



Parole Board
of Canada

Commission des libérations
conditionnelles du Canada

ÉVALUATION DE LA STRATÉGIE FÉDÉRALE D'AIDE AUX VICTIMES

Septembre 2010

CONTEXTE

Depuis les années 1970, le gouvernement fédéral s'efforce activement de répondre aux préoccupations des victimes d'actes criminels en modifiant des lois et en établissant des politiques et des programmes. Ces initiatives relèvent de la compétence du ministère de la Justice, du ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile, de la GRC, du Service correctionnel du Canada (SCC) et de la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC).

En 1992, le gouvernement fédéral a adopté la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC), qui officialisait les droits des victimes d'actes criminels dans les domaines des services correctionnels et de la mise en liberté sous condition et qui énonçait les responsabilités du SCC et de la CLCC concernant la communication de renseignements aux victimes.

En 1998, en réponse aux recommandations formulées par le Comité permanent de la justice et des droits de la personne de la Chambre des communes qui avait examiné en profondeur le rôle de la victime dans le système de justice, le gouvernement a modifié le *Code criminel* afin d'accroître ce rôle et a mis en branle l'Initiative sur les victimes d'actes criminels (IVAC) à laquelle il a alloué des fonds pour cinq ans. Cette initiative fédérale, dont le financement a été renouvelé en 2005, est administrée par le ministère de la Justice. Les activités de ce ministère, menées par l'entremise du Centre de la politique concernant les victimes, comprennent ceci : réforme du droit pénal et élaboration de politiques, travaux de recherche, consultations, coordination des efforts des gouvernements fédéral et provinciaux/territoriaux, coordonnateurs des témoins de la Couronne dans le Nord, communications et activités de vulgarisation juridique, et administration du Fonds d'aide aux victimes.

D'après une évaluation de l'IVAC, effectuée en 2004, cette initiative était très utile aux parties intéressées et cadrerait très bien dans le programme du gouvernement, mais il fallait faire beaucoup plus à long terme. Le gouvernement a donc augmenté le financement en 2006, attribuant 13 millions de dollars de plus par an, pour une période de quatre ans, afin d'étendre l'IVAC et de créer la Stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAV). Ces fonds devaient servir à permettre aux victimes de mieux se faire entendre au sein du système correctionnel et du système de justice fédéraux et à leur assurer un meilleur accès aux services, ainsi qu'à constituer le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels.

Depuis le début des années 1990, la participation générale des victimes au sein du système de justice pénale ne cesse d'augmenter, au fur et à mesure que l'information sur les services disponibles devient plus accessible et est mieux comprise. En ce qui concerne la CLCC, un examen de données portant sur plusieurs années montre que les victimes sont de plus en plus nombreuses à demander d'avoir accès aux services de la CLCC : demandes de renseignements sur les délinquants, demandes pour assister à une audience comme observateur et/ou présenter une déclaration à une audience, demandes de consultation du registre des décisions. De 1993 à 2010, le nombre de contacts que la CLCC a eus avec des victimes a presque triplé, passant d'un peu plus de 8 000 en 1992 à plus de 22 000 en 2010.

La CLCC accomplit diverses tâches ayant trait aux victimes; elle répond aux demandes de renseignements initiales, fournit des formulaires pour les demandes d'observation d'audiences et traite celles-ci, donne de l'information sur les audiences à venir, se tient en liaison avec d'autres organismes qui s'occupent des victimes et répond à des questions au cours du processus d'audience.

En outre, des employés spécialisés de la CLCC assistent aux audiences où des victimes sont présentes pour leur apporter du soutien sur place. Il est important de signaler que, habituellement, les victimes qui demandent d'observer des audiences prennent également connaissance d'autres types de renseignements disponibles, comme les décisions consignées dans le registre de la CLCC. Par conséquent, on constate également un accroissement global des contacts de la Commission avec les victimes pour d'autres services.

INITIATIVES DE LA COMMISSION DES LIBÉRATIONS CONDITIONNELLES DU CANADA FINANCÉES PAR LA STRATÉGIE FÉDÉRALE D'AIDE AUX VICTIMES

Lorsqu'on a sondé l'opinion de victimes d'actes criminels dans le passé, elles se sont généralement dites très satisfaites de la qualité de l'information reçue de la CLCC et de la rapidité du service de même que de la façon dont elles avaient été traitées par les commissaires et le personnel de la CLCC, mais il est néanmoins apparu que les aspects suivants devaient être améliorés :

- la communication d'information claire et accessible étant donné la constante difficulté des victimes à différencier les rôles de la CLCC, du SCC et du ministère de la Justice dans le processus correctionnel et les procédures du système de justice pénale;
- l'explication de la différence entre un procès et une audience;
- la possibilité pour les victimes d'avoir des services d'interprétation durant les audiences de la CLCC;
- la qualité du matériel d'amplification de la voix dans les salles d'audience;
- l'uniformité des services offerts aux victimes à l'échelle nationale.

Dans le but d'être davantage en mesure de fournir aux victimes les renseignements dont elles ont besoin, la CLCC a reçu, dans le cadre de la SFAV, 450 000 \$ en 2007-2008 et 440 000 \$ par an entre 2008-2009 et 2010-2011. Elle devait se servir de ces fonds pour se donner une meilleure capacité de communiquer avec les victimes en améliorant les activités de sensibilisation, la formation du personnel, les services d'interprétation, le matériel d'amplification de la voix et son site Web, et pour financer une évaluation de ses nouvelles mesures.

Sensibilisation

Les ressources reçues afin d'accroître la sensibilisation sont utilisées pour deux types d'activités : la distribution d'affiches et de dépliants, produits en 2007-2008, à des partenaires de la CLCC au sein du secteur de justice pénale (p. ex. les tribunaux, les corps de police, les prestataires de services aux victimes et les organismes communautaires), et le renforcement de la capacité des bureaux régionaux de la CLCC de faire participer les collectivités, y compris les victimes d'actes criminels, à la discussion sur le rôle de ces dernières dans le processus de mise en liberté sous condition et sur les questions les concernant.

Formation

Vu le nombre croissant de victimes désirant avoir des renseignements, le nombre de nouveaux employés embauchés ces dernières années et le nombre d'employés qu'il faudra recruter pour remplacer ceux qui prendront leur retraite, la CLCC avait besoin de ressources supplémentaires pour accroître sa formation afin de pouvoir demeurer à même de fournir efficacement de l'information et de l'aide aux victimes conformément aux dispositions de la LSCMLC et aux normes en vigueur, qui ont été définies d'après les commentaires émis par les victimes lors de divers sondages. Les ressources provenant de la SFAV sont employées pour offrir des sessions annuelles de formation nationale aux membres du personnel de la CLCC (bureaux régionaux et bureau national) qui jouent un rôle direct dans la communication d'information et l'aide aux victimes. En plus d'obtenir des ressources pour offrir de la formation nationale générale sur les victimes, la CLCC en a reçu pour élaborer une Formation sur les perceptions des Autochtones et la donner au personnel régional, en 2007-2008 et en 2008-2009; cette formation a pour but de fournir au personnel les connaissances de base dont il a besoin pour avoir des relations plus efficaces avec les victimes autochtones. La formation nationale est complétée par de la formation destinée aux commissaires et au personnel dans les bureaux régionaux.

Services d'interprétation

Selon la loi, c'est le délinquant qui choisit la langue dans laquelle se tiendra l'audience. Il arrive que des victimes unilingues assistent, ou présentent une déclaration, à une audience se déroulant dans l'autre langue officielle et ne comprennent pas ce qui s'y passe. Afin d'améliorer l'expérience vécue par les victimes à ses audiences, la CLCC a reçu des ressources, par le truchement de la SFAV, pour établir le protocole devant lui permettre d'offrir des services d'interprétation simultanée ou, si nécessaire pour des raisons d'organisation matérielle, d'interprétation chuchotée aux victimes unilingues qui assistent à une audience tenue dans l'autre langue officielle. Grâce à ce service, un plus grand nombre de victimes peuvent participer au processus de mise en liberté sous condition.

Systemes d'amplification de la voix

Des répondants à un questionnaire pour les victimes distribué par la CLCC dans le passé avaient signalé que l'acoustique de nombreuses salles d'audience était tellement mauvaise que beaucoup de victimes n'arrivaient pas à entendre ce qui se disait. Des ressources provenant de la SFAV en 2007-2008 ont permis à la CLCC d'acheter 25 amplificateurs de la voix pour diverses salles dans les différentes régions.

Site Web

Dans le but de faire connaître à un plus grand nombre de victimes le processus de mise en liberté sous condition et l'éventail de services qui leur sont offerts, la CLCC s'est vu allouer des ressources de la SFAV en 2007-2008 pour améliorer son site Web afin de le rendre plus convivial pour les victimes, d'élaborer et d'installer un programme graphique montrant les étapes du processus d'audience, et de décrire comment les participants sont placés et quelle est la fonction de chacun. En outre, le site Web fournit des liens vers des organismes s'occupant des victimes. Des ressources ont également été attribuées durant les autres années de la SFAV pour améliorer et/ou entretenir le site Web.

Total des coûts de la CLCC

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Total
Formation	110 000 \$	150 000 \$	150 000 \$	150 000 \$	560 000 \$
Services d'interprétation	50 000 \$	50 000 \$	50 000 \$	50 000 \$	200 000 \$
Matériel d'amplification de la voix	25 000 \$				25 000 \$
Création d'un site Web pour les victimes	100 000 \$				100 000 \$
Amélioration et entretien du site Web		25 000 \$	25 000 \$	25 000 \$	75 000 \$
Sensibilisation	165 000 \$	215 000 \$	215 000 \$	215 000 \$	810 000 \$
Total F&E, crédit 35	450 000 \$	440 000 \$	440 000 \$	440 000 \$	1 770 000 \$

CONTEXTE

La présente évaluation, qui est exigée par la SFAV, vise à déterminer l'efficacité des initiatives que la CLCC a menées dans le cadre de cette stratégie. La SFAV prévoyait que l'évaluation allait se faire au cours de la dernière année du financement. La CLCC a choisi de procéder à ce moment-ci afin que les résultats puissent être utilisés pour appuyer une demande de prolongement du financement qui sera soumise avant la fin de la SFAV en 2010-2011.

Il s'agit ici de déterminer si les objectifs à court terme ont été atteints, car il est encore trop tôt pour évaluer pleinement les effets de la SFAV.

MÉTHODOLOGIE

L'évaluation a été effectuée par la Division des politiques, de la planification et des opérations, de la Commission des libérations conditionnelles du Canada, au moyen de ressources internes. Elle a consisté en un sondage après des victimes et des sondages auprès du personnel.

Sondage auprès des victimes

En 2009, la CLCC a réalisé un sondage afin de mesurer le degré de satisfaction des victimes relativement à ses services et à la manière dont elle les fournit. Ce sondage ne portait pas uniquement sur l'efficacité des initiatives financées par la SFAV, mais il contenait des questions ayant trait à ces initiatives. Il a été distribué à un échantillon aléatoire de 3 393 victimes inscrites et représentants de victimes. Huit cent quarante (840) questionnaires remplis ont été retournés, ce qui représente un taux de réponse approximatif de 26 %.

Sondages auprès du personnel

En 2009, la CLCC a mené un sondage auprès de membres du personnel régional qui ont affaire à des victimes, dans le but d'obtenir leur avis sur l'efficacité des initiatives de la CLCC financées par la SFAV. Elle a reçu 20 réponses, ce qui représente un taux de participation de 100 %.

La CLCC a également sondé des membres du personnel après chaque session de formation nationale qui a été donnée durant les trois premières années de la SFAV. Elle a reçu une quinzaine de réponses par questionnaire.

CONSTATATIONS

La majorité des répondants au sondage mené auprès des victimes en 2009 se sont dits satisfaits des contacts qu'ils ont eus avec la CLCC. Les membres du personnel ont été jugés serviables et aimables, et ils ont été évalués très positivement dans des domaines comme le professionnalisme, la compétence, la capacité de répondre aux questions, la volonté et la capacité de donner des conseils tout au long du processus, ainsi que l'empathie et la compassion exprimées d'une manière respectueuse. L'une des choses les plus importantes aux yeux des victimes était le fait d'obtenir régulièrement de l'information à jour sur la situation du délinquant, et on peut dire, étant donné l'évaluation favorable de l'aspect communication, que la CLCC a réussi à ce chapitre. En outre, la CLCC a reçu des éloges pour avoir répondu aux demandes de renseignements avec rapidité et efficacité, établi un système de communication qui fonctionne bien et offert la possibilité d'avoir des contacts de personne à personne.

Vous trouverez dans les paragraphes suivants d'autres résultats de divers sondages effectués, lesquels ont été groupés selon les initiatives financées par la SFAV auxquelles ils se rapportent.

SENSIBILISATION

La CLCC s'est servi des fonds fournis par la SFAV pour accroître ses efforts de sensibilisation auprès des victimes en élaborant des séances d'information qu'elle a données à celles-ci dans diverses collectivités du Canada. L'objectif premier de ces séances est de renseigner les victimes sur les services dispensés par la CLCC. Elles sont aussi l'occasion pour elles de poser des questions et de rencontrer des agents régionaux des communications (ARC) et d'autres victimes.

En outre, des membres du personnel des bureaux national et régionaux ont présenté des exposés formels et informels sur les services de la CLCC à différents groupes offrant des services aux victimes, à des policiers, à des groupes de jeunes, à des groupes d'aide pour la recherche d'emplois, à du personnel des tribunaux, à des étudiants et au SCC de même que lors de foires d'information pour les victimes.

Qui plus est, la CLCC a produit, en mars 2008, une grande affiche de même qu'un dépliant qui contient de l'information claire et accessible sur son rôle dans le système de justice pénale et le processus correctionnel. L'affiche a été distribuée à l'échelle nationale à des organismes fournissant des services aux victimes, à des corps de police, à des procureurs de la Couronne et à la GRC, et le dépliant a été diffusé dans tout le pays par l'entremise des comptoirs de Service Canada. Les régions ont elles aussi produit ou mis à jour des articles promotionnels afin de répondre aux besoins particuliers des victimes dans les collectivités de leur secteur.

Résultats du sondage auprès du personnel

Quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) des membres du personnel sondés avaient distribué des articles promotionnels sur les services aux victimes dans les deux dernières années. Ces articles consistaient le plus souvent en des dépliants et des listes de coordonnées. Ils avaient été principalement distribués aux fournisseurs de services aux victimes, à la police et aux tribunaux. Tous les membres du personnel qui avaient distribué des articles de promotion pendant la période en question estimaient que ceux-ci étaient utiles parce qu'ils renseignaient le public et les victimes, en plus de fournir un point de référence à ces dernières. L'un des répondants pensait que les documents pourraient être rédigés dans un langage plus clair et être offerts dans des langues autres que le français et l'anglais.

Quatre-vingts pour cent (80 %) des membres du personnel sondés avaient donné des séances d'information sur la CLCC (entre 1 et 25) dans la collectivité au cours des trois dernières années. L'information avait été communiquée à des groupes offrant des services aux victimes, à des policiers, à du personnel des tribunaux, à des agents de libération conditionnelle, à des étudiants ainsi qu'à des membres du public en général, sous la forme d'exposés formels ou informels ou au moyen de kiosques d'information. Le personnel était d'avis que les séances sont très utiles à la collectivité, car elles ont une fonction éducative auprès des victimes et du public et contribuent à mieux faire comprendre le rôle et le mandat de la CLCC. Le personnel croyait également que si la CLCC disposait de plus de temps et de ressources, elle pourrait chercher plus activement des occasions de faire de la sensibilisation et d'établir des partenariats, de sorte qu'elle pourrait joindre un plus vaste public.

Résultats du sondage auprès des victimes

Trente-huit pour cent (38 %) des victimes sondées ont dit avoir déjà vu des produits promotionnels de la CLCC, comme des affiches, des dépliants et des listes de coordonnées. À la question leur demandant où ces articles devraient être disponibles, les victimes ont répondu qu'elles aimeraient qu'ils soient distribués par l'intermédiaire des fournisseurs de services aux victimes (78 %), des tribunaux (75 %) et de la police (74 %). Venaient ensuite le site Web de la CLCC (57 %), les séances d'information (56 %) et Service Canada (54 %). D'autres lieux où l'on pourrait trouver ces produits ont été suggérés, dont les hôpitaux et les cliniques, les médias régionaux et les écoles.

On n'a pas demandé aux victimes de dire si elles étaient satisfaites du type d'information fournie dans les articles promotionnels.

Les séances d'information de la CLCC étant de date assez récente, seulement 6 % des victimes sondées étaient au courant de leur existence, et, de ce nombre, 64 % avaient assisté à l'une de ces séances. Soixante-dix-neuf pour cent (79 %) des victimes qui étaient allées à une séance étaient satisfaites ou très satisfaites de l'information fournie. Les victimes ont également eu l'occasion d'exprimer leur opinion sur les séances d'information auxquelles elles ont assisté en répondant à des questions ouvertes les invitant à donner leurs impressions générales. Cinquante-quatre pour cent (54 %) ont indiqué avoir apprécié le fait d'être renseignées sur le processus et se sont dites heureuses que les droits des victimes soient ainsi reconnus. Vingt-deux pour cent (22 %) ont mentionné que le personnel de la CLCC avait fait preuve de compétence et de professionnalisme, soulignant également leur gentillesse et leur courtoisie. Pour 17 % des répondants, il était également important de pouvoir poser des questions et d'être en compagnie d'autres victimes.

Quand on a demandé aux victimes quels étaient les points à améliorer, les suggestions qui sont revenues le plus souvent étaient que la CLCC donne plus de renseignements, clairs et faciles à comprendre, sur l'accès à ses services d'information et alloue plus de temps pour la période de questions et réponses.

FORMATION

Jusqu'à présent, la CLCC a organisé trois sessions nationales de formation pour les ARC, d'une durée de trois jours, avec les fonds provenant de la SFAV, et une quatrième doit avoir lieu en février 2011. Parmi les sujets traités durant ces sessions, mentionnons ceux-ci : comment garder une distance émotionnelle sans être indifférent, la vidéoconférence, le registre des décisions, la technique d'approche, comment réagir face à des personnes en crise et les communications.

Pour compléter la formation nationale, les régions ont tenu de nombreux ateliers sur divers sujets ayant trait aux victimes afin que leur personnel soit davantage en mesure de fournir rapidement et efficacement de l'information et de l'aide aux victimes dans les différentes collectivités.

La CLCC a également reçu des fonds pour concevoir une Formation sur les perceptions des Autochtones et la donner aux ARC afin qu'ils aient les connaissances de base pour pouvoir communiquer plus efficacement avec les victimes autochtones. À la fin de 2007, la CLCC a conclu un contrat avec deux formateurs autochtones afin qu'ils élaborent et animent une session pilote de trois jours sur les perceptions des Autochtones. En février 2008, la session pilote a été donnée à un groupe représentatif d'employés de la CLCC, comprenant entre autres des ARC et des gestionnaires, et à des commissaires. Cela a permis à la CLCC de constater qu'il y avait lieu de réviser les documents de formation et de repenser le mécanisme de formation du personnel et des commissaires sur les questions autochtones. La CLCC poursuit l'élaboration d'une stratégie de formation sur les Autochtones comprenant des versions révisées des documents utilisés pour la session pilote qui répondront aux besoins à la fois du personnel de la CLCC, notamment les ARC, et des commissaires.

Résultats des sondages auprès du personnel

Résultats du sondage sur la formation nationale des ARC mené en 2007-2008 : 80 % des répondants trouvaient que les ateliers leur avaient permis d'accroître ou d'accroître un peu leur capacité d'intervenir auprès des victimes dans le quotidien.

Résultats du sondage sur la formation nationale des ARC effectué en 2008-2009 : Lorsqu'on a demandé aux répondants dans quelle mesure ils considéraient que les six ateliers avaient été instructifs, les cotes attribuées variaient entre 87 % et 100 %.

Résultats du sondage sur la formation nationale des ARC réalisé en 2009-2010 : Quand on a demandé aux répondants dans quelle mesure ils estimaient que les six ateliers avaient été instructifs, les cotes attribuées variaient entre 60 % (une session) et 100 %. La plupart des cotes se situaient entre 80 % et 100 %.

Résultats du sondage auprès des victimes

Bien entendu, les victimes ne peuvent être questionnées précisément sur l'efficacité de la formation donnée aux ARC, mais on leur a demandé quel était, dans l'ensemble, leur degré de satisfaction à l'endroit de la CLCC selon leur expérience. Vu que l'ARC est l'une des personnes à qui elles ont affaire, leurs commentaires allaient refléter, du moins en partie, le type de formation reçue par le personnel.

Soixante-quatorze pour cent (74 %) des victimes sondées se sont dites très satisfaites ou satisfaites de leurs rapports avec la CLCC. Il ressortait des commentaires formulés que les victimes étaient satisfaites du professionnalisme, de la compétence et de la sensibilité des membres du personnel ainsi que des communications en général.

Les répondants estimaient que le personnel de la CLCC agissait avec professionnalisme dans la plupart des aspects de la communication d'information. Ils appréciaient grandement des qualités comme la compétence, la capacité de répondre aux questions, la volonté de donner des conseils tout au long du processus de même que l'empathie et la compassion manifestées avec respect. Un grand nombre de répondants ont dit que les membres du personnel prenaient le temps de les aider et de clarifier l'information et qu'ils étaient soucieux de protéger la confidentialité.

En ce qui touche les communications en général, les victimes ont été nombreuses à reconnaître que ce domaine comporte beaucoup de difficultés et des zones délicates en raison des dispositions législatives sur la protection des renseignements personnels. Elles ont néanmoins signalé l'excellence de la CLCC dans plusieurs aspects des communications : par exemple, réponses rapides et efficaces, système de communication bien conçu (qui prévoit la communication régulière de renseignements à jour par courrier ou téléphone) et possibilité d'avoir affaire à une seule personne-ressource.

Bien que de nombreux répondants se soient montrés conscients des difficultés inhérentes à la communication entre les victimes et les ARC, 35 % des 108 préoccupations exprimées avaient trait à cet aspect. Parmi les exemples concrets, ceux qui ressortent le plus sont l'irrégularité de la transmission de renseignements à jour sur la situation du délinquant, la disponibilité sporadique des membres du personnel et les contacts intermittents avec eux ainsi que l'arrivée tardive des informations à jour.

SERVICES D'INTERPRÉTATION

Afin d'améliorer l'expérience des victimes à ses audiences, la CLCC a reçu des ressources de la SFAV dont elle s'est servi pour élaborer un protocole devant lui permettre d'offrir des services d'interprétation simultanée ou, si nécessaire pour des raisons d'organisation matérielle, d'interprétation chuchotée aux victimes unilingues qui assistent à une audience tenue dans l'autre langue officielle. Grâce à ce service, un plus grand nombre de victimes peuvent participer au processus de mise en liberté sous condition.

Résultats du sondage auprès du personnel

Durant les deux dernières années, seulement deux des membres du personnel qui ont répondu au sondage ont dû prendre des arrangements concernant des services d'interprétation. Une des demandes portait sur l'interprétation gestuelle et les deux autres avaient trait à l'interprétation en anglais. Le personnel n'a reçu que des commentaires favorables sur la qualité des services d'interprétation fournis.

Résultats du sondage auprès des victimes

Seulement six des répondants au questionnaire destiné aux victimes ont eu besoin de services d'interprétation et ont donné leur appréciation. Quatre d'entre eux avaient demandé des services d'interprétation en anglais et deux en français. Dans cinq cas sur six, les services ont été fournis. Une seule personne a indiqué n'avoir pu obtenir un interprète pouvant faire la traduction de l'anglais vers le français. On ne sait pas si c'était avant que la CLCC offre des services d'interprétation pendant ses audiences.

Une victime était très satisfaite des services reçus, une était satisfaite, une était neutre et deux étaient très insatisfaites. Parmi les victimes qui avaient utilisé les services d'interprétation et avaient une opinion favorable, certaines ont dit avoir apprécié le fait d'avoir la possibilité d'utiliser de tels services. L'une a souligné la grande qualité de l'interprétation et le professionnalisme de l'interprète. Les personnes ayant eu une mauvaise expérience ont parlé de la qualité médiocre de l'interprétation et de la nécessité d'avoir des explications plus claires sur la manière de se servir de l'équipement. Il a également été suggéré d'informer sans tarder la victime de la langue dans laquelle va se dérouler l'audience, surtout si elle ne parle pas la même langue que le délinquant.

SYSTÈMES D'AMPLIFICATION DE LA VOIX

Avec les fonds reçus de la SFAV, la CLCC a acheté, en mars 2008, 25 amplificateurs de la voix afin d'améliorer l'acoustique de diverses salles d'audience dans les différentes régions du pays. Elle jugeait nécessaire de le faire parce que des victimes s'étaient plaintes dans le passé qu'elles ne pouvaient pas toujours entendre ce qui se disait durant l'audience.

Résultats du sondage auprès du personnel

Seulement 60 % des membres du personnel sondés ont dit qu'ils étaient capables d'entendre distinctement toutes les personnes qui parlaient pendant une audience, et seulement cinq ont affirmé qu'un système d'amplification de la voix avait été utilisé à chaque audience. Certains étaient d'avis qu'il devrait y avoir un système chaque fois, alors que d'autres croyaient que cela devrait dépendre de la grandeur de la salle et de la présence ou non d'observateurs ou de victimes.

Parmi les améliorations suggérées par le personnel sondé, mentionnons celle d'installer en permanence un système d'amplification de la voix dans toutes les salles et celle d'avoir des systèmes portatifs plus petits, plus légers et plus modernes. De plus, un répondant a fait remarquer qu'en raison du nombre limité de systèmes disponibles dans les régions, un problème se pose si l'on a besoin du matériel à différents endroits à la même date. Il convient de signaler que les salles d'audience sont fournies par le SCC et qu'il est donc difficile à la CLCC d'y effectuer des changements permanents.

Mesure du rendement

Commission des libérations conditionnelles du Canada

Résultats du sondage auprès des victimes

Étant donné que l'amplification de la voix est un élément relativement nouveau aux audiences de la CLCC, seulement un faible nombre des répondants au questionnaire destiné aux victimes avaient assisté à une séance où cette technique avait été employée. Néanmoins, les réponses au questionnaire ont fait ressortir la nécessité qu'il y ait un amplificateur de la voix puisque 24 % des victimes ayant assisté à une audience ont indiqué avoir eu de la difficulté à entendre ce qui s'y disait.

Parmi les répondants qui étaient allés à une audience, 74 % ont dit qu'à leur connaissance il n'y avait pas de système d'amplification de la voix. Les répondants qui avaient assisté à une audience où l'on n'avait pas eu recours à un amplificateur pensaient dans une proportion de 34 % que la présence d'un tel système les aurait aidés à mieux entendre. Par contre, 30 % ont indiqué que cela ne leur aurait pas été utile, ce qui donne à penser qu'ils entendaient parfaitement et n'avaient pas besoin de cette aide. Trente-six pour cent (36 %) ont dit ne pas savoir si un amplificateur de la voix leur aurait été utile.

Environ 10 % des préoccupations générales exprimées par les répondants en ce qui concerne l'observation d'une audience étaient liées à la difficulté à entendre les personnes qui parlaient, ce qui s'est reflété dans le degré de satisfaction des répondants à l'égard de l'ensemble des services de la CLCC.

SITE WEB

Dans le but d'aider les victimes à comprendre le rôle de la CLCC dans le processus de libération conditionnelle et de les renseigner sur les étapes du processus d'audience de libération conditionnelle, la CLCC a conçu pour elles un programme interactif sur son site Web. Ce programme leur permet de voir comment les personnes pouvant être présentes à une audience sont placées dans la salle, de lire et/ou d'écouter une brève description des rôles et des responsabilités de celles-ci et de se familiariser avec les étapes du processus d'audience. Des liens vers ce programme, [Commission des libérations conditionnelles du Canada – Visite virtuelle d'une salle d'audience](#), ont été diffusés à l'échelle nationale en mars 2008. Dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels en 2009, on a souligné que la salle d'audience interactive de la Commission était une réussite.

Résultats du sondage auprès du personnel

Quatre-vingt-dix pour cent (90 %) des membres du personnel sondés ont dit qu'ils invitaient les victimes à utiliser le site Web de la CLCC. Ils le faisaient principalement pour qu'elles puissent télécharger des formulaires et des fiches d'information sur le processus de libération conditionnelle. Seulement trois des employés sondés avaient reçu des commentaires de victimes à propos du site, lesquels étaient toutefois favorables.

Quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) des membres du personnel sondés étaient d'avis que le site Web de la CLCC est un précieux outil pour les victimes, étant donné qu'il est disponible en tout temps et permet d'avoir facilement accès aux formulaires de la CLCC. Les employés ont également dit que le site permet aux victimes d'obtenir de l'information d'elles-mêmes au moment où cela leur convient et qu'ainsi elles sont peut-être mieux à même de l'assimiler, car elles se trouvent souvent dans une situation accablante.

Les moyens suggérés par le personnel pour améliorer le site Web consistaient notamment à s'assurer qu'il est convivial et continuellement mis à jour, à ajouter des liens vers d'autres sites qui contiennent de l'information à l'intention des victimes, à établir des liens vers le site de la CLCC dans les pages que les victimes visitent souvent avant d'avoir accès au site, et à fournir aux victimes une page réservée à la rétroaction afin qu'elles puissent émettre des commentaires à n'importe quel moment.

Résultats du sondage auprès des victimes

Dix pour cent (10 %) des répondants au questionnaire destiné aux victimes avaient consulté le site Web de la CLCC dans les quatre mois précédents.

Soixante-sept pour cent (67 %) des participants qui ont répondu à la question touchant la convivialité du site pour les victimes ont donné la cote « excellente » ou « bonne », 14 % étaient neutres et 19 % ont attribué la cote « mauvaise » ou « moyenne ». Aussi, soixante-cinq pour cent (65 %) des participants qui ont répondu à la question ayant trait à la pertinence des renseignements contenus dans le site estimaient qu'elle était excellente ou bonne, 13 % sont demeurés neutres et 22 % étaient d'avis qu'elle était mauvaise ou moyenne.

La visite virtuelle d'une salle d'audience, qui est une nouvelle composante du site Web de la CLCC, avait été faite par 13 % des utilisateurs du site ou 11 répondants. Ces 11 répondants ont évalué la convivialité de la visite pour les victimes – 73 % l'ont trouvée excellente ou bonne et 27 % moyenne – de même que la pertinence des renseignements fournis – 70 % considéraient qu'elle était excellente ou bonne, 20 % étaient neutres et 10 % estimaient qu'elle était moyenne.

CONCLUSION

D'une manière générale, la CLCC joue un rôle sans cesse croissant auprès des victimes, au fur et à mesure que l'information sur les services qu'elle offre devient plus accessible et est mieux comprise. Un examen de données portant sur plusieurs années montre qu'un nombre toujours plus grand de victimes demandent d'avoir accès aux services de la CLCC : demandes de renseignements sur les délinquants, demandes pour assister à une audience comme observateur et/ou présenter une déclaration à une audience, demandes de consultation du registre des décisions.

Chaque année depuis que la CLCC a commencé à recevoir des fonds de la SFAV, elle a eu environ 21 000 contacts avec des victimes, 222 déclarations en moyenne ont été présentées par des victimes pendant des audiences, quelque 665 victimes ont demandé à observer des audiences et en moyenne 2 600 victimes ont demandé d'avoir accès au registre des décisions.

On s'attend à ce que le nombre de contacts avec les victimes augmente dans les prochaines années en raison de modifications en instance de la LSCMLC qui accorderont une reconnaissance encore plus grande aux victimes, et de la connaissance accrue des services offerts qui résultera des activités de sensibilisation menées par la CLCC auprès de divers groupes de victimes.

En ce qui touche la charge de travail liée aux victimes, le personnel de la CLCC a plusieurs tâches à accomplir : traiter les demandes soumises par des victimes désireuses d'observer des audiences, fournir de l'information sur les dates des audiences et les endroits où elles ont lieu, s'assurer que les exigences en matière de sécurité sont satisfaites, assister à des audiences auxquelles des victimes sont présentes, traiter des demandes d'accès au registre des décisions et aider des victimes qui souhaitent présenter des déclarations au cours d'audiences. De plus, le personnel de la CLCC donne des séances d'information à des victimes et à des groupes de victimes dans la collectivité.

D'après les résultats de l'évaluation, les fonds fournis dans le cadre de la SFAV ont été utilisés avec efficacité puisqu'ils ont permis à la CLCC d'atteindre les objectifs qu'elle s'était fixés, à savoir mieux faire connaître aux victimes les services qu'elle offre et améliorer l'expérience vécue par les victimes quand elles ont des contacts avec elle.

Afin d'être en mesure de poursuivre les progrès réalisés durant les trois dernières années dans l'amélioration de la qualité des services offerts aux victimes, la CLCC a absolument besoin d'un financement continu. Elle doit veiller à ce que toutes les victimes aient accès à l'information sur son rôle dans le processus correctionnel et à ce que tous les membres du personnel ayant affaire à des victimes aient la formation spécialisée et les compétences nécessaires pour continuer de fournir à celles-ci les excellents services qu'elles en sont venues à escompter de la CLCC.

RECOMMANDATION

La CLCC doit continuer d'étendre ses activités de sensibilisation afin de s'assurer que ses services sont accessibles à toutes les victimes et qu'elle s'acquitte de sa responsabilité d'aider les victimes, toujours plus nombreuses, qui veulent présenter des déclarations pendant des audiences, observer des audiences ou consulter le registre des décisions. La CLCC recommande donc un renouvellement du financement provenant de la SFAV de sorte qu'elle puisse renforcer ses activités de sensibilisation et continuer de fournir aux victimes les services de grande qualité qu'elles attendent d'elle.