



Parole Board
of Canada

Commission des libérations
conditionnelles du Canada

RAPPORT DE RECHERCHE

Résultats liés au questionnaire de
victime 2009



Résultats liés au questionnaire de victime 2009

Tara Beauchamp

Politiques, planification et opérations

Commission des libérations conditionnelles du Canada

Dmytro Hys

Politiques, planification et opérations

Commission des libérations conditionnelles du Canada

Octobre 2010



REMERCIEMENTS

Nous aimerions remercier spécialement les étudiants et les employés de la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC) et du Service correctionnel du Canada (SCC) qui ont contribué à l'élaboration de l'instrument de recherche, à la diffusion du questionnaire et au processus de collecte et d'entrée de données.

Nous aimerions remercier également toutes les victimes inscrites qui ont répondu au questionnaire. Sans leur participation, le projet n'aurait pu être mené à bien.

SOMMAIRE

Le projet du questionnaire de victime a été mené en collaboration avec la Commission des libérations conditionnelles du Canada¹ (CLCC ou la Commission) et le Service correctionnel du Canada (SCC ou le Service) afin de déterminer la mesure dans laquelle la CLCC et le SCC répondent aux besoins des victimes en matière d'information, d'évaluer le degré de satisfaction des victimes et de déterminer les aspects qui peuvent être améliorés et les façons d'intervenir efficacement.

Depuis bon nombre d'années au Canada, les mesures pour répondre aux besoins des victimes d'actes criminels sont une priorité. Au début des années 90, on considérait que les mesures pour les victimes étaient essentielles pour renforcer la transparence et la responsabilisation de la CLCC et du SCC et jeter des bases plus efficaces pour la prestation de programmes. En promulguant en 1992 la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC), le gouvernement reconnaissait de façon plus officielle les intérêts des victimes dans le système correctionnel fédéral, ce qui supposait, entre autres, la fourniture de renseignements aux victimes par la CLCC et le SCC.

À la suite de la mise en œuvre de la LSCMLC, les victimes pouvaient, sur demande, recevoir certains renseignements au sujet des délinquants qui leur avaient causé du tort, participer à des audiences de la Commission à titre d'observateurs et recevoir des copies des décisions de la CLCC sur lesquelles figuraient les motifs de ces dernières (LSCMLC, 1992). La Commission, aux termes de la politique, permettait également aux victimes de présenter dans le cadre d'audiences des déclarations sur l'effet continu du crime depuis l'imposition de la peine et toute préoccupation qu'elles entretenaient à l'égard de leur sécurité ou de celle de la collectivité. Ces déclarations écrites peuvent être présentées en personne, ou la victime peut choisir de les faire présenter grâce à un enregistrement audio ou vidéo (CNLC, 2010c). En janvier 2008, la Commission a également mis en œuvre une politique qui permet le recours à la vidéoconférence par les victimes qui, en raison de difficultés, ne pourraient assister en personne à une audience donnée (CNLC, 2010c). En guise de soutien à l'engagement de la

¹ Anciennement appelée la Commission nationale des libérations conditionnelles.

Commission visant à renforcer la sensibilisation et à aider les victimes à mieux comprendre les renseignements et les solutions accessibles, la CLCC mène également des activités de sensibilisation dans la collectivité (CNLC, 2010a).

Grâce à ces initiatives, la participation des victimes au système correctionnel fédéral et à la mise en liberté sous condition est devenue beaucoup plus répandue au cours de la dernière décennie. Depuis l'entrée en vigueur de la LSCMLC, le nombre de victimes souhaitant obtenir des renseignements sur les délinquants a crû de façon exponentielle, et elles sont plus intéressées à observer les audiences de la CLCC. De 1992 à 2009, le nombre de victimes inscrites a presque quintuplé, passant de 1 200 à 5 898 (CNLC, 2010b). En 2009-2010, la Commission a eu plus de 22 000 entretiens avec les victimes, ce qui représente une augmentation de 11 % par rapport à l'année précédente (CNLC, 2010b).

Le projet de questionnaire de victime était une étude à grande échelle et approfondie visant les programmes, les services et les initiatives que la CLCC et le SCC offrent aux victimes d'actes criminels inscrites. Même s'il s'agit d'un projet mené conjointement par la CLCC et le SCC, le présent rapport ne porte que sur les conclusions concernant la CLCC. Les résultats liés au questionnaire de victime appuieront l'offre continue de services efficaces aux victimes et indiqueront à la Commission les aspects où des améliorations peuvent être apportées.

Le questionnaire a été distribué en 2009 à un échantillon aléatoire de 3 393 victimes inscrites et agents. En date du 30 août 2009, 840 questionnaires remplis ont été retournés, ce qui représente un taux de réponse de 26 %².

Généralement, les victimes se disaient satisfaites des services de la Commission. Au total, 74 % des répondants ont indiqué qu'ils étaient très satisfaits ou satisfaits de leur expérience générale dans le cadre des entretiens avec la CLCC (15 % étaient neutres, et les 12 % restants étaient insatisfaits ou très insatisfaits). Les répondants ont également indiqué leur satisfaction par rapport aux services suivants : 71 % étaient satisfaits ou très satisfaits de leur expérience après avoir observé une audience

² Pour un questionnaire à grande échelle acheminé par courrier, un taux de réponse de 26 % est plus que ce qui était prévu.

(18 % étaient neutres, et les 11 % restants étaient insatisfaits ou très insatisfaits); 70 % étaient satisfaits ou très satisfaits de leur expérience après avoir présenté une déclaration (18 % étaient neutres, et les 12 % restants étaient insatisfaits ou très insatisfaits) et 82 % des répondants étaient satisfaits ou très satisfaits de leur expérience après avoir demandé une décision (8 % étaient neutres, et les 10 % restants étaient insatisfaits ou très insatisfaits).

Un des thèmes récurrents dans le cadre du questionnaire était l'excellence des employés. Au total, 81 % des répondants étaient satisfaits ou très satisfaits du personnel de la CLCC. Par ailleurs, les répondants indiquaient continuellement qu'ils appréciaient les connaissances, la sensibilité et la compétence des employés et qu'ils en étaient satisfaits. Aussi, les répondants ont indiqué que la Commission fournissait en temps opportun des renseignements aux victimes. Au total, 85 % des répondants ont reçu une réponse de la CLCC dans un délai de 10 jours, et 33 % d'entre eux ont reçu une réponse immédiatement.

Une autre observation relevée souvent dans le cadre du questionnaire est le fait que les répondants considèrent qu'on les écoute et qu'on reconnaît leurs droits. Cependant, cela constituait également une préoccupation, car ils considéraient qu'ils n'avaient pas autant de droits que les délinquants. Par ailleurs, les victimes aimeraient qu'on apporte des améliorations par rapport à leurs droits afin de pouvoir influencer davantage sur le processus d'audience de libération conditionnelle. Même si l'on a déterminé qu'il s'agissait d'un point qui pouvait être amélioré, cela va au-delà de la capacité de la Commission, en raison de paramètres législatifs.

Les points pour lesquels la CLCC pourrait déployer des efforts supplémentaires sont, entre autres, la liaison et la sensibilisation. Le nombre de répondants ayant indiqué avoir recours aux séances d'information était faible; en effet, seuls 6 % des répondants ont signalé être au courant des séances d'information. Par ailleurs, le nombre de répondants indiquant avoir utilisé le site Web était faible; seuls 10 % de ces derniers avaient accédé au site Web de la CLCC dans les quatre mois précédant la réception du questionnaire. De plus, il n'y avait qu'environ la moitié (56 %) des répondants qui

connaissaient le registre des décisions. Même si les répondants qui ont utilisé ces services étaient généralement satisfaits, il faudrait, à la lumière des conclusions concernant la participation aux séances d'information et l'accès aux services et aux renseignements, considérer que ces éléments doivent être examinés davantage. La Commission pourrait également tirer profit de l'examen plus approfondi des approches liées à la liaison et à la sensibilisation.

En résumé, l'excellence du personnel était une des réalisations les plus importantes mentionnées dans le cadre du questionnaire. Plus précisément, les répondants appréciaient l'expertise et le professionnalisme du personnel. Parmi les autres conclusions importantes, les répondants considéraient que les services fournis par la CLCC leur permettaient de s'exprimer au sein du système de justice pénale; grâce aux services de la Commission, leurs droits étaient reconnus et leurs points de vue, entendus. Même si bon nombre de répondants ont reconnu qu'il s'agissait de l'une des qualités qui contribuent à la réussite de la Commission, d'aucuns ont également mentionné que les victimes devraient avoir davantage de droits et une plus grande capacité de s'exprimer. Le degré de satisfaction générale à l'égard de la Commission était élevé, mais les victimes ont indiqué des aspects pour lesquels la CLCC pourrait élaborer de meilleures initiatives. À la lumière des réponses, il est clair qu'on pourrait améliorer la liaison et la sensibilisation (p. ex., séances d'information et site Web). Par ailleurs, les conclusions du présent rapport laissent croire que la Commission a réalisé certaines réussites importantes en aidant les victimes d'actes criminels; cependant, elle doit continuer de déployer des efforts pour améliorer ses réussites et se fonder sur ces dernières.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	I
SOMMAIRE	II
TABLE DES MATIÈRES	VI
LISTE DES FIGURES	VII
LISTE DES ANNEXES	VIII
INTRODUCTION	1
MÉTHODE	6
ANALYSE DES DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES	8
RÉSULTATS	11
SERVICES D'INFORMATION	11
<i>Accès aux services d'information</i>	11
<i>Rapidité des services</i>	12
<i>Sensibilisation</i>	13
<i>Satisfaction à l'endroit du personnel</i>	17
ASSISTER À DES AUDIENCES	18
PRÉSENTATION D'UNE DÉCLARATION AU COURS D'UNE AUDIENCE	24
REGISTRE DES DÉCISIONS	27
LA CLCC EN GÉNÉRAL	29
ANALYSE ET CONCLUSION	31
BIBLIOGRAPHIE	34

LISTE DES FIGURES

FIGURE 1 : ENTRETIENS DE LA CLCC AVEC DES VICTIMES	2
FIGURE 2 : SERVICES D'INFORMATION LES PLUS SOUVENT DEMANDÉS	12
FIGURE 3 : SOURCES D'INFORMATION	16
FIGURE 4 : ENDROITS PRIVILÉGIÉS PAR LES RÉPONDANTS POUR LA DIFFUSION DES PRODUITS PROMOTIONNELS	17

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE A : QUESTIONNAIRE DE VICTIME 2009 _____	37
ANNEXE B : RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE PRÉSENTÉS EN TABLEAUX _____	56

INTRODUCTION

Depuis bon nombre d'années, les mesures pour répondre aux besoins des victimes d'actes criminels sont une priorité au Canada, et la participation des victimes dans le système correctionnel fédéral a augmenté grandement au fil des ans. Aux termes de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC), la Commission des libérations conditionnelles du Canada³ (CLCC ou la Commission) et le Service correctionnel du Canada (SCC ou le Service) ont la responsabilité de fournir des services d'information aux victimes d'actes criminels inscrites et d'assurer la sensibilisation et l'éducation du public.

Aux termes de la LSCMLC, les victimes ont droit d'obtenir certains renseignements sur le délinquant qui leur a causé du tort tandis que ce dernier est sous la responsabilité du SCC ou de la CLCC⁴. Parmi les renseignements auxquels peuvent avoir accès les victimes inscrites, on compte le nom du délinquant, l'infraction et le tribunal l'ayant condamné, la date de début de la peine et sa durée et les dates d'admissibilité et d'examen applicables au délinquant (CNLC, 2010a). Par ailleurs, certains renseignements discrétionnaires peuvent être transmis aux victimes dans les cas où l'intérêt de ces dernières l'emporte clairement sur toute atteinte à la vie privée des délinquants⁵ (CNLC, 2010a).

La CLCC est également entièrement responsable de plusieurs services qui lui sont propres. Par exemple, la Commission aide les victimes à comprendre le processus de mise en liberté sous condition et le résultat de ses décisions, fournit aux victimes des renseignements pertinents concernant ses audiences, aide les victimes à assister aux audiences et présente des copies de ses décisions par l'entremise du registre des décisions (CNLC, 2010a). La Commission, aux termes de la politique, permet également aux victimes de présenter dans le cadre d'audiences des déclarations sur l'effet continu

³ Appelée auparavant la Commission nationale des libérations conditionnelles.

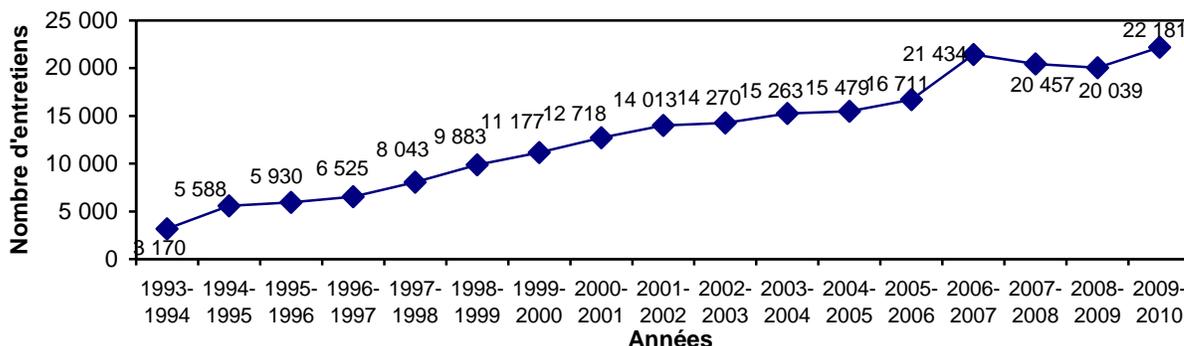
⁴ Les renseignements ne seront pas fournis automatiquement; la victime doit présenter par écrit une demande au SCC ou à la CLCC pour s'inscrire afin de recevoir des renseignements.

⁵ Parmi les renseignements discrétionnaires, on compte notamment l'âge du délinquant, l'endroit où il est incarcéré, la date de mise en liberté, les dates d'audience, les conditions qui lui seront imposées au moment de sa mise en liberté, l'endroit où il sera mis en liberté et l'appel de toute décision rendue par la CLCC.

du crime depuis l'imposition de la peine. Ces déclarations écrites peuvent être présentées en personne, ou la victime peut choisir de les faire présenter grâce à un enregistrement audio ou vidéo (CNLC, 2010c). En janvier 2008, la Commission a également mis en œuvre une politique qui permet le recours à la vidéoconférence par les victimes qui, en raison de difficultés, ne pourraient assister en personne à une audience donnée (CNLC, 2010c). Par ailleurs, la CLCC mène des activités dans la collectivité pour accroître la sensibilisation des victimes et du public et aider ces derniers à mieux comprendre l'information et les solutions qui leur sont offertes (CNLC, 2010a). En travaillant étroitement avec les victimes d'actes criminels, la CLCC promeut son engagement face à la transparence, à la responsabilisation et à la compréhension du processus de prise de décisions de la Commission.

Grâce à ces initiatives, la participation des victimes au système correctionnel fédéral et à la mise en liberté sous condition est devenue beaucoup plus répandue au cours de la dernière décennie. Depuis la mise en œuvre de la LSCMLC, le nombre de victimes souhaitant obtenir des renseignements sur les délinquants a crû de façon exponentielle, et elles sont plus intéressées à observer les audiences de la CLCC et à y participer. De 1992 à 2009, le nombre de victimes inscrites a presque quintuplé, passant de 1 200 à 5 898 (CNLC, 2010b). En 2009-2010, la Commission a eu plus de 22 000 entretiens avec les victimes, ce qui représente une augmentation de 11 % par rapport à l'année précédente (CNLC, 2010b). La figure 1 présente, depuis 1993-1994, le nombre d'entretiens que la CLCC a eus avec des victimes inscrites.

Figure 1 : Entretiens de la CLCC avec des victimes



En 2009-2010, la Commission a eu plus de 22 000 entretiens avec des victimes. Il s'agit d'une augmentation de 11 % par rapport à l'année précédente et d'une augmentation de 700 % depuis 1993-1994. Comme il est indiqué dans le *Rapport de surveillance du rendement* (2010b), la plupart des victimes qui ont demandé des renseignements à la Commission étaient des victimes d'actes de violence, comme des agressions sexuelles, ou des membres des familles de victimes de meurtre.

Depuis juillet 2001, on permet aux victimes d'actes criminels de lire des déclarations préparées dans le cadre des audiences de la CLCC. Avant cela, les victimes pouvaient seulement présenter des déclarations écrites et assister aux audiences à titre d'observateurs, mais elles n'avaient pas le droit de prendre la parole (CNLC, 2010b). Depuis que les victimes peuvent lire des déclarations préparées pendant les audiences de la CLCC, le nombre d'exposés est passé de 135 dans le cadre de 90 audiences en 2002-2003 à 231 dans le cadre de 127 audiences en 2009-2010. Pour les exposés présentés en 2009-2010, 91 % des victimes l'ont fait en personne, 4 %, par l'entremise de la vidéoconférence, 3 %, grâce à un enregistrement audio et 2 %, par l'entremise d'une vidéocassette ou d'un DVD. Parmi ces victimes, la plupart étaient des membres des familles de victimes de meurtre (28 %) ou d'homicide involontaire (24 %) (CNLC, 2010b).

L'efficacité des services aux victimes et des services d'information et la satisfaction des clients à cet égard sont une composante essentielle des efforts déployés par la

Commission en vue d'être comptable au public et d'accroître la crédibilité du programme de mise en liberté sous condition et la compréhension de ce dernier. Le projet de questionnaire de victime était une étude à grande échelle et approfondie visant les programmes, les services et les initiatives que la CLCC et le SCC offrent aux victimes d'actes criminels inscrites. L'objectif du questionnaire était d'évaluer la mesure dans laquelle la CLCC répond aux besoins des victimes en matière d'information, de déterminer le degré de satisfaction des victimes, de relever les aspects pouvant être améliorés et de trouver des façons d'intervenir efficacement. Le projet de questionnaire de victime a été mené en 2009 par la CLCC et le SCC. Cependant, le présent rapport ne porte que sur les conclusions concernant la CLCC.

Il importe de mentionner que la CLCC a mené en 2003 un projet de questionnaire semblable. Ce questionnaire était moins approfondi que celui produit en 2009 et, même si les deux questionnaires visaient à évaluer la satisfaction des victimes à l'égard des renseignements et des services fournis par la CLCC, il n'est pas possible d'effectuer une analyse comparative directe entre les deux. Dans le questionnaire de 2009, les questions ont été mises à jour et, dans la plupart des cas, posées différemment (c.-à-d. échelle par rapport à des questions dont la réponse ne peut être que oui ou non). Malgré ces limites, un résumé des conclusions clés liées au questionnaire de 2003 figure dans le présent rapport.

En général, les répondants au questionnaire de 2003 étaient satisfaits à l'égard des services qu'ils avaient reçus. La majorité (plus de 90 %) des répondants considéraient que les employés de la CLCC étaient facilement joignables, avertis et attentionnés. De même, 87 % des participants ont indiqué qu'ils avaient reçu une réponse en temps opportun de la part de la CLCC (CNLC, 2003). Parmi ceux qui ont assisté à une audience, 86 % ont indiqué avoir reçu suffisamment d'information pour les préparer à cette expérience (CNLC, 2003). Dans la même veine, la majorité (89 %) des participants qui avaient présenté une déclaration pendant une audience considéraient qu'ils avaient reçu suffisamment d'information pour les préparer à cela (CNLC, 2003). Au total, 84 répondants ont indiqué qu'ils avaient consulté le registre des décisions au moins une fois par le passé; parmi ces derniers, 61 % ont affirmé que la décision correspondait à leur attente (CNLC, 2003).

Généralement, les résultats du questionnaire de 2003 montraient que les victimes inscrites sont très satisfaites de la Commission. Malgré cela, les répondants ont signalé des aspects qui pouvaient être améliorés. Par ailleurs, les questions relatives aux victimes d'actes criminels sont une priorité continue pour la Commission. Même si la CLCC a déployé bon nombre d'efforts pour aider les victimes d'actes criminels, il faut tenir davantage de discussions, prendre note de plus d'expériences et comprendre un plus grand nombre de questions. Les services offerts par la CLCC ont fait l'objet de bon nombre de changements et d'améliorations au cours de la dernière décennie. Comme le dernier questionnaire a été distribué il y a plus de cinq ans, la CLCC considérait qu'il était opportun de mener un nouveau projet de questionnaire en 2009.

Les sections du rapport qui suivent décrivent la méthode et les conclusions (relativement à la CLCC) et présentent une analyse et une conclusion qui portent sur les réalisations clés et les points pouvant être améliorés, les limites possibles du questionnaire et les aspects qui doivent faire l'objet de recherches à l'avenir.

MÉTHODE

Le questionnaire visait à aborder les trois aspects clés suivants : les services de la CLCC, les services du SCC et les données démographiques (voir l'*appendice A*). Les questions portant sur les services de la CLCC ont été classées dans les sous-sections suivantes : 1) accès aux services d'information de la CLCC; 2) possibilité d'assister à une audience; 3) présentation d'une déclaration au cours d'une audience; 4) registre des décisions; et 5) la CLCC en général. Comme il a été mentionné précédemment, les questions concernant le SCC ne sont pas incluses dans la présente analyse. Les données démographiques ont été demandées afin d'établir le profil des répondants et de déterminer si l'échantillon reflète les connaissances répandues liées à la population des victimes globale⁶. En raison de la taille de l'échantillon, les données démographiques n'ont été utilisées dans aucune analyse comparative (c.-à-d. entre les régions, les groupes d'âge, les sexes, etc.); cependant, les caractéristiques descriptives figurent dans l'analyse présentée ci-dessous.

Le questionnaire, qui comportait des questions fermées et ouvertes, a été transmis à un échantillon aléatoire de 3 393 victimes inscrites et agents⁷. Les participants savaient qu'il leur faudrait environ 20 minutes pour répondre au questionnaire. On leur a également dit que leur participation était volontaire et que l'ensemble des réponses et les autres renseignements demeurerait confidentiels (voir l'*appendice A*). En date du 30 août 2009, 840 questionnaires remplis avaient été retournés, ce qui représente un taux de réponse de 26 %. Une certaine attrition est survenue en raison du fait que des adresses étaient inexactes ou non à jour, et un petit nombre de questionnaires ont été retournés, car la victime ne souhaitait plus poursuivre le contact. Pour un questionnaire à grande échelle et acheminé par courrier, un taux de réponse de 26 % est supérieur à ce à quoi l'on peut s'attendre.

⁶ Depuis 2008, la CLCC recueille des données démographiques sur les victimes d'actes criminels inscrites; cependant, les victimes fournissent ces renseignements sur une base volontaire et ne sont pas tenues de présenter ce type de renseignements afin de s'inscrire. Par ailleurs, nous ne sommes pas à même de déterminer si la population de l'échantillon est représentative de la population de victimes inscrites générale, mais nous pouvons nous pencher sur une recherche plus vaste pour évaluer si elle reflète les victimes en général.

⁷ On a demandé aux agents de victimes d'acheminer le questionnaire directement aux victimes qu'ils représentent.

L'objectif global du questionnaire était d'évaluer la mesure dans laquelle la CLCC répond aux besoins des victimes en matière d'information, de déterminer le degré de satisfaction des victimes, de relever les aspects pouvant être améliorés et de trouver des façons d'intervenir efficacement.

Les questions étaient liées à une échelle à cinq points en vue de mesurer le degré de satisfaction des répondants à l'égard des services de la CLCC. Voici les cinq points de l'échelle : très satisfait, satisfait, neutre, insatisfait et très insatisfait; l'échelle de cotation est quant à elle composée des éléments suivants : mauvaise, moyenne, neutre, bonne et excellente, respectivement.

Les réponses quantitatives ont été analysées grâce au logiciel SPSS. La validation des données a révélé que la marge d'erreur était de 0,25 %⁸. On a effectué une analyse de contenu à partir des réponses qualitatives aux questions ouvertes et dressé un aperçu général pour mieux comprendre ces réponses. Différentes techniques d'analyse qualitative ont été utilisées, comme le codage, l'abstraction récursive et l'analyse de contenu.

Les limites du questionnaire seront présentées dans la section Analyse; cependant, il faut en mentionner une avant cette rubrique : certaines sections du questionnaire n'ont pas reçu suffisamment de réponses afin de fournir une valeur en pourcentage⁹. Dans ces sections, les données sont présentées selon le nombre de répondants, et on ne peut les utiliser pour tirer des conclusions sur le plan statistique ou formuler des généralisations. Les sections visées par cette limite sont soulignées dans le présent rapport.

⁸ On a effectué un contrôle de validité de l'ordre de 5 % et déterminé que les données étaient convenables.

⁹ L'analyse statistique permet de mesurer l'exactitude de son résultat en validant la marge d'erreur. Dans les cas où peu de réponses ont été obtenues, la marge d'erreur est supérieure à la norme statistique, et elle ne peut donc pas être présentée sous forme de pourcentage.

Analyse des données démographiques

On a mené un ensemble d'analyses descriptives afin d'examiner les caractéristiques de l'échantillon des victimes inscrites ayant répondu au questionnaire. Depuis 2008, la CLCC recueille des données démographiques sur les victimes d'actes criminels inscrites; cependant, la présentation de ces données se fait sur une base volontaire. Par ailleurs, il n'est pas possible de déterminer si la population de l'échantillon reflète la population totale des victimes inscrites, mais nous pouvons nous pencher sur d'autres populations aux fins de comparaison.

Les participants ayant répondu au questionnaire venaient principalement de l'Ontario (37 %), suivi de la Colombie-Britannique (18 %) et du Québec (15 %). Cela correspond quelque peu à la population générale canadienne (Ontario : 38,5 %; Québec : 23,9 %; Colombie-Britannique : 13,0 %) (Statistique Canada, 2006). Au total, les trois quarts des répondants (75 %) étaient des femmes et 25 %, des hommes. Comparativement à la population canadienne totale (hommes : 49 %; femmes : 51 %) et à l'*Enquête sociale générale — Victimisation* (ESG¹⁰) (hommes : 50,5 %; femmes : 49,5 %), le ratio de répondantes est beaucoup plus élevé (Statistique Canada, 2006; Statistique Canada 2009). Cela n'est toutefois pas surprenant compte tenu du fait que la majorité des victimes inscrites sont des victimes d'actes de violence, comme des agressions sexuelles, ou des membres des familles de victimes de meurtre (CNLC, 2010b).

Seuls 5 % des répondants ont indiqué être autochtones. Il s'agit d'une proportion légèrement plus élevée que le pourcentage d'Autochtones dans la population canadienne totale (3,8 %) (Statistique Canada, 2006); cependant, c'est une proportion beaucoup moins élevée que celle dans la population de délinquants sous responsabilité fédérale (17,3 %) (Sécurité publique Canada, 2008). Des recherches ont montré que les Autochtones sont représentés de façon disproportionnée à titre de victimes d'actes

¹⁰ L'ESG, menée par Statistique Canada, permet de recueillir des données sur la population générale de victimes autodéclarées. Malgré le fait que l'ESG peut fournir un aperçu de cette population, l'utilisation de cette dernière aux fins de comparaison a ses limites. Malgré les ressemblances, les victimes qui s'inscrivent auprès de la CLCC font partie d'une petite population unique, et il se peut que l'ESG n'en donne pas un aperçu adéquat. D'autres facteurs et variables peuvent expliquer la différence des profils démographiques, notamment le type d'infraction, la condamnation et s'il s'agit ou non d'un acte criminel signalé à la police.

criminels et qu'ils sont moins susceptibles de se déclarer comme telles (Scrim, 2010). Parmi les raisons qui expliquent cela, on note leur manque de confiance à l'égard du système de justice pénale (Chartrand et McKay, 2006). Cela peut s'expliquer par le fait que les victimes autochtones sont moins portées à s'inscrire auprès de la CLCC et du SCC ou qu'elles ont choisi de ne pas répondre au questionnaire. L'examen plus détaillé de cet élément pourrait aider la Commission à cibler davantage ses activités de sensibilisation.

Dans le même ordre d'idées, 4,5 % des répondants ont indiqué qu'ils faisaient partie d'une minorité visible; il s'agit d'une proportion beaucoup plus faible que ce qui est observé dans la population canadienne totale (16,2 %) et la population de délinquants sous responsabilité fédérale totale (12,3 %) (Statistique Canada, 2006; Sécurité publique Canada, 2008). Les répondants ayant précisé à quelle minorité visible ils appartiennent étaient plus susceptibles d'être asiatiques ou noirs¹¹. Les membres de groupes ethniques semblables sont plus répandus dans l'ensemble de la population canadienne et de la population de délinquants sous responsabilité fédérale (Statistique Canada, 2006; Sécurité publique Canada, 2008). Le nombre peu élevé de répondants appartenant à une minorité visible pourrait s'expliquer pour des raisons semblables à celles mentionnées ci-dessus (p. ex., les personnes appartenant à une minorité visible sont moins susceptibles de s'inscrire à titre de victimes d'actes criminels ou elles ont choisi de ne pas répondre au questionnaire).

Au total, 85 % des répondants ont indiqué que l'anglais était la langue officielle de leur choix et 15 %, le français. Cela est comparable aux statistiques sur la langue parlée à la maison¹² au sein de la population canadienne totale (anglais : 67,1 %; français : 21,6 %; autres langues non officielles : 11,3 %) (Statistique Canada, 2006).

La majorité (72 %) des répondants étaient âgés de plus de 45 ans. Cela est légèrement plus élevé que ce qui est observé dans la population canadienne totale (49,9 %), mais beaucoup plus élevé que dans l'ESG (35 %) (Statistique Canada, 2006; Statistique

¹¹ Les valeurs sont trop petites pour les présenter sous forme de pourcentage.

¹² La langue parlée à la maison est la langue parlée le plus souvent ou régulièrement par la personne dans son foyer.

Canada, 2009). Dans bon nombre de cas, cette anomalie peut s'expliquer par le fait que le délinquant est dans le système de justice pénale depuis une longue période et que plusieurs années ont passé depuis que l'acte criminel a été commis. Plus de la moitié des répondants s'étaient inscrits à titre de victimes d'actes criminels auprès de la CLCC et du SCC il y a plus de deux ans. C'est peut-être aussi parce que certaines victimes inscrites sont elles-mêmes des membres de la famille des victimes. Au total, 16 % des répondants s'étaient inscrits pour recevoir de l'information au nom d'un enfant victime.

RÉSULTATS

Les résultats qui suivent ont été classés en cinq sous-sections. La première section résume les conclusions ayant trait aux types de services d'information aux victimes demandés ou reçus ainsi qu'à l'accessibilité et à la qualité de ces derniers. La deuxième section porte sur le fait d'assister à une audience et les éléments connexes, comme l'aide fournie par le personnel de la CLCC, la vidéoconférence, les fonds de voyage, les services d'interprétation et l'utilisation d'un système d'amplification de la voix. La troisième section vise la présentation d'une déclaration au cours d'une audience et la préparation pour assister à une audience, la rédaction de la déclaration, la présentation de cette dernière au cours de l'audience et le bilan après l'audience. La quatrième section présente les résultats ayant trait à l'accès au registre des décisions. Enfin, la cinquième section aborde le degré de satisfaction générale des répondants, y compris une analyse des forces de la Commission et des points qu'elle pourrait améliorer.

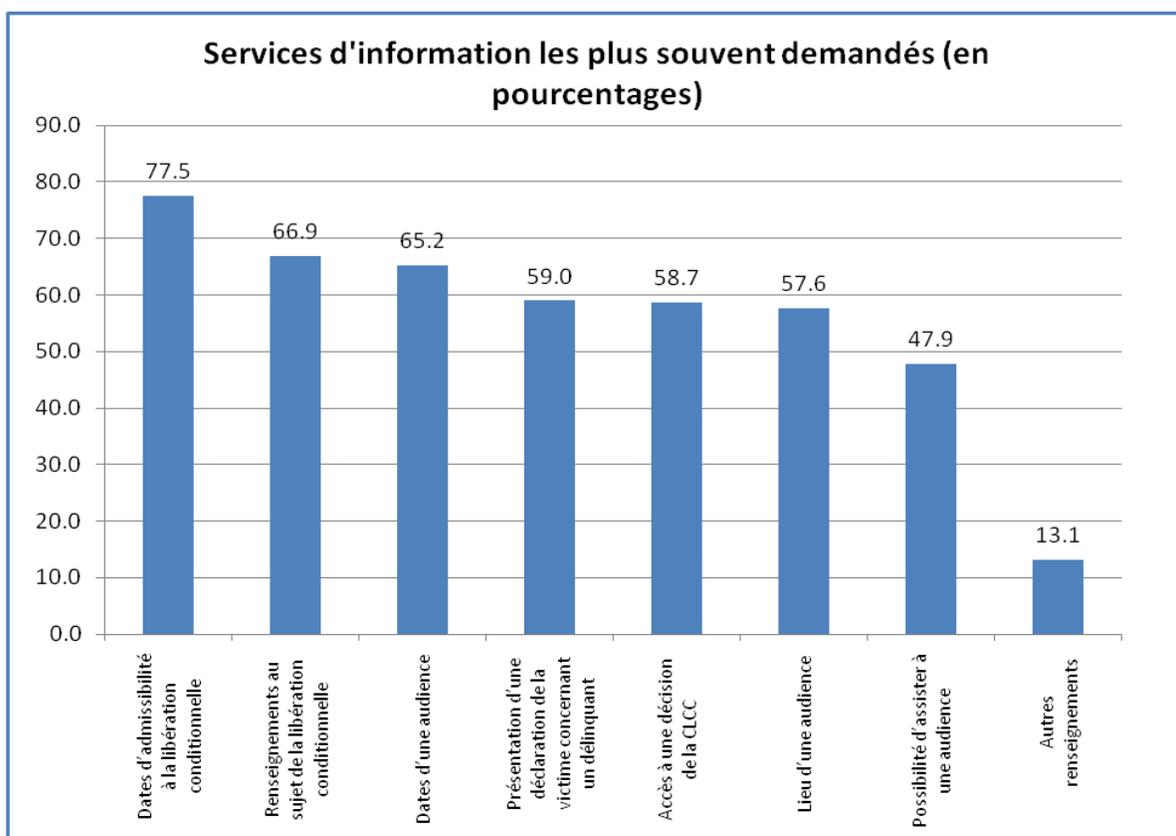
Services d'information

Accès aux services d'information

Comme le montre la figure 2, les services d'information les plus souvent demandés à la CLCC avaient trait aux dates d'admissibilité à la libération conditionnelle (78 %), à la mise en liberté sous condition (67 %) et aux dates d'audience (65 %). Par ailleurs, 13 % des répondants ont fait appel à des services d'information qui n'étaient pas énumérés dans le questionnaire¹³. Parmi les autres types de renseignements demandés, les plus répandus avaient trait aux permissions de sortir des délinquants, au statut des délinquants et aux transfèrements et aux déplacements des délinquants (d'un établissement à l'autre ou dans le cadre de la mise en liberté sous condition).

¹³ On a demandé aux répondants ayant répondu « Autres renseignements » le type de services auxquels ils ont fait appel.

Figure 2 Services d'information les plus souvent demandés



REMARQUE : 658 participants ont répondu à cette question. Comme les répondants pouvaient donner plus d'une réponse, la valeur en pourcentage sera supérieure à 100.

Rapidité des services

Dans le questionnaire, on a demandé aux victimes le temps qu'il a fallu à la Commission pour répondre à leurs demandes de renseignements sur les délinquants, ce qui constitue un indicateur du niveau de service fourni. Généralement, la Commission a fourni en temps opportun des renseignements aux victimes. Au total, 85 % ont reçu une réponse de la CLCC dans un délai de dix jours, dont 33 %, immédiatement. Seul un nombre restreint de répondants (4 %) ont dû patienter pendant une longue période (plus de 30 jours)¹⁴.

¹⁴ Les répondants n'ont pas indiqué les raisons des retards.

Sensibilisation

Grâce au financement reçu en 2006 dans le cadre de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes, la CLCC a été en mesure de mener des séances d'information et de sensibilisation ciblées dans diverses collectivités du pays. Ces séances sont menées par le personnel de la CLCC et leur but principal est de fournir aux victimes d'actes criminels des renseignements sur le système de justice pénale. Cela comprend la façon dont les victimes peuvent obtenir des renseignements sur le délinquant qui leur a causé du tort pendant que ce dernier est sous la responsabilité de la Commission. Ces séances permettent également d'indiquer aux victimes la façon de présenter une demande pour assister à une audience, de présenter une déclaration au cours d'une audience et de recevoir des copies des décisions de la Commission. Elles permettent également aux victimes de poser des questions et d'avoir des entretiens en personne avec des agents régionaux des communications (ARC) et d'autres victimes.

À ce sujet, seulement un très petit pourcentage des répondants (6 %) a indiqué qu'ils étaient au courant que des séances d'information s'étaient tenues dans leur collectivité. Parmi ces répondants, la plupart (30 répondants) avaient assisté à l'une de ces séances. Même si la sensibilisation à ces séances était faible, la majorité des personnes y ayant participé ont déclaré être satisfaites ou très satisfaites des renseignements fournis. On peut considérer que les répondants ne sont pas sensibilisés en grand nombre à ces séances d'information, car elles ne sont offertes que dans certaines collectivités. Il importe également de mentionner que ce n'est que tout récemment que des ressources ont été disponibles pour mener ce type de séance de sensibilisation, notamment par l'entremise de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes.

On a permis aux répondants de fournir des commentaires supplémentaires sur les séances d'information auxquelles ils ont participé par l'entremise de questions ouvertes. Quand on leur a demandé ce qu'ils aimaient des séances d'information, 28 répondants ont fourni une rétroaction. Parmi les réponses les plus fréquentes, on note le fait d'être informé du processus et de savoir que les victimes peuvent recevoir des renseignements et des services et que leurs droits sont reconnus. Par ailleurs, les répondants ont affirmé que les employés de la CLCC étaient professionnels et compétents et qu'ils appréciaient leur attention et leur politesse. D'autres considéraient

qu'il était utile de pouvoir compter sur un endroit où ils pouvaient poser des questions et se réunir avec d'autres victimes.

Quand on leur a demandé de relever les points à améliorer, seule une très faible proportion des répondants (12 répondants) ont fourni des commentaires. Certains répondants ont suggéré qu'il fallait fournir des renseignements clairs et compréhensibles, diffuser davantage de renseignements sur la façon d'accéder aux services d'information et tenir plus de discussions sur les droits des victimes. Réunies, ces suggestions laissent entendre que, pour que les victimes aient potentiellement une meilleure connaissance de la CLCC et des expériences plus réussies avec cette dernière, il faudrait prêter davantage attention à la promotion, à la sensibilisation du public et à l'offre de séances de sensibilisation.

En plus des produits et des séances d'information, la CLCC a récemment reconfiguré son site Web pour les victimes et y a ajouté des outils utiles pour que ces dernières comprennent les renseignements et les services auxquels elles peuvent accéder¹⁵. Au total, 10 % des répondants avaient consulté le site Web de la CLCC dans les quatre mois précédant la réception du questionnaire. On a demandé aux répondants d'évaluer la convivialité du site Web pour les victimes et la pertinence des renseignements. Parmi ceux qui ont utilisé le site Web, 67 % ont indiqué que la convivialité était excellente ou bonne et 65 % ont affirmé que la pertinence des renseignements était excellente ou bonne.

La salle d'audience virtuelle, nouvelle fonction du site, avait été consultée par 11 utilisateurs du site Web. Parmi ces derniers, 8 ont indiqué que la convivialité de cette application était excellente ou bonne et 7 ont déterminé que la pertinence des renseignements était excellente ou bonne.

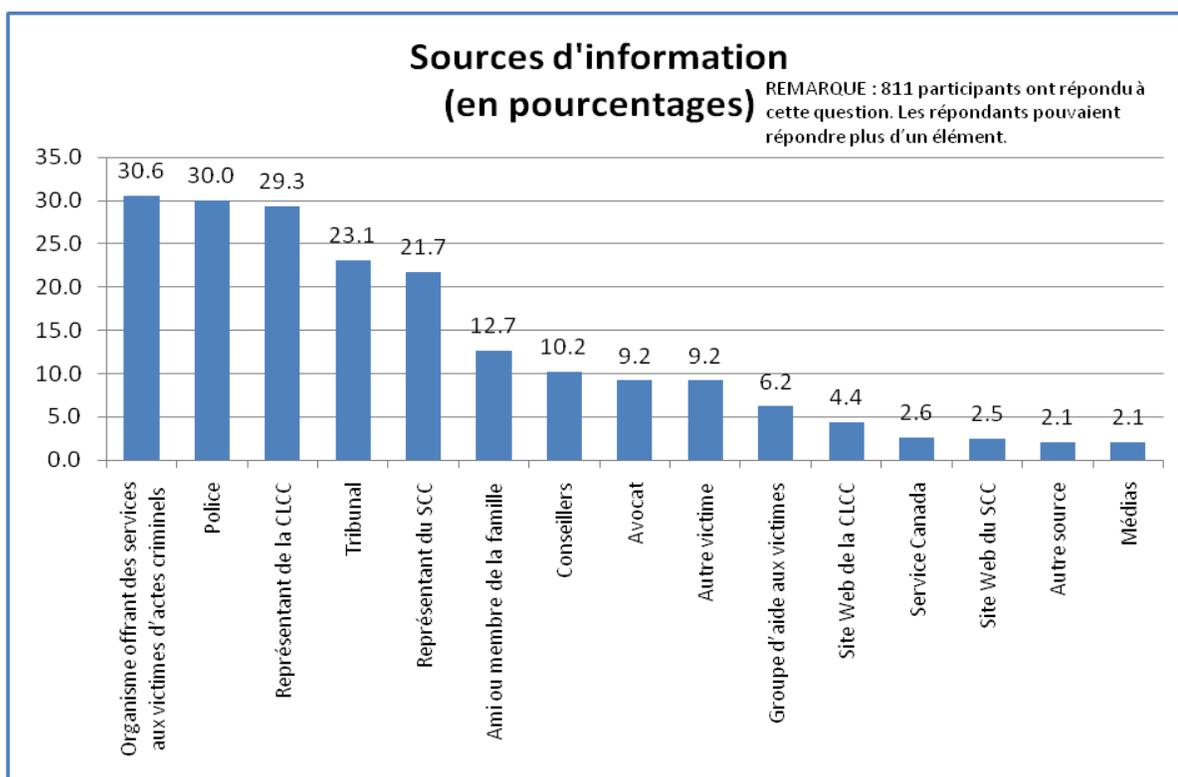
Même si les utilisateurs étaient généralement satisfaits à l'égard de la pertinence des renseignements fournis sur le site Web de la CLCC et de la convivialité de ce dernier, il

¹⁵ Les résultats sur la section du site Web ont leurs limites. En effet, seuls 84 répondants ont consulté le site Web. En raison du nombre peu élevé de réponses, les statistiques ne permettent pas de dresser un aperçu complet.

importe de mentionner que seul un nombre restreint de personnes l'ont consulté. Cette conclusion devrait être un point à examiner de façon plus approfondie. Par exemple, la Commission pourrait envisager des façons de promouvoir davantage son site Web. Elle devra déterminer si les victimes inscrites disposent des connaissances et des compétences nécessaires pour consulter un site Web, si elles ont accès à Internet et s'il existe d'autres approches pour fournir des séances de sensibilisation ou d'information qui conviendraient mieux aux victimes.

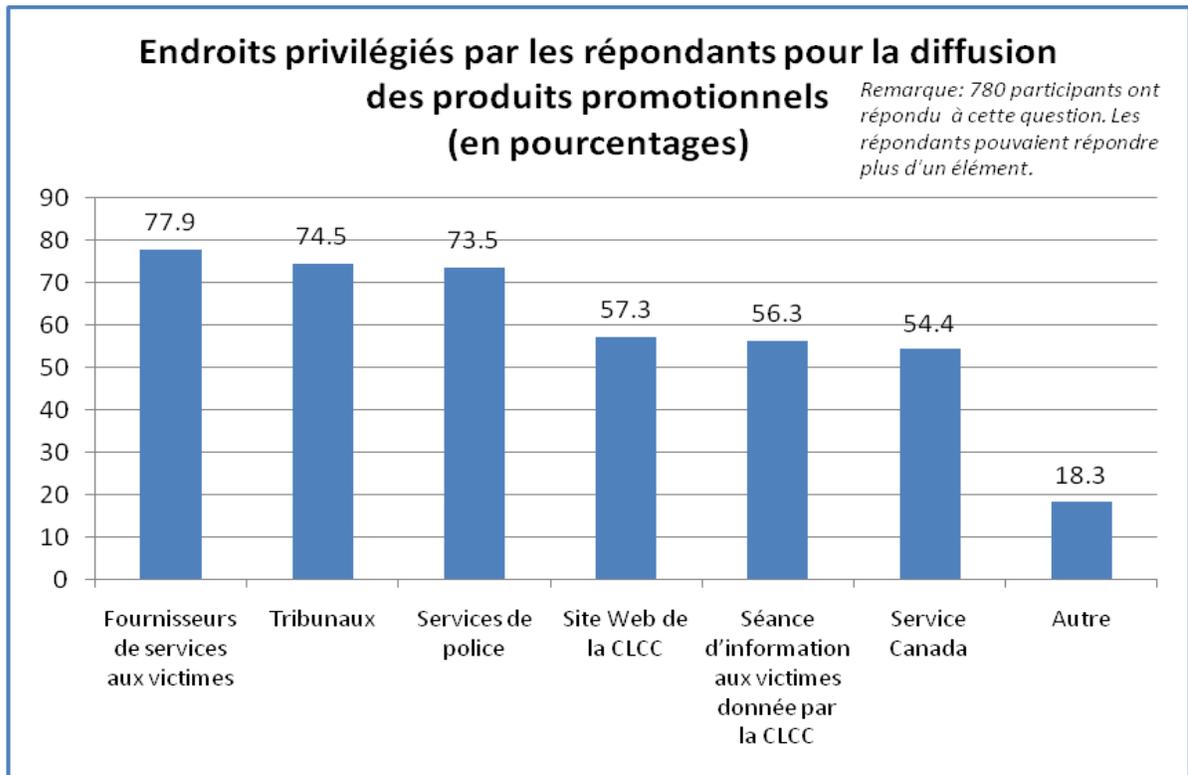
Comme le montre la figure 3, les répondants ont été informés des services de la CLCC grâce à plusieurs moyens différents. Parmi les moyens les plus fréquemment mentionnés, on compte les organismes offrant des services aux victimes d'actes criminels (31 %), la police (30 %) et les représentants de la CLCC (29 %).

Figure 3 Sources d'information



Au total, 38 % des répondants ont indiqué avoir vu, à un certain moment, des produits faisant la promotion des services aux victimes offerts par la CLCC (p. ex., affiches, dépliants, coordonnées, etc.). Compte tenu du besoin, on a demandé aux répondants où ils aimeraient que du matériel promotionnel soit diffusé. Comme la figure 4 le montre, la majorité des répondants considéraient qu'il faudrait qu'il soit diffusé par les fournisseurs de services aux victimes (78 %), les tribunaux (75 %) et les services de police (74 %). À cette question, les répondants pouvaient également répondre « Autre ». Voici quelques exemples d'autres endroits mentionnés : hôpitaux et cliniques, médias locaux, centres communautaires et écoles.

Figure 4 Endroits privilégiés par les répondants pour la diffusion des produits promotionnels



Satisfaction à l'endroit du personnel

On a posé aux répondants un ensemble de questions pour évaluer leur degré de satisfaction à l'endroit du personnel de la CLCC. Généralement, 81 % des répondants étaient satisfaits ou très satisfaits à l'égard des membres du personnel de la CLCC (8 % étaient neutres et les 11 % restants étaient insatisfaits ou très insatisfaits). On a également demandé aux répondants de fournir des cotes individuelles pour plusieurs aspects uniques liés au personnel. Il importe de mentionner que cet élément est une réalisation importante de la Commission, car les membres du personnel ont reçu une cote élevée pour l'ensemble des aspects de leur rôle. Voici les résultats complets :

Connaissance du régime de libération conditionnelle : Soixante-dix-neuf pour cent des répondants étaient très satisfaits ou satisfaits à l'égard de la connaissance du régime de libération conditionnelle affichée par le personnel (9 % étaient neutres et les 12 % restants étaient insatisfaits ou très insatisfaits).

Capacité de répondre aux questions : Plus des trois quarts des répondants (78 %) étaient satisfaits ou très satisfaits par rapport à la capacité du personnel de répondre aux questions (8 % étaient neutres et les 14 % restants étaient insatisfaits ou très insatisfaits).

Précision des renseignements fournis : Soixante-dix-sept pour cent des répondants étaient très satisfaits ou satisfaits relativement à la précision des renseignements fournis (10 % étaient neutres et les 13 % restants étaient insatisfaits ou très insatisfaits).

Sensibilité à vos besoins en matière d'information : Soixante-seize pour cent des répondants ont affirmé qu'ils étaient très satisfaits ou satisfaits par rapport à la sensibilité du personnel à leurs besoins en matière d'information (9 % étaient neutres et les 15 % restants étaient insatisfaits ou très insatisfaits).

Facilité d'accès : Les trois quarts des répondants (75 %) étaient très satisfaits ou satisfaits par rapport à la facilité d'accès des membres du personnel de la CLCC (11 % étaient neutres et les 14 % restants étaient insatisfaits ou très insatisfaits).

Rapidité des services fournis : Soixante-dix-sept pour cent des répondants ont indiqué être satisfaits ou très satisfaits à l'égard des délais de réponse (9 % étaient neutres et les 13 % restants étaient insatisfaits ou très insatisfaits).

Assister à des audiences

Le droit d'assister à une audience est prévu par la LSCMLC (paragraphe 140(4) à (6)). La *Loi* précise les règles et les procédures s'appliquant à la participation des observateurs et à la divulgation de renseignements. Les victimes et les personnes appuyant ces dernières ont également le droit de recourir aux fonds de voyage du

ministère de la Justice, de présenter une déclaration au cours d'une audience, d'être accompagnées par un employé spécialisé de la CLCC (un ARC) pendant l'audience et d'obtenir des renseignements personnels supplémentaires sur le délinquant (alinéa 142(1)b) de la LSCMLC).

Au total, 82 % des répondants savaient qu'ils pouvaient assister à une audience; cependant, seuls 22 % des répondants avaient assisté à au moins une audience avant de répondre au questionnaire. Il n'est pas surprenant que le nombre de répondants ayant assisté à une audience soit si peu élevé, car bon nombre d'entre eux n'en ont peut-être pas encore eu l'occasion (c.-à-d. que le délinquant en question n'est pas encore admissible à la libération conditionnelle).

Parmi les répondants qui avaient assisté à une audience, 71 % étaient satisfaits ou très satisfaits de leur expérience en général (18 % étaient neutres et les 11 % restants étaient insatisfaits ou très insatisfaits). Par ailleurs, 65 % d'entre eux ont fourni une rétroaction sur ce qu'ils ont aimé de leur expérience. L'analyse de la question ouverte révèle que près de la moitié des répondants ont apprécié le professionnalisme et le soutien des membres du personnel de la CLCC (42 %), mentionnant les aspects professionnels et personnels relativement à la fourniture de soutien et au fait qu'ils répondaient à leurs besoins en matière d'information, qu'ils aidaient les victimes à se préparer à l'audience et qu'ils étaient en mesure de répondre aux questions. Près du tiers des répondants (28 %) ont expliqué qu'ils aimaient pouvoir s'exprimer pendant l'audience, soit le droit de présenter une déclaration. De même, environ le tiers (28 %) des répondants ont indiqué qu'ils appréciaient avoir le droit d'assister à l'audience et de prendre part au processus. Pour certains, le fait d'assister à l'audience les aidait à se rétablir sur le plan personnel et à passer à autre chose, tandis que d'autres répondants souhaitaient entendre le récit du délinquant en personne ou être assurés que le délinquant était surveillé et qu'un processus équitable était en vigueur.

Au sujet des points à améliorer, 64 % des personnes qui avaient assisté à une audience ont fourni des commentaires supplémentaires. La plupart des suggestions visaient la participation des victimes au processus d'audience. Par exemple, elles voulaient avoir la

chance de parler et de poser des questions pendant l'audience (17 %), la possibilité de changer les places allouées afin de pouvoir s'asseoir en face du délinquant (14 %) et l'amélioration de la qualité du son dans la salle d'audience (11 %). Au titre des autres préoccupations, on observe la nécessité de recevoir un bilan après l'audience, la communication plus rapide des dates d'audience (surtout lorsqu'il y a annulation ou changement) et une plus grande souplesse relative aux déclarations et aux observations des victimes.

Les ARC de la CLCC jouent un rôle important en fournissant des renseignements aux victimes. On attribue à chaque victime un ARC qui les orientera dans le processus consistant à assister à une audience, leur fournissant des renseignements sur l'audience, les procédures, les règles et les règlements et le rôle de la victime. Il répondra aux questions et préparera la victime avant l'audience et il l'accompagnera pendant l'audience et lui fournira un bilan après coup.

Parmi les répondants ayant assisté à une audience, 89 % étaient accompagnés par un employé de la CLCC. Plus des trois quarts (79 %) des répondants étaient satisfaits ou très satisfaits à l'égard des renseignements qu'ils ont reçus pour les préparer à assister à une audience (10 % étaient neutres et les 11 % restants étaient insatisfaits ou très insatisfaits). Une proportion encore plus importante (85 %) de répondants étaient satisfaits ou très satisfaits par rapport à la capacité du personnel de répondre aux questions (6 % étaient neutres et les 9 % restants étaient insatisfaits ou très insatisfaits).

On a également donné aux répondants l'occasion de fournir d'autres commentaires, ce qui leur a permis d'expliquer en détail ce qu'ils aimaient du personnel de la CLCC et d'indiquer les points qui, selon eux, pouvaient être améliorés. Les répondants ont attribué une cote très élevée à l'expertise des ARC de la CLCC, indiquant qu'ils ont apprécié le « *soutien moral* » qu'ils ont reçu ainsi que le professionnalisme et la compétence du personnel. Les victimes appréciaient non seulement la possibilité de recevoir des renseignements, mais également la façon dont ces renseignements étaient fournis. En ce qui a trait au soutien moral, les répondants ont mentionné des

caractéristiques du personnel, comme sa volonté d'écouter et de faire preuve d'empathie. Voici le témoignage d'un répondant :

« [J'ai apprécié] être accompagné par un employé de la CLCC. Il nous a guidés et rassurés et nous a fourni des explications. Je ne crois pas qu'une victime soit en mesure d'assister à une audience par elle-même. »

Par ailleurs, le soutien professionnel souligne certaines qualités du personnel de la CLCC, comme le professionnalisme, la compétence et le fait de mettre à l'aise et d'inspirer confiance.

Ces commentaires exceptionnels concernant le personnel ont laissé peu de place aux suggestions. Seuls 38 répondants ont fourni des commentaires au sujet des points à améliorer. Voici quelques suggestions formulées : le personnel pourrait être mieux informé des changements des dates d'audience et davantage préparé à cet égard ou relativement aux transfèrements et aux permissions de sortir des délinquants¹⁶; il pourrait également fournir des explications honnêtes et claires et adopter une approche plus sensible.

En janvier 2008, la CLCC a commencé à utiliser la vidéoconférence pendant les audiences. En mai 2009, on a mis à jour de la façon suivante le *Manuel de politiques* de la CLCC :

« La vidéoconférence peut se révéler appropriée dans certaines circonstances, notamment [pour] permettre la participation [...] de victimes qui autrement ne pourraient assister en raison de contraintes excessives, ce qu'on évalue en fonction de chaque cas » (CNLC, 2010c).

¹⁶ Certaines préoccupations tenaient au fait que des victimes aimeraient pouvoir accéder au dossier complet du délinquant; cependant, la Loi (LSCMLC) ne permet pas à la CLCC de fournir de tels renseignements. Les renseignements que peut recevoir une victime inscrite sont, entre autres, le nom du délinquant, l'infraction et le tribunal l'ayant condamné, la date de début de la peine et sa durée ainsi que les dates d'admissibilité et d'examen applicables au délinquant.

En raison du fait que la mise en œuvre de la vidéoconférence est une nouvelle initiative et qu'elle n'est pas facilement accessible, on a demandé aux répondants d'indiquer s'ils souhaitaient avoir recours à ce service plutôt que de commenter leur expérience à cet égard. On leur a demandé s'ils envisageraient cette solution si elle leur était offerte, et les deux tiers (67 %) ont indiqué que oui, tandis que le tiers restant (33 %) a répondu non.

Les participants qui préféreraient assister aux audiences par vidéoconférence ont expliqué que ce type de service permettrait de régler les problèmes liés au fait d'avoir à se déplacer pour assister à l'audience, comme les problèmes de santé, la distance ou le fardeau financier (p. ex., prendre un congé sans solde). D'aucuns considéraient que la vidéoconférence serait un moyen pour eux d'être informés du processus sans avoir à assister à l'audience, ce qui serait surtout utile pour ceux qui ne veulent pas se trouver en présence du délinquant. Un groupe restreint de répondants étaient d'avis qu'il serait utile de pouvoir compter sur ce type de service, mais uniquement à titre de solution de rechange quand les circonstances les empêcheraient de se présenter en personne. Ce groupe de répondants, même s'il a dit préférer assister en personne aux audiences, a soutenu que la vidéoconférence serait un service utile. La plupart des victimes qui ont dit qu'elles préféreraient n'assister aux audiences qu'en personne considéraient que cela était important afin de pouvoir lire leur déclaration. Les commentaires de ce groupe étaient souvent empreints d'émotions, parlant par exemple du fait de « *confronter le délinquant* » et de le « *regarder dans les yeux* ».

Dans le cadre de l'Initiative sur les victimes d'actes criminels, le ministère de la Justice du Canada est responsable du Fonds d'aide aux victimes, qui vise à améliorer l'expérience des victimes d'actes criminels dans le système de justice pénale. L'objectif du fonds est de fournir une aide financière aux victimes inscrites ayant été la cible d'actes criminels commis par des délinquants sous responsabilité fédérale afin qu'elles puissent assister aux audiences de la CLCC du délinquant qui leur a causé du tort¹⁷. Au

¹⁷ Les frais de voyage et d'hébergement réels et une indemnité pour les repas correspondent aux lignes directrices du Conseil du Trésor. Le Centre de la politique concernant les victimes peut fournir davantage

total, 63 % des répondants savaient que le ministère de la Justice du Canada offrait ce service. Parmi ces derniers, 26 % l'avaient utilisé.

Les commentaires des répondants au sujet du fonds de voyage des victimes ont révélé les réussites de l'initiative et permis de relever des suggestions d'amélioration. Pour ce qui est des opinions positives, 47 % des répondants ont affirmé que le fonds de voyage était bien organisé, efficace et facile d'accès. Par ailleurs, les répondants ont mentionné que le personnel faisait montre de professionnalisme et les aidait à remplir les documents. Près du tiers (30 %) des répondants ont indiqué qu'ils appréciaient l'aide financière, qui était, selon eux, très généreuse. Une autre tranche de 10 % de répondants a indiqué qu'ils appréciaient être reconnus en tant que victimes et voir leurs droits être pris en compte. Au sujet des points à améliorer, les répondants ont fourni diverses idées, dont les plus communes sont les suivantes : la nécessité de fournir des instructions plus claires (p. ex., aide relative aux formulaires et calcul des kilomètres et des prix à l'avance), la nécessité de pouvoir accéder plus rapidement et facilement aux fonds (p. ex., politique sur les remboursements et avance limitée) et la nécessité d'informer plus tôt les victimes des dates d'audience.

La CLCC offre également aux victimes des services d'interprétation dans l'une ou l'autre des langues officielles du Canada. Comme la conclusion le montre, ce service n'est pas très demandé; cependant, il est essentiel pour veiller à ce que les victimes comprennent le processus d'audience et la décision. Parmi les répondants au questionnaire, seulement six ont indiqué avoir fait appel à des services d'interprétation. Par conséquent, ces résultats sont présentés de façon générale plutôt que sous forme de pourcentage. Au sujet des services d'interprétation, il y a deux fois plus de répondants qui ont demandé des services en anglais que de répondants qui l'ont fait en français. Dans presque tous les cas, les services d'interprétation ont été fournis.

Ceux qui ont fourni des commentaires sur ce qu'ils ont apprécié des services d'interprétation ont affirmé que le service était de grande qualité et mentionné le

de renseignements sur la façon de présenter une demande d'aide financière pour assister aux audiences de la CLCC (<http://canada.justice.gc.ca/fra/pi/pcevi-cpev/fun-fin2.html>).

professionnalisme de l'interprète. Les répondants appréciaient le fait que ce service est offert, mais d'aucuns ont affirmé que, dans le cadre des services d'information, il faudrait immédiatement indiquer aux victimes dans quelle langue se déroulera l'audience. Ceux qui ont fourni des suggestions d'amélioration ont indiqué qu'ils auraient bénéficié d'instructions plus précises sur l'utilisation de l'équipement, de traductions de meilleure qualité et d'une accessibilité accrue (non seulement sur demande).

Le système d'amplification de la voix est une autre composante relativement récente offerte par la Commission. Il a été mis en œuvre au cours de la seconde moitié de 2007; par ailleurs, au moment de la collecte des données pour le présent rapport, son utilisation n'était pas très répandue. Au total, 26 % des répondants ayant assisté à une audience ont indiqué qu'un système d'amplification de la voix avait été utilisé. Parmi ceux qui ont assisté à une audience au cours de laquelle un tel système n'a pas été utilisé, le tiers (34 %) des répondants considéraient que cela les aurait aidés à mieux entendre et un autre tiers (30 %) d'entre eux ont expliqué qu'ils entendaient bien et que ce système n'était pas nécessaire, tandis que les répondants restants (36 %) ne savaient pas si un système d'amplification de la voix les aurait aidés pendant l'audience. Des préoccupations ont également été soulevées dans la partie prévue aux commentaires généraux sur le fait d'assister à une audience lorsqu'il n'y avait pas de système d'amplification de la voix. Les commentaires de dix répondants dans cette section avaient trait à la difficulté d'entendre les personnes qui parlaient.

Présentation d'une déclaration au cours d'une audience

En juillet 2001, la Commission a conféré aux victimes, dans le cadre de mesures liées aux politiques, le droit de lire une déclaration préparée au cours d'audiences, soit en personne ou au moyen d'un enregistrement audio ou vidéo (CNLC, 2010c). Selon le *Rapport de surveillance du rendement de la CLCC*, 231 déclarations ont été présentées par des victimes dans le cadre de 127 audiences en 2009-2010. Au total, 91 % de ces déclarations ont été présentées en personne, 4 %, grâce à la vidéoconférence, 3 %, au moyen d'un enregistrement audio et 2 %, par l'entremise d'une vidéocassette ou d'un DVD (CNLC, 2010b).

On a demandé aux participants s'ils savaient que, depuis juillet 2001, il est possible pour les victimes de présenter une déclaration, soit en personne ou par l'entremise d'une cassette ou d'un CD ou d'une vidéocassette ou d'un DVD, et 75 % ont dit qu'ils le savaient. On leur a également demandé s'ils avaient présenté une déclaration au cours d'une audience. C'était le cas de 35 % des répondants. Il importe de mentionner que ce ne sont pas tous les délinquants qui ont déjà fait l'objet d'une audience. Par conséquent, ce ne sont pas toutes les victimes qui ont eu la chance de présenter ou de fournir une déclaration. Voici les motifs les plus souvent mentionnés par les victimes qui n'ont pas présenté une déclaration au cours d'une audience : elles craignaient les répercussions de la part du délinquant (20 %), elles ne savaient pas que cela était possible (18 %) ou elles avaient plutôt fourni une déclaration écrite (11 %).

Avant que les victimes ne présentent leur déclaration pendant une audience, le personnel de la CLCC les prépare et leur fournit l'ensemble des renseignements pertinents relativement à l'audience et à la déclaration. Ce sont les victimes qui choisissent la façon dont elles présenteront la déclaration : ce peut être en personne ou par l'entremise d'une lettre ou d'un enregistrement audio ou vidéo. À cette étape, on fournit également de l'information aux victimes sur la divulgation de renseignements aux délinquants, y compris leur déclaration, ce qui peut, comme l'ont mentionné certains répondants, influencer sur leur choix de présenter ou de fournir une déclaration.

Chez les répondants qui ont présenté une déclaration, 67 % se sont dits satisfaits ou très satisfaits des renseignements fournis pour se préparer en vue de la présentation de la déclaration pendant une audience (17 % étaient neutres et les 17 % restants étaient insatisfaits ou très insatisfaits). Les répondants qui ont indiqué ce qu'ils avaient apprécié des renseignements reçus du personnel de la CLCC pour les préparer en vue de la présentation de la déclaration ont indiqué qu'ils avaient aimé être bien informés du processus (cela comprend le fait qu'ils étaient satisfaits à l'égard des réponses fournies à leurs questions). Par exemple, un participant a affirmé ce qui suit :

« Ils (les employés de la CLCC) répondaient très rapidement à mes questions et, quand ils étaient incapables de répondre à quelques questions, ils me rappelaient dans les heures suivantes pour y répondre. »

Les participants étaient également d'avis qu'il était utile pour eux d'assister aux audiences, car cela leur permettait de s'exprimer dans le cadre du processus de justice pénale et, à ce sujet également, ils ont dit avoir été satisfaits du professionnalisme du personnel et du soutien offert par ce dernier. Au sujet des points qui pourraient être améliorés, certains répondants ont soulevé des préoccupations par rapport au processus juridique des audiences de libération conditionnelle ainsi que de la CLCC et du système de justice pénale en général. Ces suggestions visaient principalement les droits des délinquants par rapport aux droits des victimes et étaient pour la plupart de nature abstraite ou à l'extérieur de la portée du pouvoir législatif de la Commission. Parmi les quelques suggestions tangibles, les plus communes étaient qu'il faudrait faciliter l'accès aux services d'information et fournir des renseignements plus précis et clairs, indiquer plus rapidement les dates d'audience et permettre aux victimes de participer davantage au processus (p. ex., poser des questions, commenter les déclarations du délinquant, etc.).

Lorsqu'une audience est terminée, les victimes qui aimeraient mieux comprendre le résultat de l'audience de libération conditionnelle peuvent demander à un ARC de leur présenter un bilan. Parmi les répondants qui ont présenté une déclaration pendant une audience, 62 % ont indiqué qu'ils ont pu parler au personnel de la CLCC une fois l'audience terminée. Même si on ne le leur a pas demandé directement, les répondants ont mentionné dans le questionnaire que le bilan était très utile, car cela les aide à comprendre le résultat de l'audience et l'effet de leur déclaration. D'aucuns ont même suggéré que les victimes qui présentent leur déclaration au moyen d'un document écrit ou d'un enregistrement audio ou vidéo devraient pouvoir demander à un employé de la CLCC de leur présenter un bilan une fois l'audience terminée.

En plus d'avoir demandé aux répondants d'indiquer leur degré de satisfaction par rapport à la préparation pour l'audience, on leur a également demandé de déterminer

leur degré de satisfaction à l'égard de la présentation de la déclaration en général. La majorité des répondants (70 %) étaient satisfaits ou très satisfaits de cette expérience (18 % étaient neutres et les 12 % restants étaient insatisfaits ou très insatisfaits). Les répondants qui ont fourni une rétroaction supplémentaire sur ce qu'ils ont aimé du processus considéraient qu'on écoutait leurs points de vue et reconnaissait leurs droits, que le personnel de la CLCC était attentionné et les soutenait et qu'ils avaient été bien informés avant et après l'audience.

Au sujet des problèmes inhérents à la présentation d'une déclaration pendant une audience et des façons d'améliorer ce processus, les préoccupations les plus répandues concernent l'amélioration des communications entre le personnel de la CLCC et les victimes avant et après l'audience, le choix de faire face au délinquant pendant la présentation de la déclaration et une plus grande souplesse du processus d'audience (p. ex., poser des questions, commenter les déclarations des délinquants, etc.). Voici une observation fréquemment formulée dans le cadre du questionnaire : les victimes considèrent qu'elles n'ont pas autant de droits que les délinquants; elles aimeraient avoir plus de droits afin de pouvoir influencer davantage sur le processus d'audience de libération conditionnelle.

Registre des décisions

Aux termes de la LSCMLC (paragraphe 144(1 à 4)), la CLCC doit tenir un registre des décisions afin d'être transparente et comptable à la population canadienne. Comme elles font partie de la population générale, les victimes peuvent présenter une demande d'accès au registre des décisions. Seuls 56 % des répondants savaient qu'ils pouvaient accéder au registre des décisions. Parmi ces derniers, 32 % l'avaient consulté au moins une fois¹⁸.

Au total, 82 % des répondants étaient satisfaits ou très satisfaits à l'égard de leur expérience après avoir demandé une décision (8 % étaient neutres et les 10 % restants

¹⁸ Plus de la moitié (53 %) des répondants qui y avaient accédé l'avaient fait à plusieurs reprises.

étaient insatisfaits ou très insatisfaits). On a également demandé aux participants d'évaluer les aspects suivants de ce service d'information :

Délai : Quatre-vingt-un pour cent des répondants qui avaient accédé au registre des décisions étaient satisfaits ou très satisfaits en ce qui concerne le délai d'obtention de la décision et des renseignements afférents (8 % étaient neutres et les 11 % restants étaient insatisfaits ou très insatisfaits).

Clarté : Soixante-dix-huit pour cent des participants qui avaient accédé au registre des décisions étaient satisfaits ou très satisfaits à l'égard de la clarté des renseignements afférents à la décision (10 % étaient neutres et les 13 % restants étaient insatisfaits ou très insatisfaits).

Les participants qui ont fourni une rétroaction sur ce qu'ils ont aimé par rapport à leur expérience avec le registre des décisions ont indiqué qu'ils avaient apprécié la rapidité avec laquelle on leur a répondu. Bon nombre d'entre eux ont affirmé qu'on leur avait fourni une réponse le même jour par téléphone ou dans un délai d'une ou deux semaines par courrier. D'autres ont mentionné que les renseignements étaient exhaustifs et détaillés. Les répondants ont souvent parlé des notes explicatives, ce qui les a aidés à comprendre le motif de la décision. Par ailleurs, d'aucuns ont indiqué qu'il était aussi utile de pouvoir obtenir une copie sur papier de la décision. Ils étaient d'avis que la copie sur papier était utile, car cela leur permettait de lire et de traiter les renseignements quand ils l'entendaient et à leur propre rythme; cela est surtout vrai si le cas est récent et qu'ils ont besoin de temps pour se préparer psychologiquement avant de lire la décision.

Au sujet des points à améliorer, il est parfois nécessaire de clarifier la décision ou le processus, notamment en ce qui a trait à la fourniture d'explications supplémentaires sur la terminologie juridique et ce que l'on entend par « divulgation complète ». Certains répondants ont affirmé qu'il faudrait améliorer la communication. Bon nombre de victimes souhaitaient être automatiquement informées de la décision et étaient d'avis

que le processus devrait permettre davantage cela. Certains participants sont même allés jusqu'à suggérer qu'il faudrait envoyer un courriel aux victimes quand la copie sur papier de la décision peut être obtenue. Certaines personnes n'aimaient pas le fait que l'accès aux renseignements du délinquant et à son dossier est limité. Encore une fois, les victimes aimeraient pouvoir consulter tous les renseignements possibles sur le délinquant, nonobstant les lois protégeant les renseignements personnels¹⁹.

La CLCC en général

On a posé un ensemble de questions aux répondants sur leur degré de satisfaction globale à l'égard de la Commission. Au total, 74 % des répondants ont indiqué qu'ils étaient très satisfaits ou satisfaits de leur expérience avec la CLCC (15 % étaient neutres et les 12 % restants étaient insatisfaits ou très insatisfaits). Les autres questions étaient ouvertes, ce qui a donné la chance aux répondants de fournir des commentaires sur la CLCC en général. On a demandé aux participants de fournir une rétroaction sur ce qui, selon eux, était positif et les points qu'il faudrait que la Commission améliore.

L'analyse des commentaires révèle que les éléments les plus satisfaisants pour les participants sont le professionnalisme, la compétence et la sensibilité du personnel de la CLCC. Les répondants apprécient certaines qualités des employés, comme leurs connaissances et leur capacité de répondre aux questions, l'orientation qu'ils fournissent, leur patience lorsqu'il s'agit d'expliquer et de clarifier des renseignements, l'empathie et la compassion dont ils font preuve et le fait qu'ils respectent la confidentialité des victimes. Voici à ce sujet la rétroaction d'un répondant :

« J'ai été surpris par la qualité du service, étant du Québec et devant interagir avec le personnel de la CLCC de la région des Prairies; on me considérait comme important et on ne m'a pas traité comme si j'étais un client parmi tant d'autres. »

¹⁹ La Loi (LSCMLC) ne permet pas à la CLCC de fournir de tels renseignements. Les renseignements que peut recevoir une victime inscrite sont, entre autres, le nom du délinquant, l'infraction et le tribunal l'ayant condamné, la date de début de la peine et sa durée ainsi que les dates d'admissibilité et d'examen applicables au délinquant.

Près du tiers des répondants ont été heureux de recevoir des renseignements et des mises à jour sur le cas. Plus précisément, ils ont affirmé qu'il était important de recevoir régulièrement des mises à jour sur le statut du délinquant et de pouvoir accéder à des renseignements complets. Le troisième élément le plus apprécié du travail de la Commission était la communication. Les répondants ont indiqué que la Commission faisait preuve d'excellence en fournissant rapidement des réponses efficaces et souligné la conception efficace du système de communication par l'entremise duquel on attribue aux personnes une personne-ressource qui connaît leur dossier.

Pour ce qui est des points à améliorer, la plupart des commentaires portaient sur l'insatisfaction à l'égard de la communication, par exemple le fait que l'on ne fournissait pas régulièrement des mises à jour sur le statut du délinquant, l'inconstance des communications entre l'ARC et les victimes (c.-à-d. que le personnel n'était pas souvent disponible et que les entretiens n'étaient pas fréquents) et la fourniture tardive des mises à jour. Un répondant a mentionné ce qui suit à ce sujet :

« [Il faut prévoir] d'autres heures pour la communication. Bon nombre de gens ont un horaire de travail normal de 8 h à 16 h 30. Dans mon cas, je commençais plus tôt et, certains soirs, je n'arrivais à la maison qu'après 17 h. Si je devais parler avec un membre du personnel, on se laissait des messages jusqu'à ce que je finisse le travail plus tôt. »

L'accès à l'information soulevait également des préoccupations. Aux termes de la LSCMLC, la CLCC doit fournir aux victimes certains types de renseignements; cependant, bon nombre de répondants étaient d'avis qu'ils devraient avoir le droit de consulter le dossier complet du délinquant. Cela est toutefois impossible dans le cadre législatif actuel.

ANALYSE ET CONCLUSION

Les conclusions du questionnaire permettent de déterminer la mesure dans laquelle la CLCC répond aux besoins des victimes en matière d'information, le degré de satisfaction de ces dernières, les points à améliorer et les façons d'intervenir efficacement.

Une des plus importantes réalisations observées dans les réponses au questionnaire est l'excellence du personnel. Les répondants ont continuellement indiqué qu'ils étaient satisfaits à l'égard des connaissances, de la sensibilité et de la compétence du personnel. Par ailleurs, ils appréciaient non seulement la capacité du personnel de présenter des renseignements clairs et concis, mais également le fait qu'il le faisait de façon professionnelle et attentionnée. Les répondants ont également parlé de la rapidité avec laquelle le personnel de la CLCC fournit les services. Dans la plupart des cas, ils ont reçu les renseignements immédiatement ou dans un délai raisonnable (de 1 à 10 jours).

Une autre conclusion importante a été le fait que les répondants considéraient que les services fournis par la CLCC leur donnaient l'occasion de s'exprimer au sein du système de justice pénale. Même si ce sujet n'était pas abordé explicitement au moyen des questions, les participants ont indiqué que, grâce aux services offerts par la Commission, leurs droits étaient reconnus et leurs points de vue, écoutés. Les victimes ont mentionné souvent dans le cadre du questionnaire que cela était un aspect important. Même si bon nombre des répondants ont affirmé qu'il s'agissait de l'une des qualités qui contribuent à la réussite de la Commission, d'aucuns étaient également d'avis que les victimes devraient avoir plus de droits et pouvoir s'exprimer encore plus. Par ailleurs, la Commission a du succès malgré le fait qu'elle œuvre dans le cadre législatif actuel, mais il s'agit d'un élément qui pourrait être examiné davantage dans le contexte gouvernemental général.

Les conclusions laissent également entendre que les répondants voient d'un bon œil les nouvelles initiatives technologiques, surtout en ce qui a trait à l'utilisation de la

vidéoconférence plutôt que d'avoir à assister à l'audience. Les commentaires visant la vidéoconférence étaient, pour la plupart, positifs. Les répondants ont fait valoir que la vidéoconférence contribuerait à éliminer les problèmes inhérents aux déplacements, comme les problèmes de santé et le fardeau financier. Une fois que ce service aura été offert depuis un certain temps, la CLCC pourrait mener davantage de recherches pour effectuer un suivi auprès de ceux qui ont utilisé ce type de technologie au cours d'une audience. Il faudrait également déterminer les coûts engagés par la CLCC pour offrir ce service, car il est onéreux pour la Commission de fournir des services de vidéoconférence. Ces recherches permettraient à la Commission de s'assurer qu'elle fournit un service qui répond le mieux aux besoins de ses clients.

Le degré de satisfaction générale à l'égard de la Commission était élevé, mais les victimes ont relevé des aspects où la CLCC pourrait élaborer davantage d'initiatives. Les réponses laissent surtout entendre qu'il serait possible d'améliorer la liaison et la sensibilisation. Par exemple, le nombre de répondants ayant indiqué avoir pris part à des séances d'information était faible. Il se peut que cela s'explique par le fait que les ressources disponibles pour mener ces séances sont limitées, ce qui limite le nombre de collectivités dans lesquelles ces séances peuvent être offertes (disponibilité). Il se peut également que les répondants au questionnaire ne se soient pas rendus récemment dans les endroits où des produits promotionnels sont distribués (p. ex., postes de police, tribunaux et organismes) (sensibilisation). Même s'il n'est pas possible de mener ce type d'activité de sensibilisation dans toutes les collectivités²⁰, il faut mener davantage d'études pour déterminer les méthodes qui permettront d'optimiser la sensibilisation du public à ces types de séances et de relever les collectivités où le besoin est élevé. Par ailleurs, la liaison et la sensibilisation pourraient être améliorées en s'assurant que des produits promotionnels sont distribués dans les endroits où cela est le plus désirable, au dire des répondants.

Un autre aspect qu'il faut examiner davantage est le site Web et le registre des décisions de la CLCC. Le nombre de répondants ayant indiqué avoir utilisé le site Web était faible. Cela peut laisser entendre que le site Web n'est pas le moyen le plus

²⁰ Cela ne serait pas possible en fonction des ressources financières et humaines.

convenable pour sensibiliser le public ou la meilleure source d'information pour les victimes d'actes criminels inscrites. Par ailleurs, seule la moitié des répondants connaissaient le registre des décisions. Même si les répondants qui utilisent ces services étaient de façon générale satisfaits, les conclusions concernant la sensibilisation devraient être considérées comme un aspect nécessitant un examen plus approfondi. La Commission pourrait enquêter davantage sur la population cible. Parmi les aspects qu'il serait intéressant d'examiner, on compte le fait de déterminer si les victimes inscrites disposent des connaissances et des compétences nécessaires pour consulter un site Web et si elles ont accès à Internet. Par ailleurs, la CLCC pourrait examiner d'autres approches à la fourniture de renseignements, lesquelles pourraient mieux répondre aux besoins de ses clients.

Comme le montre le taux de réponse exceptionnel (26 %), les victimes inscrites sont intéressées et motivées à participer au système de justice pénale. Globalement, les conclusions du présent rapport laissent entendre que la Commission a effectué des réalisations importantes en aidant les victimes d'actes criminels (p. ex., excellence et attention du personnel); cependant, elle doit continuer à déployer des efforts pour améliorer ses réalisations et s'appuyer sur ces dernières (p. ex., liaison et sensibilisation). Par ailleurs, les victimes d'actes criminels sont une priorité continue pour la Commission, et cela doit demeurer ainsi. Les répondants au questionnaire de 2009 ne représentent qu'une petite proportion des victimes; il faut donc tenir davantage de discussions, entendre plus d'expériences et comprendre plus de questions. Les services aux victimes offerts par la Commission ainsi que par d'autres organismes gouvernementaux et partenaires, évolueront et croîtront tandis que nous continuons d'apprendre et de nous améliorer grâce à nos efforts.

BIBLIOGRAPHIE

CHARTRAND, L. et C. MCKAY (2006). *Revue de la recherche sur la victimisation criminelle et les membres des Premières nations, les Métis et les Inuits, 1990 à 2001*, Ottawa (Ontario), ministère de la Justice – Centre de la politique concernant les victimes et Division de la recherche et de la statistique.

Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (1992). ch. 20, Ottawa (Ontario).

COMMISSION NATIONALE DES LIBÉRATIONS CONDITIONNELLES (2003). *Résumé des réponses des victimes au questionnaire de la CNLC*, Ottawa (Ontario), Services aux victimes – Politique, planification et opérations.

COMMISSION NATIONALE DES LIBÉRATIONS CONDITIONNELLES (2009). *DRAFT Renewal: National Parole Board Business Case to Respond to Government Plans for Legislative Change and Program Enhancements to Strengthen Community Safety and Provide more Inclusive Processes for Victims of Crime*, Ottawa (Ontario), Services aux victimes – Politique, planification et opérations.

COMMISSION NATIONALE DES LIBÉRATIONS CONDITIONNELLES (2010a). *Séance d'information sur les services offerts aux victimes – document de présentation conjoint*. Ottawa (Ontario), Services aux victimes – Politique, planification et opérations.

COMMISSION NATIONALE DES LIBÉRATIONS CONDITIONNELLES (2010b). *Rapport de surveillance du rendement : 2009-2010*. Ottawa (Ontario), Mesure du rendement – Politique, planification et opérations.

COMMISSION NATIONALE DES LIBÉRATIONS CONDITIONNELLES (2010c). *Manuel des politiques : volume 1, no 15*, Ottawa (Ontario), Politique, planification et opérations.

SÉCURITÉ PUBLIQUE CANADA (2008). *Aperçu statistique : le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, 49 Ottawa (Ontario), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Recensement 2006.

SCRIM, K. (2010). *Recueil de recherches sur les victimes d'actes criminels, no 3 – La victimisation autochtone au Canada : sommaire de la littérature*, Ottawa (Ontario), ministère de la Justice – Division de la recherche et de la statistique.

STATISTIQUE CANADA (2006). *Produits de données du Recensement de 2006*. Ottawa (Ontario).

STATISTIQUE CANADA (2009). *Enquête sociale générale – Victimisation*, Ottawa (Ontario).

ANNEXE A

Questionnaire de victime 2009



Gouvernement
du Canada

Commission nationale des
libérations conditionnelles

Government
of Canada

National Parole
Board



Service correctionnel
Canada

Correctional Service
Canada

Commission nationale des libérations conditionnelles et Service correctionnel du Canada Questionnaire de Victime 2009

Mai 2009

La Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC) et le Service correctionnel du Canada (SCC) sont engagés à fournir rapidement de l'information pertinente et exacte aux victimes d'actes criminels.

Partie I Questionnaire de la CNLC

La CNLC et le SCC aimeraient avoir vos commentaires afin de déterminer dans quelle mesure ils répondent actuellement à vos besoins en matière d'information. Nous distribuons actuellement le présent questionnaire aux victimes qui ont communiqué avec le SCC et la CNLC. Remplir le questionnaire prendra environ 20 minutes. Si vous représentez une victime, nous vous prions d'acheminer ce questionnaire directement à celle-ci.

Accès aux services d'information de la
CNLC

La première partie du questionnaire porte sur les services d'information de la CNLC offerts aux victimes et sur la mesure dans laquelle ces services répondent aux besoins des victimes.

Possibilité d'assister à une audience

La deuxième partie traite des services fournis par le SCC, plus particulièrement de ceux offerts dans le cadre du Programme national des services aux victimes, qui a été créé en 2007 par le SCC.

Présentation d'une déclaration au cours
d'une audience

Votre participation est volontaire, et vos réponses de même que tout autre renseignement que vous nous fournirez demeureront strictement confidentiels. Afin de nous aider à préserver la confidentialité, **nous vous prions de ne pas inscrire votre nom sur le questionnaire.**

Registre des décisions

Les renseignements que vous fournirez aideront la CNLC et le SCC à évaluer la qualité de leurs services ainsi qu'à déterminer dans quelle mesure ces services répondent aux besoins des victimes et quels aspects devraient être améliorés.

La CNLC en général

Partie II Questionnaire du SCC

Les questionnaires dûment remplis doivent être retournés dans l'enveloppe-réponse affranchie prévue à cette fin d'ici le 15 juin 2009.

Sensibilisation

Nous vous sommes reconnaissants de votre participation et vous remercions d'aider la CNLC et le SCC à améliorer leurs services. Si vous avez des questions concernant le présent questionnaire, n'hésitez pas à communiquer avec nous en composant notre numéro sans frais 1-866-954-0504.

Qualité des services

Accès à l'information

Partie III Données démographiques

Mario Dion
Président
Commission nationale
des libération conditionnelles

Don Head
Commissaire
Service correctionnel
du Canada

Canada

PARTIE I

QUESTIONNAIRE DE LA COMMISSION NATIONALE DES LIBÉRATIONS CONDITIONNELLES

La Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC) est l'organisme fédéral responsable des services d'information aux victimes. La CNLC possède, dans chacune des régions, une équipe d'agents de communications, qui s'occupent de communiquer des renseignements aux victimes et de leur fournir, de manière opportune, les services suivants :

- aider les victimes à comprendre le processus de libérations conditionnelles;
- sur la demande écrite, aviser les victimes de l'information pertinente liée aux audiences de la CNLC;
- fournir une occasion pour les victimes de présenter une déclaration lors des audiences de la CNLC;
- fournir aux victimes une occasion d'assister aux audiences de la CNLC;
- sur la demande écrite, fournir une copie des décisions de la CNLC;
- sensibiliser la collectivité au rôle de la CNLC dans le système de justice pénale.

On peut obtenir de plus amples renseignements sur la Commission en consultant le site Web de la CNLC à l'adresse suivante : <http://www.npb-cnlc.gc.ca>

ACCÈS AUX SERVICES D'INFORMATION DE LA CNLC

Q1. Quelle est la nature des renseignements ou des services que vous avez demandés à la CNLC? (Veuillez cocher toutes les réponses pertinentes).

- N'avez pas demandé des services ou des renseignements à la CNLC*
- Dates d'admissibilité à la libération conditionnelle*
- Lieu d'une audience*
- Dates d'une audience*
- Possibilité d'assister à une audience*
- Accès à une décision de la CNLC*
- Présentation d'une déclaration de la victime concernant un délinquant*
- Renseignements au sujet de la libération conditionnelle*
- Autres renseignements : (Précisez : _____)*

Q2. Comment avez-vous su que vous pouviez communiquer avec la CNLC pour obtenir ces renseignements ou ces services? (Veuillez cocher toutes les réponses pertinentes).

- La police*
- Le tribunal*
- Un organisme offrant des services aux victimes d'actes criminels : (Précisez : _____)*
- Un groupe d'aide aux victimes : (Précisez : _____)*
- Un représentant de la Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC)*

- Le site Web de la Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC)
- Les médias
- Une autre victime
- Un représentant du Service correctionnel du Canada (SCC)
- Le site Web du Service correctionnel du Canada (SCC)
- Un avocat
- Des conseillers (psychologue, travailleur social, etc.)
- Un ami ou un membre de la famille
- Service Canada
- Une autre source : (Précisez : _____)

Q3. La dernière fois que vous avez communiqué avec la CNLC pour obtenir des renseignements, combien de temps s'est écoulé avant de les recevoir?

- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <i>Immédiatement</i> | <i>De 1 à 10 jours</i> | <i>De 11 à 20 jours</i> | <i>De 21 à 30 jours</i> | <i>Plus de 30 jours</i> | <i>Sans objet</i> |
| <input type="checkbox"/> |

Q4. Quel est votre degré de satisfaction à l'endroit du personnel de la CNLC par rapport à ce qui suit :

	<i>Très insatisfait</i>	<i>Insatisfait</i>	<i>Neutre</i>	<i>Satisfait</i>	<i>Très satisfait</i>
Connaissance du régime de libération conditionnelle	<input type="checkbox"/>				
Capacité de répondre aux questions	<input type="checkbox"/>				
Précision des renseignements fournis	<input type="checkbox"/>				
Sensibilité à vos besoins en matière d'information	<input type="checkbox"/>				
Facilité d'accès	<input type="checkbox"/>				
Rapidité des services fournis	<input type="checkbox"/>				

Q5. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'endroit des membres du personnel de la CNLC avec qui vous avez eu affaire?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <i>Très insatisfait</i> | <i>Insatisfait</i> | <i>Neutre</i> | <i>Satisfait</i> | <i>Très satisfait</i> |
| <input type="checkbox"/> |

Q6. Avez-vous déjà vu des produits promotionnels de la CNLC concernant les services aux victimes (p. ex., affiches, coordonnées, dépliants)?

- Oui* *Non*

Q7. Où, selon vous, devrait-on être en mesure de prendre connaissance des produits promotionnels concernant les victimes? (Veuillez cocher toutes les réponses pertinentes).

- Tribunaux*
- Services de police*
- Fournisseurs de services aux victimes*
- Service Canada*

Séance d'information aux victimes donnée par la CNLC
Site Web de la CNLC
Autre : (Précisez : _____)

Q8. Avez-vous entendu parler de séances d'information données par la CNLC dans votre collectivité?

Oui *Non (Allez à la question 13)*

Q9. Si c'est le cas, avez-vous participé à une séance d'information donnée par la CNLC?

Oui *Non (Allez à la question 13)*

Q10. Si c'est le cas, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des renseignements fournis pendant la séance?

Très insatisfait *Insatisfait* *Neutre* *Satisfait* *Très satisfait*

Q11. Qu'avez-vous aimé?

Q12. Quels sont les points à améliorer?

Q13. Avez-vous consulté le site Web de la CNLC au cours des quatre derniers mois?

Oui *Non (Allez à la question 17)*

Q14. Si c'est le cas, quelle est votre évaluation des aspects suivants :

	<i>Mauvaise</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Neutre</i>	<i>Bonne</i>	<i>Excellente</i>
Convivialité du site Web pour les victimes	<input type="checkbox"/>				
Pertinence des renseignements fournis aux victimes	<input type="checkbox"/>				

Q15. Avez-vous déjà fait la visite virtuelle d'une salle d'audience offerte aux victimes sur le site Web de la CNLC?

Oui *Non (Allez à la question 17)*

Q16. Si c'est le cas, quelle est votre évaluation des aspects suivants :

	<i>Mauvaise</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Neutre</i>	<i>Bonne</i>	<i>Excellente</i>
Convivialité de la visite pour les victimes	<input type="checkbox"/>				
Pertinence des renseignements fournis aux victimes	<input type="checkbox"/>				

POSSIBILITÉ D'ASSISTER À UNE AUDIENCE

Q17. Savez-vous que vous pouvez assister à une audience de la CNLC?

Oui

Non

Q18. S'il était possible d'assister à une audience de la CNLC par la vidéoconférence, songeriez-vous à utiliser ce moyen?

Oui

Non

Q19. Pour quelles raisons?

Q20. Savez-vous que le ministère de la Justice du Canada accorde une aide financière aux victimes pour qu'elles assistent aux audiences de la CNLC?

Oui

Non (Allez à la question 24)

Q21. Si c'est le cas, vous êtes-vous prévalu de cette aide financière?

Oui

Non (Allez à la question 24)

Q22. Si c'est le cas, qu'avez-vous aimé de ce processus?

Q23. Si c'est le cas, quels sont les points à améliorer de ce processus?

Q24. Avez-vous déjà assisté à une audience de la CNLC?

Oui

Non (Allez à la question 43)

Q25. Si c'est le cas, combien de fois avez-vous assisté à une audience?

1 fois

2 ou 3 fois

4 ou 5 fois

Plus de 5 fois

Q26. Quel est votre degré de satisfaction à l'égard des renseignements fournis pour vous préparer à assister à une audience?

Très insatisfait

Insatisfait

Neutre

Satisfait

Très satisfait

Q27. Des membres du personnel de la CNLC vous ont-ils accompagné à l'audience?

Oui

Non (Allez à la question 31)

Q28. Si c'est le cas, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la capacité des membres du personnel de la CNLC de répondre à vos questions?

Très insatisfait

Insatisfait

Neutre

Satisfait

Très satisfait

Q29. Qu'avez-vous aimé?

Q30. Quels sont les points à améliorer?

Q31. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction par rapport à votre expérience quand vous avez assisté à une audience?

Très insatisfait

Insatisfait

Neutre

Satisfait

Très satisfait

Q32. Qu'avez-vous aimé?

Q33. Quels sont les points à améliorer?

Q34. Au cours de l'audience, avez-vous eu besoin de services d'interprétation dans une des langues officielles du Canada?

Oui

Non (Allez à la question 40)

Q35. Si c'est le cas, dans quelle langue?

Anglais

Français

Q36. Si c'est le cas, avez-vous eu droit aux services d'interprétation?

Oui

Non (Allez à la question 40)

Q37. Si c'est le cas, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services d'interprétation fournis pendant l'audience?

Très insatisfait

Insatisfait

Neutre

Satisfait

Très satisfait

Q38. Qu'avez-vous aimé?

Q39. Quels sont les points à améliorer?

Q40. Avez-vous entendu clairement toutes les personnes qui ont parlé pendant l'audience?

Oui

Non

Q41. A-t-on eu recours à un système d'amplification de la voix pendant l'audience?

Oui (Allez à la question 43)

Non

Q42. Si ce n'est pas le cas, pensez-vous qu'un tel système aurait été utile?

Oui

Non

Ne sais pas

PRÉSENTATION D'UNE DÉCLARATION AU COURS D'UNE AUDIENCE

Q43. Savez-vous que, depuis le 1^{er} juillet 2001, les victimes peuvent présenter une déclaration pendant l'audience d'un délinquant, soit en personne, soit sur audiocassette ou CD ou vidéocassette ou DVD?

Oui

Non

Q44. Avez-vous déjà présenté une déclaration?

Oui (Allez à la question 46)

Non (Allez à la question 45)

Q45. Si ce n'est pas le cas, y a-t-il une raison particulière pour laquelle vous n'avez pas présenté de déclaration? (Après avoir donné votre réponse, allez à la question 55).

Q46. Si c'est le cas, combien de fois avez-vous présenté une déclaration pendant une audience de la CNLC?

1 fois

2 ou 3 fois

4 ou 5 fois

Plus de 5 fois

Q47. Quel moyen avez-vous utilisé pour présenter votre déclaration? (Veuillez cocher toutes les réponses pertinentes).

- En personne*
- Sur vidéocassette ou DVD*
- Sur audiocassette ou CD*
- Par écrit*

Q48. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des renseignements fournis par la CNLC pour vous préparer en vue de la présentation de votre déclaration pendant une audience?

- Très insatisfait*
- Insatisfait*
- Neutre*
- Satisfait*
- Très satisfait*

Q49. Qu'avez-vous aimé?

Q50. Quels sont les points à améliorer?

Q51. Avez-vous pu parler au personnel de la CNLC une fois l'audience terminée (c.-à-d. tout de suite après ou le même jour)?

- Oui*
- Non*

Q52. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction par rapport à votre expérience quand vous avez présenté votre déclaration à une audience?

- Très insatisfait*
- Insatisfait*
- Neutre*
- Satisfait*
- Très satisfait*

Q53. Qu'avez-vous aimé?

Q54. Quels sont les points à améliorer?

REGISTRE DES DÉCISIONS

Q55. Savez-vous que vous pouvez demander de prendre connaissance d'une décision se trouvant dans le registre des décisions de la CNLC?

Oui

Non

Q56. Avez-vous déjà demandé à prendre connaissance d'une décision consignée dans le registre des décisions de la CNLC?

Oui

Non (Allez à la question 62)

Q57. Si c'est le cas, combien de fois avez-vous fait une demande en ce sens?

1 fois

2 ou 3 fois

4 ou 5 fois

Plus de 5 fois

Q58. Quelle est votre évaluation des aspects suivants? :

	<i>Très insatisfait</i>	<i>Insatisfait</i>	<i>Neutre</i>	<i>Satisfait</i>	<i>Très satisfait</i>
Délai d'obtention de la décision et des renseignements afférents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté des renseignements afférents à la décision	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q59. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction par rapport à votre expérience quand vous avez demandé à prendre connaissance d'une décision à partir du registre des décisions?

Très insatisfait

Insatisfait

Neutre

Satisfait

Très satisfait

Q60. Qu'avez-vous aimé?

Q61. Quels sont les points à améliorer?

LA CNLC EN GÉNÉRAL

Q62. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'endroit de la CNLC selon votre expérience?

Très insatisfait *Insatisfait* *Neutre* *Satisfait* *Très satisfait*

Q63. Qu'avez-vous aimé?

Q64. Quels sont les points à améliorer?

Q65. Avez-vous d'autres commentaires concernant votre expérience avec la CNLC?

PARTIE II

QUESTIONNAIRE DU SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA

Dans le cadre de la stratégie de Sécurité publique Canada visant à fournir des services aux victimes d'actes criminels, le SCC est tenu d'accroître les services aux victimes et de mieux répondre aux demandes de renseignements de ces dernières. Cette stratégie permet au SCC de mettre en œuvre le Programme national des services aux victimes, qui visent à fournir aux victimes des renseignements à jour dans les cinq régions, tout en sensibilisant le personnel du SCC à leurs préoccupations et à leurs besoins. Les résultats escomptés sont l'augmentation du degré de satisfaction des victimes :

- en leur offrant de meilleurs services et en leur fournissant des renseignements à jour;
- en faisant mieux connaître les services offerts aux victimes et aux partenaires du système de justice pénale;
- en améliorant les liens avec les victimes et les organisations qui les représentent;
- en renforçant les liens professionnels avec les partenaires gouvernementaux, dont le Bureau national pour les victimes d'actes criminels, la CNLC, le Centre de la politique concernant les victimes et le Bureau fédéral de l'ombudsman des victimes d'actes criminels.

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez consulter le site Web du SCC à l'adresse suivante : <http://www.csc-scc.gc.ca>

SENSIBILISATION

Q66. Comment avez-vous appris que vous pouviez communiquer avec le SCC pour avoir accès aux services aux victimes et recevoir de l'information? (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent).

- | | |
|---|--------------------------|
| <i>La police</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Le tribunal</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Un organisme offrant des services aux victimes d'actes criminels : (Précisez :_____)</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Un groupe d'aide aux victimes : (Précisez :_____)</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Un représentant de la Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC)</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Le site Web de la Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC)</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Les médias</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Une autre victime</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Un représentant du Service correctionnel du Canada (SCC)</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Le site Web du Service correctionnel du Canada (SCC)</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Un avocat</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Des conseillers (psychologue, travailleur social, etc.)</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Un ami ou un membre de la famille</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Service Canada</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Une autre source : (Précisez :_____)</i> | <input type="checkbox"/> |

Q67. Connaissez-vous le nouveau programme pour les victimes (Programme national des services aux victimes) que le SCC a mis en œuvre en septembre 2007?

Oui

Non (Allez à la question 71)

Q68. Selon votre expérience, dans quelle mesure les aspects suivants des services aux victimes ont-ils été améliorés depuis la mise en œuvre du Programme national des services aux victimes du SCC?

	<i>Diminution considérable</i>	<i>Légère diminution</i>	<i>Aucun changement</i>	<i>Légère amélioration</i>	<i>Amélioration considérable</i>	<i>Ne sais pas</i>
Ensemble des services aux victimes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services de liaison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Processus de notification	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q69. Depuis la mise en œuvre du Programme national des services aux victimes du SCC, avez-vous l'impression que vous vous faites mieux entendre au sein du système correctionnel?

Pas du tout

Un peu

Modérément

Beaucoup

Complètement

Ne sais pas

Q70. Veuillez expliquer votre réponse :

QUALITÉ DES SERVICES

Q71. Veuillez indiquer quels sont, selon vous, les services que le SCC offre aux victimes : (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent).

- Notification concernant les déplacements du délinquant (transfèrement entre établissements/endroit où se trouve le délinquant)*
- Renseignements généraux sur le délinquant*
- Renseignements généraux sur le SCC (p. ex., feuilles d'information, demande d'information, services de protection pour les victimes, conditions de la liberté conditionnelle, etc.)*
- Liaison*

Q72. Le but principal du Programme national des services aux victimes du SCC est de faire en sorte que chaque victime soit aidée par un agent des services aux victimes affecté expressément à la fourniture de services aux victimes. Selon votre expérience, dans quelle mesure estimez-vous que ce but a été atteint?

Pas du tout *Un peu* *Modérément* *Beaucoup* *Complètement* *Ne sais pas*

Q73. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des services que vous recevez de votre agent des services aux victimes du SCC?

Très insatisfait *Insatisfait* *Neutre* *Satisfait* *Très satisfait* *Ne sais pas*

Q74. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus d'inscription du SCC aux fins de la notification des victimes?

Très insatisfait *Insatisfait* *Neutre* *Satisfait* *Très satisfait* *Ne sais pas*

Q75. Veuillez expliquer votre réponse :

Q76. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus de notification du SCC concernant les événements suivants?

Permissions de sortir	<input type="checkbox"/>
Transfèrements	<input type="checkbox"/>
Semi-liberté dans la collectivité	<input type="checkbox"/>
Libération conditionnelle totale	<input type="checkbox"/>
Libération d'office	<input type="checkbox"/>
Endroit où se trouve le délinquant pendant sa mise en liberté	<input type="checkbox"/>
Autorisation de déplacement des libérés conditionnels dans la collectivité	<input type="checkbox"/>
Fin de la peine du délinquant	<input type="checkbox"/>
Évasion possible ou illégalement en liberté	<input type="checkbox"/>

Q77. Veuillez expliquer vos réponses :

Q78. Combien de fois environ avez-vous communiqué avec le Programme national des services aux victimes du SCC au cours de la dernière année?

Jamais

Moins de 5 fois

De 5 à 10 fois

Plus de 10 fois

Q79. Combien de fois environ avez-vous communiqué avec le Programme national des services aux victimes du SCC au cours des deux dernières années?

Jamais

Moins de 5 fois

De 5 à 10 fois

Plus de 10 fois

Q80. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la facilité d'accès avec les personnes-ressources ou les communications avec le Programme national des services aux victimes du SCC dans les domaines suivants?

	<i>Très insatisfait</i>	<i>Insatisfait</i>	<i>Neutre</i>	<i>Satisfait</i>	<i>Très satisfait</i>	<i>Ne sais pas</i>
Rapidité des réponses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pertinence de l'information fournie (propre à votre cas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté de l'information fournie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacité de préciser les réponses au besoin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessibilité des services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q81. Veuillez expliquer vos réponses :

Q82. Si vous avez déjà été très insatisfait ou insatisfait d'un des éléments susmentionnés ou de tout autre aspect du Programme national des services aux victimes du SCC, avez-vous abordé la question avec un membre du personnel?

Oui

*Non (Allez à la
question 85)*

Sans objet

Q83. Si la réponse est oui, est-ce que la question a été réglée?

Oui

Non

Sans objet

Q84. Si la question a été réglée, a-t-elle été réglée à votre satisfaction?

Oui

Non

Sans objet

Q85. Si la réponse est non, qu'est-ce qui aurait pu être fait pour que la question soit réglée à votre satisfaction?

Q86. Dans quelle mesure croyez-vous que vos besoins en information ont été satisfaits par le personnel du SCC?

Pas du tout *Un peu* *Modérément* *Beaucoup* *Complètement* *Ne sais pas*

Q87. Veuillez expliquer votre réponse :

Q88. Comment caractériseriez-vous la facilité d'accès aux services aux victimes offerts au SCC?

Très difficile *Difficile* *Assez facile* *Facile* *Très facile* *Ne sais pas*

ACCÈS À L'INFORMATION

Q89. Avez-vous déjà accédé au site Web des Services aux victimes du SCC?

Oui *Non (Allez à la question 91)*

Q90. Comment qualifieriez-vous les caractéristiques suivantes du site Web du SCC?

	<i>Mauvaise</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Neutre</i>	<i>Bonne</i>	<i>Excellente</i>
Convivialité du site Web pour les victimes	<input type="checkbox"/>				
Pertinence des renseignements fournis aux victimes	<input type="checkbox"/>				

Q91. Si cela était possible, seriez-vous intéressé à accéder aux renseignements destinés aux victimes sur un site Internet protégé?

Oui *Non* *Peut-être*

Q92. Avez-vous des suggestions à formuler pour améliorer le Programme national des services aux victimes du SCC? Si la réponse est oui, veuillez les énumérer.

--

Q93. Avez-vous d'autres commentaires à formuler concernant le Programme national des services aux victimes du SCC?

--

PARTIE III

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

Q94. Dans quelle province ou quel territoire résidez-vous actuellement?

- | | |
|----------------------------------|--------------------------|
| <i>Terre-Neuve-et-Labrador</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Île-du-Prince-Édouard</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Nouvelle-Écosse</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Nouveau-Brunswick</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Québec</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Ontario</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Manitoba</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Saskatchewan</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Alberta</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Colombie-Britannique</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Yukon</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Territoires du Nord-Ouest</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Nunavut</i> | <input type="checkbox"/> |

Q95. Quel est votre sexe?

Homme

Femme

Q96. Êtes-vous autochtone?

Oui

Non

Q97. Êtes-vous membre d'une minorité visible?

Oui

Non

Q98. Si vous êtes membre d'une minorité visible, veuillez préciser :

Q99. Langue de choix :

Anglais

Français

Autre : (Veuillez préciser : _____)

Q100. À quel groupe d'âge appartenez-vous?

18 à 24 ans

25 à 34 ans

35 à 44 ans

45 à 54 ans

55 à 64 ans

65 ans et plus

Q101. Vous êtes-vous inscrit pour recevoir des renseignements au nom d'une victime d'âge mineur?

Oui

Non

Q102. À quand remonte votre première inscription auprès du SCC ou de la CNLC?

Moins de un an

1 ou 2 ans

Plus de 2 ans

Nous vous remercions de votre participation. Si vous avez des questions concernant le présent questionnaire, n'hésitez pas à communiquer avec nous en composant **notre numéro sans frais 1-866-954-0540**.

ANNEXE B

Résultats du questionnaire présentés en tableaux

Échantillon total : 840 répondants

ACCÈS AUX SERVICES D'INFORMATION DE LA CNLC

1) Quelle est la nature des renseignements ou des services que vous avez demandés à la CNLC?

Remarque : Six cent cinquante-huit (658) personnes ont répondu à cette question
Les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Dates d'admissibilité à la libération conditionnelle	510	77,5
Renseignements au sujet de la libération conditionnelle	440	66,9
Dates d'une audience	429	65,2
Présentation d'une déclaration de la victime concernant un délinquant	388	59,0
Accès à une décision de la CNLC	386	58,7
Lieu d'une audience	379	57,6
Possibilité d'assister à une audience	315	47,9
Autres renseignements (précisez)	86	13,1

1) a. Les personnes qui ont répondu « Autres renseignements » devaient préciser.

Remarque : -- Signifie que la valeur était trop petite pour l'indiquer

AUTRES SERVICES D'INFORMATION	N	VALEUR EN POURCENTAGE DES « AUTRES » SERVICES	VALEUR EN POURCENTAGE DE L'ENSEMBLE DES SERVICES D'INFORMATION
Mises à jour sur le statut du délinquant (permissions de sortir, déplacements, etc.)	48	55,81	7,29
Tous les renseignements accessibles, y compris les renseignements personnels du délinquant	13	15,12	1,98
Préoccupation liée aux services de la CNLC	6	6,98	0,91
Aide financière	5	5,81	0,76
Clarification de renseignements	--	--	--
Contestation d'une décision de la CNLC	--	--	--
Demande d'être informé si les délinquants ne respectent pas les conditions de la libération conditionnelle	--	--	--
Services d'interprétation	--	--	--

Renseignements sur le tribunal	--	--	--
Vidéoconférence	--	--	--
Préoccupation liée à l'accès aux renseignements	--	--	--
Services aux victimes	--	--	--
Renseignements sur le risque que pose le délinquant	--	--	--

2) Comment avez-vous su que vous pouviez communiquer avec la CNLC pour obtenir ces renseignements ou ces services?

Remarque : Huit cent onze (811) personnes ont répondu à cette question
Les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Un organisme offrant des services aux victimes d'actes criminels (précisez)	248	30,6
La police	243	30,0
Un représentant de la Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC)	238	29,3
Le tribunal	187	23,1
Un représentant du Service correctionnel du Canada (SCC)	176	21,7
Un ami ou un membre de la famille	103	12,7
Des conseillers (psychologue, travailleur social, etc.)	83	10,2
Un avocat	75	9,2
Une autre victime	75	9,2
Un groupe d'aide aux victimes (précisez)	50	6,2
Le site Web de la Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC)	36	4,4
Service Canada	21	2,6
Le site Web du Service correctionnel du Canada (SCC)	20	2,5
Les médias	17	2,1
Une autre source (précisez)	17	2,1

3) La dernière fois que vous avez communiqué avec la CNLC pour obtenir des renseignements, combien de temps s'est écoulé avant de les recevoir?

Remarque : Six cent cinquante-quatre réponses étaient valides aux fins d'analyse

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Moins d'un jour	214	32,72
De 1 à 10 jours	341	52,14
De 11 à 20 jours	49	7,49
De 21 à 30 jours	25	3,82
Plus de 30 jours	25	3,82

4) Quel est votre degré de satisfaction à l'endroit du personnel de la CNLC par rapport à ce qui suit :

	TRÈS INSATISFAIT		INSATISFAIT		NEUTRE		SATISFAIT		TRÈS SATISFAIT	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Connaissance du régime de libération conditionnelle (n=761)	70	9,4	18	2,4	69	9,1	300	39,4	304	39,9
Capacité de répondre aux questions (n=745)	70	9,4	34	4,6	59	7,9	296	39,7	286	38,4
Précision des renseignements fournis (n=748)	71	9,5	28	3,7	74	9,9	293	39,2	282	37,7
Sensibilité à vos besoins en matière de formation (n=741)	78	10,5	34	4,6	64	8,6	249	33,6	316	42,6
Facilité d'accès (n=732)	67	9,2	33	4,5	82	11,2	293	40	257	35,1
Rapidité des services fournis (n=736)	72	9,8	26	3,5	69	9,4	288	39,1	281	38,2

5) Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'endroit des membres du personnel de la CNLC avec qui vous avez eu affaire?

Remarque : Sept cent quatre-vingts personnes ont répondu à cette question

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Très insatisfait	68	8,7
Insatisfait	20	2,6
Neutre	64	8,2
Satisfait	281	36,0
Très satisfait	347	44,5

6) Avez-vous déjà vu des produits promotionnels de la CNLC concernant les services aux victimes (p. ex., affiches, coordonnées, dépliants)?

Remarque : Huit cent quinze personnes ont répondu à cette question

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	313	38.4
Non	502	61.6

7) Où, selon vous, devrait-on être en mesure de prendre connaissance des produits promotionnels concernant les victimes?

Remarque : Sept cent quatre-vingts (780) personnes ont répondu à cette question
Les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Fournisseurs de services aux victimes	608	77,9
Tribunaux	581	74,5
Services de police	573	73,5
Site Web de la CNLC	447	57,3
Séance d'information aux victimes donnée par la CNLC	439	56,3
Service Canada	424	54,4
Autre (précisez)	143	18,3

7) a. Les personnes ayant répondu « Autre » devaient préciser

Remarque : Cent trente et une (131) personnes ont fourni des réponses valides

Les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses

-- Signifie que la valeur était trop petite pour l'indiquer

AUTRES ENDROITS POUR LA DIFFUSION DE PRODUITS PROMOTIONNELS	N	VALEUR EN POURCENTAGE DES AUTRES ENDROITS	VALEUR EN POURCENTAGE DE L'ENSEMBLE DES ENDROITS
Hôpitaux et cliniques	27	20,6	3,5
Médias	25	19,1	3,2
Centres communautaires	15	11,5	1,9
Avis par courrier	14	10,7	1,9
Écoles	11	8,4	1,4
Centres commerciaux	8	6,1	1,0
Centres de consultation	7	5,3	0,9
Bureaux de poste	6	4,6	0,8
Bibliothèques	5	3,8	0,6
Refuges	5	3,8	0,6
Partout	--	--	--
Églises	--	--	--
Transports publics	--	--	--
Résidences pour personnes âgées	--	--	--
Prisons	--	--	--
Institutions financières	--	--	--
Avocats	--	--	--
Lieux de travail	--	--	--
Maisons funéraires	--	--	--
Bâtiments du gouvernement	--	--	--
Sites Web contre les mauvais traitements infligés aux enfants	--	--	--

8) Avez-vous entendu parler de séances d'information données par la CNLC dans votre collectivité?

Remarque : Huit cent vingt-cinq (825) personnes ont répondu à cette question

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	49	5,9
Non	776	94,1

9) Si c'est le cas, avez-vous participé à une séance de formation donnée par la CNLC?

Remarque : Parmi les quarante-neuf (49) personnes qui ont répondu oui à la question huit (8), quarante-sept (47) ont fourni une réponse pour cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	30	63,8
Non	17	36,2

10) Si c'est le cas, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des renseignements fournis pendant la séance?

Remarque : Parmi les trente (30) personnes qui ont répondu oui à la question neuf (9), vingt-huit (28) ont fourni une réponse pour cette question.

-- Signifie que la valeur était trop petite pour l'indiquer

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Très insatisfait	--	--
Insatisfait	--	--
Neutre	--	--
Satisfait	11	39,3
Très satisfait	11	39,3

11) Qu'avez-vous aimé?

Remarque : Vingt-huit (28) personnes ont répondu à cette question

Question qualitative ouverte

Les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses

-- Signifie que la valeur était trop petite pour l'indiquer

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Renseignements pratiques (renseignements sur le processus d'audience, les droits et les services)	9	32,1
Accès aux services d'information	6	21,4
Possibilité de poser des questions	5	17,9
Réunion avec d'autres personnes ou victimes pour formuler ses préoccupations	5	17,9
Politesse et attention des agents de la CNLC	5	17,9
Qualité des séances d'information	--	--
Professionnalisme et compétence des agents de la CNLC	--	--
Communication en personne avec la CNLC	--	--

12) Quels sont les points à améliorer?

Pour cette question, les résultats sont trop petits pour les présenter sous forme de tableau. Généralement, les répondants aimeraient que les renseignements soient plus clairs et de meilleure qualité, que les renseignements et les services soient plus faciles d'accès, que l'on prête davantage attention à la victime, qu'il y ait des études de cas et que l'on diffuse davantage de renseignements sur le processus de prise de décisions dans le cadre des audiences de libération conditionnelle.

13) Avez-vous consulté le site Web de la CNLC au cours des quatre derniers mois?

Remarque : Huit cent dix-neuf (819) personnes ont répondu à cette question

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	84	10,3
Non	735	89,7

14) Si c'est le cas, quelle est votre évaluation des aspects suivants :

	MAUVAISE		MOYENNE		NEUTRE		BONNE		EXCELLENTE	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Convivialité du site Web pour les victimes (n=78)	5	6,4	10	12,8	11	14,1	40	51,3	12	15,4
Pertinence des renseignements fournis aux victimes (n=77)	6	7,8	11	14,3	10	13,0	36	46,8	14	18,2

15) Avez-vous déjà fait la visite virtuelle d'une salle d'audience offerte aux victimes sur le site Web de la CNLC?

Remarque : Parmi les quatre-vingt-quatre (84) personnes qui ont répondu oui à la question treize (13), quatre-vingt-trois (83) ont fourni une réponse pour cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	11	13,3
Non	72	86,7

16) Si c'est le cas, quelle est votre évaluation des aspects suivants :

	MAUVAISE/MOYENNE		NEUTRE		BONNE/EXCELLENTE	
	N	%	N	%	N	%
Convivialité de la visite pour les victimes (n=11)	3	27,3	0	0	8	72,8
Pertinence des renseignements fournis aux victimes (n=10)	1	10	2	20	7	70

POSSIBILITÉ D'ASSISTER À UNE AUDIENCE

17) Savez-vous que vous pouvez assister à une audience de la CNLC?

Remarque : Huit cent vingt-cinq (825) personnes ont répondu à cette question

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	647	81,7
Non	151	18,3

18) S'il était possible d'assister à une audience de la CNLC par la vidéoconférence, songeriez-vous à utiliser ce moyen?

Remarque : Septcent quatre-vingt-quatorze (794) personnes ont répondu à cette question

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	534	67,3
Non	260	32,7

19) Pour quelles raisons?

Remarque : Cinq cent quatre-vingt-dix-neuf (599) personnes ont fourni une réponse valide
 Question qualitative ouverte
 Les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses
 -- Signifie que la valeur était trop petite pour l'indiquer

	RAISON	Nombre	%
PEUT-ÊTRE		6	1,0
	Peut-être ou incertain (aucune autre explication)	6	1,0
NON		156	26,0
	Je dois être présent à l'audience ou lire une déclaration	145	24,0
	Non (aucune autre explication)	5	1,0
	Aucun accès à un ordinateur	5	1,0
	Pas maintenant, peut-être plus tard	--	--
OUI		450	73,5
	Le déplacement est un fardeau	153	25,0
	Pour être informé (sans nécessairement être présent)	91	14,8
	Il est difficile de faire face au délinquant	76	12,4
	Si je n'étais pas en mesure de me présenter en personne	54	8,8
	Cela est plus sécuritaire pour la victime	26	4,2
	Oui (aucune autre explication)	23	3,7
	Pour me préparer pour ma propre audience	13	2,1
	Pour voir la façon dont le processus fonctionne (sans être présent)	11	1,8
	Mettre l'histoire derrière moi	--	--
	En raison des services de traduction	--	--

20) Savez-vous que le ministère de la Justice du Canada accorde une aide financière aux victimes pour qu'elles assistent aux audiences de la CNLC?

Remarque : Huit cent trente et une (831) personnes ont répondu à cette question

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	525	63,2
Non	306	36,8

21) Si c'est le cas, vous êtes-vous prévalu de cette aide financière?

Remarque : Des cinq cent vingt-cinq (525) personnes qui ont répondu oui à la question vingt (20), cinq cent seize (516) ont fourni une réponse pour cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	133	25,8
Non	383	74,2

22) Si c'est le cas, qu'avez-vous aimé de ce processus?

Remarque : Cent quinze (115) réponses étaient valides aux fins d'analyse
Question qualitative ouverte

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Processus bien organisé, rapide et facile d'accès	54	47,0
Aide financière	35	30,4
Être informé (à titre de victime)	12	10,4
Politesse, amabilité et respect	9	7,8
C'était bien	5	4,3

23) Si c'est le cas, quels sont les points à améliorer de ce processus?

Remarque : Cinquante-cinq (55) réponses étaient valides aux fins d'analyse

Question qualitative ouverte

-- Signifie que la valeur était trop petite pour l'indiquer

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Instructions plus claires	11	20,0
Accès plus rapide et aisé aux fonds	9	16,4
Dates d'audience indiquées plus tôt	7	12,7
Plus grande avance	6	10,9
Compensation pour le salaire perdu	6	10,9
Aide relative à l'organisation du voyage	5	9,1
Considération du changement des dates d'audience	--	--
Plainte visant les documents perdus	--	--
Couverture plus complète pour les membres de la famille de la victime	--	--
Plus grande compréhension et sensibilité de la part du personnel	--	--
Ajout d'une journée supplémentaire pour les déplacements	--	--
Affectation d'une personne-ressource pendant le processus	--	--
Possibilité de compter sur un remboursement complet ultérieur	--	--
Simplifier le registre des kilométrages	--	--

24) Avez-vous déjà assisté à une audience de la CNLC?

Remarque : Huit cent vingt-huit (828) personnes ont répondu à cette question

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	185	22,3
Non	643	77,7

25) Si c'est le cas, combien de fois avez-vous assisté à une audience?

Remarque : L'ensemble des cent quatre-vingt-cinq (185) personnes qui ont répondu oui à la question vingt-quatre (24) ont également répondu à cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Une fois	103	55,7
2 ou 3 fois	57	30,8
4 ou 5 fois	15	8,1
Plus de 5 fois	10	5,4

26) Quel est votre degré de satisfaction à l'égard des renseignements fournis pour vous préparer à assister à une audience?

Remarque : Parmi les cent quatre-vingt-cinq (185) personnes qui ont répondu oui à la question vingt-quatre (24), cent quatre-vingt-deux (182) ont fourni une réponse pour cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Très insatisfait	10	5,5
Insatisfait	10	5,5
Neutre	18	9,9
Satisfait	79	43,4
Très satisfait	64	35,2

27) Des membres du personnel de la CNLC vous ont-ils accompagné à l'audience?

Remarque : Des cent quatre-vingt-cinq (185) personnes qui ont répondu oui à la question vingt-quatre (24), cent quatre-vingts (180) ont fourni une réponse pour cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	161	89,4
Non	19	10,6

28) Si c'est le cas, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la capacité des membres du personnel de la CNLC de répondre à vos questions?

Remarque : L'ensemble des cent soixante et une (161) personnes qui ont répondu oui aux questions vingt-quatre (24), et vingt-sept (27) personnes ont également fourni une réponse pour cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Très insatisfait	9	5,6
Insatisfait	6	3,7
Neutre	9	5,6
Satisfait	56	34,8
Très satisfait	81	50,3

29) Qu'avez-vous aimé?

Remarque : Cent trente-trois (133) réponses étaient valides aux fins d'analyse

Question qualitative ouverte

Les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Soutien moral et émotionnel	79	59,4
Soutien professionnel	61	45,9

30) Quels sont les points à améliorer?

Remarque : Trente-huit (38) réponses étaient valides aux fins d'analyse

Question qualitative ouverte

Les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses

-- Signifie que la valeur était trop petite pour l'indiquer

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Le personnel doit être mieux informé et préparé	16	42,1
Explications honnêtes et claires	6	15,8
Approche plus sensible du personnel	5	13,2
Lieux différents, plus convenables	--	--
Considérations des besoins spéciaux	--	--
Services de traduction	--	--
Sécurité pour la victime (diminuer la probabilité qu'elle rencontre le délinquant)	--	--
Processus administratif plus simple et rapide	--	--
Rencontre avec les agents de la CNLC avant d'entrer dans le lieu de l'audience	--	--

31) Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction par rapport à votre expérience quand vous avez assisté à une audience?

Remarque : Des cent quatre-vingt-cinq (185) personnes qui ont répondu oui à la question vingt-quatre (24), cent soixante-quatorze (174) ont fourni une réponse pour cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Très insatisfait	11	6.3
Insatisfait	8	4.6
Neutre	31	17.8
Satisfait	69	39.7
Très satisfait	55	31.6

32) Qu'avez-vous aimé?

Remarque : Cent vingt et une (121) réponses étaient valides aux fins d'analyse

Question qualitative ouverte

Les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses

-- Signifie que la valeur était trop petite pour l'indiquer

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Professionalisme et soutien du personnel	51	42,1
Possibilité d'assister à l'audience	34	28,1
Possibilité de s'exprimer (capacité de présenter une déclaration)	34	28,1
Être informé du processus et sensibilisé à cet égard	5	4,1
Décision rapide	--	--
Que mes droits soient convenablement reconnus	--	--
On répond aux besoins spéciaux	--	--
Services de traduction	--	--
Décision	--	--
Sécurité	--	--

33) Quels sont les points à améliorer?

Remarque : Quatre-vingt-quatorze (94) réponses étaient valides aux fins d'analyse

Question qualitative ouverte

Les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses

-- Signifie que la valeur était trop petite pour l'indiquer

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Possibilité de parler et de poser des questions pendant l'audience	16	16,8
Offrir la possibilité de rencontrer en personne le délinquant	13	13,7
Système d'amplification de la voix	10	10,5
Bilan après l'audience	9	9,5
Avertissement plus rapide concernant les dates d'audience ou les changements connexes	9	9,5
Prévoir un espace plus grand entre le délinquant et la victime [salle plus grande]	8	8,4
La victime devrait avoir plus de droits relativement à ses observations	8	8,4
Instructions plus claires concernant la participation à l'audience	5	5,3
Protéger davantage les victimes pendant le processus et assurer leur anonymat	5	5,3
Agent de soutien de la CNLC pour les victimes	--	--
Tenir compte des besoins spéciaux des victimes (p. ex., relativement aux finances, à la santé et aux lieux de l'audience)	--	--
Donner au délinquant la chance de réagir à la déclaration de la victime	--	--
Veiller à ce que le personnel de la CNLC et les membres de la Commission soient uniformes	--	--
Permettre à la victime d'inviter davantage de gens	--	--
Le personnel doit être plus amical et attentionné	--	--
Amélioration du confort, de l'organisation et des procédures de la salle d'audience	--	--
Acheminement du dossier de décision et de la déclaration du délinquant	--	--
Reconnaître davantage publiquement le bon travail de la CNLC	--	--

34) Au cours de l'audience, avez-vous eu besoin de services d'interprétation dans une des langues officielles du Canada?

Remarque : Des cent quatre-vingt-cinq (185) personnes qui ont répondu oui à la question vingt-quatre (24), cent quatre-vingt-quatre (184) ont fourni une réponse pour cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	6	3,3
Non	178	96,7

35) Si c'est le cas, dans quelle langue?

Pour cette question, les résultats sont trop petits pour les présenter sous forme de tableau. Il y a deux fois plus de répondants qui ont fait une demande de services en anglais que de personnes qui ont demandé des services en français.

36) Si c'est le cas, avez-vous eu droit aux services d'interprétation?

Pour cette question, les résultats sont trop petits pour les présenter sous forme de tableau. Dans presque tous les cas, des services d'interprétation ont été fournis.

37) Si c'est le cas, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services d'interprétation fournis pendant l'audience?

Pour cette question, les résultats sont trop petits pour les présenter sous forme de tableau. Le nombre de répondants satisfaits était presque équivalent au nombre de répondants insatisfaits.

38) Qu'avez-vous aimé?

Pour cette question, les résultats sont trop petits pour les présenter sous forme de tableau. En général, les répondants appréciaient que cette possibilité existe, ainsi que la qualité des services et le professionnalisme de l'interprète.

39) Quels sont les points à améliorer?

Pour cette question, les résultats sont trop petits pour les présenter sous forme de tableau. En général, les répondants considéraient qu'il serait utile de fournir des instructions plus claires sur l'utilisation de l'équipement, des traductions de meilleure qualité et une accessibilité accrue (pas seulement sur demande).

40) Avez-vous entendu clairement toutes les personnes qui ont parlé pendant l'audience?

Remarque : Parmi les cent quatre-vingt-cinq (185) personnes qui ont répondu oui à la question vingt-quatre (24), cent quatre-vingt-deux (182) ont fourni une réponse pour cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	138	75,8
Non	44	24,2

41) A-t-on eu recours à un système d'amplification de la voix pendant l'audience?

Remarque : Parmi les cent quatre-vingt-cinq (185) personnes qui ont répondu oui à la question vingt-quatre (24), cent soixante (160) ont fourni une réponse pour cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	41	25,6
Non	119	74,4

42) Si ce n'est pas le cas, pensez-vous qu'un tel système aurait été utile?

Remarque : Parmi les cent dix-neuf (119) personnes qui ont répondu oui à la question vingt-quatre (24) et non à la question quarante et un (41), cent onze (111) ont fourni une réponse pour cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	38	34,2
Non	33	29,7
Ne sais pas	40	36,0

PRÉSENTATION D'UNE DÉCLARATION AU COURS D'UNE AUDIENCE

43) Savez-vous que, depuis le 1^{er} juillet 2001, les victimes peuvent présenter une déclaration pendant l'audience d'un délinquant, soit en personne, soit sur audiocassette ou CD ou vidéocassette ou DVD?

Remarque : Huit cent vingt et une (821) personnes ont répondu à cette question

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	619	75,4
Non	202	24,6

44) Avez-vous déjà présenté une déclaration?

Remarque : Huit cent douze (812) personnes ont répondu à cette question

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	285	35,1
Non	527	64,9

45) Si ce n'est pas le cas, y a-t-il une raison particulière pour laquelle vous n'avez pas présenté de déclaration?

Remarque : Deux cent soixante-dix-sept (277) réponses étaient valides aux fins d'analyse
Question qualitative ouverte
Les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Peur de répercussions de la part du délinquant	56	20,2
Ne savait pas que cela était possible	51	18,4
Déclaration fournie, mais pas présentée	31	11,2
Cela n'est pas une priorité (neutralité)	25	9,0
Difficultés émotionnelles	32	11,6
L'audience a été reportée ou annulée ou on y a renoncé	21	7,6
Cela ne ferait aucune différence	18	6,5
Impossibilité d'assister à l'audience	12	4,3
Cela n'était pas offert à l'époque	5	1,8
Autre	26	9,4

46) Si c'est le cas, combien de fois avez-vous présenté une déclaration pendant une audience de la CNLC?

Remarque : Parmi les deux cent quatre-vingt-cinq (285) personnes qui ont répondu oui à la question quarante-quatre (44), deux cent soixante-quatre (264) ont fourni une réponse pour cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
1 fois	169	64,0
2 ou 3 fois	74	28,0
4 ou 5 fois	11	4,2
Plus de 5 fois	10	3,8

47) Quel moyen avez-vous utilisé pour présenter votre déclaration?

Remarque : Parmi les deux cent quatre-vingt-cinq (285) personnes qui ont répondu oui à la question quarante-quatre (44), deux cent soixante-quatorze (274) ont fourni une réponse pour cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Communication écrite	177	64,6
En personne	110	40,1
Audiocassette ou CD	15	5,5
Vidéo ou DVD	8	2,9

48) Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des renseignements fournis par la CNLC pour vous préparer en vue de la présentation de votre déclaration pendant une audience?

Remarque : Parmi les deux cent quatre-vingt-cinq (285) personnes qui ont répondu oui à la question quarante-quatre (44), deux cent soixante-six (266) ont fourni une réponse pour cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Très insatisfait	26	9.8
Insatisfait	18	6.8
Neutre	45	16.9
Satisfait	97	36.5
Très satisfait	80	30.1

49) Qu'avez-vous aimé?

Remarque : Cent soixante-deux (162) réponses étaient valides aux fins d'analyse

Question qualitative ouverte

Les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Le fait d'être informé et d'obtenir réponse à ses questions et des renseignements clairs	71	43,8
Possibilité de s'exprimer	40	24,7
Professionnalisme et soutien émotionnel du personnel	39	24,1
Possibilité de présenter une déclaration par l'entremise d'une lettre ou d'un enregistrement audio ou vidéo	12	7,4

50) Quels sont les points à améliorer?

Remarque : Cent (100) réponses étaient valides aux fins d'analyse

Question qualitative ouverte

Les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses

-- Signifie que la valeur était trop petite pour l'indiquer

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Plaintes visant le processus juridique, le système de la CNLC ou le personnel	26	26
L'accès aux services d'information doit être plus aisé; renseignements clairs et précis	20	20
Avertissement plus rapide concernant les dates d'audience et le processus	15	15
Possibilité de prendre part à l'audience sur le plan juridique	15	15
Directives pour rédiger une déclaration ou amélioration de celles-ci	6	6
Salle plus grande pour la préservation de l'anonymat	--	--
Être face au délinquant pendant l'audience	--	--
Droit de lire une déclaration	--	--
Meilleure communication relativement aux fonds de voyage	--	--
Un bilan doit être présenté	--	--
Encourager davantage de gens à participer	--	--
Plus grande responsabilisation des agents de la CNLC	--	--
Offre aux victimes d'une salle pour se préparer avant l'audience	--	--
Préoccupation spéciale pour les enfants de la victime	--	--
Tenir compte des besoins spéciaux (santé, incapacité, etc.)	--	--
Vidéoconférence	--	--

51) Avez-vous pu parler au personnel de la CNLC une fois l'audience terminée (c.-à-d. tout de suite après ou le même jour)?

Remarque : Parmi les deux cent quatre-vingt-cinq (285) personnes qui ont répondu oui à la question quarante-quatre (44), deux cent trente-trois (233) ont fourni une réponse pour cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	145	62,2
Non	88	37,8

52) Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction par rapport à votre expérience quand vous avez présenté votre déclaration à une audience?

Remarque : Parmi les deux cent quatre-vingt-cinq (285) personnes qui ont répondu oui à la question quarante-quatre (44), deux cent dix-sept (217) ont fourni une réponse pour cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Très insatisfait	18	8,3
Insatisfait	7	3,2
Neutre	40	18,4
Satisfait	83	38,2
Très satisfait	69	31,8

53) Qu'avez-vous aimé?

Remarque : Cent quatorze (114) réponses étaient valides aux fins d'analyse

Question qualitative ouverte

Les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses

-- Signifie que la valeur était trop petite pour l'indiquer

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Possibilité de s'exprimer (être présent et faire face au délinquant)	63	55,3
Personnel attentionné et fournissant un soutien	24	21,1
Être informé et recevoir un bilan	14	12,3
Possibilité de présenter une lettre ou un enregistrement audio ou vidéo	9	7,9
Professionnalisme et compétence des agents de la CNLC	--	--
Résultat de l'audience de libération conditionnelle	--	--

54) Quels sont les points à améliorer?

Remarque : Cinquante-huit (58) réponses étaient valides aux fins d'analyse

Question qualitative ouverte

Les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses

-- Signifie que la valeur était trop petite pour l'indiquer

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Meilleure communication entre le personnel de la CNLC et les victimes avant et après l'audience	14	24,1
Faire face au délinquant	10	17,2
Participer au processus d'audience sur le plan juridique	10	17,2
Plus grande souplesse en ce qui concerne la déclaration	8	13,8
Amélioration des services d'information et des renseignements	--	--
Accès plus complet au dossier du délinquant	--	--
Fonction de vidéoconférence	--	--
Système d'amplification de la voix	--	--
Plus grande salle d'audience	--	--
Services d'interprétation	--	--
Moins de paperasserie	--	--
Davantage d'éléments favorisant le confort dans le lieu d'audience	--	--
Davantage de renseignements sur les services aux victimes	--	--
Renforcement des mesures de sécurité pendant l'audience	--	--
Tenir compte des besoins des femmes	--	--

REGISTRE DES DÉCISIONS

55) Savez-vous que vous pouvez demander de prendre connaissance d'une décision se trouvant dans le registre des décisions de la CNLC?

Remarque : Huit cent vingt-quatre (824) personnes ont répondu à cette question

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	458	55,6
Non	366	44,4

56) Avez-vous déjà demandé à prendre connaissance d'une décision consignée dans le registre des décisions de la CNLC?

Remarque : Huit cent sept (807) personnes ont répondu à cette question

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	261	32,3
Non	546	67,7

57) Si c'est le cas, combien de fois avez-vous fait une demande en ce sens?

Remarque : Parmi les deux cent soixante et une (261) personnes qui ont répondu oui à la question cinquante-six (56), deux cent quarante-quatre (244) ont fourni une réponse pour cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
1 fois	114	46,7
2 ou 3 fois	79	32,4
4 ou 5 fois	23	9,4
Plus de 5 fois	28	11,5

58) Quelle est votre évaluation des aspects suivants?

Remarque : Les participants doivent avoir répondu oui à la question cinquante-six (56) afin de pouvoir répondre à cette question.

	TRÈS INSATISFAIT		INSATISFAIT		NEUTRE		SATISFAIT		TRÈS SATISFAIT	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Délai d'obtention de la décision et des renseignements afférents (n=248)	17	6,9	11	4,4	20	8,1	113	45,6	87	35,1
Clarté des renseignements afférents à la décision (n=230)	13	5,7	16	7,0	22	9,6	87	37,8	92	40,0

59) Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction par rapport à votre expérience quand vous avez demandé à prendre connaissance d'une décision à partir du registre des décisions?

Remarque : Parmi les deux cent soixante et une (261) personnes qui ont répondu oui à la question cinquante-six (56), deux cent cinquante (250) ont fourni une réponse pour cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Très insatisfait	15	6,0
Insatisfait	11	4,4
Neutre	19	7,6
Satisfait	115	46,0
Très satisfait	90	36,0

60) Qu'avez-vous aimé?

Remarque : Cent cinquante (150) réponses étaient valides aux fins d'analyse

Question qualitative ouverte

Les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses

-- Signifie que la valeur était trop petite pour l'indiquer

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Rapidité de la réponse	37	24,7
Renseignements exhaustifs et détaillés	36	24,0
Obtenir une copie écrite de la décision	26	17,3
Avoir accès aux renseignements	22	14,7
Clarté des renseignements	15	10,0
Professionnalisme et compétence du personnel de la CNLC	9	6,0
Personnel poli et fournissant un soutien	7	4,7
Les services en général	--	--
Transparence et responsabilisation de la CNLC	--	--

61) Quels sont les points à améliorer?

Remarque : Cinquante et une (51) réponses étaient valides aux fins d'analyse
 Question qualitative ouverte
 Les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses
 -- Signifie que la valeur était trop petite pour l'indiquer

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Clarification de la décision ou du processus	16	31,4
Meilleure communication	11	21,6
Accès plus complet à des renseignements précis	10	19,6
Délai de réponse plus rapide	6	11,8
Incertain	--	--
Avertissement plus rapide concernant les dates d'audience	--	--
Tout	--	--
Assurer davantage la protection des renseignements personnels et la confidentialité	--	--

LA CNLC EN GÉNÉRAL

62) Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'endroit de la CNLC selon votre expérience?

Remarque : Sept cent soixante-cinq (765) personnes ont répondu à cette question

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Très insatisfait	54	7,1
Insatisfait	36	4,7
Neutre	112	14,6
Satisfait	339	44,3
Très satisfait	224	29,3

63) Qu'avez-vous aimé?

Remarque : Quatre cent soixante (460) réponses étaient valides aux fins d'analyse

Question qualitative ouverte

Les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses

-- Signifie que la valeur était trop petite pour l'indiquer

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Professionnalisme, compétence et sensibilité du personnel	231	50,2
Être informé du cas et recevoir des mises à jour connexes	138	30,0
Communication	96	20,9
Avoir accès à des services d'information	22	4,8
La CNLC en général	17	3,7
Les victimes ont des droits et peuvent s'exprimer	9	2,0
Enquête	--	--
Cela était bien	--	--

64) Quels sont les points à améliorer?

Remarque : Deux cent vingt-deux (222) réponses étaient valides aux fins d'analyse

Question qualitative ouverte

Les répondants pouvaient fournir plusieurs réponses

-- Signifie que la valeur était trop petite pour l'indiquer

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Communication (avec le personnel)	95	42,79
Accès à l'information (problèmes juridiques)	43	19,37
Accès aux services d'information	34	15,32
Droits des victimes	23	10,36
Intermédiaire entre la victime et la CNLC (ARC)	20	9,01
Formation du personnel de la CNLC relativement au professionnalisme, à la compétence et à la sensibilité	16	7,21
Processus d'audience	6	2,70
Fonds de voyage	--	--
Beaucoup	--	--
Services d'interprétation	--	--

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

94) Dans quelle province ou quel territoire résidez-vous actuellement?

Remarque : Sept cent quatre-vingt-dix-neuf (799) personnes ont répondu à cette question
 -- Signifie que la valeur était trop petite pour l'indiquer

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Ontario	292	36,5
Colombie-Britannique	147	18,4
Québec	119	14,9
Alberta	82	10,3
Nouveau-Brunswick	40	5,0
Nouvelle-Écosse	39	4,9
Saskatchewan	30	3,8
Manitoba	24	3,0
Terre-Neuve-et-Labrador	20	2,5
Île-du-Prince-Édouard	--	--
Yukon	--	--
Territoires du Nord-Ouest	--	--

95) Quel est votre sexe?

Remarque : Huit cent huit (808) personnes ont répondu à cette question

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Hommes	202	25
Femmes	606	75

96) Êtes-vous d'origine autochtone?

Remarque : Sept cent quatre-vingt-huit (788) personnes ont répondu à cette question

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	40	5,1
Non	748	94,9

97) Êtes-vous membre d'une minorité visible?

Remarque : Sept cent soixante-dix (770) personnes ont fourni une réponse valide à cette question.

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	35	4,5
Non	735	95,5

98) Si vous êtes membre d'une minorité visible, veuillez préciser.

Remarque : Parmi les personnes qui ont répondu oui à la question quatre-vingt-dix-sept (97), vingt-quatre (24) ont fourni une réponse valide pour cette question

-- Signifie que la valeur était trop petite pour l'indiquer

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Asiatique	10	41,6
Noir	8	33,3
Indien d'Asie	--	--
Hispanique	--	--
Libanais	--	--

99) Langue de préférence

Remarque : Sept cent cinq (705) personnes ont répondu à cette question

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Anglais	685	85,1
Français	19	14,8
Autre	1	0,1

100) À quel groupe d'âge appartenez-vous?

Remarque : Huit cent deux (802) personnes ont répondu à cette question

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
De 18 à 24 ans	16	2,0
De 25 à 34 ans	77	9,6
De 34 à 44 ans	136	17,0
De 45 à 54 ans	240	29,9
De 55 à 64 ans	205	25,6
65 ans plus	128	16,0

101) Vous êtes-vous inscrit pour recevoir des renseignements au nom d'une victime d'âge mineur?

Remarque : Sept cent soixante-dix-neuf (779) personnes ont répondu à cette question

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Oui	124	15,9
Non	655	84,1

102) À quand remonte votre première inscription auprès du SCC ou de la CNLC?

Remarque : Sept cent soixante-douze (772) personnes ont répondu à cette question

	NOMBRE DE RÉPONDANTS	VALEUR EN POURCENTAGE (%)
Moins de un an	100	13,0
1 ou 2 ans	216	28,0
Plus de 2 ans	456	59,1