.

⁷ Les statistiques de l'analyse du khi-carré permettent de comparer les scores ou chiffres des réponses auxiliaires entre deux (ou plusieurs) groupes indépendants.

⁸ Le test t sert à déterminer si les moyennes des deux groupes sont *statistiquement* différentes l'une de l'autre.

Tableau 2 – Groupe ethnique

	<i>n / N</i>	Autochtone	Blanc	Autre	X^2
Communication de renseignements aux victimes	3 477	17 %	72 %	10 %	61,91*
Reste de la population	22 152	18 %	67 %	15 %	

* *ddl=2; p < 0,001.*

Région

Nous avons observé des écarts entre les régions en ce qui concerne la région d’incarcération ou la surveillance dans la collectivité. Le tableau 3 montre que, par rapport au reste des délinquants, une proportion plus élevée de délinquants sur lesquels des renseignements étaient communiqués aux victimes résidait dans les régions de l’Atlantique, de l’Ontario et du Pacifique, tandis qu’une proportion plus faible demeurait dans les régions des Prairies et du Québec. Dans l’ensemble, le nombre le plus élevé de délinquants sur lesquels des renseignements étaient communiqués aux victimes sont incarcérés ou sous surveillance dans la région de l’Ontario.

Tableau 3 – Région

	<i>n / N</i>	Atlantique	Ontario	Pacifique	Prairies	Québec	X^2
Communication de renseignements aux victimes	3 499	15 %	33 %	19 %	19 %	15 %	303,81*
Reste de la population	22 435	10 %	27 %	15 %	25 %	24 %	

* *ddl=1; p < 0,001.*

Genre d’infraction

Le tableau 4 fait ressortir les écarts en ce qui concerne les genres d’infraction entre les délinquants sur lesquels des renseignements sont communiqués aux victimes et les autres délinquants. Dans l’ensemble, les analyses statistiques ont révélé que les délinquants sur lesquels des renseignements étaient communiqués aux victimes étaient plus susceptibles de purger une peine pour une infraction visée à l’annexe I et(ou) une infraction sexuelle et étaient moins susceptibles de purger une peine par suite d’une infraction visée à l’annexe II.

Tableau 4 – Genre d’infraction

	<i>n / N</i>	Non	Oui	X^2
<u>Annexe I</u>				
Communication de renseignements aux victimes	3 499	32 %	68 %	246,94*
Reste de la population	22 435	46 %	54 %	
<u>Annexe II</u>				
Communication de renseignements aux victimes	3 499	96 %	4 %	640,74*
Reste de la population	22 435	79 %	21 %	
<u>Infraction sexuelle</u>				
Communication de renseignements aux victimes	3 499	74 %	26 %	498,08*
Reste de la population	22 435	86 %	14 %	
* <i>ddl=1; p <0,001</i>				
N. B. : Annexe I : ; annexe II :				

Genre de peine et durée de la peine

Il y avait aussi des écarts entre les groupes en ce qui concerne le genre de peine. En particulier, les délinquants sur lesquels des renseignements étaient communiqués aux victimes étaient plus susceptibles de purger une peine d’une durée indéterminée et moins susceptibles de purger une peine d’une durée déterminée que les autres délinquants (voir le tableau 5). Toutefois, lorsqu’ils purgeaient une peine d’une durée déterminée, ils étaient plus susceptibles de demeurer plus longtemps dans l’établissement avant l’octroi d’une libération conditionnelle comparativement au reste de la population de délinquants (voir le tableau 6).

Tableau 5 – Caractéristiques des délinquants – Genre de peine

	<i>n / N</i>	Durée déterminée	Durée indéterminée	X^2
Communication de renseignements aux victimes	3 499	59 %	41 %	764,16*
Reste de la population	22 435	78 %	22 %	
* <i>ddl=1; p < 0,001.</i>				

Tableau 6 – Caractéristiques des délinquants – Durée de la peine

	<i>n / N</i>	Moyenne	<i>E.-T.</i>	Médiane	<i>t</i>
Communication de renseignements aux victimes	2 062	6,19	5,06	4,91	12,96*
Reste de la population	17 553	5,20	5,16	3,50	
* <i>p < 0,001.</i>					

Période d’incarcération, en années, avant la première mise en liberté et genre de surveillance

Comme le montre le tableau 7, les délinquants sur lesquels des renseignements étaient communiqués aux victimes ont été incarcérés pendant une période plus longue que les autres délinquants. Dans l’ensemble, la période d’incarcération des délinquants sur lesquels des renseignements étaient communiqués aux victimes a duré, en moyenne, 2,3 ans (59 %) de plus que dans le cas des autres délinquants. En ce qui concerne le genre de surveillance, des écarts ont été observés entre les délinquants sur lesquels des renseignements étaient communiqués aux victimes et le reste des délinquants. Plus particulièrement, comme l’indique le tableau 8, les délinquants sur lesquels des renseignements étaient communiqués aux victimes étaient plus susceptibles d’être incarcérés et moins susceptibles d’être sous surveillance dans la collectivité que la population des autres délinquants.

Tableau 7 – Période d’incarcération en années avant la première mise en liberté

	n / N	Moyenne	É.-T.	Médiane	t'
Communication de renseignements aux victimes	3 495	6,21	6,56	3,47	32,54*
Reste de la population	22 405	3,90	5,44	1,67	
* $p < 0,001'$: D’après un test t à un échantillon réalisé pour la transformation logarithmique de la période d’incarcération					

Tableau 8 – Genre de surveillance

	n / N	Incarcération	Surveillance dans la collectivité	X^2
Communication de renseignements aux victimes	3 488	68 %	32 %	131,14*
Reste de la population	22 353	58 %	42 %	
* $ddl=1; p < 0,001$.				

Accusations d’infraction disciplinaire et résultat des demandes de libération conditionnelle

Nous avons également évalué la mesure dans laquelle les délinquants sur lesquels des renseignements étaient communiqués aux victimes différaient des autres délinquants en ce qui concerne les accusations d’infraction disciplinaire. Comme l’indique le tableau 9, les délinquants sur lesquels des renseignements étaient communiqués aux victimes étaient plus susceptibles de faire l’objet d’accusations d’infraction disciplinaire de tous genres (c.-à-d. mineures et graves) que le reste de la population. Le tableau 10 montre également les décisions relatives aux demandes de libération conditionnelle. Les résultats ont été regroupés selon le genre de demande de libération conditionnelle; par conséquent, un délinquant peut avoir demandé une semi-liberté ou une libération conditionnelle totale, mais non les deux. Quant à la demande de semi-liberté, les délinquants sur lesquels des renseignements ont été communiqués aux victimes étaient moins susceptibles de se voir accorder la semi-liberté ou la libération conditionnelle totale, même si cette constatation n’était pas statistiquement significative.

Tableau 9 – Accusations d’infraction disciplinaire

	<i>n / N</i>	Aucune	Une ou plus	X^2
<u>Accusation mineure</u>				103,77
Communication de renseignements aux victimes	3 499	45 %	55 %	
Reste de la population	22 435	54 %	46 %	
<u>Accusation grave</u>				99,98
Communication de renseignements aux victimes	3 499	63 %	37 %	
Reste de la population	22 435	71 %	29 %	
<u>Tout genre d’accusation</u>				119,78
Communication de renseignements aux victimes	3 499	40 %	60 %	
Reste de la population	22 435	49 %	51 %	
* <i>ddl=1; p < 0,001</i>				

Tableau 10 – Résultat de la demande de libération conditionnelle

	<i>n / N</i>	Refusée	Accordée	X^2
<u>Semi-liberté</u>				
Communication de renseignements aux victimes	877	50 %	50 %	18,00*
Reste de la population	4 470	43 %	57 %	
<u>Libération conditionnelle totale</u>				
Communication de renseignements aux victimes	569	90 %	10 %	8,77**
Reste de la population	3 876	86 %	14 %	
* <i>ddl=1; p < 0,001; **ddl=1; p < 0,01.</i>				

Genre de première mise en liberté

Les pourcentages des genres de première mise en liberté des délinquants sur lesquels des renseignements ont été communiqués aux victimes et des autres délinquants sont présentés au tableau 11. Les délinquants sur lesquels des renseignements ont été communiqués aux victimes étaient plus susceptibles d'être mis en liberté d'office que de bénéficier d'autres formes de mise en liberté sous condition. Même s'ils sont statistiquement significatifs, les écarts réels entre les groupes sont assez faibles, allant de 1 % pour la semi-liberté à 3 % pour la mise en liberté d'office.

Tableau 11 – Caractéristiques des délinquants – Genre de première mise en liberté

	<i>n / N</i>	Semi-liberté	Lib. cond. totale	Libération d'office	X^2
Communication de renseignements aux victimes	1 379	59 %	5 %	36 %	17,90*
Reste de la population	11 232	60 %	7 %	33 %	

* *ddl=2; p < 0,001.*

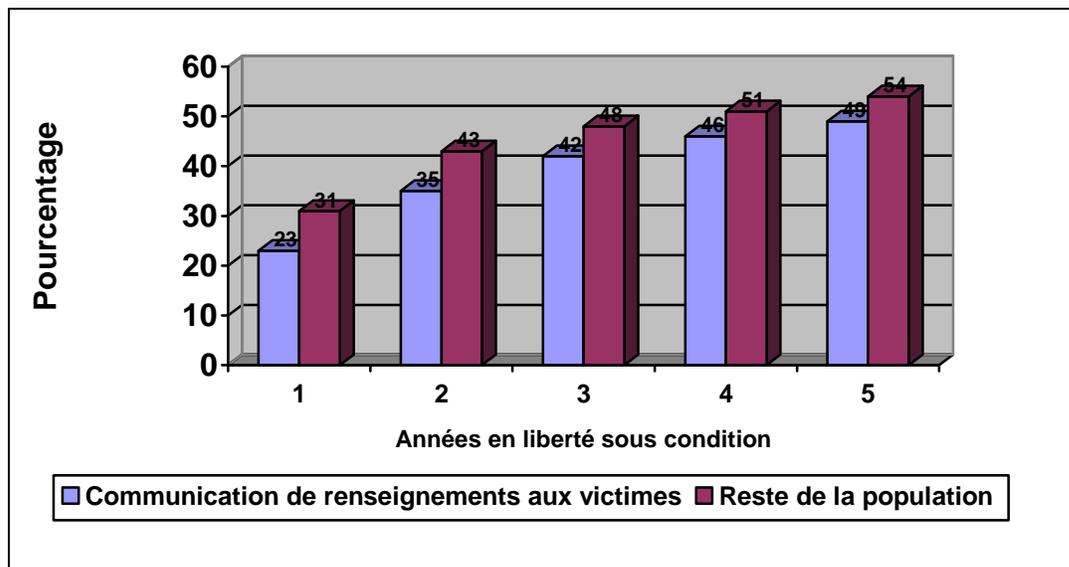
Succès de la mise en liberté sous condition

Nous avons également eu recours à des analyses de survie⁹ (voir la description à l'annexe 1) pour déterminer si les délinquants sur lesquels des renseignements ont été communiqués aux victimes différaient des autres délinquants en ce qui concerne l'échec de la liberté sous condition au cours d'une période de suivi de cinq ans. Les analyses ont révélé que le groupe des délinquants sur lesquels des renseignements ont été communiqués aux victimes différait des autres délinquants, X^2 (*ddl* = 1) = 19,29, *p* < 0,001. Cet écart était en grande partie attribuable à la probabilité plus faible d'un échec pendant la liberté sous condition pendant la première année dans le cas des délinquants sur lesquels des renseignements ont été communiqués aux victimes (23 % contre 31 %) (voir la figure 2). À la fin de la période de cinq ans, 49 % des délinquants sur lesquels des renseignements ont été communiqués aux victimes ont échoué pendant leur liberté sous condition contre 54 % du reste des délinquants. Même si les délinquants sur lesquels des renseignements ont été communiqués aux victimes ont attendu plus longtemps pour bénéficier

⁹L'analyse de survie est une méthode qui consiste à évaluer l'intervalle entre deux événements (Allison [1995]) – la capacité d'estimer la probabilité qu'un événement se produise à certains moments au cours d'une période de suivi.

d'une mise en liberté sous condition, ils sont plus susceptibles d'obtenir du succès dans la collectivité après leur mise en liberté. Il vaut toutefois la peine de noter que cet écart a diminué progressivement au cours de la période de cinq ans.

Figure 2 – Succès de la liberté sous condition pendant la période de suivi de cinq ans



En résumé, il y a des écarts importants entre les délinquants sur lesquels des renseignements ont été communiqués aux victimes et les autres délinquants. Les délinquants sur lesquels des renseignements ont été communiqués aux victimes étaient plus susceptibles d'être reconnus coupables d'infractions visées à l'annexe I et(ou) d'infractions sexuelles que les autres délinquants et plus susceptibles d'adopter une conduite incorrecte en milieu carcéral, d'où le nombre plus élevé d'accusations d'infraction disciplinaire portées contre eux. Ils étaient aussi plus susceptibles de se voir refuser la semi-liberté à leur première tentative. Néanmoins, selon l'analyse de survie, en particulier après la première année de liberté sous condition, lorsque ces délinquants se voient finalement octroyer une mise en liberté sous condition, ils sont moins susceptibles de connaître un échec que le reste des délinquants.

Conséquence pour le PNSV

Ces constatations statistiques mettent en évidence plusieurs questions pertinentes pour la prestation du PNSV. En particulier, les victimes d'infractions visées à l'annexe I ou d'infractions sexuelles, dont les auteurs se sont vu infliger par la suite des peines d'une durée indéterminée, sont plus susceptibles de s'inscrire auprès du PNSV, ce qui peut accroître la demande de services adressée au PNSV. Si le projet de loi C-43 devient loi, les agents des services aux victimes

devront effectuer des tâches supplémentaires, par exemple communiquer aux victimes des renseignements sur le comportement des délinquants en établissement, y compris les incidents et les accusations. Cette exigence pourrait entraîner un accroissement de la charge de travail des agents des services aux victimes avec le temps.

Structure de gouvernance

Le commissaire adjoint, Secteur des affaires publiques et des relations parlementaires, est en dernier ressort responsable du Programme national des services aux victimes du SCC. À l'échelle nationale, la Division des services aux victimes est dirigée par le directeur national, Services aux victimes, qui relève du directeur général, Direction de l'engagement des citoyens. À l'échelle régionale, les agents des services aux victimes fournissent des renseignements et des services aux victimes inscrites des délinquants sous responsabilité fédérale. Les agents des services aux victimes relèvent du gestionnaire régional des services aux victimes (GRSV), qui relève directement de l'administrateur régional, Réinsertion sociale. Le directeur national des Services aux victimes assure également la surveillance fonctionnelle des gestionnaires régionaux des services aux victimes. Les autres membres du personnel des Services aux victimes à l'administration centrale sont chargés de l'élaboration des politiques, favorisent la consultation des partenaires internes et externes et répondent en permanence aux préoccupations des victimes.

Résultats prévus

D'après le Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (CGRR) du Programme national des services aux victimes (2007), la mise en œuvre du PNSV devrait produire les résultats suivants :

- accroissement de la satisfaction des victimes par l'amélioration des services et la fourniture de renseignements au moment opportun;
- fonction intégrée de prestation des services au sein du SCC;
- sensibilisation accrue des membres du personnel du SCC aux questions relatives aux victimes;
- sensibilisation accrue des victimes et des partenaires du système de justice pénale aux services offerts aux victimes des délinquants sous responsabilité fédérale;
- amélioration des relations avec les victimes et les organismes d'aide aux victimes;
- maintien de relations professionnelles avec les partenaires gouvernementaux, y compris le Bureau national pour les victimes d'actes criminels, la Commission nationale des libérations conditionnelles et le Centre de la politique concernant les victimes.

L'évaluation actuelle a donc porté sur la mesure dans laquelle le PNSV a permis d'accomplir des progrès en vue de l'obtention de ces résultats clés.

Renseignements sur les aspects financiers et les ressources

Le tableau 12 indique les fonds affectés au Programme national des services aux victimes du SCC pour la période de quatre ans commençant en 2007-2008 et se terminant en 2010-2011. Le SCC a reçu 13 649 136 \$ sur quatre ans. Ces fonds ont été accordés dans le cadre de la Stratégie fédérale pour les victimes d'actes criminels pour laquelle le ministère de la Justice (30 488 784 \$), la Commission nationale des libérations conditionnelles (1 770 000 \$) et l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (6 001 690) ont également reçu des fonds.

Tableau 12 – Fonds alloués au Programme national des services aux victimes du SCC (2007-2011)

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Total
TOTAL DES ETP	25	30	30	30	30
Salaires	1 798 708	2 141 618	2 141 618	2 141 618	8 223 562
RAS (20 %)	359 742	428 324	428 324	428 324	1 644 712
F&E*	1 020 002	563 932	563 932	563 932	2 711 799
TOTAL	3 178 452	3 133 874	3 133 874	3 133 874	12 580 073
TPSGC (13 %)	233 832	278 410	278 410	278 410	1 069 063
TOTAL GÉNÉRAL	3 412 284	3 412 284	3 412 284	3 412 284	13 649 136

Source : CGRR- Programme national des services aux victimes (2007).

En ce qui concerne les ressources humaines, les postes équivalents temps plein du PNSV sont répartis selon le modèle des grappes régionales (voir le tableau 13). Chaque région comprend un gestionnaire régional des services aux victimes et un certain nombre d'agents des services aux victimes qui varie selon la région, d'après la répartition des victimes inscrites. Le directeur des Services aux victimes se trouve à l'AC. En janvier 2010, le PNSV comptait 31 ETP¹⁰.

¹⁰ Les fonds alloués portent sur 24 postes d'ASV. Un poste est financé à l'interne par la région du Québec (Service aux victimes, communication personnelle, 12 janvier 2010).

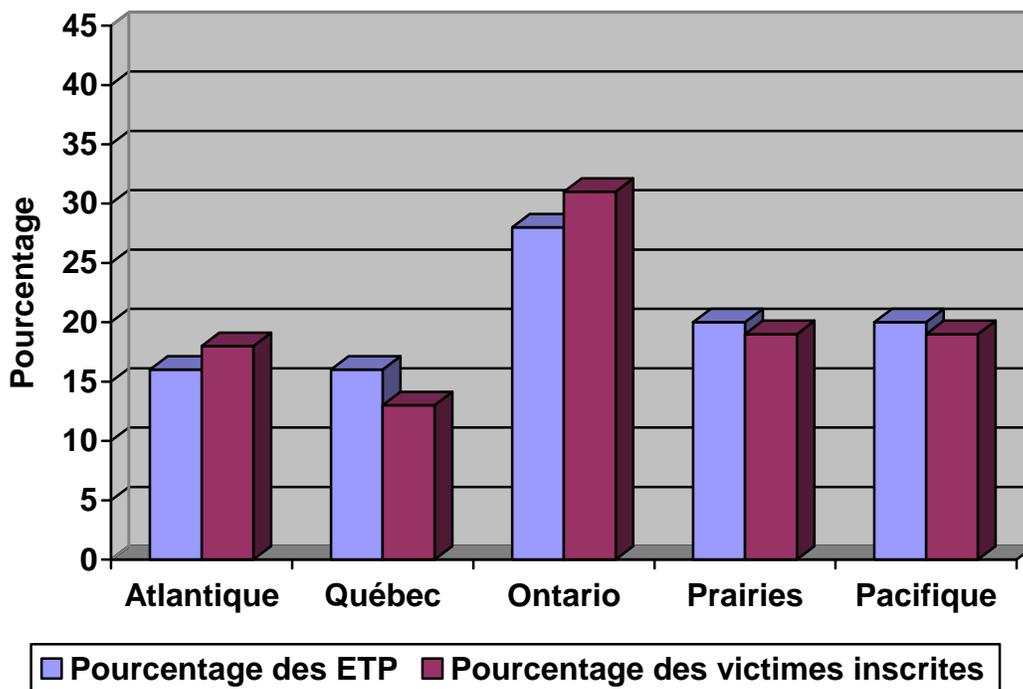
Tableau 13 – Répartition régionale des postes équivalents temps plein du Programme national des services aux victimes

	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Pacifique	AC	Total
Agents des services aux victimes	4	4	7	5	5		25
Gestionnaires régionaux des services aux victimes	1	1	1	1	1		5
Directeur, Services aux victimes						1	1
Total des ETP	5	5	8	6	6	1	31

Source : CGRR du Programme national des services aux victimes (2007).

La figure 3 présente la répartition régionale des ETP du PNSV et des victimes inscrites auprès du SCC de février 2002 à septembre 2009. Dans l'ensemble, sauf dans les régions de l'Ontario et de l'Atlantique, la figure montre que les ressources ont été allouées en fonction de la répartition des victimes inscrites dans l'ensemble du Canada.

Figure 3 – Répartition régionale des ETP par rapport à la répartition des victimes inscrites



Source : Les données sur les inscriptions ont été fournies par les Services aux victimes, Engagement des citoyens.
 N. B. : Le pourcentage des victimes inscrites correspond aux inscriptions des victimes de février 2000 à septembre 2009.

En octobre 2009, 6 091 victimes étaient inscrites auprès du SCC. Selon la moyenne pour 2009 de 104 inscriptions mensuelles de victimes, soit 1 248 victimes inscrites par année, et la hausse constante des inscriptions depuis 2006, il est prévu que le nombre de victimes inscrites augmentera pour atteindre environ 8 500 d'ici septembre 2011. Par conséquent, si le taux d'accroissement antérieur dans chacune de ces régions se maintient, selon la répartition projetée par région des victimes inscrites d'ici 2011, la région de l'Ontario comptera probablement le nombre le plus élevé de victimes inscrites (2 635), suivie des régions du Pacifique et des Prairies (1 615), de l'Atlantique (1 530) et du Québec (1 105).

STRATÉGIE D'ÉVALUATION

Objectifs de l'évaluation

L'évaluation a été effectuée par la Direction de l'évaluation du SCC pour contribuer à la prise de décisions concernant le Programme national des services aux victimes. L'évaluation a porté sur la pertinence continue, la mise en œuvre, le succès, l'efficacité par rapport au coût et les résultats autres ou non voulus. Les résultats prévus suivants ont été déterminés pour chaque objectif de l'évaluation :

Objectif n° 1 : pertinence continue

- 1) Le programme est conforme au mandat du SCC et aux priorités du gouvernement du Canada ainsi qu'aux programmes, politiques et lois d'autres pays.
- 2) Le SCC a un rôle légitime à jouer dans la prestation de services aux victimes.

Objectif n° 2 : mise en œuvre du Programme

- 1) Des activités de sensibilisation appropriées sont entreprises pour informer les victimes et les intervenants clés au sujet du programme.
- 2) La technologie appuie adéquatement les activités de sensibilisation des victimes par le SCC.

Objectif n° 3 : succès (efficacité et efficience)

- 1) Les victimes et les groupes de victimes sont informés du programme et de ses objectifs.
- 2) Les victimes inscrites sont satisfaites de la qualité des services offerts.
- 3) Le niveau de prestation des services est plus élevé (augmentation du nombre d'inscriptions, utilisation du numéro de téléphone sans frais, accès au site Web et communication de renseignements).
- 4) Il y a une participation et une présence accrues aux audiences de la CNLC.

Objectif n° 4 : efficacité par rapport au coût

- 1) Le SCC utilise les technologies disponibles pour atteindre les objectifs du programme (la technologie offre des avantages sur le plan de l'efficacité par rapport au coût en ce qui concerne la sensibilisation).
- 2) Le niveau de service exige les ressources investies dans le programme.
- 3) Le coût du PNSV par victime inscrite se compare à celui de programmes semblables.

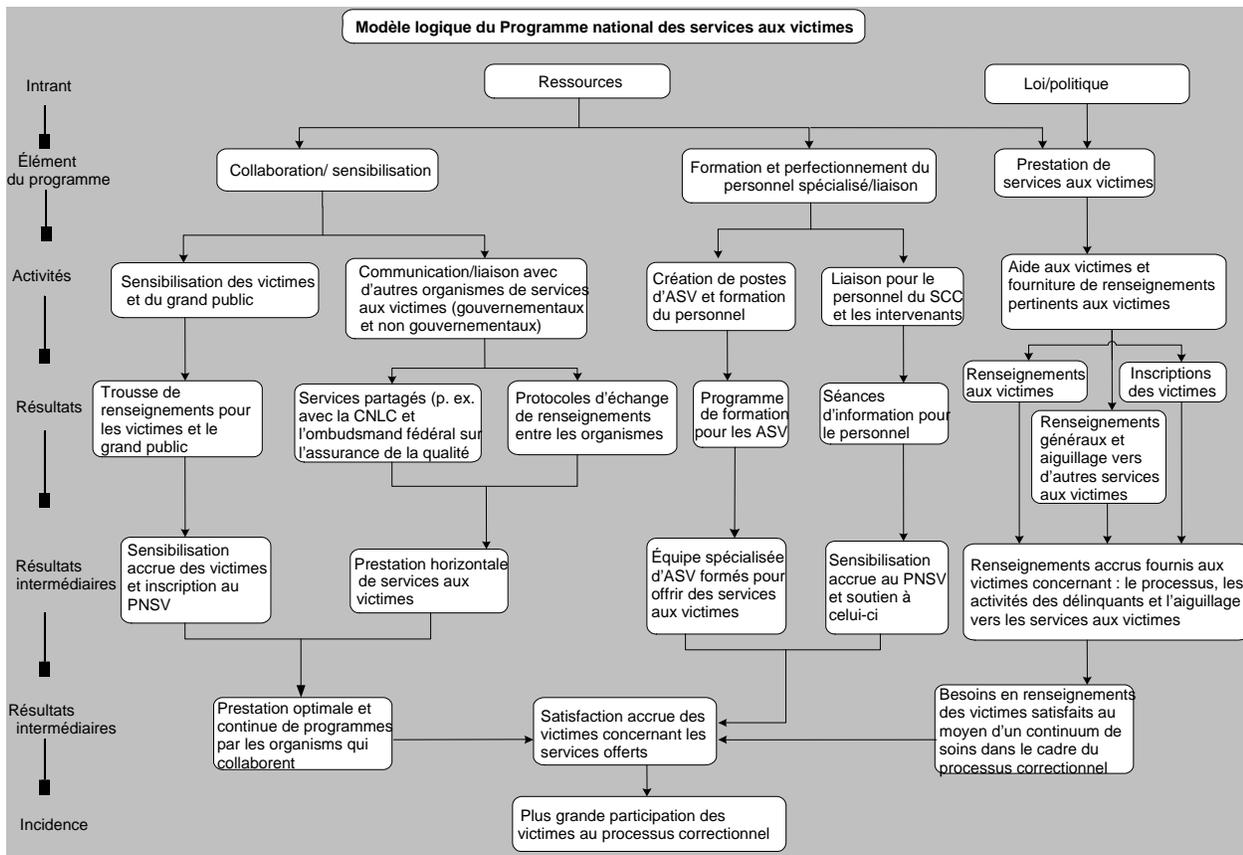
Objectif n° 5 : résultats autres ou non voulus

Autres résultats et constatations qui peuvent avoir une incidence sur le rendement du PNSV.

Modèle logique

Le modèle logique du PNSV, présenté à la figure 4, résume les éléments clés du programme et indique la justification de l'approche, révèle les résultats visés et définit le rapport de cause à effet entre le programme et les résultats visés. Le PNSV compte cinq activités principales, à savoir : formation du personnel, surveillance, fourniture de renseignements aux victimes et aux agents, interaction avec les organismes de défense des victimes et liaison avec les divers ordres de gouvernement qui offrent des services aux victimes. Les résultats immédiats, intermédiaires et à long terme du PNSV sont présentés dans le modèle logique. La mesure dans laquelle ces résultats ont été atteints est examinée dans la section sur les résultats de l'évaluation.

Figure 4 – Modèle logique du PNSV¹¹



Méthode d'évaluation

Pour l'évaluation actuelle, nous avons utilisé une approche multiméthodes comprenant des méthodes qualitatives et quantitatives afin d'examiner les objectifs d'évaluation susmentionnés.

Un questionnaire pour les victimes a été conçu en avril 2009 de concert avec la CNLC. La

¹¹ La Direction de l'évaluation a modifié le modèle logique figurant dans le CGRR pour tenir compte davantage des principales activités du PNSV.

portion du questionnaire relative au SCC portait sur la sensibilisation, la qualité des services et l'accès à l'information. Au total, 3 221 questionnaires ont été envoyés par la poste à des victimes choisies au hasard et à 172 agents des services aux victimes. Huit cent quarante (840) victimes (26 %) ont répondu et ont retourné le questionnaire. De plus, des entrevues ont eu lieu avec des membres du personnel du SCC (n = 239), des membres du personnel des Services aux victimes (n = 31), des intervenants (n = 21), des partenaires fédéraux (n = 4) et l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels. Plusieurs documents du SCC et du gouvernement ont été examinés ainsi que des données et des documents d'autres systèmes correctionnels et pays. Une description détaillée de la méthode d'évaluation figure à l'annexe 2.

Étant donné l'incidence émotionnelle du crime sur les victimes, l'équipe d'évaluation a établi une distinction entre le niveau d'insatisfaction des victimes à l'égard du système de justice pénale en général et leur niveau d'insatisfaction à l'égard des services offerts par le PNSV. Elle a donc posé des questions explicatives pour déterminer les répondants auxquels ce biais s'appliquait et elle en a tenu compte, le cas échéant.

Les données du Système de gestion des délinquant(e)s (SGD), base de données automatisée du SCC, et d'autres bases de données créées et maintenues par la Direction de l'engagement des citoyens à l'AC du SCC ont servi à examiner les tendances concernant le nombre d'inscriptions, les renseignements communiqués, l'accès au site Web du PNSV et l'utilisation des numéros de téléphone sans frais. Les caractéristiques démographiques (p. ex., sexe, groupe ethnique, âge, genre de peine) ont été extraites du SGD. Comme le SGD ne permettait pas de saisir les données démographiques comme le sexe, le groupe ethnique ou la langue officielle préférée des victimes avant septembre 2009, il était impossible de comparer l'échantillon choisi de victimes inscrites à d'autres bases d'échantillonnage¹².

Limites

La méthodologie de l'évaluation actuelle comportait essentiellement deux limites. La première limite concernait les contraintes liées à la version du SGD en place avant septembre 2009, qui ne permettait pas de saisir les données démographiques pertinentes comme l'âge, le sexe, le groupe ethnique ou la langue officielle préférée des victimes inscrites. Il était donc impossible de

¹² La liste de la population accessible à partir de laquelle nous avons choisi notre échantillon, dans ce cas-ci toutes les victimes inscrites.

comparer l'échantillon de victimes inscrites sondées dans le cadre de l'évaluation en cours à l'ensemble de la population de victimes inscrites. Il convient cependant de noter que l'amélioration imminente du SGD permettra de saisir des données démographiques pertinentes sur les victimes inscrites en tenant compte des exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les modifications au module faciliteront aussi l'enregistrement des activités comme la non-communication de renseignements (c.-à-d. lorsque les agents des services aux victimes décident de ne pas communiquer des renseignements à la victime en raison de circonstances imprévues), les déclarations de la victime, d'autres correspondances avec les victimes et les membres du personnel, les agents, les policiers, etc. (Services aux victimes du SCC [2009]).

Deuxièmement, l'équipe d'évaluation a éprouvé de la difficulté à recruter des partenaires acceptant de participer au sondage malgré la souplesse du calendrier des entrevues. Seuls quatre partenaires ont été interrogés; par conséquent, les points de vue exprimés par ces participants ne sont présentés qu'à titre qualitatif dans le rapport.

PRINCIPALES CONSTATATIONS

Les résultats sont présentés en fonction de leurs objectifs d'évaluation respectifs, à savoir : 1) *pertinence continue*, 2) *mise en œuvre*, 3) *succès*, 4) *efficacité par rapport au coût*, 5) *résultats autres ou non voulus*.

OBJECTIF DE L'ÉVALUATION N^o 1 : PERTINENCE CONTINUE

Questions d'évaluation

- 1) Le PNSV est-il toujours conforme aux priorités du SCC et du gouvernement et répond-il aux exigences de la loi?
- 2) Le SCC a-t-il un rôle légitime à jouer dans la prestation de services aux victimes?

Le PNSV est conforme aux priorités du gouvernement du Canada.

Constatation 1 : Le Programme national des services aux victimes est conforme aux priorités du SCC et du gouvernement et répond aux exigences de la loi.

Au cours des 30 dernières années, on a reconnu de plus en plus les droits et les besoins des victimes dans le domaine de la justice (Statistique Canada [2009]). Dans le discours qu'il a prononcé à l'occasion du lancement de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels en 2007, l'honorable Rob Nicholson, C. P., C. R., ministre de la Justice et procureur général du Canada a déclaré :

« ... Les victimes ont longtemps eu l'impression de ne pas avoir de voix, et de ne pas être entendues, dans notre système de justice pénale. Elles ne croient pas avoir le soutien et l'aide nécessaires dans leur quête de justice. Notre gouvernement croit aussi qu'il est temps d'écouter. Nous avons entendu nos victimes, nous avons vu nos victimes, et nous savons qu'il est temps de respecter nos victimes. Et c'est pourquoi nous avons pris des mesures pour aller de l'avant au cours des derniers mois »... « en écoutant les victimes, nous en apprenons davantage sur les effets dévastateurs de la criminalité. Cela nous permet également de leur fournir le soutien dont elles ont besoin. Les victimes et les familles des victimes sont souvent désespérées à la suite d'actes criminels commis à leur endroit. Elles peuvent toutefois se sentir encore plus victimisées par des éléments d'un système de justice qui semble être presque complètement axé sur les criminels ».

Le ministre de la Justice et le ministre de la Sécurité publique ont alors établi le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, organisme indépendant à l'intention des

victimes d'actes criminels au Canada créé pour veiller à ce que les besoins des victimes soient satisfaits comme il se doit. L'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels répond aux plaintes des victimes d'actes criminels de ressort fédéral. Les victimes peuvent contacter le Bureau pour en apprendre davantage sur leurs droits en vertu de la loi fédérale et les services dont ils peuvent se prévaloir ou pour présenter une plainte sur tout organisme fédéral ou toute loi fédérale ayant trait aux victimes d'actes criminels. Il incombe aussi à ce bureau de maintenir des relations avec les responsables des politiques et le personnel du système de justice pénale pour les tenir au courant des besoins, des problèmes et des préoccupations des victimes d'actes criminels. Les responsabilités de l'OFVAC figurent dans la LSCMLC et la *Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité*. En octobre 2003, les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables de la justice ont approuvé une nouvelle *Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité*. À la lumière de la *Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité* des Nations Unies et de la *Charte canadienne des droits et libertés*, les ministres responsables de la justice ont énoncé une série de principes visant à promouvoir le traitement équitable des victimes dont les lois, les politiques et les procédures fédérales, provinciales et territoriales devraient tenir compte (ministère de la Justice [2009]).

Le SCC a pour mandat, en vertu de la loi, d'offrir des services aux victimes d'actes criminels (LSCMLC [1992, art. 26]). Comme il a été indiqué précédemment, l'article 26 de la LSCMLC fait état de la responsabilité qui incombe au SCC de communiquer, sur demande de la victime, des renseignements précis sur le délinquant (c.-à-d. le nom du délinquant, l'infraction dont il a été trouvé coupable et le tribunal qui l'a condamné, la date de début et la durée de la peine qu'il purge et les dates d'admissibilité et d'examen applicables aux permissions de sortir ou à la libération conditionnelle). Lorsqu'un délinquant a été transféré dans un établissement correctionnel provincial, le commissaire peut aussi, à la demande de la victime, communiquer le nom de l'établissement correctionnel provincial où le délinquant est incarcéré, si cela justifierait nettement une éventuelle violation de la vie privée du délinquant (LSCMLC [1992]).

Le PNSV a été mis en œuvre conformément au cadre stratégique présenté dans la Directive du commissaire n° 784 intitulée *Communication de renseignements entre les victimes et le service correctionnel du Canada*, qui vise à déléguer la responsabilité d'assurer la liaison avec les victimes de sorte que leurs demandes de renseignements concernant les délinquants soient

traitées de façon appropriée et que les renseignements qui leur sont divulgués respectent les exigences prescrites par la loi. Comme l'indique le rapport du Comité d'examen (2007) du SCC, le nombre de victimes d'actes criminels inscrites a augmenté de plus de 400 % depuis 1995, passant de 1 200 à plus de 5 000 avant la mise en œuvre du PNSV et devrait atteindre 8 500 d'ici 2011. En octobre 2009, l'équipe d'évaluation a observé que 6 091 victimes étaient inscrites, ce qui donne à penser que quatre ans après la mise en œuvre (c.-à-d. septembre 2011), le nombre de victimes inscrites devrait atteindre environ 8 500¹³.

L'un des principaux résultats du Programme national des services aux victimes est de permettre aux victimes d'avoir davantage leur mot à dire dans le système correctionnel fédéral. Parmi les victimes sondées qui ont indiqué qu'elles étaient au courant de la mise en œuvre du PNSV, 56 % (n = 76/137) ont convenu que le PNSV leur permettait d'avoir davantage leur mot à dire dans le système correctionnel. De même, la majorité des membres du personnel du SCC (83 %; n = 144) et des intervenants (65%; n = 11) ont convenu que le PNSV permettait aux victimes d'avoir davantage leur mot à dire dans le système correctionnel. Une forte majorité des répondants (personnel du SCC : 82 %, n = 112 et membres du personnel des SV : 81 %; n = 25) ont convenu que le PNSV avait réussi à répondre aux besoins particuliers de victimes.

Le SCC a-t-il un rôle légitime à jouer dans la prestation de services aux victimes?

Constatation 2 : Le rôle que joue actuellement le SCC dans le domaine des services aux victimes est conforme à celui d'organismes correctionnels semblables d'autres pays.

Le Canada n'est pas le seul à offrir des services aux victimes, en particulier la communication de renseignements et le soutien par un organisme correctionnel fédéral. Dans d'autres pays, il incombe aux services correctionnels d'assurer certains genres de services aux victimes des délinquants. Il y a certaines différences dans le niveau des services offerts par les organismes gouvernementaux, car certains organismes fournissent des renseignements sur les délinquants aux victimes, tandis que d'autres tiennent les délinquants responsables dans le cadre d'un programme de responsabilité financière des détenus. Par exemple, aux États-Unis, l'Inmate Financial Responsibility Program (IFRP) du Federal Bureau of Prisons a été créé pour faire en sorte que les délinquants condamnés établissent un plan financier visant à respecter les

¹³ D'après une moyenne de 104 victimes par mois en 2009, soit 1 144 nouvelles inscriptions d'octobre 2009 à septembre 2010.

obligations imposées sur ordonnance du tribunal et d'autres obligations financières légitimes, y compris l'indemnisation des victimes. Le Bureau veille également, par l'entremise de son Victim/Witness Notification Program, à ce que les victimes et témoins d'actes criminels inscrits au programme soient informées, dans un délai précis, de l'admission d'un détenu dans un établissement ou de la mise en liberté de celui-ci, de son évasion, de son audience de libération conditionnelle ou de son décès.

Le Canada a dépensé environ 178,7 millions de dollars pour offrir des services aux victimes, sans compter les programmes d'indemnisation, en 2007-2008. De même, le Congrès des États-Unis a autorisé, pour l'exercice financier 2008, l'Office of Victims of Crime (OVC) à consacrer 590 millions de dollars à des programmes. Sur les 590 millions de dollars alloués pour les services aux victimes, 171 millions de dollars visaient à indemniser les victimes, et le restant a servi à prodiguer une aide aux victimes en payant les coûts liés au personnel spécialisé affecté aux victimes dans les bureaux des procureurs des États-Unis, aux spécialistes des services aux victimes au Federal Bureau of Investigation (FBI) et au soutien du Victim Notification System. Cela comprenait également des activités discrétionnaires comme la formation, l'assistance technique, l'évaluation et la conformité des programmes et d'autres formes d'aide visant à améliorer et à accroître la prestation de services aux victimes d'actes criminels de ressort fédéral (US Office of Justice Programs-Budget and Management Service [2009])¹⁴.

Les services de communication de renseignements au Royaume-Uni, qui relèvent de divers organismes correctionnels, sont également conformes au modèle canadien de prestation de services aux victimes. Par exemple, l'Irish Prison Service assure des services aux victimes dans le cadre de son service de liaison avec les victimes. Le Northern Ireland Prison Service offre également un service d'information aux victimes sur la mise en liberté des détenus, et le Scottish Prison Service communique des renseignements aux victimes aux termes de la loi sur son territoire.

L'engagement de la Nouvelle-Zélande à l'égard des programmes de services aux victimes remonte à 1963, année où elle a adopté le premier programme d'indemnisation des victimes (Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes [2006]). Aux termes de la Victims'

¹⁴ Office of Budget and Management Services (OBMS): <http://www.ojp.usdoj.gov/programs/victims.html> Extrait le 15 janvier 2010 et vérifié au moyen d'une communication personnelle.

Right Act et de la Parole Act of 2002, le ministère des Services correctionnels de la Nouvelle-Zélande doit informer les victimes inscrites de certaines activités ayant trait aux délinquants, dont les évasions, les dates de mise en liberté, les permissions de sortir et les placements à l'extérieur ainsi que les décès. La communication de renseignements aux victimes est également courante dans les ministères des Services correctionnels de l'Australie, en particulier en Nouvelle-Galles-du-Sud, dans le Queensland, en Australie-Méridionale et en Australie-Occidentale.

Selon l'Enquête sur les services aux victimes de Statistique Canada de 2009, il y a 728 fournisseurs de services aux victimes au Canada, les catégories de services allant du soutien et du counseling à l'aide pendant les divers processus de justice pénale. Le rôle joué par le SCC convient particulièrement bien à un ministère fédéral, étant donné les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la nécessité d'offrir une formation et une orientation poussées concernant la gestion des renseignements, qu'il s'agisse de l'État, des délinquants ou des victimes. Pour que les organismes privés puissent assurer ces services conformément aux exigences prévues par la loi, il faudrait que le gouvernement du Canada offre une formation et établisse une infrastructure de communication de l'information permettant l'échange de renseignements entre l'État et les organismes privés.

Enfin, la prestation de services aux victimes par l'entremise d'organismes correctionnels ou de pénitenciers d'État, provinciaux, territoriaux et locaux est courante dans tous les pays susmentionnés. Par exemple, au Canada, les gouvernements provinciaux et territoriaux ont adopté l'*Énoncé des principes de justice fondamentaux pour les victimes d'actes criminels* en 1988. Étant donné la prévalence de services aux victimes au Canada et dans ces pays, étrangers, la croissance constante de la responsabilité, de la reddition de comptes et des ressources au fil du temps ainsi que l'engagement du gouvernement du Canada à favoriser un stratégie fédérale efficace pour les victimes d'actes criminels, nous croyons que le SCC a un rôle légitime à jouer dans la prestation de services aux victimes en tant que priorité gouvernementale clé.

Le commissaire Don Head a souligné cet engagement à l'égard de la priorité gouvernementale pendant la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels en 2009 :

« Même si le SCC continue de travailler avec les délinquants pour les aider dans leurs efforts de réadaptation et de réinsertion sociale, la culture au SCC change de plus en plus pour répondre aux besoins des victimes... Le SCC reconnaît que les victimes d'actes criminels proviennent de divers milieux et ont des besoins variés; par conséquent, la Direction des services aux victimes collabore actuellement avec le Bureau national pour les victimes d'actes criminels, la Commission nationale des libérations conditionnelles et la Gendarmerie royale du Canada pour favoriser la prestation de services à tous les Canadiens. »

Dans son dernier Rapport sur les plans et les priorités (2009-2010), le SCC s'est engagé à améliorer la qualité des services aux victimes en leur offrant un soutien et des renseignements de meilleure qualité afin qu'elles comprennent les décisions du système correctionnel concernant l'auteur de l'infraction à leur endroit et qu'elles y contribuent. Le PNSV est un moyen important et, actuellement, le seul qui permet de respecter cet engagement.

OBJECTIF DE L'ÉVALUATION N° 2 : MISE EN ŒUVRE

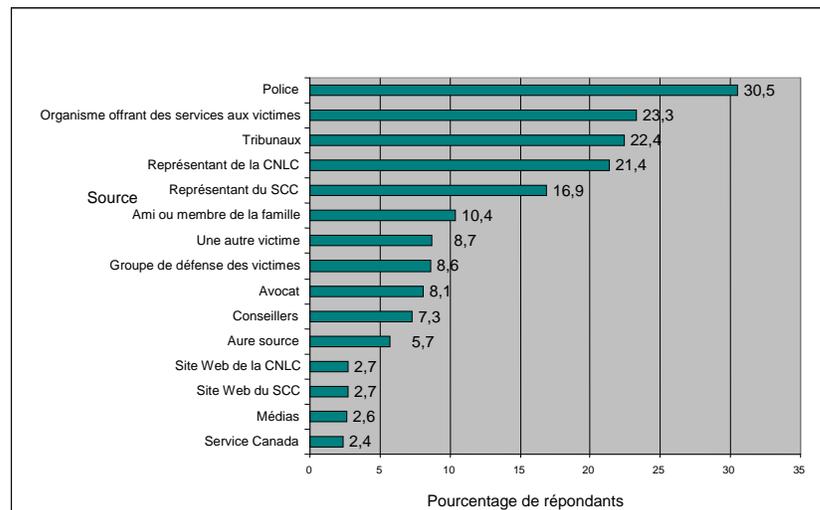
Question d'évaluation : Le Programme national des services aux victimes est-il organisé de manière à permettre d'atteindre les buts et les objectifs?

Sources de renseignements des victimes sur les services du SCC

Constatation 3 : *Les services de police, les tribunaux et d'autres organismes offrant des services aux victimes du Canada remplissent des fonctions essentielles en tant qu'intervenants de première ligne auprès des victimes et aident à sensibiliser les victimes d'actes criminels aux programmes et services du SCC.*

En 2005, le Centre de la politique concernant les victimes du ministère de la Justice a procédé à *L'étude dans de nombreux sites sur les victimes de la criminalité et les professionnels de la justice pénale*, qui portait sur les sources d'aiguillage vers les différents genres de services aux victimes (c.-à-d. rattachés à la police, aux tribunaux, au système et à la collectivité). Les sources les plus fréquentes d'aiguillage mentionnées étaient les services de police, les procureurs de la Couronne (c.-à-d. rattachés au système), les autres services aux victimes (c.-à-d. organismes) et les organismes communautaires. Les conclusions de cette étude menée dans de nombreux sites étaient semblables aux points de vue que les répondants ont exprimés dans le questionnaire du SCC. Comme le montre la figure 5, les sources de renseignements les plus fréquentes des victimes sur les services du SCC étaient les services de police, les organismes offrant des services aux victimes, les tribunaux ainsi que les représentants du SCC et de la CNLC. De même, les répondants considéraient les corps de police et les fournisseurs de services aux victimes comme les meilleurs endroits où ils pouvaient obtenir l'aide dont ils avaient besoin.

Figure 5 – Répartition des sources de renseignements des victimes sur les services et l'information qu'elles pouvaient obtenir du SCC



Source : Questionnaire des victimes du SCC. La somme des pourcentages est supérieure à 100 % parce que les répondants pouvaient choisir plus d'une source.

Site Web du SCC sur les services aux victimes

À l'heure actuelle, le SCC a un site Internet complet à <http://www.csc-scc.gc.ca/victims-victimes/index-fra.shtml> qui présente des renseignements sur le rôle des victimes d'actes criminels dans le processus correctionnel, l'historique des services aux victimes, un aperçu de la loi régissant le travail du SCC dans le domaine des services aux victimes et les ressources destinées aux victimes d'actes criminels. Le site Internet indique aussi un numéro sans frais (1-866-806-2275) que les victimes peuvent composer pour s'inscrire et(ou) demander un service particulier relatif au processus de communication de renseignements aux victimes. Malgré le fait qu'un faible pourcentage de répondants (13 %; n=104/795) aient pris connaissance des services aux victimes offerts par le SCC par le biais de son site Web, la majorité (78,5 %; n = 591) des répondants ont dit qu'ils pourraient être intéressés à consulter un site Internet sécurisé pour obtenir des renseignements destinés aux victimes.

C'est chez le groupe des 25 à 44 ans que le pourcentage des répondants intéressés à avoir accès à des renseignements dans un site Web sécurisé a augmenté le plus (comme l'indique le tableau 14 ci-dessous). Le groupe des 35-44 ans a manifesté le plus d'intérêt concernant l'accès à un site Web sur les services aux victimes et l'utilisation possible de celui-ci à l'avenir pour la communication de renseignements essentiels aux victimes. La majorité des répondants

considéraient la convivialité du site comme excellente ou bonne (51 %; n = 58), et environ la moitié, (49 %, n = 53) considéraient les renseignements comme adéquats. Seulement 3,5 % (n = 4) et 6 % (n = 6) la considéraient comme de piètre qualité chez les deux groupes de l'échantillon. Les intervenants sondés ont exprimé des points de vue semblables. Soixante pour cent (n = 9) ont indiqué que le site Web était convivial et 73 % (n = 11) ont indiqué que les renseignements présentés dans le site étaient suffisants pour guider les visiteurs du site. Cela donne à penser que le site Web est considéré par les personnes qui l'ont consulté comme ayant des caractéristiques positives et comme étant utile aux victimes et aux intervenants.

Tableau 14 – Consultation du site Web du SCC sur les services aux victimes - Écarts entre les groupes d'âge

	Groupe d'âge							χ^2
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+	Moyenne	
	n = 204							
Répondants qui ont consulté le site Web du SCC sur les services aux victimes	31 %	18 %	13 %	14 %	12 %	7 %	13,1 %	9,98 *
	n = 609							
Répondants intéressés à consulter un site Web sécurisé sur les services aux victimes	63 %	62 %	69 %	53 %	49 %	30 %	49,4 %	55,76**

N. B. : * $p < 0,1$; ** $p < 0,001$;

Source : Questionnaire des victimes du SCC de 2009.

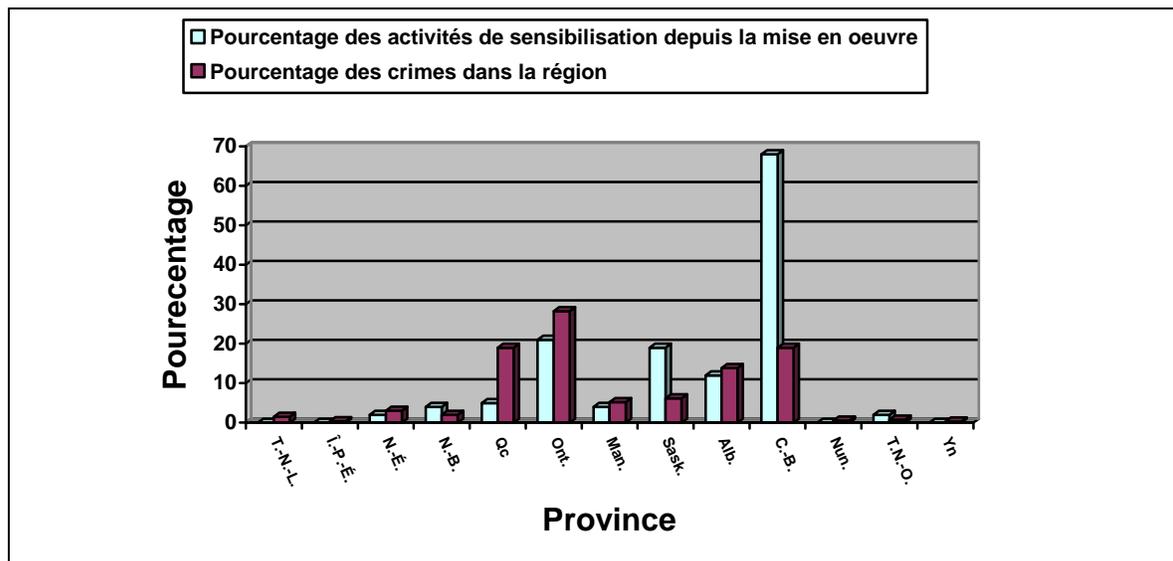
Activités de sensibilisation du PNSV

Constatation 4 : Malgré la baisse constante des taux de criminalité au Canada au cours de la période de mise en œuvre, les activités de sensibilisation annuelles sur le PNSV ont connu une hausse constante. Toutefois, les activités de sensibilisation n'étaient pas proportionnelles à la répartition des crimes commis au Canada.

Depuis la mise en œuvre du PNSV, des activités de sensibilisation ont eu lieu pour informer le public et les intervenants au sujet des services aux victimes offerts par le SCC. Ces activités consistaient surtout en séance de sensibilisation de l'Unité des services aux victimes, en discussions sur la mise en œuvre du PNSV, en séances d'information ou d'éducation et en exposés et en kiosques d'information présentés surtout aux services de police, aux services communautaires, aux ministères provinciaux, aux collèges et aux services aux victimes provinciaux. Dans l'ensemble, 141 activités de sensibilisation ont eu lieu depuis la mise en œuvre du PNSV en 2007; de plus, il y a eu une hausse annuelle du nombre d'activités de

sensibilisation depuis 2007 – 4 activités de sensibilisation en 2007, 64 en 2008 et 54 en 2009¹⁵. En conséquence, la majorité (58 %; n = 69) des victimes inscrites au SCC sondées ont constaté une amélioration des services de sensibilisation depuis la mise en œuvre du Programme national des services aux victimes du SCC. Étant donné la répartition des crimes au Canada (comme le montre la figure 6)¹⁶, qui était donc une approximation de la proportion réelle de victimes d'une région à l'autre, il aurait été plus avantageux de synchroniser le niveau des activités de sensibilisation selon la répartition des crimes afin de maximiser la portée des services de sensibilisation. Un nombre beaucoup plus élevé d'activités de sensibilisation ont eu lieu en Colombie-Britannique et en Saskatchewan comparativement aux autres provinces où le nombre d'activités de sensibilisation était plus faible par rapport à la proportion de crimes observés dans ces régions.

Figure 6 – Répartition par province des activités de sensibilisation sur le PNSV depuis la mise en œuvre de celui-ci comparativement au pourcentage estimatif de crimes – De septembre 2007 à mai 2009*



Source du pourcentage des activités de sensibilisation : Services aux victimes, Engagement des citoyens. Le pourcentage des crimes commis dans chaque région est fondé sur le taux de criminalité pour 100 000 habitants (Statistique Canada [2008]) pour chaque région en fonction de la population totale de chaque région (Statistique Canada [2006]).

*La ville où 4 activités de sensibilisation ont eu lieu n'avait pas été codée; par conséquent, on n'a pas pu établir une déduction pour la province. Ces quatre activités de sensibilisation ont eu lieu dans la région du Pacifique.

Par exemple, dans les Territoires du Nord-Ouest (T. N.-O.), au Yukon ou au Nunavut, où des taux de criminalité beaucoup plus élevés sont enregistrés (c.-à-d. 47 561 pour 100 000 habitants;

¹⁵ La date de 19 activités de sensibilisation n'a pas été codée; par conséquent la somme ne totalise pas 141.

¹⁶ D'après le taux de criminalité pour 100 000 habitants (Statistique Canada [2008])

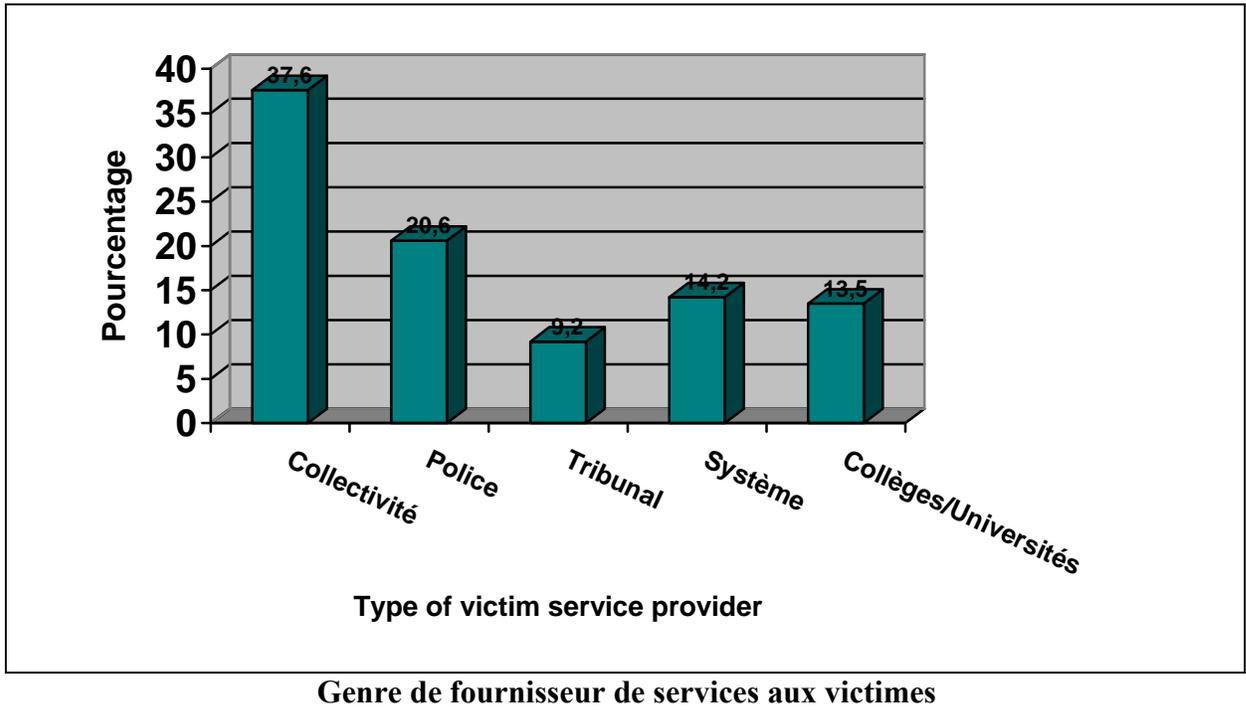
23 971 pour 100 000 et 36 807 pour 100,000 respectivement) comparativement à la moyenne canadienne (7 424 pour 100 000) (Statistique Canada [2008]), il n'y avait pas de services de sensibilisation des victimes. De même, le recensement de 2006 a fait ressortir le fait que les Autochtones constituent un pourcentage important de la population des territoires (85 % au Nunavut; 50 % dans les T. N.-O.; 25 % au Yukon) et que les Autochtones étaient trois fois plus susceptibles que les non-Autochtones d'être victimes d'une forme de violence (319 incidents contre 101 pour 1 000 habitants). Ces crimes étaient plus susceptibles d'être commis contre de jeunes Autochtones (âgés de 15 à 34 ans), et ceux-ci étaient 2,5 fois plus susceptibles d'être victimes de crimes de violence (Brzozowki, Taylor-Butts et Johnson [2006]).

De plus, d'après les données recueillies depuis 1999, 21 % des Autochtones ont subi des actes de violence physique ou sexuelle sous une forme ou une autre de la part d'un conjoint, et les Autochtones étaient sept fois plus susceptibles d'être victimes d'un homicide que les non-Autochtones (8,8 pour 1 000 habitants contre 1,3 pour 1 000 habitants) (Brzozowki, Taylor-Butts et Johnson [2006]). Compte tenu de ces données statistiques critiques et du niveau plus élevé de victimisation chez les Autochtones, une augmentation du nombre d'activités de sensibilisation dans les endroits où les Autochtones sont nombreux pourrait les sensibiliser davantage aux services aux victimes offerts par le SCC et à leur accessibilité. En novembre 2009, les gestionnaires du Programme national des services aux victimes ont indiqué qu'ils lanceraient plusieurs nouvelles initiatives pour sensibiliser les victimes autochtones (SCC [2009c]). Étant donné la progression et le rendement annuels du PNSV concernant les services de sensibilisation, l'engagement à en faire bénéficier les collectivités autochtones est considéré comme une priorité à laquelle il est opportun de donner suite.

Compte tenu de l'importance des policiers comme intervenants de première ligne auprès des victimes, nous avons examiné la mesure dans laquelle le PNSV a permis d'offrir des activités de sensibilisation aux agents de police et à d'autres fournisseurs de services aux victimes. La figure 7 montre la répartition des activités de sensibilisation pour les différents genres de groupes d'intervenants qui participent à la prestation de services aux victimes d'actes criminels. Parmi toutes les activités de sensibilisation entreprises par le SCC, 38 % ont été offertes à des fournisseurs de services communautaires et 21 % à des services de police, ce qui donne à penser que le SCC vise certains groupes dans ses activités de sensibilisation, d'où la forte possibilité

d'améliorer le niveau organisationnel de la sensibilisation et d'accroître ainsi l'accessibilité aux victimes.

Figure 7 – Répartition des activités de sensibilisation chez les fournisseurs de services – de septembre 2007 à mai 2009



Méthodes de prestation de services de rechange

Constatation 5 : L'utilisation d'autres services ordinaires de publicité et de sensibilisation pourrait aider davantage les victimes et le grand public à se prévaloir du PNSV comparativement à l'approche du Bureau des conférenciers utilisée par le PNSV à l'heure actuelle.

a) Publicité proactive

Le SCC continue de réaliser des progrès dans ses activités de sensibilisation en recourant à la méthode traditionnelle du Bureau des conférenciers, selon laquelle un membre du PNSV assiste à une réunion d'intervenants et de membres de la collectivité pour présenter des renseignements sur ses services. Une des principales recommandations formulées à la suite du sondage de 2005 du ministère de la Justice (JUS) pourrait améliorer considérablement le service de sensibilisation du SCC et permettre de diversifier la clientèle visée. Le placement d'annonces dans les véhicules de transport en commun et dans les endroits visés pour contrer et détecter la violence familiale, comme les cabinets de médecin, d'autres installations médicales et les centres de services sociaux, a été considéré comme une nouvelle façon d'atteindre des objectifs multiples – renseigner le public sur les services du SCC et permettre aux victimes de participer au processus de justice pénale.

Il convient de noter que les médecins et les autres professionnels de la santé (p. ex., psychologues et travailleurs sociaux) doivent selon leur code de déontologie (p. ex., Ordre des psychologues du Québec, L.R.Q., chap. C-26, art. 87) prendre les dispositions nécessaires lorsque la sécurité de leurs clients est menacée et peuvent, par conséquent, constituer un moyen d'aiguillage important des victimes qu'il faut sensibiliser, en particulier dans les régions éloignées où les services communautaires d'aide aux victimes sont rares ou dispersés. Ni le SCC ni le Bureau national pour les victimes d'actes criminels (BNVAC) à Sécurité publique Canada n'ont diffusé des annonces de ce genre (17 novembre 2009, Division des services aux victimes, communication personnelle). Toutefois, le BNVAC conçoit actuellement une annonce visant expressément les collectivités autochtones. Cette stratégie de sensibilisation permettrait de rejoindre des publics plus nombreux, étant donné en particulier que le rôle du BNVAC consiste à diffuser des publications visant à sensibiliser davantage les victimes, à fournir des renseignements généraux au public et aux victimes et à permettre l'aiguillage approprié vers le Service correctionnel du Canada (SCC) et la Commission nationale des libérations

conditionnelles (CNLC) des clients qui ont des renseignements à demander (Sécurité publique Canada [2009]).

b) Inscription proactive

L'inscription proactive des victimes est un processus institué par le Québec dans le cadre duquel les victimes d'abus sexuel, de violence familiale et de violence faite aux enfants sont automatiquement inscrites comme victimes auprès du ministère de la Sécurité publique du Québec et se voient offrir simultanément des services aux victimes. Même s'il n'existe pas dans tout le Canada, le système a été considéré comme une pratique exemplaire par les victimes qui ont participé au sondage du ministère de la Justice, car la moitié des répondants ont indiqué qu'ils préféreraient que le PNSV prenne l'initiative et les contacte directement, car les victimes sont souvent trop traumatisées ou embarrassées pour appeler et, par conséquent, peuvent ne pas recevoir d'aide si l'Unité des services aux victimes ne les contacte pas. Le SCC peut donc souhaiter examiner la possibilité d'offrir ce service supplémentaire aux victimes dans sa sphère de compétence.

Il convient aussi de noter que pendant la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels en 2009, le Centre de la politique concernant les victimes du ministère de la Justice du Canada a rendu public le *Répertoire des services aux victimes* (JUS [2009]). Ce nouveau répertoire en ligne établit un lien entre les victimes et les services offerts dans leurs collectivités dans le but d'aider les fournisseurs de services et les victimes à trouver les services appropriés, de permettre aux victimes de déterminer les services dont elles peuvent avoir besoin, d'établir un lien entre les organismes et les victimes et de favoriser davantage l'accès aux services aux victimes. Les personnes peuvent effectuer une recherche sur les services disponibles concernant le genre de victimisation et le genre de service offert. A l'heure actuelle, le répertoire comprend seulement des renseignements sur les fournisseurs de services communautaires et il ne renvoie pas aux services assurés par les ministères fédéraux ayant pour mandat d'offrir des services aux victimes. Des renseignements appropriés sur les services aux victimes offerts par le SCC pourraient figurer dans ce répertoire et constituer un autre moyen d'améliorer le niveau de sensibilisation des victimes.

Recommandation 1 : Le SCC devrait mettre en œuvre des solutions de rechange aux activités de sensibilisation, y compris une collaboration avec des partenaires du secteur privé, de l'administration fédérale, des provinces et des territoires afin d'accroître le niveau de sensibilisation des victimes et des collectivités aux services du PNSV.

Domaines à améliorer

Formation

Les victimes et les agents des services aux victimes ont fait état de certains domaines à améliorer qui pourraient améliorer le fonctionnement et le rendement du programme. En premier lieu, on a demandé aux répondants d'indiquer les défis à relever en ce qui concerne la mise en œuvre du PNSV. Comme les agents des services aux victimes devraient participer à une séance de formation visant à leur permettre d'acquérir des compétences pour interagir efficacement avec les victimes, la formation a été mentionnée comme un domaine à améliorer. Par exemple, 62 % (n = 13/21) des agents des services aux victimes ont indiqué qu'ils n'avaient pas participé au module de formation en ligne des agents des services aux victimes et 52 % (n = 11/21) ont dit qu'ils n'avaient pas participé à la séance de formation en classe d'une semaine. De plus, 29 % (n = 5/21) ont répondu que le module de formation en ligne des agents des services aux victimes n'était pas opportun et 47 % (n = 8/21) ont indiqué que la séance de formation en classe d'une semaine ne l'était pas. Enfin, un petit nombre (n = 6) ont indiqué qu'ils n'avaient pas reçu une formation suffisante ni d'autres ressources pour venir en aide aux victimes en détresse.

Soixante-trois pour cent (n = 10/16) du personnel des Services aux victimes ont suggéré d'améliorer la prestation de la formation en accroissant sa rapidité d'exécution tout en en élargissant la portée pour inclure des cours sur le counseling. D'autres (38%; n = 6/16) ont indiqué qu'il fallait offrir un soutien administratif supplémentaire, créer d'autres postes affectés à la sensibilisation, en particulier pour les collectivités autochtones, et 19 % (n = 3/16) ont dit qu'il fallait communiquer plus de renseignements aux victimes comme les progrès réalisés par les délinquants dans les programmes. Enfin, étant donné la similarité des services offerts par le SCC et la CNLC, un faible pourcentage (3 %; n = 23/840) ont indiqué qu'ils ne voyaient pas la différence entre les rôles et les responsabilités du SCC et de la CNLC.

Maintien en poste des agents des services aux victimes

La majorité des agents des services aux victimes (71 %; n = 15) ont indiqué que leur charge de travail avait augmenté depuis la mise en œuvre du programme en 2007. Étant donné la hausse constante du nombre d'inscriptions de victimes et de communications de renseignements (comme il est indiqué de façon plus détaillée ci-dessous) et du nombre d'activités de sensibilisation dans les régions, on s'attendait à cette constatation. Il incombe directement aux gestionnaires régionaux des services aux victimes de recruter et de surveiller les agents des services aux victimes. Tous les gestionnaires régionaux des services aux victimes (n = 4/4) ont indiqué qu'ils avaient rencontré des problèmes en ce qui concerne le maintien en poste des agents des services aux victimes. Ces difficultés semblent être corroborées par l'*Analyse de la charge de travail des agents des services aux victimes* effectuée par le SCC (2009), à la suite de laquelle on a conclu que sur les 25 postes d'agent des services aux victimes, seulement six étaient occupés par le même agent depuis plus de 1,5 an. Dans l'ensemble, il y a eu 25 changements dans le personnel pendant une période de 18 mois, soit un taux de roulement annuel estimatif de 66,4 %. Le problème de maintien en poste n'est pas particulier au SCC ou à l'Unité des services aux victimes. Par exemple, des taux de roulement comparables ont été constatés pour d'autres catégories professionnelles de la fonction publique comme le groupe Gestion du personnel (PE = 74 %) et le groupe Économique, sociologie et statistique (ES = 71 %) (Commission de la fonction publique [2008]¹⁷). Étant donné la composante émotionnelle et les relations humaines continues nécessaires entre les fournisseurs de services et les victimes, la durabilité des relations entre les agents des services aux victimes et les victimes constitue une priorité. Néanmoins, les membres du personnel de l'Unité des services aux victimes sondés ont indiqué que des mesures appropriées sont prises afin d'assurer la qualité des services offerts aux victimes d'actes criminels. Plus particulièrement, 96 % (n = 27) des membres du personnel de l'Unité des services aux victimes ont convenu que les membres du personnel du PNSV maintenaient l'assurance de la qualité des services aux victimes et 100 % (n = 29) ont indiqué que les membres du personnel du PNSV tenaient les renseignements à jour concernant les actions et les décisions relatives aux services aux victimes pour assurer la continuité des services.

¹⁷ Les taux de roulement du groupe WP (classification par la fonction publique des agents des services aux victimes) n'ont pas été indiqués dans la présente étude.

OBJECTIF DE L'ÉVALUATION N° 3 : SUCCÈS

Question d'évaluation : Le Programme national des services aux victimes produit-il les résultats prévus par rapport aux ressources qui y sont consacrées et permet-il d'atteindre les résultats prévus?

Constatation 6 : *Seul un petit nombre de victimes ont pu établir une différence entre le programme précédent et le PNSV mis en œuvre en septembre 2007; toutefois, la majorité connaissaient certains services offerts par le SCC aux victimes.*

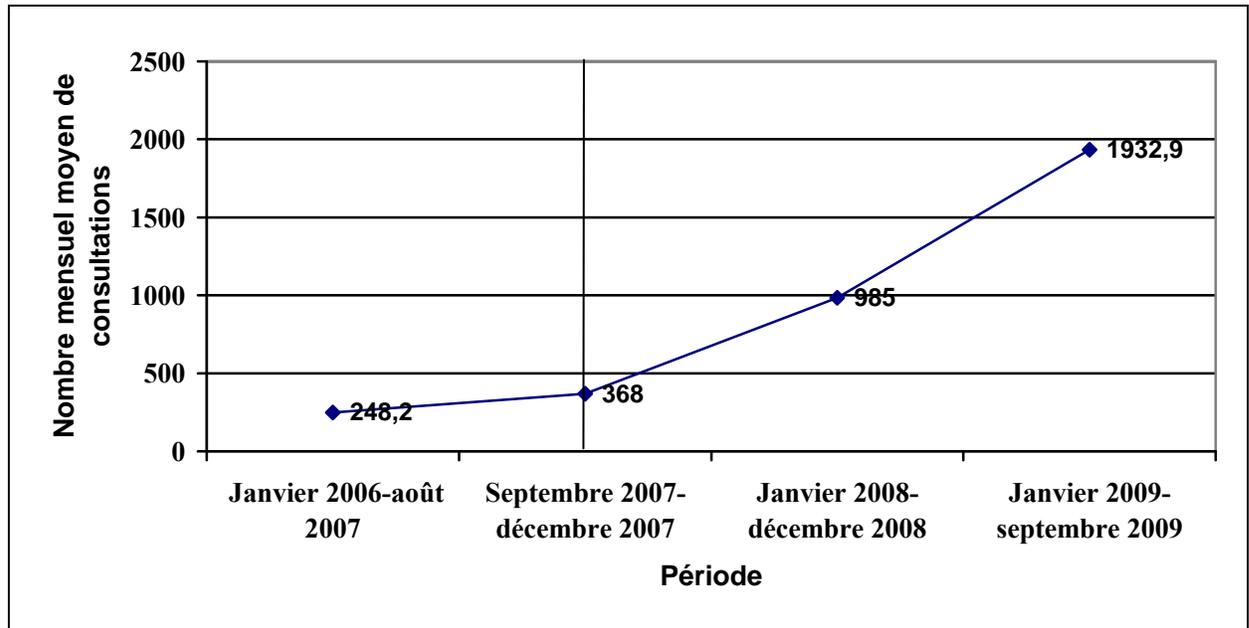
Sensibilisation accrue

L'un des principaux objectifs du Programme national des services aux victimes était de sensibiliser davantage les victimes et les partenaires du système de justice pénale aux services offerts aux victimes des délinquants sous responsabilité fédérale. Afin d'examiner cette question, la Direction de l'évaluation a évalué le niveau de sensibilisation des victimes et des partenaires externes au PNSV. Il a été noté que seulement 24 % (n = 192) des victimes sondées ont pu établir une distinction entre le programme précédent et le programme actuel. Toutefois, au début du PNSV en 2007, l'Unité des services aux victimes du SCC a envoyé une lettre à toutes les victimes inscrites, où elle a fait ressortir les principaux aspects du nouveau programme (p. ex., postes axés uniquement sur les besoins des victimes) et le lien avec le nouveau site Web et les nouveaux numéros de téléphone sans frais. Le niveau de sensibilisation au PNSV chez les intervenants était plus élevé que celui des victimes; 62 % (n = 13) ont indiqué qu'ils connaissaient le programme et 95 % ont pu établir une distinction entre le programme précédent et le programme actuel en ce qui concerne leur portée et la responsabilité de gérer la prestation de renseignements et de services aux victimes de délinquants sous responsabilité fédérale.

La fréquence des consultations (« accès » mensuels moyens) du site Web du SCC a également été examinée pour en déterminer la pertinence et l'utilisation. Même s'il a été impossible de déterminer la répartition des utilisateurs du site Web par région en raison du logiciel d'analyse utilisé, la fréquence des consultations a montré le niveau d'intérêt et de sensibilisation chez le grand public. Comme l'indique la figure 8, le nombre de consultations du site Web a augmenté considérablement de 2006 à 2009. En fait, le nombre moyen de consultations par mois étaient près de sept fois plus élevé (c.-à-d. 678 %) en 2009 que pendant la période 2006-2007 avant la mise en œuvre du programme en août 2007. Cela donne à penser que l'accessibilité accrue peut

s'être traduite par une augmentation de la sensibilisation et de l'intérêt du public à l'égard des services aux victimes offerts par le SCC depuis la mise en œuvre du PNSV.

Figure 8 – Nombre moyen mensuel de consultations du site Web du SCC sur les services aux victimes de 2006 à 2009



Source : Services aux victimes, Engagement des citoyens¹⁸

Satisfaction des victimes

Constatation 7 : *La majorité des victimes sondées étaient satisfaites des services offerts par le SCC, y compris l'accessibilité aux services, les services reçus des agents des services aux victimes, les processus d'inscription et de communication des renseignements et la qualité des renseignements fournis.*

Constatation 8 : *Le niveau de satisfaction des victimes autochtones concernant l'accessibilité et la qualité des services ainsi que les processus d'inscription et de communication des renseignements était comparable au niveau de satisfaction enregistré par l'ensemble de l'échantillon de victimes sondées, ce qui donne à penser que le PNSV répond également aux besoins de diverses victimes.*

¹⁸ Comme le lien Web avec la page d'accueil des Services aux victimes a changé pendant la période à l'étude, les pages suivantes du site Web ont servi à la comparaison : « /text/prgrm/victim_e.shtml » et « /text/prgrm/victim_f.shtml » (janvier 2006 – août 2007); « /text/prgrm/victim2_e.shtml » et « /text/prgrm/victim2_f.shtml » (janvier 2007- août 2007); « /victims-victimes/index_e.shtml » et « /victims-victimes/index_f.shtml » (septembre 2007- décembre 2007); « /victims-victimes/index-eng.shtml » et « /victims-victimes/index-fra.shtml » (janvier 2008 – septembre 2009). N. B. : TPSGC a informé le SCC que les fichiers de consignation pour la période allant de janvier à février 2009 étaient corrompus et ne pouvaient donc pas être importés.

Selon le CGRR du Programme national des services aux victimes (SCC [2007]), il était prévu que la mise en œuvre du programme accroîtrait la satisfaction à l'égard des services aux victimes offerts par le SCC. En particulier, l'évaluation a porté sur la mesure dans laquelle les victimes étaient satisfaites de l'accessibilité et de la qualité des services, des renseignements fournis par les agents des services aux victimes ainsi que du processus d'inscription et du processus de communication des renseignements. En outre, afin de déterminer si le PNSV répond aux besoins des victimes autochtones, les niveaux de satisfaction ont été examinés séparément pour le sous-échantillon de victimes autochtones sondées.

Satisfaction à l'égard des services offerts par les agents des services aux victimes et de l'accès à ceux-ci

L'analyse des réponses au questionnaire a révélé que la majorité des victimes sondées étaient satisfaites de l'accessibilité des services (voir la figure 9). En particulier, cette tendance a été observée pour l'ensemble de l'échantillon de victimes sondées (67 %, n = 372) ainsi que pour le sous-échantillon de répondants autochtones (64 %; n = 21)¹⁹. De plus, une analyse des réponses au questionnaire des victimes a révélé que près des deux tiers des répondants (65 %; n = 437) et des répondants autochtones (67 %; n = 24) étaient satisfaits des services reçus de leur agent des services aux victimes (voir la figure 10)²⁰. Chez un très petit nombre de victimes qui ont exprimé des points de vue opposés, 3 % (n = 23) ont en outre indiqué que le même agent des services aux victimes devrait s'occuper de leurs cas respectifs. Ils ont indiqué qu'ils étaient contrariés d'avoir à expliquer sans cesse les détails de leur cas à différents agents des services aux victimes. Par exemple, un répondant a formulé l'observation suivante :

« Je recevais l'aide d'une personne, qui était remplacée par une autre – qui n'était généralement pas familière avec mon cas – et j'ai besoin d'une personne qui me connaît et suit mon dossier jusqu'au bout. »

Comme il a été mentionné plus haut, cette préoccupation n'est pas particulière au SCC, et l'analyse récente de la charge de travail des agents des services aux victimes a fait ressortir les

¹⁹ L'écart entre les répondants autochtones et les répondants non autochtones n'était pas significatif : $\chi^2 (2, N = 529) = 3,43, p = 0,180$

²⁰ L'écart entre les répondants autochtones et les répondants non autochtones n'était pas significatif : $\chi^2 (2, N = 642) = 0,94, p = 0,624$

difficultés liées à cette question et la nécessité d'établir un plan d'action approprié pour faire face au taux de roulement élevé du personnel.

Figure 9 – Satisfaction concernant l'accès aux agents des services aux victimes

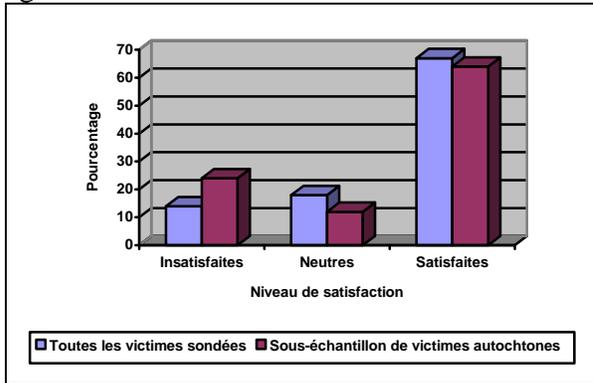
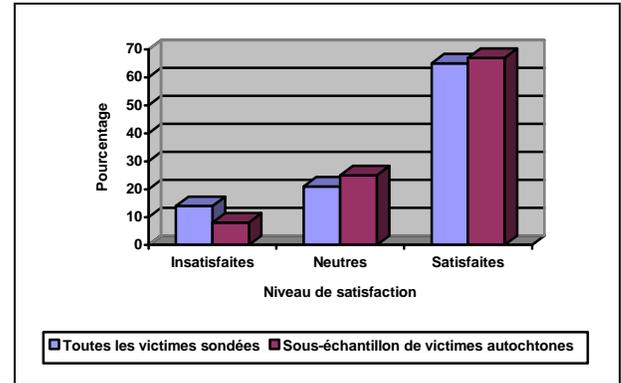


Figure 10 – Satisfaction à l'égard des agents des services aux victimes

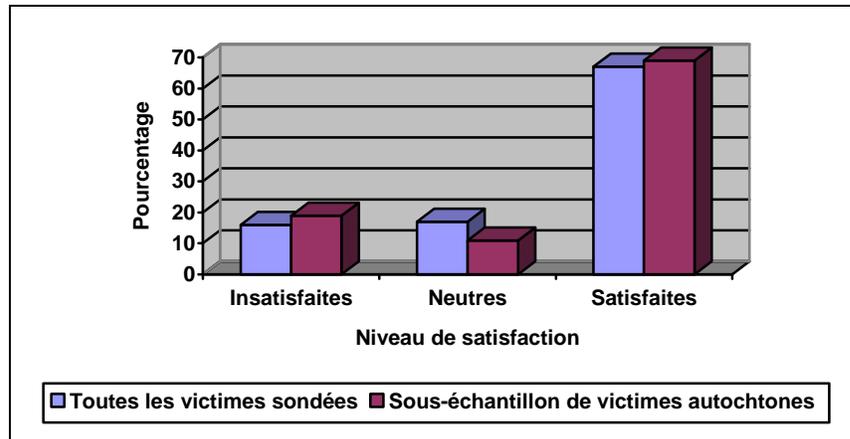


Satisfaction à l'égard du processus d'inscription

Le questionnaire des victimes a également porté sur la mesure dans laquelle les victimes étaient satisfaites du processus d'inscription des victimes. Comme le montre la figure 11, un pourcentage élevé des victimes sondées (67 %, n = 440) ainsi que du sous-ensemble de victimes autochtones (69 %; n = 25) ont indiqué qu'elles étaient satisfaites du processus d'inscription, qui comprenait la vérification des renseignements fournis par les victimes au cours de leur premier contact, des renseignements sur la réconciliation entre la victime et le délinquant, la prestation de renseignements sur le processus et l'inclusion des victimes dans les bases de données sur l'inscription²¹.

²¹L'écart entre les répondants autochtones et les répondants non autochtones n'était pas significatif : $X^2(2, N = 629) = 1,3, p = 0,521$

Figure 11 – Satisfaction concernant le processus d’inscription



Satisfaction concernant la pertinence, la rapidité et la clarté des renseignements

Quatre-vingt-deux pour cent (n = 445) des victimes ont indiqué que les membres du personnel du SCC répondaient « moyennement » ou « beaucoup » à leurs besoins en renseignements. En particulier, comme le montre le tableau 15, la majorité des victimes sondées étaient satisfaites des aspects clés des renseignements fournis, comme la rapidité des réponses, la pertinence et la clarté des renseignements fournis, et la capacité des agents des services aux victimes de préciser les réponses, au besoin. De même, conformément aux constatations précédentes, le niveau de satisfaction chez les victimes autochtones se comparait dans une grande mesure au niveau de satisfaction observé chez l'échantillon de répondants²², ce qui donne à penser que le PNSV répond également aux besoins des victimes autochtones.

²² Les écarts entre les répondants autochtones et les répondants non autochtones n'étaient pas significatifs pour toutes les variables figurant au tableau 15 : rapidité des réponses $X^2(2, N = 556) = 1,98, p = 0,371$; pertinence des renseignements fournis $X^2(2, N = 570) = 0,23, p = 0,893$; clarté des renseignements fournis $X^2(2, N = 574) = 0,147, p = 0,929$; capacité de préciser les réponses au besoin $X^2(2, N = 538) = 0,003, p = 0,999$.

Tableau 15 – Taux de satisfaction concernant la pertinence, la rapidité et la clarté des renseignements fournis

Échantillon de victimes	Aspect du service	n	Insatisfaites %	Neutres %	Satisfaites %
Toutes les victimes	Rapidité des réponses	584	11	13	76
	Pertinence des renseignements fournis	597	17	12	72
	Clarté des renseignements fournis	600	14	13	74
	Capacité de préciser les réponses au besoin	564	16	13	71
Victimes autochtones	Rapidité des réponses	34	18	15	68
	Pertinence des renseignements fournis	33	18	9	73
	Clarté des renseignements fournis	34	12	12	76
	Capacité de préciser les réponses au besoin	31	16	13	71

Satisfaction concernant le processus de communication de renseignements

Le tableau 16 montre les niveaux de satisfaction de l'ensemble de l'échantillon de victimes sondées ainsi que du sous-échantillon de victime autochtones sondées concernant le processus de communication de renseignements. Dans l'ensemble, même s'ils n'étaient pas statistiquement significatifs²³, les niveaux de satisfaction des répondants autochtones avaient tendance à être légèrement supérieurs à ceux de l'ensemble de l'échantillon des victimes sondées. Plus

²³ Les écarts entre les niveaux des répondants autochtones et des répondants non autochtones n'étaient pas significatifs pour n'importe quelle des variables figurant au tableau 16 : permissions de sortir de l'établissement $X^2(2, N = 538) = 0,003, p = 0,999$; transfèrements entre établissements $X^2(2, N = 591) = 2,08, p = 0,354$; octroi de la semi-liberté $X^2(2, N = 413) = 0,212, p = 0,899$; octroi de la libération conditionnelle totale $X^2(2, N = 345) = 1,51, p = 0,469$; octroi de la libération d'office $X^2(2, N = 323) = 1,51, p = 0,470$; lieu du délinquant après sa mise en liberté $X^2(2, N = 404) = 2,21, p = 0,329$; autorisations de déplacements pour les délinquants en liberté sous condition $X^2(2, N = 357) = 4,40, p = 0,110$; fin de la peine du délinquant $X^2(2, N = 313) = 3,94, p = 0,139$; évasion possible et(ou) illégalement en liberté $X^2(2, N = 248) = 4,36, p = 0,113$.

particulièrement, alors que les pourcentages de répondants autochtones satisfaits variaient de 57 % à 74 %, ceux de l'ensemble de l'échantillon variaient de 43 % à 65 %.

Les données statistiques ci-dessus donnent également à penser qu'un pourcentage légèrement inférieur de victimes sondées étaient satisfaites du processus de communication de renseignements du SCC par rapport aux autres aspects clés des services aux victimes susmentionnés (p. ex., services reçus de l'agent des services aux victimes, processus d'inscription du SCC, etc.). Comme le montrent certaines réponses qualitatives, ce phénomène était attribuable en partie aux attentes des victimes selon lesquelles le SCC devrait communiquer plus de renseignements sur les activités des délinquants. De plus, c'était le fait que les délinquants aient accès aux mises en liberté sous condition qui préoccupait les victimes, et non le processus de communication de renseignements lui-même. Par exemple, un pourcentage plus élevé de répondants étaient satisfaits de la communication de renseignements sur les permissions de sortir et les transfèrements entre établissements, mais les niveaux de satisfaction diminuaient à mesure que les délinquants bénéficiaient de mises en liberté et que la fin de leur peine approchait. Lorsqu'on leur a demandé de nuancer leur insatisfaction concernant le processus de communication de renseignements sur les transfèrements, les mises en liberté, les évasions ou l'expiration du mandat applicable à la peine d'un délinquant, 43 répondants ont indiqué leur insatisfaction résultait de la mise en liberté du délinquant ou de son transfèrement plutôt que du processus de communication de renseignements. Ces répondants ont indiqué que les délinquants « ne devraient pas, sans exception, être mis en liberté avant la fin de leur peine » et ils ont noté qu'« en tant que victimes, nous aimerions qu'ils demeurent incarcérés pour toujours ». Par conséquent, l'insatisfaction d'une partie des victimes insatisfaites semblait fondée sur la mise en liberté des délinquants plutôt que sur le processus de communication de renseignements lui-même.

Tableau 16 – Satisfaction à l'égard du processus de communication de renseignements concernant les principales activités du délinquant

Échantillon de victimes	Aspect du service	n	Insa-tisfaites (%)	Neutres (%)	Satis-faites (%)
Toutes les victimes	Permissions de sortir de l'établissement	581	25	12	63
	Transfèrements entre établissements	614	24	11	65
	Octroi de la semi-liberté	429	31	14	56
	Octroi de la libération conditionnelle totale	360	32	14	54
	Octroi de la libération d'office	336	31	16	53
	Lieu du délinquant après sa mise en liberté	420	35	15	51
	Autorisations de déplacements pour les délinquants en liberté sous condition	370	33	17	50
	Fin de la peine du délinquant	327	33	18	50
	Évasion possible et(ou) illégalement en liberté	260	34	23	43
Victimes autochtones	Permissions de sortir de l'établissement	29	24	14	62
	Transfèrements entre établissements	31	23	3	74
	Octroi de la semi-liberté	27	30	11	59
	Octroi de la libération conditionnelle totale	26	27	8	65
	Octroi de la libération d'office	25	28	8	64
	Lieu du délinquant après sa mise en liberté	22	32	5	64
	Autorisations de déplacements pour les délinquants en liberté sous condition	25	28	4	68
	Fin de la peine du délinquant	25	32	4	64
	Évasion possible et(ou) illégalement en liberté	21	38	5	57

Certaines victimes ont indiqué qu'elles aimeraient recevoir des renseignements plus détaillés sur les délinquants (15,8 %; n = 133) et, en particulier, des renseignements sur leur comportement en milieu carcéral (p. ex., participation aux programmes, incidents, etc.), les raisons des transfèrements ou des permissions de sortir et les collectivités où ils doivent être mis en liberté. Il convient de noter que les victimes ne peuvent pas actuellement obtenir ces renseignements, car la plupart de ces renseignements sont protégés aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le projet de loi C-43, qui est actuellement en deuxième lecture au Parlement, propose des modifications à la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* qui autoriseraient « la communication aux victimes du nom et de l'emplacement de l'établissement où les délinquants sont transférés, des motifs du transfèrement, des programmes auxquels les délinquants participent ou ont participé, des infractions disciplinaires graves qu'ils ont commises et des motifs de leurs absences temporaires ou de leur renonciation à une audience »²⁴.

Dans leurs réponses qualitatives, un certain nombre des répondants ont également fait ressortir l'efficacité des services du PNSV. Par exemple, 26 % (n = 218) des répondants ont indiqué que les renseignements qui leur ont été communiqués étaient cohérents ou opportuns. Dans leurs explications, certaines victimes ont indiqué qu'elles avaient reçus des renseignements sur les déplacements des délinquants (p. ex., transfèrements entre établissements, permissions de sortir, libération conditionnelle, mise en liberté) dans un délai raisonnable. Voici des exemples de réponses : « j'estime que les renseignements que j'ai reçus me donnent une bonne idée de la peine que purge le délinquant, de l'endroit où il se trouve et de la date à laquelle il peut être mis en liberté », « nous avons toujours été tenus informés » et « réponse donnée au moment opportun assortie des renseignements dont j'avais besoin ou d'une explication de...renseignements qui ne pouvaient pas être fournis ». De plus, 15 % (n = 124) des victimes ont dit qu'elles avaient des interactions positives avec les membres du personnel du SCC, notamment :

« ils étaient très compatissants, professionnels et empathiques
et ...les fonctionnaires les plus gentils que j'aie jamais
rencontrés ».

²⁴ Loi sur le renforcement du système correctionnel fédéral, projet de loi C-43, première lecture, 16 juin 2009 (40^e législature, 2^e session.)

Ces victimes estimaient qu'elles avaient confiance de pouvoir bénéficier d'un moyen de contact en cas de besoin, d'où le sentiment de soulagement, de confort et de sécurité qu'elles éprouvaient.

Les agents des services aux victimes, ainsi que les membres du personnel du SCC ont également exprimé leur satisfaction concernant la qualité des services. Par exemple, les membres sondés du personnel des Services aux victimes et du personnel du SCC (84 %; n = 26 et 63 %; n = 50, respectivement) ont indiqué que les victimes inscrites auprès du PNSV étaient satisfaites du programme et 81 % (n = 25) des membres du personnel des Services aux victimes et 82 % (n = 112) des membres du personnel du SCC ont déclaré que le PNSV permettait de répondre aux besoins particuliers des victimes. De même, 53% (n = 8) des membres sondés du personnel des Services aux victimes ont indiqué une baisse du nombre de plaintes des victimes depuis la mise en œuvre du PNSV. En ce qui concerne la communication de renseignements, 71 % (n = 22) des membres sondés du personnel des Services aux victimes ont indiqué qu'il y avait des processus pour fournir tous les renseignements pertinents sur les délinquants aux victimes inscrites conformément à la loi.

Améliorations observées dans les services aux victimes

Constatation 9 : Tous les groupes de répondants, y compris les victimes, ont indiqué que des améliorations avaient été apportées aux services aux victimes depuis la mise en œuvre du PNSV en septembre 2007.

D'après le CGRR du PNSV (2007), on s'attendait à ce que la mise en œuvre du programme permette d'améliorer les services. Comme le montre le tableau 17, la majorité des répondants de chaque groupe (c.-à-d. les victimes, les intervenants, les membres du personnel du SCC et les agents des services aux victimes) ont observé des améliorations dans l'ensemble des services aux victimes, particulièrement en ce qui concerne les services de sensibilisation et les processus de communication de renseignements. Il convient de noter certains écarts entre les groupes : le niveau d'amélioration perçue était plus élevé chez les membres du personnel du SCC et les membres du personnel des Services aux victimes que chez les victimes et les intervenants. Néanmoins, ces constatations corroborent la thèse selon laquelle il y a eu une amélioration de la qualité des services offerts par le SCC aux victimes d'actes criminels depuis septembre 2007.

Tableau 17 – Perception des améliorations depuis la mise en œuvre du PNSV

	Répondants	n	Baisse (%)	Aucune variation (%)	Amélioration (%)
Ensemble des services aux victimes					
		$X^2 (6, N = 397) = 87,18, p < 0,0001$			
	Victimes	154	6	32	62
	Intervenants	14	0	29	71
	Personnel du SCC	128	4	14	82
	Personnel des SV	25	0	4	96
Services de sensibilisation					
		$X^2 (6, N = 310) = 14,61, p < 0,02$			
	Victimes	120	7	36	58
	Intervenants	13	0	38	62
	Personnel du SCC	88	6	22	73
	Personnel des SV	25	4	12	84
Processus de communication de renseignements					
		$X^2 (6, N = 312) = 14,46, p < 0,02$			
	Victimes	153	7	30	63
	Intervenants	10	0	30	70
	Personnel du SCC	124	7	19	74
	Personnel des SV	25	0	4	96

Source : Questionnaire national sur les services aux victimes, ASV, personnel du SCC et entrevues auprès des intervenants.

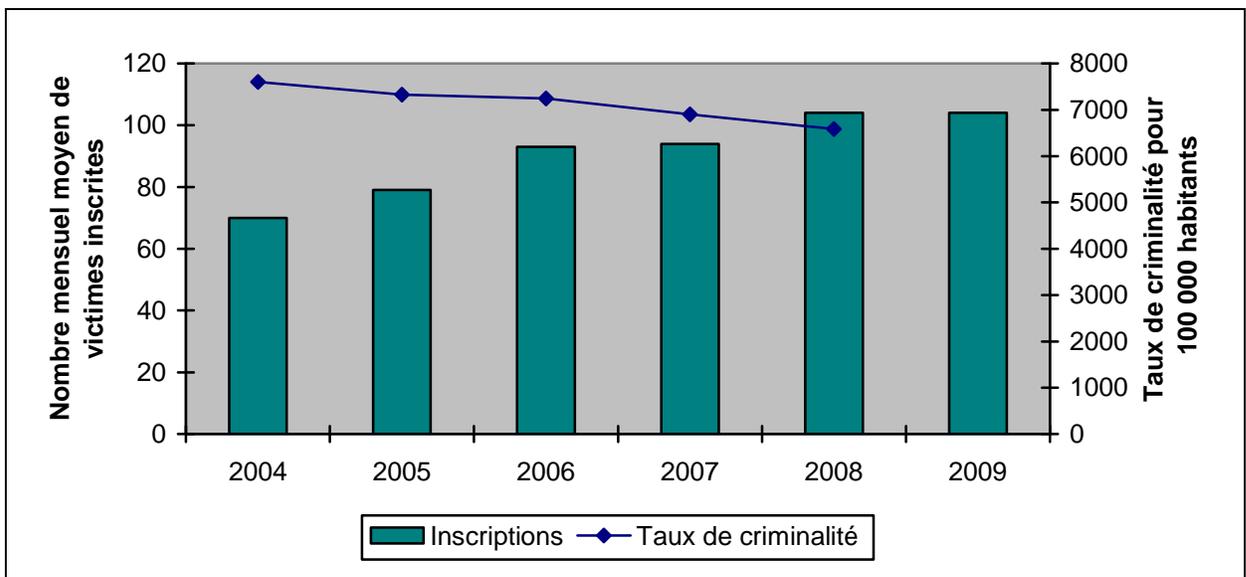
Comparaison des inscriptions avant et après la mise en œuvre

Constatation 10 : *La comparaison du nombre moyen d'inscriptions de victimes avant et après la mise en œuvre du Programme national des services aux victimes a révélé une hausse de 12,5 % malgré une diminution constante du taux de criminalité au cours des cinq dernières années.*

Même s'il y avait des fluctuations dans la moyenne des inscriptions de victimes mensuelles qui étaient attribuables à une hausse de 33 % du nombre d'inscriptions entre 2004 et 2006 (de 70

à 93 par mois) et à une hausse plus faible de 11 % entre 2007 et 2008 (de 94 à 104 par mois), la moyenne mensuelle d’inscriptions de victimes continue d’enregistrer une hausse constante. Afin d’examiner la variation des inscriptions mensuelles liées à la mise en œuvre du PNSV, nous avons procédé à une analyse comparative des inscriptions avant et après la mise en œuvre en comparant la période allant de janvier 2004 à août 2007 à la période allant de septembre 2007 à septembre 2009. Cette analyse a révélé une augmentation générale de 12,5 % du nombre d’inscriptions de victimes. Plus particulièrement, la moyenne mensuelle d’inscriptions de victimes est passée de 88 à 99 pendant ces périodes, et la hausse donne à penser que le PNSV a contribué à l’augmentation du nombre d’inscriptions de victimes, ce qui laisse supposer un accroissement constant des services offerts par les membres du personnel du PNSV. Même si le taux de criminalité a enregistré une baisse constante, comme le montrent les données sur la criminalité de 2004 à 2008 (les données pour 2009 n’étaient pas disponibles) à la figure 12, le nombre moyen d’inscriptions de victimes a progressé.

Figure 12 – Moyenne mensuelle d’inscriptions de victimes : période allant de janvier 2004 à septembre 2009 comparativement au taux de criminalité*



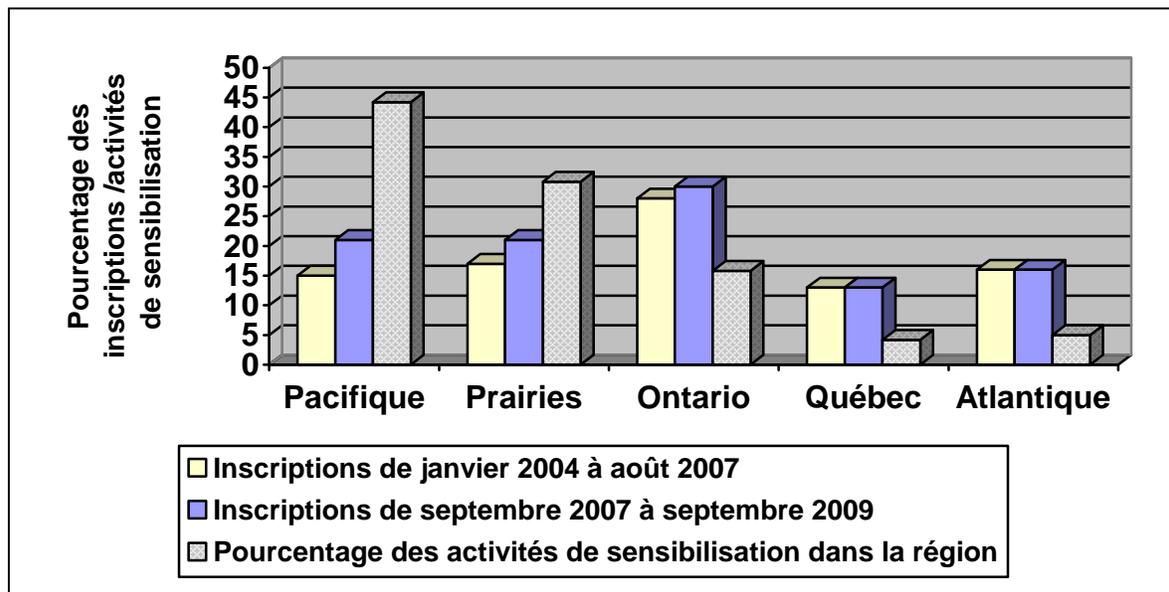
Source : Les données sur les inscriptions ont été fournies par les Services aux victimes, Engagement des citoyens. Les données sur le taux de criminalité provenaient des statistiques sur la criminalité déclarées par la police au Canada en 2008. N. B. : Les données sur les inscriptions pour 2009 dans ce graphique ne portent que sur les huit premiers mois de 2009. * : Le taux de criminalité pour 2009 n’était pas disponible.

Répartition par région des inscriptions de victimes et des activités de sensibilisation

La figure 13 indique la répartition par région des inscriptions de victimes avant et après la mise en œuvre du PNSV. Même s'il y a eu une hausse de 12,5 % du nombre de victimes inscrites après la mise en œuvre par rapport à la période précédant la mise en œuvre, cette augmentation a surtout été enregistrée dans les régions du Pacifique (38 %) et des Prairies (19 %) tandis qu'une hausse plus faible (6 %) a été observée dans la région de l'Ontario. Par contre, dans les régions du Québec et de l'Atlantique, le nombre d'inscriptions n'a pas varié d'une période à l'autre. La figure 13 montre également le pourcentage d'activités de sensibilisation qui ont eu lieu dans chaque région après la mise en œuvre du PNSV. La hausse la plus élevée du nombre d'inscriptions s'est produite dans les régions où un plus grand nombre d'activités de sensibilisation ont eu lieu (régions du Pacifique et des Prairies par rapport aux régions de l'Ontario, du Québec et de l'Atlantique)²⁵. Cette constatation fait ressortir l'importance d'une approche équilibrée du déploiement de ressources de sensibilisation dans les années à venir afin de faire correspondre davantage les services aux victimes à la recommandation 86 du Comité d'examen du SCC : « que le SCC fasse mieux connaître les services offerts aux victimes en travaillant en collaboration avec ses homologues provinciaux et territoriaux pour qu'il y ait un meilleur échange d'information au sujet des services aux victimes ».

²⁵ Il convient toutefois de noter que les victimes sont inscrites dans la région où le délinquant est incarcéré et, par conséquent, dans ces cas, les inscriptions de victimes peuvent être attribuées aux activités de sensibilisation menées dans la région où réside la victime et non dans la région où le délinquant est incarcéré.

Figure 13 – Répartition par région des inscriptions et des activités de sensibilisation : comparaison de la période précédant et de la période suivant 2007

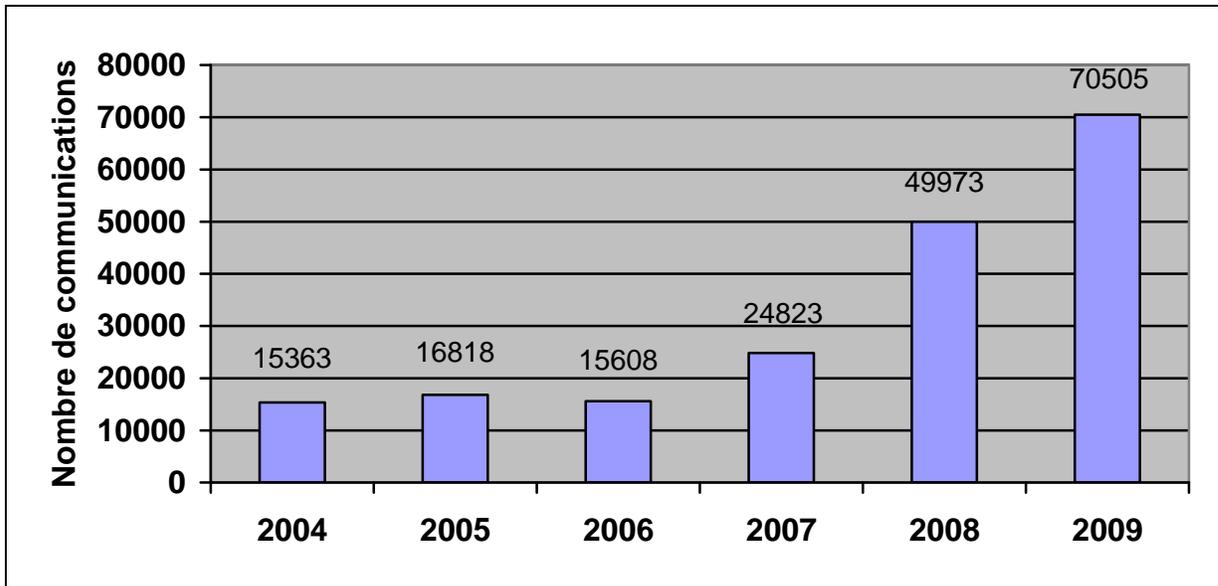


Source : Services aux victimes, Engagement des citoyens.

Comparaison des communications de renseignements avant et après la mise en œuvre

Nous avons comparé le nombre de communications de renseignements afin d’examiner leur variation après la mise en œuvre du PNSV. Comme l’indique la figure 14, le nombre de communications de renseignements était relativement stable avant la mise en œuvre (entre 15 363 et 16 818 de 2004 à 2006). Toutefois, après la mise en œuvre du PNSV entre 2006 et 2008, il y a eu une hausse de 220 % du nombre de communications de renseignements. De plus, cette hausse devrait, selon les projections, atteindre 352 % à la fin de l’exercice 2009-2010. Cette augmentation des communications de renseignements fait ressortir le travail important que le SCC effectue et le volume de services offerts aux victimes depuis la mise en œuvre du PNSV.

Figure 14 – Nombre annuel de communications de renseignements de janvier 2004 à août *

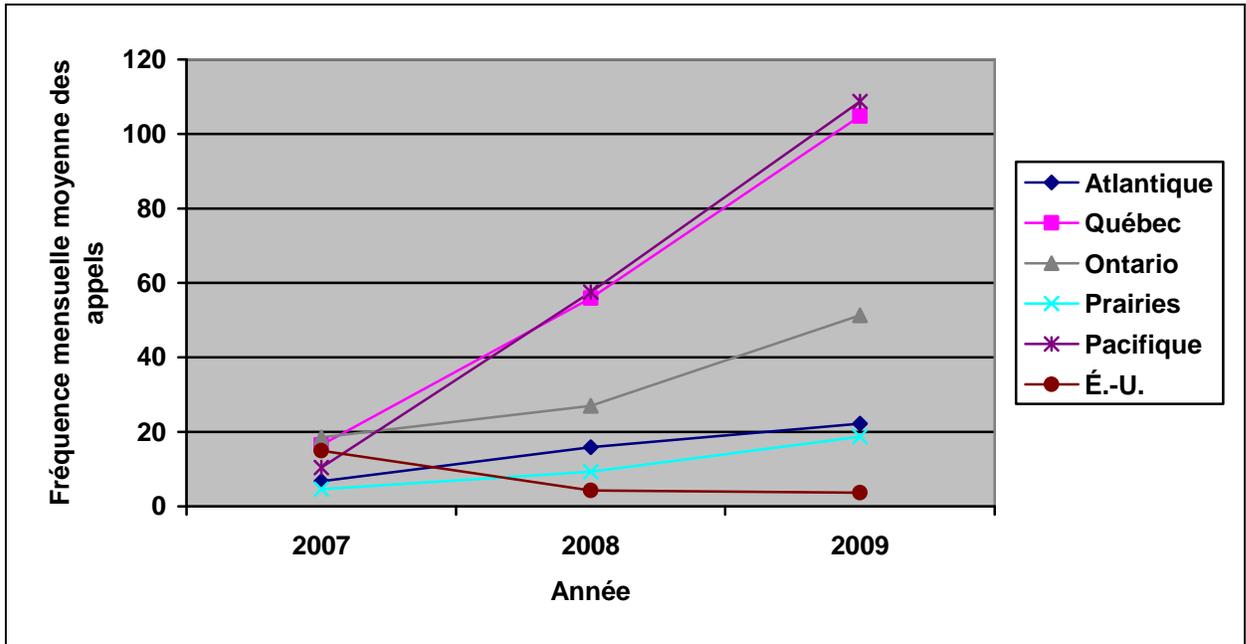


Source : SGD. * N. B. : Les données pour 2009 sont des estimations projetées fondées sur le nombre de communications de renseignements effectuées d'avril à août 2009 (n = 29 377), car le SGD n'a pas produit de données pour la période allant de janvier à mars 2009.

L'utilisation des lignes téléphoniques 1-800 des Services aux victimes

Le numéro de téléphone sans frais (1-866-806-2275) est disponible à l'échelle nationale et régionale dans les sites Web du SCC; les victimes et les personnes inscrites éventuelles peuvent composer ce numéro pour contacter les fournisseurs de services aux victimes du SCC. La figure 15 indique la répartition du nombre moyen d'appels par mois au numéro sans frais national, qui sont analysés d'après la répartition des régions à partir desquelles les appels sont effectués. Il convient de noter que cette fréquence ne comprend pas les appels dirigés directement vers les lignes sans frais régionales des services aux victimes parce que les évaluateurs n'avaient pas accès à ces données. Néanmoins, comme le montre la figure 15, la fréquence mensuelle des appels s'est accrue dans toutes les régions depuis la mise en œuvre du PNSV en 2007, sauf dans le cas des appels en provenance des États-Unis, dont le nombre a diminué légèrement. Les hausses les plus importantes ont été observées dans les régions du Québec et du Pacifique. En ce qui concerne la moyenne mensuelle nationale des appels (c.-à-d. toutes les régions combinées), il s'est produit une hausse de 329 % de l'utilisation de la ligne sans frais, qui est passée d'une moyenne mensuelle de 72 appels en 2007 à une moyenne de 309 appels en 2009.

Figure 15 – Répartition par région de l'utilisation de la ligne sans frais 1-866 des Services aux victimes à l'échelle nationale



Source : Services aux victimes, Engagement des citoyens.

Note 1 : Le tableau se rapporte aux appels à la ligne sans frais de l'administration centrale des Services aux victimes (1-866-806-2275) et non aux lignes régionales.

Note 2 : Les données pour 2009 dans ce graphique ne s'appliquent qu'aux six premiers mois de 2009.

OBJECTIF DE L'ÉVALUATION N^o 4 : EFFICACITÉ PAR RAPPORT AU COÛT

Question d'évaluation : A-t-on utilisé les moyens les plus appropriés et les plus efficaces pour obtenir les résultats?

Administration et obtention des résultats souhaités

Constatation 11 : *Étant donné la hausse de la prestation de services, tous les indicateurs de rendement comme le niveau de sensibilisation et de satisfaction des victimes, le nombre de communications de renseignements, le nombre d'activités de sensibilisation, les inscriptions de victimes et l'amélioration de la qualité de la prestation des services, le PSSV permet d'obtenir les résultats prévus de manière satisfaisante et d'offrir des services de qualité aux Canadiens.*

Le Programme national des services aux victimes, auquel des fonds de 3,4 millions de dollars sont alloués, visait à améliorer les services aux victimes au moyen de la fourniture de renseignements au moment opportun et de la sensibilisation accrue aux services offerts aux victimes des délinquants sous responsabilité fédérale. Dans l'ensemble, plusieurs constatations de l'évaluation mentionnées plus haut donnent à penser qu'après les deux premières années de sa mise en œuvre, le PNSV permet d'atteindre les résultats prévus au moyen des ressources allouées. Par exemple, la majorité des victimes sondées ont indiqué que, dans l'ensemble, elles ont observé des améliorations dans les services offerts aux victimes par le SCC et étaient satisfaites de la rapidité des réponses obtenues par l'entremise du programme des services aux victimes.

Les victimes sondées étaient également satisfaites des processus d'inscription et de communication de renseignements ainsi que des services reçus directement de leurs agents des services aux victimes du SCC. De même, la majorité des victimes, des membres du personnel du SCC et du personnel des Services aux victimes sondés ont indiqué qu'ils avaient constaté des améliorations dans les services aux victimes, les services de sensibilisation, les processus de communication de renseignements et les services aux victimes, ce qui donne à penser que la transition à un modèle des grappes de services²⁶ a permis d'améliorer la prestation de services efficaces et efficaces aux victimes. En ce qui concerne la sensibilisation, même si seulement

²⁶ D'après l'établissement dans les cinq régions de postes spécialisés ayant la responsabilité de prodiguer des renseignements et des services aux victimes de délinquant sous responsabilité fédérale.

13 % des répondants ont pu établir une distinction entre le programme précédent et le programme actuel, la majorité des victimes sondées connaissaient les services de base offerts par le SCC, comme la communication de renseignements sur les événements concernant les délinquants (85 %; n = 714). Les hausses importantes enregistrées concernant l'accès au site Web des Services aux victimes (c.-à-d. 678 %) et les appels au numéro de téléphone national sans frais des Services aux victimes (c.-à-d. 329 %) donnent aussi à penser que le niveau de sensibilisation aux services aux victimes offerts par le SCC s'est élevé par suite de la mise en œuvre du PNSV. Enfin, la majorité des victimes sondées ont indiqué qu'il était facile d'accéder aux services aux victimes. Par conséquent, dans l'ensemble, selon les principales constatations de l'évaluation, les fonds octroyés par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada ont été utilisés efficacement, car ils ont permis au PNSV, pendant les deux premières années de sa mise en œuvre, d'atteindre ses objectifs et de jeter les bases des services aux victimes futurs au SCC.

Recommandation 2 : Afin de maintenir les résultats du programme et la qualité des services clés offerts aux victimes, ainsi que d'élaborer des plans en vue d'une augmentation éventuelle des services, le SCC devrait prendre les mesures suivantes :

a. mettre à jour l'analyse de la formule de la charge de travail des Services aux victimes;

b. trouver d'autres partenaires appropriés afin de réduire les chevauchements et/ou d'établir des ententes de services communs à l'appui du maintien d'un niveau élevé de prestation de services pour les victimes de crimes.

Technologies de rechange pour la communication de renseignements aux victimes

Malgré le niveau élevé de satisfaction exprimé par les victimes dans la plupart des domaines du programme, l'équipe d'évaluation a examiné divers modèles possibles de prestation de services aux victimes. Par exemple, les victimes ont mentionné les problèmes de réception des renseignements communiqués par courrier après l'événement, le fait de prendre connaissance de certains événements (p. ex., transfèrements) et non d'autres (p. ex., permissions de sortir) et les cas où il n'y a pas eu de rappel à la suite d'appels téléphoniques. Étant donné les avantages éventuels (rapidité, fiabilité et portée plus grande) des technologies de communication, la prestation de services aux victimes au moyen des technologies et des multimédias (graphiques et son) comme le réseau Internet sécurisé, le bavardage en ligne et les blogues, un système automatisé de diffusion de messages préenregistrés pourrait améliorer la prestation déjà efficace de services par le SCC. Par exemple, la plupart des victimes sondées (78 %; n = 591) ont indiqué

qu'elles seraient ou pourraient être intéressées à avoir accès aux renseignements sur les délinquants au moyen d'un site Internet sécurisé. De plus, l'Unité des services aux victimes de l'Ontario utilise actuellement un système de diffusion de messages préenregistrés pour informer au besoin les victimes inscrites.

De plus, nous avons examiné le délai moyen nécessaire pour mener à bien le processus de communication de renseignements aux victimes dans le cadre de l'Analyse de la charge de travail des agents des services aux victimes effectuée par le SCC en 2009. L'analyse de la charge de travail a permis de constater que le temps nécessaire pour communiquer des renseignements aux victimes variait de 29 minutes lorsqu'ils étaient communiqués par téléphone et par courrier à 10 minutes lorsqu'ils étaient communiqués par courrier et(ou) par télécopieur. Sans test empirique, on pourrait conclure que le temps moyen nécessaire pour communiquer les renseignements au moyen d'un site Web sécurisé peut être comparable ou moindre que par courrier ou télécopieur. Cela permettrait d'améliorer la communication de renseignements aux victimes. Selon l'Analyse de la charge de travail des agents des services aux victimes, 25 agents des services aux victimes ont consacré 906 heures à la communication de renseignements aux victimes (soit une moyenne de 10 minutes par tentative de communication multipliées par 5 430 événements). Cela constitue 3,6 % du temps total consacré à l'inscription des victimes, à la communication de renseignements, à la gestion des renseignements provenant des victimes, à la gestion et à la divulgation de renseignements. Ce pourcentage de temps représente 77 098 \$ au titre des salaires²⁷. Par conséquent, la mise en œuvre d'un site Web sécurisé pourrait réduire la charge de travail des agents des services aux victimes liée à l'utilisation simultanée d'outils de communication de renseignements combinés (p. ex., combinaison du courrier et du téléphone) et la possibilité de multiples tentatives de communication de renseignements, ce qui accroîtrait l'efficacité du processus de communication de renseignements.

Recommandation 3 : Le SCC devrait examiner et mettre en œuvre, s'il y a lieu, le recours à des technologies de communication de rechange afin de faciliter l'inscription des victimes et la communication aux victimes inscrites de renseignements appropriés sur les délinquants.

²⁷ D'après un total annuel de 2 141 618 \$ en salaires.

Comparaison du PNSV avec d'autres programmes semblables

Constatation 12 : Le coût de prestation de services à une victime inscrite par le SCC est inférieur de 27 % à celui d'un programme semblable d'un autre ordre de gouvernement.

Afin de mesurer le coût relatif qu'assume le SCC pour offrir des services aux victimes, le PNSV a été comparé à un programme semblable d'un autre ordre de gouvernement. Le PNSV a d'abord été comparé à l'Unité des services aux victimes (USV) du ministère du Procureur général de l'Ontario. L'USV de l'Ontario utilise un système de communication de renseignements jour et nuit qui fournit des renseignements aux victimes inscrites sur les délinquants incarcérés dans ses prisons provinciales. Les genres de renseignements communiqués par l'USV de l'Ontario sont semblables à ceux fournis par le SCC, comme les renseignements sur les mises en liberté sous condition des délinquants, l'état des décisions concernant les libérations conditionnelles, les transfèrements vers d'autres ordres de gouvernement et les évasions ou absences à la fin des permissions de sortir (ministère du Procureur général de l'Ontario [2009]). On a calculé le coût par victime inscrite dans les deux programmes (PNSV et USV) en divisant le nombre de victimes inscrites par le budget annuel total. Comme l'indique le tableau 18, le coût de prestation des services aux victimes inscrites du SCC était inférieur de 27 % à celui de l'USV de l'Ontario, ce qui donne à penser que le PNSV peut être un programme économique comparativement à l'USV de l'Ontario.

Tableau 18 – PNSV – Comparaison avec l'Unité des services aux victimes de l'Ontario

	Programme de services aux victimes	
	Unité des services aux victimes du SCC	Unité des services aux victimes de l'Ontario
Budget annuel (\$)	3 412 284 \$	1 500 000 \$*
Nombre de victimes inscrites	5 874**	1 894***
Coût par victime inscrite (\$)	580,91 \$	791,97 \$

*Le budget de l'USV de l'Ontario comprend un montant d'un million de dollars pour le Système de notification des victimes et de 500 000 \$ pour le fonctionnement continu de la ligne téléphonique (gestionnaire du PNSV). ** Nombre de victimes inscrites fourni en juin 2009 par les Services aux victimes du SCC. *** Nombre de victimes inscrites en décembre 2008.

Demande croissante de services aux victimes et nécessité de ressources supplémentaires

Constatation 13 : Faute d'une augmentation des ressources du PNSV, la hausse constante des inscriptions de victimes et la demande correspondante de services pourraient poser un défi sur le plan du rendement au PNSV à l'avenir.

En octobre 2009, 6 091 victimes ont été inscrites auprès des Services aux victimes du SCC²⁸. D'après la moyenne de 104 nouvelles inscriptions de victimes par mois enregistrée en 2009, soit un total de 1 248 victimes inscrites par année, et étant donné la hausse constante observée depuis 2006, il est prévu que le nombre de victimes inscrites atteindra environ 8 500 d'ici septembre 2011. Le nombre projeté a été calculé d'après la hausse annuelle moyenne de 22 % des inscriptions enregistrée entre 2007 et 2009 et des données de référence sur 5 000 victimes inscrites avant la mise en œuvre du PNSV en 2007 (données sur le programme fournie par la Direction de l'engagement des citoyens).

Vu la hausse d'environ 70 % observée entre 2007 et 2009 dans les activités de communication de renseignements, la croissance du nombre de victimes inscrites et les exigences correspondantes pourraient nécessiter un accroissement des ressources afin de maintenir le niveau de rendement du PNSV. Selon la description détaillée du travail essentiel nécessaire pour offrir des services aux victimes figurant dans l'Analyse de la charge de travail, il faudrait utiliser comme norme un ratio d'un agent des services aux victimes pour 228 victimes inscrites pour maintenir adéquatement son niveau d'efficacité. Étant donné le ratio suggéré, le nombre d'agents des services aux victimes augmenterait pour atteindre 37 d'ici 2011 afin de permettre d'offrir des services adéquats aux 8 500 victimes inscrites prévues.

²⁸ Source des données : Les données sur le PNSV ont été fournies par l'agent du projet sur les données du PNSV à l'AC.

OBJECTIF DE L'ÉVALUATION N° 5 : RÉSULTATS NON VOULUS

Question d'évaluation : Le Programme national des services aux victimes a-t-il créé ou produit des résultats positifs ou négatifs non voulus?

Le projet de loi C-43 : *Loi modifiant la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition et le Code criminel*, qui est actuellement en deuxième lecture au Parlement, propose des modifications à la LSCMLC qui amélioreraient la communication de renseignements aux victimes. Parmi les modifications proposées à la LSCMLC, le SCC serait autorisé à donner aux victimes les raisons du transfèrement d'un délinquant dans un établissement à sécurité minimale et à communiquer des renseignements sur la participation du délinquant aux programmes et ses condamnations pour infractions disciplinaires graves, ce qui entraînerait l'obligation de communiquer plus de renseignements aux victimes inscrites. Le cas échéant, cela pourrait nécessiter une augmentation des ressources afin de maintenir le niveau de rendement actuel. Le SCC travaille actuellement en étroite collaboration avec les fonctionnaires Sécurité publique Canada et de la Commission nationale des libérations conditionnelles pour procéder à des consultations sur la politique et la réglementation afin d'étayer les modifications proposées à la loi (Rapport du SCC sur les priorités en matière de transformation, 29 septembre 2009).

Bibliographie

- AUSTRALIAN CAPITAL TERRITORY. *Victims' Services*, 2009, [en ligne], <http://www.cs.act.gov.au/home/SAS/VictimsServices> (page consultée le 16 novembre 2009).
- BRZOZOWSKI, J., A. TAYLOR-BUTTS et S. JOHNSON. « La victimisation et la criminalité chez les peuples autochtones du Canada », *Juristat*, vol. 26, n° 3 (2006), Statistique Canada, Ottawa, n° 85-002-XIF au catalogue.
- COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE. *Étude sur la mobilité des fonctionnaires*, 2008, [en ligne], <http://www.psc-cfp.gc.ca/adt-vrf/rprt/2008/mob/index-fra.htm>. (page consultée le 17 novembre 2009).
- COMMISSIONER FOR VICTIMS' RIGHTS SOUTH AUSTRALIA. 2007, [en ligne], http://www.voc.sa.gov.au/Publications/Victims_Register/register.asp (page consultée le 24 novembre 2009).
- GOUVERNEMENT DU CANADA. *Le rendement du Canada 2006 : la contribution du gouvernement du Canada*, 2006, [en ligne], <http://www.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/06/cp-rc-fra.asp>.
- MINISTÈRE DE LA JUSTICE. *Déclaration canadienne de 2003 des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité*, 2009, [en ligne], <http://www.justice.gc.ca/fra/pi/cpcv-pcvi/pub/03/princ.html> (page consultée le 27 octobre 2009).
- MINISTÈRE DE LA JUSTICE. *L'étude dans de nombreux sites sur les victimes de la criminalité et les professionnels de la justice pénal*, 2002.
- NATIONS UNIES. *Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir*, 1985, [en ligne], <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/RESOLUTION/GEN/NR0/480/01/IMG/NR048001.pdf?OpenElement> (page consultée le 20 novembre 2009).
- NEW SOUTH WALES DEPARTMENT OF CORRECTIVE SERVICES RESTORATIVE JUSTICE UNIT. [En ligne], http://www.dcs.nsw.gov.au/offender_management/Restorative Justice/index.asp. (page consultée le 16 novembre 2009).
- NEW ZEALAND DEPARTMENT OF CORRECTIONS. *Victims Notification Register*, 2009, [en ligne], <http://www.corrections.govt.nz/community-assistance/victims-notification-register.html> (page consultée le 16 novembre 2009).
- NORTHERN IRELAND PRISON SERVICE. *Prisoner Release Victim Information Scheme*, 2009, [en ligne], <http://www.niprvis.gov.uk/> (page consultée le 24 novembre 2009).

- NORTHERN TERRITORY DEPARTMENT OF JUSTICE. *Victims of Crime*, 2009, [en ligne], <http://www.nt.gov.au/justice/victimcrime.shtml> (page consultée le 19 novembre 2009).
- OMBUDSMAN FÉDÉRAL DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS. *Le temps d'écouter, le temps d'agir : Notes d'allocation de l'honorable Rob Nicholson, C.P., député Ministre de la Justice et procureur général du Canada à l'occasion du lancement de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels 2007*, 2007, [en ligne], http://www.victimessdabord.gc.ca/nouv-news/dis-sp/doc_4.html (page consultée le 18 novembre 2009).
- OMBUDSMAN FÉDÉRAL DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS. *Partenaires fédéraux*, 2009, [en ligne], <http://www.victimessdabord.gc.ca/lu-ul/fed.html> (page consultée le 4 novembre 2009).
- ONTARIO. MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL. *Victim Support line*, 2009, [en ligne], <http://kingston.cioc.ca/record/KGN2200> (page consultée le 19 novembre 2009).
- QUEENSLAND CORRECTIVE SERVICES. *Queensland Corrective Services: An Overview*, décembre 2007, [en ligne], http://www.justice.qld.gov.au/files/AboutUs/Queensland_Corrective_Services_an_overview.pdf (page consultée le 24 novembre 2009).
- SCOTTISH PRISON SERVICE. *Victim Notification Scheme*, [en ligne], <http://www.sps.gov.uk/Default.aspx?DocumentID=d1598481-ba5c-4a84-b797-c32fe1e6b921> (page consultée le 16 novembre 2009).
- SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA. *Rapport de décision du Cabinet. RD : 5-0284-20006-CR* ratifié le 16 janvier 2007 lors des Journées de réflexion sur les priorités et la planification, 2006.
- SÉCURITÉ CANADA. *Victimes d'actes criminels*, 2009, [en ligne], http://www.securitecanada.ca/victims_of_crime_f.asp (page consultée le 4 novembre 2009)
- SÉCURITÉ PUBLIQUE CANADA. *Bureau national pour les victimes d'actes criminels*, 2009, [en ligne], <http://www.securitepublique.gc.ca/prg/cor/nov/nov-bnv-fra.aspx> (page consultée le 27 novembre 2009).
- SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA. *Directive du commissaire 784 : Communication de renseignements entre les victimes et le Service correctionnel du Canada*, 2006.
- SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA. *Rapport du SCC sur les priorités relatives à la transformation au 29 septembre 2009*, 2009a, [en ligne], http://infonet/NR/rdonlyres/3074C94B-5BA9-49FC-8A8C-9F8B52E42F83/0/FR_CSCreportontransformationprioritiessept29.pdf (page consultée le 8 octobre 2009).

- SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA. SERVICES AUX VICTIMES. *Outline of Enhancements to Victim Module in Release 1.05*, 2009b.
- SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA. « Les services aux victimes au SCC : du début à aujourd'hui », *Entre nous*, vol. 34, n° 1 (2009c), p. 12.
- SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA. *Les services aux victimes au SCC*, 2009d, [en ligne], <http://www.csc-scc.gc.ca/victims-victimes/index-fra.shtml> (page consultée le 17 décembre 2009).
- SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA. *Rapport sur les plans et les priorités*, Ottawa (Ontario), 2009-2010.
- SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA. *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, 1992.
- SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA. *Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats*, Ottawa (Ontario), 2007.
- SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA. *Le Programme national des services aux victimes : rapport sur le premier anniversaire du programme*, 2008, [en ligne], <http://infonet/Sectors/Communications/VictimServices/home.htm?lang=fr> (page consultée le 23 septembre 2009).
- SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA. *Report of the Correctional Service of Canada Review Panel*, 2007, [en ligne], http://infonet/NR/rdonlyres/5380ABC6-EC35-49C1-B21A-09D76D9A1978/0/exec_e.pdf (page consultée le 23 septembre 2009).
- STATISTIQUE CANADA. *Chiffres de population et des logements, Canada, provinces et territoires, recensements de 2006 et 2001 - Données intégrales*, 2006, [en ligne], <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2006/dp-pd/hlt/97-550/Index.cfm?TPL=PI&Page=RETR&LANG=Fra&T=101> (page consultée le 3 novembre 2009).
- STATISTIQUE CANADA. *Crimes by offences, by province and territory*; 2008, [en ligne], <http://www40.statcan.ca/101/cst01/legal04d-eng.htm> (page consultée le 3 novembre 2009)
- STATISTIQUE CANADA. *Les services aux victimes au Canada : feuillets d'information pour le Canada, les provinces et les territoires, 2002-2003*, n° 85-003-X au catalogue, 2009a.
- STATISTIQUE CANADA. « Les services aux victimes au Canada, 2007-2008 », *Juristat*, vol. 29, n° 4 (2009b).
- TASMANIA DEPARTMENT OF JUSTICE. *Victim Support Services*, 2009, [en ligne] <http://www.justice.tas.gov.au/victims/about>. (page consultée le 24 novembre 2009).

- UNITED NATIONS. DEPARTMENT OF PUBLIC INFORMATION. *Tenth United Nations Congress on the Prevention of Crime and the treatment of offenders*, 2000, [en ligne], <http://www.un.org/events/10thcongress/2088a.htm> (page consultée le 20 novembre 2009).
- UNITED STATES DEPARTMENT OF JUSTICE. *Victim Notification System*, 2009, [en ligne], <https://www.notify.usdoj.gov/index.jsp> (page consultée le 16 novembre 2009).
- VICTIM SUPPORT AUSTRALASIA. 2007, [en ligne], <http://www.victimsupport.org.au> (page consultée le 19 novembre 2009).
- VICTIM SUPPORT ENGLAND & WALES. 2009, [en ligne], <http://www.victimsupport.org.uk> (page consultée le 16 novembre 2009).
- VICTIM SUPPORT EUROPE. 2009, [en ligne], <http://www.victimsupporteurope.eu> (page consultée le 16 novembre 2009).
- VICTIM SUPPORT NORTHERN IRELAND. 2009, [en ligne], <http://www.victimsupportni.co.uk> (page consultée le 16 novembre 2009).
- VICTIM SUPPORT SCOTLAND. 2006, [en ligne], <http://www.victimsupportscotland.org.uk/page/index.cfm> (page consultée le 16 novembre 2009).
- VICTORIA DEPARTMENT OF JUSTICE. *Victims of Crime*, 2009, [en ligne], <http://www.justice.vic.gov.au/wps/wcm/connect/DOJ+Internet/Home/Victims> (page consultée le 19 novembre 2009).
- WESTERN AUSTRALIA DEPARTMENT OF CORRECTIVE SERVICES. *Support for Victims*, 2009, [en ligne], http://www.correctiveservices.wa.gov.au/S/support_for_victims.aspx?uid=9328-2881-1054-1012. (page consultée le 24 novembre 2009).

Annexe 1 – Résultats de la mise en liberté sous condition

Une analyse de survie, effectuée à l'aide de la méthode des tables de mortalité, a servi à décrire la probabilité d'un échec de la mise en liberté sous condition, à des intervalles d'un an, après la première mise en liberté sous condition d'un délinquant purgeant sa peine en cours. Un échec de la mise en liberté sous condition a été défini comme un échec de toute mise en liberté sous condition.

La méthode des tables de mortalité sert à regrouper la période de suivi en intervalles pour faciliter la présentation. Dans les analyses actuelles, des intervalles d'un an ont été utilisés. La taille de l'échantillon constitue le nombre de cas utilisés pour calculer l'estimation de survie. La probabilité conditionnelle d'un échec représente la probabilité qu'un délinquant échoue pendant l'année pourvu qu'il se soit rendu au début de l'année. L'estimation de survie représente la probabilité qu'un délinquant échoue après le début de l'année ou au début de l'année (Allison [1995])²⁹. Des estimations pour les cinq premières années seulement sont présentées.

Le test de Wilcoxon a servi à déterminer si les estimations de survie pour le groupe sur lequel des renseignements ont été communiqués aux victimes étaient différentes de celles de l'échantillon général de délinquants pendant la période de suivi. Le test a indiqué que les groupes différaient quant aux estimations de survie au fil du temps, X^2 (ddl = 1) = 19,29, $p < 0,001$.

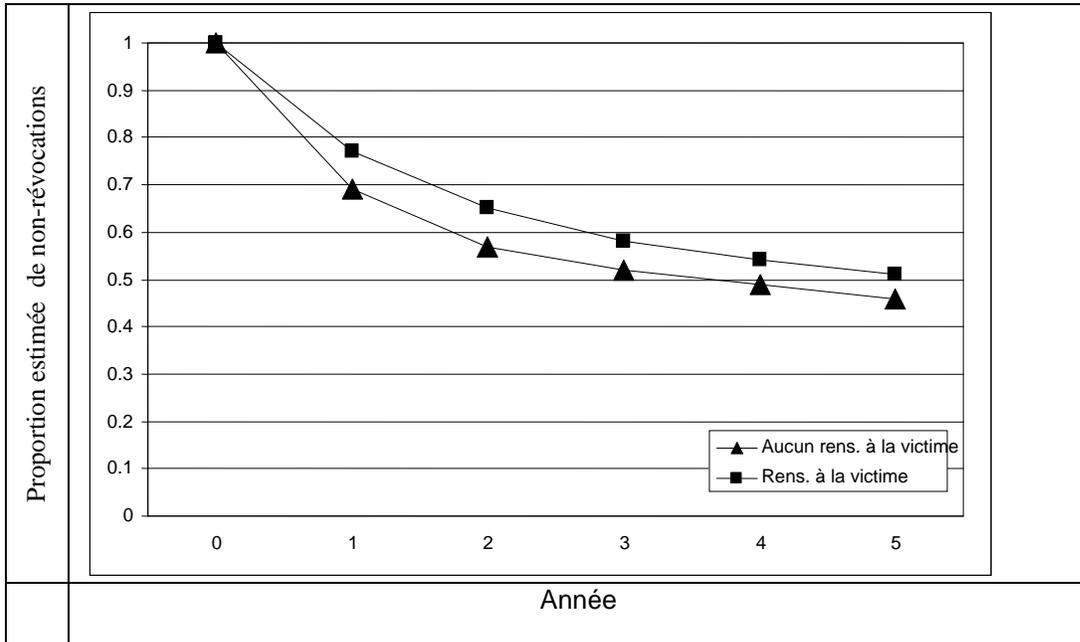
Les estimations de survie et la courbe de survie sont présentées ci-dessous.

²⁹ Allison, P. *Survival Analysis Using the SAS System: A Practical Guide*, Cary, NC, SAS Institute Inc., 1995.

Tableau 19 – Estimations de survie, première mise en liberté sous condition, cinq premières années concernant les délinquants sur lesquels des renseignements ont été communiqués ou non aux victimes

Année	Groupe	Taille effective de l'échantillon	Probabilité conditionnelle d'échec	Survie
0	Comm. de rens. à la victime	1 240	0,23	1,00
	Aucune comm. de rens. à la victime	8 674	0,31	1,00
1	Comm. de rens. à la victime	655,5	0,16	0,77
	Aucune comm. de rens. à la victime	3621,5	0,17	0,69
2	Comm. de rens. à la victime	417,5	0,10	0,65
	Aucune comm. de rens. à la victime	2 115	0,08	0,57
3	Comm. de rens. à la victime	308	0,07	0,58
	Aucune comm. de rens. à la victime	1 580,5	0,06	0,52
4	Comm. de rens. à la victime	249	0,06	0,54
	Aucune comm. de rens. à la victime	1 323,5	0,06	0,49
5	Comm. de rens. à la victime	210	0,03	0,51
	Aucune comm. de rens. à la victime	1 139,5	0,04	0,46

Figure 16 – Courbes de survie, première mise en liberté sous condition, cinq premières années concernant les délinquants sur lesquels des renseignements ont été communiqués ou non aux victimes



Annexe 2 – Méthode d'évaluation

Mesures et procédures

Pour la présente évaluation, nous avons eu recours à une approche multiméthodes comprenant des méthodes qualitatives et quantitatives pour l'examen des objectifs de l'évaluation. Cette approche comprenait :

- des entrevues avec des informateurs clés;
- un examen des documents du SCC et du gouvernement;
- un examen des données et des documents sur le programme;
- un examen des documents d'autres services correctionnels et pays.

Entrevues avec des informateurs clés

Nous avons obtenu l'opinion de cinq groupes clés différents concernant la pertinence, la mise en œuvre et le succès du PNSV :

- victimes inscrites et organismes;
- membres du personnel du SCC;
- agents des services aux victimes;
- intervenants;
- partenaires.

Le logiciel de sondage SNAP a servi à créer les questionnaires pour chaque groupe de répondants. Chaque questionnaire comprenait une combinaison de questions ouvertes et de questions fermées. Les questions fermées comprenaient des questions selon l'échelle de Likert en cinq points, des questions dichotomiques (oui/non) et des questions par catégorie. Après la collecte des données, les réponses au questionnaire ont été entrées dans le logiciel SNAP. Les données quantitatives ont ensuite été exportées vers l'Ensemble des programmes statistiques relatif aux sciences sociales (SPSS) et le logiciel d'analyse statistique (SAS) et analysées au moyen de ceux-ci, et les données qualitatives ont été transférées à Microsoft Word, où des thèmes pertinents ont été générés pour toutes les questions.

Pour l'examen des données quantitatives, toutes les réponses « ne sais pas » et toutes les questions sans réponse ont été exclues au moment du calcul des fréquences. En outre, les réponses selon l'échelle de Likert en cinq points ont souvent été regroupées en trois catégories; par conséquent, les deux points inférieurs ont été regroupés, le point milieu est demeuré et les deux points supérieurs ont été regroupés. Par exemple, une échelle allant d'une détérioration importante à une amélioration importante (*1= détérioration importante, 2= détérioration, 3= aucun changement, 4= amélioration, 5= amélioration importante*), après regroupement, est devenue une échelle en trois points allant de détérioration à amélioration.

Victimes et organismes

Le questionnaire à l'intention des victimes a été créé en collaboration avec la CNLC en avril 2009, la partie du questionnaire concernant le SCC portant sur la sensibilisation, la qualité des services et l'accès à l'information. Le questionnaire a été envoyé par la poste à un échantillon aléatoire de 3 221 victimes inscrites ainsi qu'à 171 agents. Au total, 840 questionnaires (26 %) ont été remplis et retournés avant le 30 août 2009.

La majorité (37 %, n = 292) des victimes sondées provenaient de l'Ontario, suivie de la Colombie-Britannique (18 %, n = 146) et du Québec (15 %, n = 119). Soixante-quinze pour cent (n = 606) des participants étaient des femmes âgées de 45 à 54 ans (30 %, n = 240). De plus, 5 % des répondants (n = 40) se sont identifiés comme Autochtones et 6 % faisaient partie d'une minorité visible (n = 44). Seize pour cent des répondants (n = 124) étaient inscrits au nom d'un enfant victime.

Membres du personnel du SCC

Le guide d'entrevue avec les membres du personnel du SCC a été conçu dans le but d'incorporer les points de vue de personnes qui étaient au moins *assez familières* avec le PNSV. Au total, 239 personnes ont été interrogées, dont 200 étaient au moins *assez familières* avec le PNSV et qui, par conséquent, ont terminé l'entrevue. Les réponses des personnes qui ne connaissaient pas le PNSV (n = 39) ont été exclues des analyses.

Les entrevues avec les membres du personnel du SCC ont surtout eu lieu avec des agents de libération conditionnelle en établissement, des agents de libération conditionnelle dans la collectivité, des responsables des agents de libération conditionnelle, des gestionnaires correctionnels, des gestionnaires, Évaluation et interventions, des agents du renseignement de sécurité, des directeurs adjoints des Interventions, des sous-directeurs et des directeurs de plusieurs établissements et bureaux de libération conditionnelle du pays. Dans l'ensemble, les répondants travaillaient pour le SCC depuis 12,5 ans en moyenne.

Personnel des Services aux victimes

L'échantillon des membres du personnel des Services aux victimes se composait des personnes suivantes : 21 agents des services aux victimes, quatre gestionnaires régionaux des Services aux victimes, trois directeurs régionaux des communications et des services à la haute direction, deux adjoints administratifs et une personne dont le poste n'était pas spécifié. Les entrevues menées auprès de membres du personnel des Services aux victimes (n = 31) étaient également réparties dans tout le pays, la majorité des participants aux entrevues provenant des régions de l'Ontario et du Pacifique (29 %; n = 9, respectivement), suivies des régions du Québec et des Prairies (16 %; n = 5, respectivement) et de la région de l'Atlantique (10%; n = 3). En moyenne, les participants aux entrevues provenant des Services aux victimes travaillaient dans le domaine des services aux victimes depuis 3,1 ans.

Intervenants

Les intervenants ayant participé aux entrevues (n = 21) comprenaient des personnes de divers organismes d'aide aux victimes, entre autres l'Association des familles de personnes assassinées ou disparues, la Women's Resources Society of the Fraser Valley, la Direction des services aux victimes du Manitoba, la Victim Services and Crime Prevention Division (Colombie-Britannique) et l'Unité des services aux victimes de l'Ontario. La majorité des intervenants (33 %; n = 7) provenaient de la région du Pacifique, suivi des régions des Prairies (29 %; n = 6), de l'Atlantique et du Québec (14 %; n = 3, respectivement) et de l'Ontario (10 %; n = 2). Les intervenants travaillaient dans le domaine des services aux victimes depuis 8,2 ans en moyenne.

Partenaires

Les entrevues avec les partenaires comprenaient quatre entrevues/discussions non structurées avec l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels ainsi qu'avec des directeurs et gestionnaires du ministère de la Justice, de la CNLC et du bureau national pour les victimes d'actes criminels (BNVAC). Étant donné la petite taille de l'échantillon pour ce groupe, aucune analyse statistique n'a été effectuée. Néanmoins, comme ce groupe était peu nombreux, les points de vue et opinions exprimés ne sont pas présentés systématiquement dans le rapport, mais ils figurent dans les données qualitatives dans certains cas.

Bases de données automatisées

Le Système de gestion des délinquant(e)s (SGD; base de données automatisée du SCC) et d'autres bases de données créées et entretenues par la Direction de l'engagement des citoyens à l'AC du SCC ont servi à examiner les tendances concernant le nombre d'inscriptions, les communications de renseignements, l'accès au site Web et l'utilisation d'une ligne téléphonique sans frais. Les caractéristiques démographiques des délinquants (p. ex., sexe, groupe ethnique, âge, genre de peine) ont été extraites du Système de gestion des délinquant(e)s (SGD). Comme la version du SGD utilisée avant septembre 2009 n'a pas permis de saisir des données démographiques comme le sexe, le statut d'Autochtone ou ethnoculturel ou la langue officielle préférée, il a été impossible de comparer l'échantillon choisi de victimes inscrites à leur population respective.

Examen des documents

Voici les documents examinés pour divers éléments de l'évaluation :

- présentation au Conseil du Trésor (présentation au Conseil du Trésor RD:5-0284-20006-CR);
- rapports ministériels (p. ex., *Rapports sur les plans et les priorités*, SCC [2009]) et documents d'orientation (p. ex., directives du commissaire);
- documents et données sur les programmes obtenus par l'entremise des Services aux victimes et de la Direction de l'engagement des citoyens du SCC;

- documents gouvernementaux concernant les victimes et les fournisseurs de services aux victimes (p. ex., articles de *Juristat*, ainsi que des enquêtes et des évaluations d'autres partenaires fédéraux, des publications de Statistique Canada, etc.);
- documents d'autres services correctionnels ou pays (p. ex., systèmes provinciaux canadiens, États-Unis, Australie, Nouvelle-Zélande et Royaume-Uni).

Efficacité par rapport au coût

Afin d'évaluer l'efficacité par rapport au coût du PNSV, nous avons effectué un examen des documents pertinents relatifs à des programmes provinciaux semblables de services aux victimes. Nous avons examiné l'efficacité par rapport au coût en nous reportant à l'analyse de la charge de travail des agents des services aux victimes produite par les Services aux victimes (Engagement des citoyens [2009]).

Analyses

Pour chaque question fermée, nous avons calculé les fréquences dans le cadre de l'analyse quantitative. De plus, nous avons ensuite procédé à des analyses du khi carré pour établir une relation statistique entre les variables et, à partir de là, pour déterminer la signification statistique d'après les fréquences observées et prévues. En outre, nous avons généré des thèmes pertinents à partir des réponses ouvertes de chaque questionnaire dans le cadre de l'analyse qualitative. Ces thèmes qualitatifs renforcent les données quantitatives et fournissent le contexte à celles-ci tout au long du rapport d'évaluation.