



**STRATÉGIE FÉDÉRALE D'AIDE AUX VICTIMES
ÉVALUATION
Rapport final**

Mars 2016

**Division de l'évaluation
Direction générale des services ministériels**



Le contenu de cette publication ou de ce produit peut être reproduit en tout ou en partie, par quelque moyen que ce soit, sous réserve que la reproduction soit effectuée uniquement à des fins personnelles ou publiques, mais non à des fins commerciales, et cela sans frais ni autre permission, à moins d'avis contraire.

On demande seulement :

de faire preuve de diligence raisonnable en assurant l'exactitude du matériel reproduit ;

d'indiquer le titre complet du matériel reproduit et le nom de l'organisation qui en est l'auteur ;

d'indiquer que la reproduction est une copie d'un document officiel publié par le gouvernement du Canada et que la reproduction n'a pas été faite en association avec le gouvernement du Canada ni avec l'appui de celui-ci.

La reproduction et la distribution à des fins commerciales est interdite, sauf avec la permission écrite du ministère de la Justice du Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le ministère de la Justice du Canada à l'adresse www.justice.gc.ca.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada
représentée par le ministre de la Justice et procureur général du Canada, 2016

ISBN 978-0-660-05179-6

No de cat. J2-372/2016F-PDF

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE.....	i
1. INTRODUCTION.....	1
1.1. Objet de l'évaluation.....	1
1.2. Structure du rapport.....	1
2. PROFIL DE LA STRATÉGIE FÉDÉRALE D'AIDE AUX VICTIMES - JUSTICE.....	3
2.1. Aperçu et contexte historique.....	3
2.2. Gouvernance de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes - Justice.....	4
2.3. Intervenants et bénéficiaires.....	5
2.4. Ressources.....	6
2.5. Modèle logique de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes - Justice.....	7
3. MÉTHODOLOGIE.....	19
3.1. Questions et enjeux abordés dans l'évaluation.....	19
3.2. Approche.....	20
3.3. Limites inhérentes aux méthodes d'évaluation et stratégie d'atténuation.....	26
4. PRINCIPALES CONSTATATIONS.....	29
4.1. Pertinence.....	29
4.2. Rendement – Réalisation des résultats escomptés (efficacité).....	39
4.3. Rendement – Démonstration de l'efficacité et de l'économie.....	73
5. CONCLUSIONS, RECOMMANDATIONS ET RÉPONSE DE LA DIRECTION.....	87
5.1. Pertinence.....	87
5.2. Rendement.....	88

Annexe A : Guides d'entrevue	93
Annexe B : Modèle d'examen des dossiers du Fonds d'aide aux victimes	121
Annexe C : Guide d'entrevue pour les études de cas : Projets du Fonds d'aide aux victimes	127
Annexe D : Guide d'entrevue pour les études de cas de l'initiative Mesures concrètes concernant les femmes autochtones disparues ou assassinées.....	133
Annexe E : Sondages sur le Fonds d'aide aux victimes	139
Annexe F : Guide d'entrevue pour les études de cas des politiques : <i>Charte canadienne des droits des victimes</i>	157
Annexe G : Modèle pour les études de cas des politiques : Campagne <i>Les victimes comptent</i>	161

ABRÉVIATIONS

AADNC	Affaires autochtones et Développement du Nord Canada
ALPD	Agent de liaison pour les personnes disparues
ALFP	Agent de liaison entre les familles et la police
BCP	Bureau du Conseil Privé
BDPP	Bureau du directeur des poursuites pénales
BNVAC	Bureau national pour les victimes d'actes criminels
BOFVAC	Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels
CAE	Centres d'appui aux enfants
CCDV	<i>Charte canadienne des droits des victimes</i>
CCE	Comité consultatif de l'évaluation
CLCC	Commission des libérations conditionnelles du Canada
CPCV	Centre de la politique concernant les victimes
DAI	Direction des innovations, de l'analyse et de l'intégration
DRS	Division de la recherche et de la statistique
EDSC	Emploi et Développement social Canada
ETP	Équivalent temps plein
FADA	Mesures concrètes concernant les femmes autochtones disparues ou assassinées
FADL	Financement des activités à durée limitée
FPT	Fédéral, provincial et territorial
GRC	Gendarmerie royale du Canada
GTFPT	Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les victimes d'actes criminels
IMLP	Initiative de mesures non législatives de lutte contre la prostitution

IVAC	Initiative sur les victimes d'actes criminels
MAECD	Ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement
Ministère	Ministère de la Justice
ONG	Organisation non gouvernementale
PAN-TP	Plan d'action national sur la traite des personnes
Plan d'action	Plan d'action pour contrer la violence familiale et les crimes violents à l'endroit des femmes et des filles autochtones
SCC	Service correctionnel du Canada
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor
S et C	Subventions et contributions
SFAV	Stratégie fédérale d'aide aux victimes
SFAV Justice	Stratégie fédérale d'aide aux victimes du ministère de la Justice Canada
SPC	Sécurité publique Canada
VIJ	Vulgarisation et information juridiques

SOMMAIRE

1. Introduction

La Stratégie fédérale d'aide aux victimes du ministère de la Justice Canada (SFAV Justice) repose sur le principe voulant que malgré les nombreux et importants progrès réalisés en matière de services, de mesures législatives, de politiques et de programmes à l'intention des victimes d'actes criminels, il reste de nombreuses difficultés à surmonter. Par ailleurs, les approches adoptées en matière de services, de politiques et de programmes destinés aux victimes varient dans tout le Canada, et il demeure nécessaire que le gouvernement fédéral exerce son leadership dans ce domaine.

L'évaluation de la SFAV Justice a été effectuée de 2014 à 2015. Conformément à la *Politique sur l'évaluation* du Conseil du Trésor de 2009, elle a porté sur la pertinence et le rendement de la SFAV Justice. Pour ce qui est de la pertinence, les évaluateurs se sont demandé si la SFAV Justice et l'harmonisation de ses priorités et de ses activités avec celles du gouvernement du Canada, les résultats stratégiques du Ministère, et les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral étaient toujours nécessaires. En ce qui a trait au rendement, l'évaluation a porté à la fois sur l'efficacité (c.-à-d. la mesure dans laquelle la SFAV Justice a produit les résultats escomptés), et sur l'efficience et l'économie (c.-à-d. la mesure dans laquelle elle utilise les moyens les plus appropriés et les plus efficaces pour obtenir les résultats escomptés).

L'évaluation couvre les activités de la SFAV Justice entreprises de l'exercice 2010-2011 à l'exercice 2014-2015¹.

2. Méthodologie

La méthode d'évaluation consistait à consulter huit sources de données, parmi lesquelles une recension des documents et des écrits, des entrevues avec des principaux intervenants, des enquêtes

¹ L'évaluation ne comprenait pas d'autres activités entreprises par des ministères/organismes partenaires ni le Bureau de l'Ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) qui participent à la Stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAV).

sur l'aide financière accordée aux victimes, l'examen des dossiers du Fonds d'aide aux victimes, les études de cas du Fonds d'aide aux victimes, des études dirigées, et une étude de l'utilisation des ressources.

Le recours à des sources de données multiples a permis de valider les constatations afin de définir clairement les secteurs dans lesquels un consensus se dégagait, de vérifier et de corroborer les résultats. Un Comité consultatif de l'évaluation du Ministère a également fourni de l'aide technique tout au long de l'évaluation.

3. Constatations

3.1. Pertinence

Une réaction fédérale coordonnée aux problèmes en cours et émergents des victimes d'actes criminels continue de s'imposer. La SFAV Justice est toujours pertinente, et les quatre activités fondamentales passent pour être des leviers qui conviennent pour garantir que les résultats soient atteints.

Le Centre de la politique concernant les victimes (CPCV) ministériel continue d'assurer un rôle de coordination fédéral, provincial et territorial à l'égard du partage de l'information et de la collaboration; de veiller à ce que l'élaboration de lois tienne compte des besoins des victimes, que le système de justice pénale soit sensible aux victimes et réponde à leurs besoins; et de participer pleinement au niveau international. À mesure que les victimes commencent à se prévaloir de leurs droits nouvellement acquis en vertu de la *Charte canadienne des droits des victimes*, le besoin d'un centre d'expertise fédéral sur les questions liées aux victimes devrait augmenter.

Il s'impose également que le Fonds d'aide aux victimes continue d'épauler les administrations afin qu'elles puissent entreprendre des activités novatrices au moyen de projets pilotes qui ne sont pas étayés par leur financement provincial et territorial fondamental; qu'elles fassent la promotion des problèmes vécus par les victimes au moyen du financement de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels (Semaine des victimes); et qu'elles améliorent ainsi les services aux victimes, particulièrement dans les petites administrations et dans le Nord, où le besoin de soutien est le plus fort. Le Fonds d'aide aux victimes a évolué afin de répondre au besoin persistant de services culturellement adaptés pour les victimes autochtones et de services de soutien pour les enfants et les adolescents au moyen de centres d'appui aux enfants. Il faut également continuer d'apporter une aide financière aux victimes d'actes criminels afin de renforcer

leur capacité de participer au système de justice pénale et de s'y faire entendre, et de réduire leurs difficultés financières.

La SFAV Justice est entièrement harmonisée avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral lorsqu'il s'agit de s'attaquer aux problèmes vécus par les victimes d'actes criminels. Pendant la période d'évaluation, la SFAV Justice a également été alignée complètement sur les priorités du gouvernement du Canada et sur le résultat stratégique du Ministère.

3.2. Rendement

3.2.1. Efficacité

Il a été établi au moyen de l'évaluation que la SFAV Justice a atteint ses objectifs et obtenu les résultats escomptés, ce qui était le plus manifeste sur le plan de la sensibilité accrue aux problèmes auxquels se heurtent les victimes, de la loi et des services disponibles et d'une meilleure connaissance de ceux-ci; de l'amélioration de la capacité d'offrir aux victimes des services appropriés et adaptés; et de l'accroissement de l'accès aux services pour les victimes d'actes criminels.

Cependant, si le Ministère admet que la prestation de services varie dans tout le Canada, il pourrait néanmoins jouer un rôle pour améliorer la disponibilité des services grâce au Fonds d'aide aux victimes. Il pourrait y parvenir en insistant davantage sur le renforcement de la capacité et sur des projets novateurs qui élargissent la portée et l'étendue des nouveaux services à plusieurs régions et à une clientèle sous-desservie. Le CPCV pourrait également assumer un rôle de leader en tant que Secrétariat du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les victimes d'actes criminels (GTFPT) afin de faciliter les pourparlers avec les provinces et territoires sur la façon de s'attaquer à la variabilité de l'accès aux services dans tout le pays.

3.2.2. Efficience et économie

Les quatre secteurs fonctionnels du Ministère qui participent à la SFAV Justice sont bien intégrés et coordonnés, résultat d'une relation de longue date entre les groupes. En outre, le CPCV intervient dans toutes les activités fondamentales de la SFAV Justice, ce qui garantit l'adoption d'une approche stratégique cohérente pour s'attaquer aux problèmes en cours et émergents des victimes.

Bien que la SFAV Justice ait réussi à obtenir les résultats escomptés, un certain nombre de contraintes imposées aux dépenses à l'échelle du gouvernement et du Ministère ont entravé la capacité du CPCV d'entreprendre entièrement les activités fondamentales de la SFAV Justice, en l'occurrence accueillir des réunions en personne du GTFPT et mener des activités de sensibilisation du public à l'échelle fédérale.

Une analyse de l'efficacité opérationnelle du Fonds d'aide aux victimes a déterminé que pour chaque dollar investi dans les subventions et contributions, le Ministère dépense 0,06 \$ en frais d'administration pour appuyer l'exécution du Fonds d'aide aux victimes. Ceci est modique si l'on tient compte qu'il faut une interaction considérable avec les demandeurs et les bénéficiaires de fonds pour exécuter et gérer le Fonds d'aide aux victimes.

1. INTRODUCTION

La Stratégie fédérale d'aide aux victimes du ministère de la Justice Canada (SFAV Justice) repose sur le principe voulant que malgré les nombreux et importants progrès réalisés en matière de services, de mesures législatives, de politiques et de programmes à l'intention des victimes d'actes criminels, il reste de nombreuses difficultés à surmonter. Par ailleurs, les approches adoptées en matière de services, de politiques et de programmes destinés aux victimes varient dans tout le Canada, et il demeure nécessaire que le gouvernement fédéral exerce son leadership dans ce domaine.

1.1. Objet de l'évaluation

Conformément à la *Politique sur l'évaluation* du Conseil du Trésor de 2009, l'évaluation a porté sur la pertinence et le rendement de la SFAV Justice. Pour ce qui est de la pertinence, les évaluateurs se sont demandé si la SFAV Justice et l'harmonisation de ses priorités et de ses activités avec celles du gouvernement du Canada, les résultats stratégiques du Ministère, et les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral étaient toujours nécessaires. En ce qui a trait au rendement, l'évaluation a porté à la fois sur l'efficacité (c.-à-d. la mesure dans laquelle la SFAV Justice a produit les résultats escomptés), et sur l'efficience et l'économie (c.-à-d. la mesure dans laquelle elle utilise les moyens les plus appropriés et les plus efficaces pour obtenir les résultats escomptés).

L'évaluation couvre les activités de la SFAV Justice entreprises de l'exercice 2010-2011 à l'exercice 2014-2015².

1.2. Structure du rapport

Le rapport est divisé en cinq sections dont la présente introduction. La section 2 établit le contexte de la SFAV Justice et en décrit la gouvernance, les ressources, les intervenants et bénéficiaires, et

² L'évaluation ne comprenait pas d'autres activités entreprises par des ministères/organismes partenaires ni le BOFVAC qui participent à la Stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAV).

présente le modèle logique du programme, notamment ses activités, ses extrants et les résultats. La section 3 décrit la méthodologie et les multiples sources de données utilisées dans l'évaluation. La section 4 résume les principales constatations, tandis que la section 5 présente les conclusions, les recommandations et la réponse de la direction.

2. PROFIL DE LA STRATÉGIE FÉDÉRALE D'AIDE AUX VICTIMES - JUSTICE

2.1. Aperçu et contexte historique

Le ministère de la Justice Canada (le Ministère) déploie des efforts pour répondre aux besoins des victimes d'actes criminels depuis les années 1970, époque à laquelle le Ministère a conclu des accords de partage des coûts pour les programmes provinciaux d'indemnisation des victimes d'actes criminels. Bien que ces ententes de partage des coûts aient pris fin dans les années 1980, le Ministère s'est mis à financer des projets pilotes pour encourager l'élaboration de services aux victimes et, en 1988, les ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux (FPT) responsables de la Justice ont signé la *Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité*. La *Déclaration* s'inscrivait dans une initiative fédérale plus vaste qui comprenait un ensemble de modifications du *Code criminel* motivées par la Déclaration des Nations Unies sur les principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir coparrainée par le Canada en 1985. La *Déclaration*, mise à jour et avalisée par les ministres FPT en 2003, rend compte des progrès réalisés pour répondre aux besoins des victimes d'actes criminels au Canada, et énonce des principes clairs qui se concentrent sur les besoins des victimes et les réalités pratiques du système de justice pénale. Elle oriente les efforts que déploient les deux ordres de gouvernement pour répondre aux préoccupations des victimes d'actes criminels.

Dans les années 1990, le gouvernement fédéral a entrepris une série de réformes du droit qui devaient profiter aux victimes d'actes criminels et, en 1996, il a créé le Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les victimes d'actes criminels (GTFPT).

Au printemps de 1998, le Comité permanent de la justice et des droits de la personne a procédé à un examen exhaustif du rôle de la victime dans le système de justice pénale. Son rapport, *Les droits des victimes : Participer sans entraver*, a été déposé à la Chambre des communes en décembre 1998. La réponse du gouvernement fédéral au rapport (également déposée en décembre 1998) appuyait les recommandations du Comité et présentait la stratégie du gouvernement. Cette stratégie comportait des modifications du *Code criminel* (projet de loi C-79 qui a reçu la sanction

royale le 17 juin 1999³), qui concernaient les victimes d'actes criminels et la création de l'Initiative sur les victimes d'actes criminels (IVAC) fédérale en mars 2000. En 2007, l'Initiative a été considérablement renforcée et réintroduite sous le nom de Stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAV).

L'objectif de la SFAV est de permettre aux victimes de mieux se faire entendre au sein des systèmes fédéraux de justice pénale et de service correctionnel. En raison de la portée de cet objectif, la SFAV est une initiative horizontale à laquelle participent plus d'un organisme/ministère fédéral, parmi lesquels Service correctionnel Canada (SCC), la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC), le Bureau du directeur des poursuites pénales (BDPP) et le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC)⁴.

En 2005, dans le cadre de l'Initiative de renforcement de la sécurité dans les collectivités, le Bureau national pour les victimes d'actes criminels (BNVAC) de Sécurité publique Canada (SPC) a été établi. L'importance d'une approche fédérale cohérente des problèmes vécus par les victimes ayant été reconnue, le BNVAC a été logé dans les mêmes locaux que le Centre de la politique concernant les victimes (CPCV) du ministère de la Justice. Le BNVAC et le CPCV collaborent afin que leurs activités se complètent et améliorent le rôle des victimes dans le système de justice pénale.

2.2. Gouvernance de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes – Justice

Le CPCV participe à toutes les initiatives liées aux victimes que prend le Ministère et, au début de la période d'évaluation (2010-2011), il était chargé de toutes les activités de la SFAV Justice. Ceci comprenait le Fonds d'aide aux victimes administré par la Direction des innovations, de l'analyse et de l'intégration (DIAI) de la Direction générale des programmes.

³ Leur adoption a modifié le *Code criminel* afin d'améliorer la protection et la participation des victimes et des témoins dans le système de justice pénale.

⁴ Le BOFVAC a été créé pour permettre aux victimes d'actes criminels de se faire entendre au niveau fédéral et pour faire en sorte que le gouvernement fédéral respecte les engagements qu'il a pris envers les victimes. L'ombudsman relève directement du ministre de la Justice et, par conséquent, le BOFVAC n'est pas assujéti au cadre de gouvernance du Ministère et n'est pas compris dans l'évaluation de la SFAV Justice.

Cependant, à la suite de la centralisation des fonctions du Ministère de 2012 à 2014⁵, la Structure de gouvernance de la SFAV Justice a changé⁶. Bien que la collaboration se soit poursuivie afin que les objectifs de la SFAV Justice soient réalisés, chaque centre de responsabilité ministériel respectif, en l'occurrence le CPCV, la DIAI, la Division de la recherche et de la statistique (DRS) et la Direction des communications, ont dû rendre compte de leurs propres activités respectives. Bien que la structure de gouvernance ait changé, le CPCV continue d'être considéré comme le centre d'expertise pour la SFAV Justice. Toutes les activités fondamentales menées par le Ministère dans le cadre de la SFAV Justice puisent dans l'expertise du CPCV dans les secteurs des problèmes que vivent les victimes, des services d'aide qui leur sont ouverts et de la loi.

2.3. Intervenants et bénéficiaires

Ministères et organismes fédéraux

Le CPCV œuvre pour que le gouvernement fédéral adopte une approche cohérente pour s'attaquer aux problèmes des victimes, et qu'il joue un rôle de leader pour coordonner la collaboration entre les divers partenaires fédéraux de la SFAV en assumant le rôle de Secrétariat du GTFPT. Les membres du GTFPT proviennent d'un vaste groupe de fonctionnaires fédéraux ayant pour mandat de répondre aux besoins des victimes d'actes criminels : il s'agit de représentants du Ministère⁷, du BNVAC de SPC, de SCC, de la CLCC, de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), du BDPP et du Centre canadien de la statistique juridique de Statistique Canada, ainsi que des directeurs provinciaux et territoriaux des services aux victimes, et de quelques avocats en matière de politique de la Couronne.

Gouvernements provinciaux et territoriaux

La réponse aux besoins des victimes d'actes criminels est une compétence partagée au Canada, ce qui rend un partenariat FPT essentiel. Le partenariat est mis en œuvre par le GTFPT.

⁵ Dans le cadre de la centralisation des secteurs fonctionnels du Ministère, en 2012, le conseiller en communication qui travaillait aux activités de la SFAV Justice ne relevait plus directement du CPCV. En 2014, la DIAI a également assumé la pleine responsabilité de la gestion du Fonds d'aide aux victimes.

⁶ Bien que seul l'agent des communications ait été logé dans les mêmes locaux que le CPCV avant 2012, le CPCV était toujours responsable de toutes les activités liées aux victimes du Ministère jusqu'en 2014.

⁷ Les membres du Ministère siégeant au GTFPT comprennent : le CPCV, la Section de la famille, des enfants et des adolescents (SFEA), la Section de la politique en matière de droit pénal (SPDP) et la Direction de la justice applicable aux Autochtones.

Le Ministère collabore avec les gouvernements provinciaux et territoriaux dans de nombreux domaines de compétence partagée et de nombreuses activités dont ils sont convenus mutuellement pour le profit des victimes d'actes criminels. C'est grâce à cette relation de collaboration que bon nombre des résultats et, en définitive, l'objectif de la SFAV Justice, peuvent être réalisés.

Organisations non gouvernementales

Les organisations non gouvernementales (ONG) qui travaillent avec les victimes d'actes criminels ou qui leur fournissent des services sont des intervenants clés de la SFAV Justice, plus particulièrement grâce au travail qu'elles effectuent pour organiser des activités liées à la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels (Semaine des victimes) et à leur participation au Comité consultatif national des victimes d'actes criminels, présidé et dirigé par le CPCV.

2.4. Ressources⁸

La SFAV Justice regroupe six initiatives relatives aux victimes pour lesquelles le Ministère reçoit des fonds :

- Initiative sur les victimes d'actes criminels fédérale, annoncée en 2000⁹;
- Renforcement de la sécurité des collectivités II, annoncée en 2005¹⁰;
- Stratégie fédérale d'aide aux victimes, annoncée en 2007, renouvelée en 2011 et rendue permanente en 2012;
- Centres d'appui aux enfants (CAE), annoncée en 2010, dont le financement a été amélioré en 2012 et de nouveau en 2015;
- Financement des activités à durée limitée (FADL), annoncée en 2012;
- Mesures concrètes concernant les femmes autochtones disparues ou assassinées (FADA), annoncée en 2010 et renouvelée en 2015 au moyen du Plan d'action pour contrer la violence familiale et les crimes violents à l'endroit des femmes et des filles autochtones (Plan d'action).

⁸ Bien qu'il ne soit pas visé par la présente évaluation, le Fonds d'aide aux victimes a été accru en 2015 par l'ajout de l'Initiative de mesures non législatives de lutte contre la prostitution (IMLP).

⁹ L'IVAC est devenue un élément de la SFAV lorsqu'elle a été annoncée en 2007.

¹⁰ Dans le cadre de l'Initiative de renforcement de la sécurité des collectivités II, le Conseil du Trésor a donné l'autorisation au Fonds d'aide aux victimes de fournir une aide financière aux victimes et personnes de confiance afin qu'elles assistent à des audiences de la CLCC.

Le tableau ci-après montre les ressources qui ont été mises à la disponibilité de la SFAV Justice au moyen des présentations au Conseil du Trésor pour chaque année qui fait partie de la période d'évaluation.

Tableau 1. Ressource de la SFAV Justice allouées au Ministère pendant la période d'évaluation

Ressources de l'initiative	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	Total
Salaire + fonctionnement et entretien (F et E) ¹¹	4 852 931 \$	5 436 870 \$	5 436 870 \$	5 436 870 \$	5 436 870 \$	26 600 411 \$
Subventions et contributions (S et C)	10 186 556 \$	10 186 556 \$	11 586 556 \$	11 586 556 \$	11 586 556 \$	55 132 780 \$
Ressources totales ¹²	15 039 487 \$	15 623 426 \$	17 023 426 \$	17 023 426 \$	17 023 426 \$	81 733 191 \$

En sus des 82 millions de dollars alloués au Ministère par les présentations au Conseil du Trésor de la SFAV Justice, 6 M\$ en frais de F et E ont également été mis à sa disposition en 2010-2011 pour la Campagne *Les victimes comptent* du gouvernement du Canada. Lorsque ces ressources supplémentaires sont incluses, les ressources totales allouées au Ministère pour les activités connexes à la SFAV au cours des cinq années s'établissent à 88 millions de dollars.

En moyenne, 21 équivalents temps plein (ETP)¹³ ont travaillé au Ministère pour mener les quatre activités fondamentales de la SFAV Justice de 2010 à 2015.

2.5. Modèle logique de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes – Justice

Le résultat ultime visé par la SFAV Justice consiste à veiller à ce que les victimes se fassent mieux entendre dans le système de justice pénale. Elle compte y parvenir au moyen d'un certain nombre

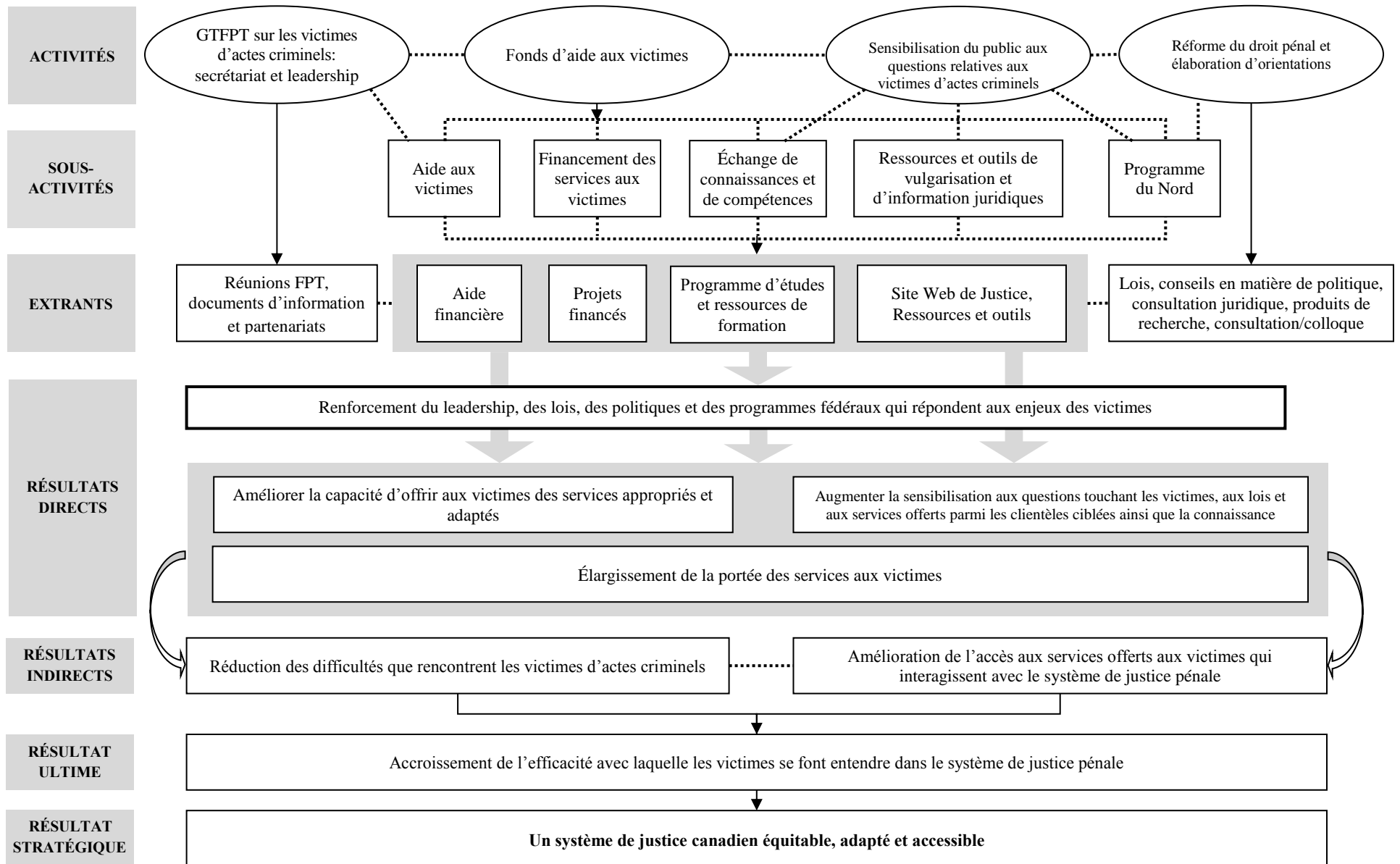
¹¹ En 2010, le Ministère a reçu également 6 M\$ pour les frais de F et E pour la campagne de publicité du gouvernement du Canada. Bien que la campagne ait été incluse dans l'évaluation, le financement n'était destiné qu'à une seule année et n'est donc pas pris en compte dans le tableau 1.

¹² Les ressources totales, à l'exclusion des régimes de prestation aux employés et des frais de logement et d'un montant supplémentaire de 6 M\$ pour les frais de F et E reçus en 2010 pour la campagne de publicité du gouvernement du Canada. Les principaux intervenants ont également indiqué que la DIAI, la Direction des communications et la Division de la recherche et de la statistique (DRS) ont également compté sur des ressources en personnel supplémentaires à certains moments tout au long des cinq années. Cependant, comme ces ressources supplémentaires n'ont pas été suivies systématiquement, les montants effectifs ne sont pas connus.

¹³ Bien que les autorisations du Conseil du Trésor aient fourni un financement pour 26,5 ETP, pour la totalité des six initiatives de la SFAV Justice, le nombre d'ETP dotés variait chaque année de la SFAV Justice, s'établissant à une moyenne de 21 ETP pendant la période de cinq ans visée par l'évaluation.

d'activités qui réduisent les difficultés auxquelles font face les victimes d'actes criminels, accroissent la participation au système de justice pénale, et améliorent l'accès aux services pour les victimes. La théorie du programme repose sur l'hypothèse que les victimes qui bénéficient d'un bon soutien ou qui ont des possibilités de participer seront davantage capables de se faire entendre dans le système de justice pénale. Le modèle logique de la SFAV Justice, qui figure à la page suivante, décrit les diverses activités, les extrants et les résultats qui devraient concourir à donner aux victimes les moyens de se faire mieux entendre.

Modèle logique de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes – Volet du ministère de la Justice



2.5.1. Activités et extraits de la SFAV Justice

La SFAV Justice est mise en œuvre dans le cadre de quatre principales activités stratégiques qui englobent le GTFPT, le Fonds d'aide aux victimes, la sensibilisation de la population aux problèmes vécus par les victimes d'actes criminels, la réforme du droit pénal et l'élaboration d'orientations. Le CPCV fait office, au sein du Ministère, de principal secteur de responsabilité qui participe à l'ensemble des quatre activités stratégiques qui sont toutes reliées entre elles.

Leadership et coordination au niveau fédéral, provincial et territorial

Le GTFPT, présidé par le directeur du CPCV, est un forum dans lequel on peut collaborer, échanger de l'information et des connaissances spécialisées entre les différentes administrations, déceler des enjeux émergents et collaborer avec d'autres groupes de travail FPT par l'entremise de sous-comités (p. ex., justice applicable aux Autochtones, violence familiale, justice réparatrice, et mise en œuvre de la *Charte canadienne des droits des victimes* [CCDV]) dans les secteurs prioritaires. C'est au moyen de ce réseau qu'il est possible de partager les pratiques exemplaires dans tout le pays, ainsi que les moyens de définir et de réaliser la recherche nécessaire. Il s'agit également d'un endroit pour des discussions formelles et informelles au sujet des programmes (p. ex., CAE, victimes autochtones, justice réparatrice) et des lois (p. ex., CCDV, renvois à la GRC, lois sur le dédommagement, déclaration de la victime, suramende compensatoire).

Le CPCV travaille également en étroite collaboration avec les autres ministères et organismes fédéraux (BNVAC, GRC, CLCC, SCC) qui ont un intérêt commun à répondre aux préoccupations des victimes d'actes criminels et le mandat pour le faire. Ils participent à des réunions de portefeuille de SPC, assurent la liaison avec le bureau de l'ombudsman fédéral (p. ex., pour coordonner la réponse du gouvernement fédéral aux rapports annuels de l'ombudsman), collaborent avec le ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement (MAECD) pour fournir une aide financière aux Canadiens victimes d'actes criminels à l'étranger, et travaillent avec le SPPC à l'appui du Programme de coordination des témoins de la Couronne dans les territoires. Le CPCV travaille également à l'occasion avec d'autres ministères dont les activités comprennent des initiatives en matière de politique, de programme ou de législation qui ont des incidences sur les victimes d'actes criminels, notamment Emploi et Développement social Canada (EDSC) (p. ex., le Programme pour les enfants portés disparus et assassinés).

Le Fonds d'aide aux victimes

Le Fonds d'aide aux victimes, qui obtient ses ressources dans le cadre de six principales initiatives de financement de la SFAV¹⁴, est un programme de S et C géré par la DIAI. Le Fonds d'aide aux victimes est un élément fondamental de la SFAV Justice, qui est utilisé pour donner suite aux priorités du Ministère à l'égard des victimes d'actes criminels, déterminer les nouveaux secteurs préoccupants et les nouveaux secteurs d'activité, et faire progresser les objectifs à l'égard des problèmes vécus par les victimes qu'ont en commun d'autres ordres de gouvernement et les intervenants non gouvernementaux. Il s'agit également d'une des rares façons dont le gouvernement fédéral peut fournir des services aux victimes en raison du partage constitutionnel des pouvoirs (p. ex., en accordant des S et C aux organismes qui s'occupent des victimes et aux victimes d'actes criminels).

Le Fonds d'aide aux victimes comprend trois volets :

- a) Le **volet provinces et territoires** vise à promouvoir l'accès à la justice et la participation des victimes au système de justice au moyen de l'élaboration de lois, de politiques et de programmes, et d'améliorer les programmes d'aide aux victimes dans l'ensemble du Canada. En raison des circonstances uniques prévalant dans le Nord, le Fonds pour les victimes procure également des ressources aux trois gouvernements territoriaux afin qu'ils aident les victimes d'actes criminels à assumer les coûts d'urgence liés à leur victimisation criminelle, à leur participation au système de justice pénale, et à l'accès aux services aux victimes.
- b) Le **volet Projets et activités**, accessible à un large éventail de groupes et d'organisations, vise à encourager l'accès à la justice et la participation des victimes dans le système de justice et l'élaboration de lois, de politiques et de programmes; encourager la mise en œuvre de principes, de lignes directrices et de lois pour répondre aux besoins des victimes d'actes criminels et préciser leur rôle dans le système de justice pénale; contribuer à mieux faire connaître les conséquences de la victimisation, les besoins des victimes d'actes criminels, les services d'aide, les programmes et les lois, et à s'y sensibiliser; encourager ou améliorer la participation d'organismes gouvernementaux et non gouvernementaux à la détermination des besoins des victimes et des lacunes dans les services, à l'élaboration et à la prestation de programmes, de services et d'aide aux victimes, y compris le renforcement de la capacité des ONG.

¹⁴ Les six initiatives qui font l'objet de l'évaluation sont : IVAC, SFAV, Renforcement de la sécurité des collectivités II, CAE, FADL et FADA, qui ont été renouvelées et élargies en tant que plan d'action.

En outre, le CPCV a entamé des efforts stratégiques pour accroître la portée et l'étendue des investissements dans le programme en incluant trois nouvelles initiatives de financement dans le cadre des projets du Fonds d'aide aux victimes et du volet Activités en 2010 :

- financement à l'appui de l'initiative fédérale FADA en vue d'aider les services aux victimes provinciaux et territoriaux ainsi que les organismes communautaires autochtones à adapter, à améliorer, à mettre au point ou à concevoir des services aux victimes ayant pour but de s'attaquer au problème précis et à multiples facettes des femmes autochtones disparues et assassinées. Tous les projets devraient comprendre l'un des éléments suivants : amélioration de la sensibilisation et de la communication avec les victimes autochtones et leur famille; soutien adapté aux membres de la famille de femmes autochtones disparues ou assassinées; ou renforcement du soutien aux collectivités;
- financement destiné à créer de nouveaux CAE ou à améliorer les CAE existants au Canada afin de fournir un approche coordonnée destinée à répondre aux besoins des enfants impliqués dans le système de justice pénale, soit en tant que victimes ou comme témoins d'abus. Les CAE sont des centres axés sur les enfants qui s'occupent des enquêtes sur la violence faite aux enfants, des poursuites et du traitement. Ils ont pour objectif de réduire le plus possible les traumatismes associés au système de justice en créant pour les jeunes victimes, les jeunes témoins et leur famille un cadre d'intervention adapté aux enfants, et en réduisant le nombre de questions et d'entrevues auxquelles les enfants doivent répondre dans le cadre de l'enquête ou de la préparation du procès;
- les subventions de FADL pour aider les ONG à maintenir des services en couvrant les dépenses de fonctionnement comme les salaires du personnel, le loyer de l'espace de bureau, et les dépenses d'immobilisation limitées pour une durée allant jusqu'à deux ans.

Les initiatives FADA et CAE sont complétées par des activités stratégiques destinées à accroître la portée et l'étendue de ces investissements.

c) Le **volet Aide financière** est conçu de façon à fournir une aide financière directe et limitée¹⁵ :

- aux victimes inscrites de contrevenants sous responsabilité/supervision fédérale qui engagent des dépenses pour assister aux audiences de la CLCC auxquelles comparaît le contrevenant qui leur a causé du tort;
- aux personnes qui accompagnent une victime inscrite à des audiences de la CLCC ou qui lui donnent du soutien à cet effet;
- aux Canadiens victimes de certains crimes graves avec violence dans un pays étranger dans des cas d'urgence présentant des difficultés indues, si aucune autre source d'aide financière n'est disponible, ou à une personne-ressource qui accompagne ou vient aider un citoyen canadien victime d'un acte criminel à l'étranger (y compris participer aux instances judiciaires liées à l'infraction);
- aux victimes d'actes criminels individuelles dans des circonstances exceptionnelles, soit dans des situations d'urgence de difficultés indues dans lesquelles aucune autre source d'aide financière n'est disponible.

Sensibilisation de la population aux problèmes vécus par les victimes d'actes criminels

La sensibilisation de la population aux problèmes vécus par les victimes d'actes criminels est réalisée par la SFAV Justice au moyen de divers mécanismes, du Fonds d'aide aux victimes et des activités directes du CPCV. Ces types d'activités figurant dans la SFAV Justice sont diverses, mais elles ont pour objectif commun de sensibiliser les victimes d'actes criminels, le public et les professionnels du système de justice pénale à une mesure législative qui soit bénéfique pour les victimes, aux services disponibles, et aux problèmes vécus par les victimes.

¹⁵ Les membres de la famille ou survivants d'homicide qui doivent engager des dépenses pour assister aux audiences d'admissibilité à la libération conditionnelle (article 745.6 du *Code criminel*) ont également droit à l'aide financière dans certains cas. Le projet de loi S-6, qui est entré en vigueur le 2 décembre 2011, abolit les audiences de « dernière chance » en vertu du paragraphe 745.6 pour les contrevenants. Cependant, les contrevenants qui ont purgé moins de 15 ans de leur peine à la date d'entrée en vigueur peuvent encore obtenir la libération conditionnelle anticipée dans les 90 jours suivant le jour auquel ils ont purgé 15 ans de leur peine. Par suite de ce changement, l'aide financière aux membres de la famille/survivants d'un homicide qui doivent engager des dépenses pour assister aux audiences d'admissibilité à la libération conditionnelle est toujours disponible seulement pour ces cas particuliers.

Réforme du droit pénal et élaboration d'orientations

Dans le cadre de la SFAV Justice, la réforme du droit pénal et l'élaboration d'orientations englobe un ensemble d'activités qui comprennent l'élaboration d'options stratégiques, d'options législatives et de lois et de dispositions législatives habilitantes par le Parlement, en sus de l'analyse juridique, du soutien au contentieux, de conseils stratégiques, de la recherche, des activités internationales et du partage de l'information au moyen de symposiums ayant trait aux victimes, ainsi que la consultation des intervenants, dont le Comité national consultatif des victimes et le GTFPT, tous deux présidés par le CPCV.

Le CPCV collabore également avec les collègues territoriaux afin de renforcer la capacité des prestataires de services du Nord à mieux répondre aux besoins des victimes d'actes criminels du Nord. Le Programme du Nord, mis en œuvre en 2007 et assuré par le Fonds d'aide aux victimes, vise à accroître la sensibilisation aux besoins des victimes vivant dans les régions du Nord, à aider les prestataires de services aux victimes à participer à des visites sur place pour encourager l'établissement de liens et le réseautage entre les populations des régions du Nord et au sein même de ces populations, ainsi qu'à étayer la formation adaptée aux populations du Nord (y compris la mise au point d'un programme de formation en matière de services aux victimes).

2.5.2. Résultats directs

Le renforcement du leadership fédéral, des lois, des politiques et des programmes qui répondent aux questions touchant les victimes.

Ce résultat devrait découler du travail collectif que le Ministère entreprend par le biais des quatre activités fondamentales. Il traduit les nouveaux enjeux concernant les victimes d'actes criminels et la mise en œuvre ou la coordination des interventions au niveau fédéral. Le leadership fédéral dans ce domaine devrait également être renforcé à la suite des efforts que déploie le Ministère dans le cadre de la SFAV Justice pour élaborer des politiques et des programmes destinés aux victimes d'actes criminels qui ont une orientation nationale ou régionale.

À son tour, ce résultat devrait contribuer aux trois résultats directs connexes de la SFAV Justice énoncés ci-après :

- **Meilleure capacité¹⁶ d'offrir aux victimes des services appropriés et adaptés à leurs besoins.**

Les activités menées par le Ministère dans le cadre de la SFAV Justice sont censées aboutir à une augmentation des effectifs des organismes qui s'occupent des victimes, et à ce que les prestataires de service disposent d'outils, de connaissances et d'une formation efficaces pour effectuer leur travail de soutien aux victimes d'actes criminels dans leur collectivité.

- **Accroissement de la sensibilisation aux problèmes vécus par les victimes, à la loi et aux services offerts auprès des publics ciblés, et les connaissances de ceux-ci.**

La SFAV Justice devrait accroître la sensibilisation aux problèmes vécus par les victimes, à la loi et aux services offerts auprès des victimes d'actes criminels, du grand public, des professionnels de la justice pénale et des prestataires de services aux victimes, et les connaissances de ceux-ci.

- **Élargissement de la portée et de l'étendue des services aux victimes.**

La SFAV Justice devrait élargir la portée des services offerts aux victimes d'actes criminels sous-desservies (p. ex., enfants et adolescents, personnes âgées, populations minoritaires, collectivités autochtones) ainsi qu'aux collectivités émergentes de victimes d'actes criminels (p. ex., les victimes de la criminalité axée sur la technologie). En outre, la SFAV Justice devrait étendre la portée géographique des services aux victimes d'actes criminels en soutenant l'expansion des services dans des régions géographiques sous-desservies, de même qu'en encourageant les prestataires de services aux victimes à utiliser de nouvelles formes de technologie pour diffuser l'information dans un vaste espace géographique.

¹⁶ L'amélioration de la capacité exclut les immobilisations et les biens réels.

2.5.3. Résultats indirects

Réduction des difficultés auxquelles se heurtent les victimes d'actes criminels, notamment difficultés financières et non financières moindres qui sont associées à l'interaction avec le système de justice pénale.

La SFAV Justice devrait réduire les difficultés financières auxquelles se heurtent les victimes en accordant une aide financière dans des domaines précis qui sont liés à la compétence du gouvernement fédéral, notamment l'aide financière accordée aux victimes d'actes criminels inscrites qui souhaitent assister aux audiences de la CLCC et aux Canadiens victimes d'actes criminels à l'étranger. La SFAV Justice est également censée réduire les difficultés auxquelles sont confrontées les victimes en offrant une aide financière pour satisfaire aux besoins exceptionnels/d'urgence des victimes dans les trois territoires; en appuyant le développement de CAE; et en accroissant la capacité d'aides au témoignage pour les victimes/les témoins.

Amélioration de l'accès aux services pour les victimes qui interagissent avec le système de justice pénale.

La SFAV Justice devrait améliorer l'accès aux services pour les victimes d'actes criminels, qui prend de nombreuses formes et converge à tous les points d'entrée dans l'ensemble du système de justice pénale. La Stratégie de Justice ne se contente pas d'appuyer les nouveaux services, elle augmente aussi la disponibilité des services existants en renforçant la capacité (p. ex., les heures, le nombre d'endroits). On s'attend également à ce qu'elle améliore la prestation des services actuels en accroissant l'accessibilité en ce qui touche notamment la langue dans laquelle les services sont fournis, en accordant son soutien aux services de traduction, en élargissant les types de services offerts afin qu'ils tiennent compte des besoins de la collectivité visée, et en aidant à la mise au point de services adaptés à la culture des victimes (p. ex., aux victimes d'actes criminels autochtones, aux familles de femmes autochtones disparues ou assassinées).

2.5.4. Résultat ultime

Le résultat ultime que cherche à atteindre la SFAV Justice consiste à faire en sorte que les victimes puissent mieux se faire entendre dans le système de justice pénale. Elle devrait y parvenir par l'élaboration de politiques et de lois qui accroissent la participation des victimes, leur donnent des occasions de participer au processus de justice pénale et d'accroître leur expérience du système. On prévoit également que si les victimes sont bien appuyées et informées, elles se feront entendre

plus efficacement. Ce résultat est solidaire du résultat stratégique global du ministère de la Justice, en l'occurrence *un système de justice canadien équitable, adapté et accessible*.

3. MÉTHODOLOGIE

3.1. Questions et enjeux abordés dans l'évaluation

Les cinq grands enjeux (voir le tableau 2) abordés dans l'évaluation fournissent un cadre pour l'évaluation des résultats directs, indirects et ultimes escomptés de la SFAV Justice.

Tableau 2. Enjeux et questions de l'évaluation

Enjeu de l'évaluation	Question d'évaluation
Pertinence	
Besoin continu du programme	Dans quelle mesure y a-t-il un besoin continu à l'égard de la SFAV Justice?
	Dans quelle mesure les activités fondamentales menées dans le cadre de la SFAV Justice continuent-elles d'être pertinentes?
Harmonisation avec les priorités du gouvernement	Dans quelle mesure les activités menées dans le cadre de la SFAV Justice correspondent-elles 1. aux priorités du gouvernement du Canada? et 2. aux priorités stratégiques du Ministère de la Justice?
Harmonisation avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral	Dans quelle mesure les activités menées dans le cadre de la SFAV Justice concordent-elles avec les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral?
Rendement	
Réalisation des résultats escomptés	Dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle contribué à renforcer le leadership fédéral, les lois, la politique et les programmes qui répondent aux enjeux touchant les victimes?
	Dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle amélioré la capacité de prestation de services aux victimes appropriés et adaptés?
	Dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle contribué à améliorer la sensibilisation aux questions touchant les victimes, à la loi et aux services offerts parmi les clientèles ciblées et à une meilleure connaissance de ceux-ci?
	Dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle contribué à l'élargissement de la portée des services aux victimes?
	Dans quelle mesure la SFVA-Justice a-t-elle contribué à réduire les difficultés que rencontrent les victimes d'actes criminels?
	Dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle permis aux victimes de mieux se faire entendre au sein du système de justice pénale?

Enjeu de l'évaluation	Question d'évaluation
Démonstration de l'efficacité et de l'économie	Existe-t-il d'autres façons d'exécuter la SFAV Justice qui amélioreraient son rendement, tant pour ce qui est de l'atteinte des objectifs que de l'accroissement de son efficacité?
	Quelles sont les ressources utilisées? De quelle façon le niveau de ressources a-t-il influé sur l'atteinte des résultats?
	Le Fonds d'aide aux victimes est-il administré efficacement?
	L'affectation des ressources convient-elle pour garantir que les résultats soient réalisés?

3.2. Approche

L'évaluation comportait huit sources de données, notamment une recension des documents et des écrits, des entrevues des principaux intervenants, des enquêtes continues sur l'aide financière accordée, l'examen des dossiers du Fonds d'aide aux victimes, des études de cas du Fonds d'aide aux victimes, des études de cas des politiques, des études dirigées et une étude de l'utilisation des ressources.

Le recours à des sources de données multiples a permis de valider les constatations afin de définir clairement les secteurs dans lesquels un consensus se dégageait. Les études dirigées ont également permis de recueillir des données supplémentaires sur une plus longue période et sur un ensemble plus vaste de sujets pour brosser un tableau plus complet des activités de la SFAV Justice et de leurs incidences, plutôt que de se concentrer uniquement sur une seule période de collecte des données, afin de maximiser la confiance à l'égard des constatations de l'évaluation.

Un Comité consultatif de l'évaluation (CCE) du Ministère ainsi que des représentants du CPCV, de la DIAI et de la DRS ont fourni de l'aide technique tout au long de l'évaluation, et des ressources contractuelles ont été utilisées pour concourir à une partie de la collecte des données. La Division de l'évaluation du Ministère a été chargée d'une partie de la collecte des données, de l'analyse de tous les éléments de preuve et de la présentation de rapports.

3.2.1. Recension des documents et des écrits

La recension des documents et des écrits a consisté à examiner des documents secondaires, notamment des rapports de recherche, des enquêtes d'évaluation d'événements, des documents gouvernementaux, des documents stratégiques, du matériel de communication, des annonces, une analyse d'analyses des médias et des données administratives. Le CCE a désigné des documents

pertinents devant être inclus dans cette recension pour la période s'étendant d'avril 2010 à mars 2015.

3.2.2. Entrevues des principaux intervenants

Les entrevues des principaux intervenants ont abordé la majorité des questions de l'évaluation et ont été une des principales sources de données. Des entrevues en personne individuelles et de groupe ainsi que des entrevues téléphoniques ont été menées avec les principaux intervenants (n=36) désignés par le CCE. La répartition des principaux intervenants figure au tableau 3 (ci-après). Les guides d'entrevue ont été adaptés à chaque groupe de répondants (voir l'annexe A). Le tableau qui suit récapitule les entrevues qui ont été menées.

Tableau 3. Entrevues des principaux intervenants

Groupe de principaux intervenants	Nombre d'entrevues
CPCV	7
DIAI	8
DRS	1
Direction des communications	1
GTFPT sur les victimes d'actes criminels	19
Nombre total d'entrevues	36

3.2.3. Examen des dossiers du Fonds d'aide aux victimes

Un échantillon¹⁷ des projets du Fonds d'aide aux victimes financés de 2010 à 2015 (n=91 ou 9 %) a été examiné. Ces dossiers comprenaient toutes les ententes de financement qui ont été négociées avec les provinces et territoires, les projets FADL, les projets FADA, et un échantillon de projets des ONG qui ont été financés de 2010 à 2015. Le tableau 4 présente un résumé des types de dossiers examinés.

¹⁷ De 2010 à 2015, au total 1 059 projets ont été financés dans le cadre du Fonds d'aide aux victimes.

Tableau 4. Examen des dossiers du Fonds d'aide aux victimes

Type de dossier du Fonds d'aide aux victimes	Nombre de dossiers
Projets provinciaux et territoriaux	27
Projets FADL	10
Projets ONG	40
Projets FADA	14
Nombre total de dossiers	91

Les trois documents suivants ont été examinés dans chaque dossier : le Formulaire d'examen de proposition de financement du CPCV, le Document d'approbation de subvention et contribution, et le rapport sommaire de projet. Un modèle d'examen des dossiers (voir l'annexe B) a été utilisé pour veiller à ce que de l'information uniforme soit recueillie dans les différents types de dossiers.

3.2.4. Étude de cas du Fonds d'aide aux victimes

Outre l'examen des dossiers de projet, on a inclus un échantillon de projets d'ONG (n=16) et de projets FADA (n=5) comme études de cas. Les études de cas comprenaient un examen plus détaillé des dossiers ainsi qu'une entrevue téléphonique avec un représentant du projet¹⁸ (n=23). Le tableau 5 résume les études de cas qui ont été effectuées.

Tableau 5. Étude de cas du Fonds d'aide aux victimes

Études de cas	Nombre de projets d'ONG	Nombre de projets FADA
Initiative nationale	2	
Initiative pan-territoriale (Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut)	1	
Colombie-Britannique	2	1
Alberta		1
Saskatchewan		1
Manitoba	2	2
Ontario	4	
Québec	3	
Île-du-Prince-Édouard	1	
Yukon	1	
Nombre total de projets	16	5

¹⁸ Pour deux des études de cas FADA, deux personnes ont été interviewées.

Deux différents guides d'entrevue ont été élaborés pour les entrevues d'étude de cas (voir les annexes C et D).

3.2.5. Enquêtes sur l'aide financière accordée par le Fonds d'aide aux victimes

De 2010 à 2015, un total de 655¹⁹ enquêtes sur l'aide financière du Fonds d'aide aux victimes remplies ont été retournées à la Division de l'évaluation (voir le tableau 6 ci-après). Ces enquêtes étaient une source de données importante pour l'évaluation, puisqu'elles représentent la seule possibilité qu'ont les victimes et leurs personnes de confiance de formuler des commentaires directement au Ministère sur l'incidence de l'aide financière dont ils ont bénéficié.

Tableau 6. Enquêtes sur le volet Aide financière du Fonds d'aide aux victimes

Enquête sur l'aide financière	Total reçu
Aide financière accordée aux victimes pour qu'elles assistent à une audience de la CLCC	511
Aide financière accordée à une personne de confiance pour qu'elle assiste à une audience de la CLCC avec une victime	101
Aide financière pour les Canadiens victimes d'actes criminels à l'étranger	43
Total	655

Les divers questionnaires d'enquête sur l'aide financière sont joints au présent document dont ils constituent l'annexe E.

3.2.6. Étude de cas des politiques

Pour garantir l'intégrité de l'évaluation de la fonction d'élaboration des politiques entreprise dans le cadre de la SFAV Justice de 2010 à 2015, on a effectué deux études de cas des politiques. Elles comportaient l'examen du processus utilisé dans l'élaboration de la CCDV au moyen d'entrevues des principaux intervenants (voir le tableau 7 ci-après) ainsi que la campagne de publicité du gouvernement du Canada de 2010 : *Les victimes comptent* au moyen d'une recension

¹⁹ Outre les enquêtes menées pour le volet Aide financière, le Fonds d'aide aux victimes, par le biais du volet Provinces et territoires, appuie l'administration des Programmes territoriaux d'aide financière aux déplacements et aux urgences. La Division de l'évaluation a reçu 31 enquêtes du Programme d'appui aux déplacements du Nunavut et 41 enquêtes du Fonds territorial d'aide financière d'urgence pour les victimes de 2010 à 2015. Ces enquêtes n'ont pas été incluses dans l'analyse du volet Aide financière du Fonds d'aide aux victimes, bien que leurs résultats soient pris en compte dans le présent rapport d'évaluation.

des documents. Les instruments de collecte des données utilisés pour les études de cas des politiques se trouvent aux annexes F et G.

Tableau 7. Entrevue des principaux intervenants de la CCDV dans le cadre de l'étude de cas des politiques

Groupes de principaux intervenants de la CCDV	Ont participé à une entrevue de groupe	Ont participé à une entrevue individuelle	Nombre de personnes interviewées
CPCV	5		5
Section de la politique en matière de droit pénal	3	1	4
Direction des communications	1		1
DRS		1	1
Section de la famille, des enfants et des adolescents		1	1
Section des droits de la personne		1	1
Poursuite pénale Service Canada		1	1
SPC		1	1
Total	9	6	15

3.2.7. Études dirigées

En prévision de l'évaluation de la SFAV Justice, un certain nombre d'études dirigées ont été entreprises de 2012 à 2015 afin de permettre d'examiner plus à fond certains secteurs prioritaires de la SFAV Justice. Les résultats de ces études ont été utilisés comme source d'information principale pour l'évaluation. Le tableau 8 résume les méthodes utilisées pour effectuer les études dirigées.

Tableau 8. Études dirigées

Étude dirigée	Méthode utilisée
Enquête auprès des professionnels du système de justice pénale pour l'évaluation de la SFAV	<ul style="list-style-type: none"> • Sondage auprès des professionnels de la justice pénale (police, Couronne et prestataires de services aux victimes) (n=1,155) • Comparaison des résultats avec une étude témoin de 2002 (niveau de sensibilisation des professionnels et des organisations du système de la justice pénale) et avec une enquête effectuée en 2003 dans de nombreux sites sur les victimes de la criminalité et les professionnels de la justice pénale partout au Canada
Sensibilisation du public : Semaine des victimes (2012)	<ul style="list-style-type: none"> • Examen des dossiers qui comprenait des demandes de financement (n=162) et 120 rapports sommaires des projets (n=120) pour la Semaine des victimes de 2012 • Entrevues avec les principaux intervenants, en l'occurrence des membres du comité organisateur de la Semaine des victimes et du CPCV (n=24) et des bénéficiaires de fonds (n=14) • Études de cas d'un échantillon de projets financés de la Semaine des victimes de 2012 (n=10) • Enquêtes auprès des participants à la fin du Symposium de la Semaine des victimes de 2012 (n=45) • Examen des documents pertinents, notamment des évaluations des Symposiums de la Semaine des victimes de 2007 à 2011
Incidence de la technologie sur les victimes d'actes criminels	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevues des principaux intervenants, en l'occurrence le CPCV, la DRS, la SPDP, la Direction des communications, la DIAI, le GTFPT (n=25) • Examen des dossiers de 28 projets de technologie (n=28) et des dossiers des médias de la Semaine des victimes (n=16) • Études de cas d'un échantillon de projets qui ont fait appel à la technologie (n=13)
Renforcement de notre capacité : les Centres d'appui aux enfants au Canada ²⁰	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevues avec des équipes pluridisciplinaires à six sites de CAE (n=59) • Entrevue avec des enfants et des adolescents (n=20) et des prestataires de soins (n=28) • Analyse des données des dossiers de cas (n=895 cas qui sont entrés en contact avec six CAE)

3.2.8. Utilisation des ressources

L'évaluation comprenait un certain nombre de questions dans les guides des entrevues avec les principaux intervenants du Ministère afin de permettre de mieux comprendre comment les ressources ont été utilisées et s'il y a des façons d'accroître l'efficacité de la manière dont la SFAV Justice est exécutée. En outre, conformément aux directives du Secrétariat du Conseil du Trésor

²⁰ L'étude Renforcement de notre capacité : les Centres d'appui aux enfants au Canada est en cours jusqu'en février 2017. Par conséquent, les résultats figurant dans la présente évaluation sont fondés sur les résultats à mi-projet.

(SCT) figurant dans la *Directive sur la fonction d'évaluation* (2009), on a entrepris une analyse des données financières²¹ recueillies auprès de tous les centres de responsabilité. Ces données ont été utilisées pour une analyse de l'utilisation des ressources selon trois axes : économie, efficacité opérationnelle et efficacité d'affectation. Les résultats de cette analyse, ainsi que les résultats des questions d'entrevue posées aux principaux intervenants, sont déclarés simultanément afin de répondre à la question fondamentale n° 5 de la *Directive sur la fonction d'évaluation* du SCT, Démonstration d'efficacité et d'économie.

3.3. Limites inhérentes aux méthodes d'évaluation et stratégie d'atténuation

Les limites inhérentes aux méthodes de l'évaluation, ainsi que les stratégies utilisées pour les atténuer, sont décrites ci-après par source de données.

Entrevues des principaux intervenants

Les principaux intervenants interrogés pendant l'évaluation et les diverses études dirigées ont été sélectionnés en fonction de leur participation à la SFAV Justice et de leurs connaissances de celle-ci. Comme les principaux intervenants ont été désignés par des représentants du CCE qui ont un intérêt direct dans le résultat de l'évaluation, il y avait une possibilité de partialité lors de la sélection.

Il existe également une possibilité de déviation systématique des réponses déclarées par les intervenants, ce qui se produit lorsque des personnes décrivent leurs propres activités et peuvent donc vouloir se présenter sous leur meilleur jour.

La possibilité de partialité lors de la sélection et de déviation systématique des réponses déclarées par les intervenants a été atténuée par la triangulation de multiples sources de données afin de valider les constatations en comparaison à d'autres sources et points de vue. Ceci a apaisé la préoccupation que les constatations de l'évaluation soient fondées sur une seule méthode ou une seule source.

²¹ Les données financières comprenaient le salaire, les frais de F et E et les S et C. L'analyse de l'utilisation des ressources ne comprenait pas la campagne de publicité du gouvernement du Canada : *Les victimes comptent*, car il s'agissait d'une initiative spéciale unique. Cependant, les résultats de la campagne sont inclus à la section Constatations du présent rapport.

Examen des dossiers du Fonds d'aide aux victimes

Au total, le Fonds d'aide aux victimes a financés 1 059 projets de 2010 à 2015. Bien qu'il n'ait pas été possible d'examiner tous les dossiers, un échantillon de 297²² (28 %) dossiers du Fonds d'aide aux victimes a été inclus dans les études dirigées et l'évaluation. Les dossiers examinés pendant cette évaluation et les études dirigées ont été sélectionnés avec l'apport du CCE, ce qui présentait une possibilité de partialité lors de la sélection. Afin d'atténuer cette limitation, tous les dossiers de projets provinciaux et territoriaux, de FADL et de FADA ont été inclus dans l'examen des dossiers, et des échantillons de projets de la Semaine des victimes, des CAE et des ONG ont été prélevés de façon systématique afin de garantir la représentation des différentes administrations et des différents types de projets de la façon la plus aléatoire possible.

Les données disponibles dans les dossiers des projets examinés variaient également et, dans certaines situations, étaient incomplètes. Par conséquent, l'utilisation des données d'examen des dossiers est limitée pour ce qui est de fournir des renseignements descriptifs sur le type de projets financés.

Enquêtes sur l'aide financière accordée par le Fonds d'aide aux victimes

Les enquêtes sur l'aide financière accordée par le Fonds d'aide aux victimes ont été expédiées par la poste aux victimes, et les questionnaires remplis ont été retournés au Ministère. Le recours à une enquête sur papier expédiée par la poste tend à présenter un taux de réponse inférieur à celui d'autres méthodes de sondage (p. ex., en ligne, en personne ou par courriel). Les enquêtes sur l'aide financière accordée par le Fonds d'aide aux victimes menées entre 2010 et 2015 affichaient un taux de réponse de 29 %. Bien qu'il s'agisse d'un taux de réponse acceptable pour une enquête par la poste, le faible taux de réponse peut présenter le potentiel d'un biais de non-réponse, qui risque de produire des résultats qui ne représentent pas exactement le point de vue ou le sentiment d'une population.

Bien qu'il ne soit pas possible de généraliser les résultats des enquêtes sur l'aide financière accordée par la Fonds d'aide aux victimes à l'ensemble de la population des victimes qui ont reçu du financement, les enquêtes fournissent des renseignements importants sur l'incidence du financement sur les personnes qui ont répondu et qui passent pour correspondre à ces paramètres dans l'évaluation.

²² Outre les 91 rapports sommaires de projet du Fonds d'aide aux victimes examinés au cours de l'évaluation, 206 dossiers supplémentaires ont été examinés dans le cadre des études dirigées.

Utilisation des ressources

Bien que l'on ait entrepris une analyse complète des ressources de la SFAV Justice, les analyses de l'efficacité opérationnelle et de l'efficacité d'affectation étaient limitées. Le point central de l'analyse de l'efficacité opérationnelle reposait uniquement sur le Fonds d'aide aux victimes, qui est le volet opérationnel de la SFAV Justice. Pour ce qui est de l'analyse de l'efficacité d'affectation, elle portait principalement sur un seul aspect de la SFAV Justice pour lequel il existait suffisamment de données : si la prestation de l'aide financière accordée aux victimes pour qu'elles assistent aux audiences de la CLCC est une utilisation appropriée des ressources.

Des données supplémentaires devraient être recueillies à l'avenir afin de pouvoir effectuer une analyse plus solide de l'affectation des ressources dans le cadre de la SFAV Justice, notamment une analyse plus minutieuse des avantages que procure l'aide financière accordée aux victimes, ce qui pourrait se faire en améliorant les enquêtes qui sont actuellement utilisées pour recueillir des renseignements auprès des victimes qui ont reçu de l'aide financière.

4. PRINCIPALES CONSTATATIONS

Cette section combine des renseignements provenant de tous les sources de données et présente les constatations en fonction des grands enjeux de l'évaluation, soit la pertinence et le rendement.

4.1. Pertinence

L'évaluation a tenu compte du besoin continu de la SFAV Justice, de la mesure dans laquelle les activités fondamentales concordent avec les priorités du gouvernement fédéral, et de l'harmonisation de la SFAV Justice avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral. Cette section décrit les résultats de cette analyse.

4.1.1. Besoin continu de la SFAV Justice

Tous les principaux intervenants ont signalé que la SFAV Justice reste pertinente et que les quatre activités fondamentales sont les moyens d'action qui conviennent le mieux pour garantir que les résultats de la SFAV Justice soient atteints.

Le CPCV doit continuer d'assurer un rôle de coordination FPT afin de faciliter le partage d'information, la collaboration et la recherche qui influent sur la sensibilisation du public et la qualité et l'uniformité des services aux victimes; de veiller à ce que l'élaboration des lois se fasse d'une façon cohérente qui tient compte des besoins des victimes; et de veiller à ce que le système de justice criminelle soit sensible aux victimes et à leurs besoins. À mesure que les victimes commencent à se prévaloir de leurs droits nouvellement acquis dans la CCDV, le besoin d'un centre d'expertise fédéral sur les problèmes vécus par les victimes augmentera.

Au plan international, le gouvernement du Canada a assumé un rôle de leader à l'égard des problèmes vécus par les victimes. Il faut que le Canada continue de mener par l'exemple et de participer entièrement au niveau international, notamment en répondant à des enquêtes et à des demandes internationales d'information sur les problèmes vécus par les victimes. Il est également

attendu, à la suite de la mise en œuvre de la CCDV, qu'il y ait une augmentation de la demande pour de l'information au niveau international.

Tous les principaux intervenants ont également indiqué que le Fonds d'aide aux victimes doit continuer de s'inscrire à l'appui des administrations afin qu'elles puissent entreprendre des activités novatrices au moyen de projets pilotes que les provinces et territoires n'appuient pas dans le cadre de leur financement de base; faire la promotion des problèmes vécus par les victimes grâce au financement de la Semaine des victimes; ainsi qu'améliorer les services aux victimes, particulièrement dans les petites administrations et dans le Nord, où le besoin de soutien est le plus élevé. Le Fonds d'aide aux victimes a également évolué afin de répondre au besoin continu de services culturellement adaptés pour les victimes autochtones, et de services de soutien pour les enfants et les adolescents par l'entremise des CAE. La nécessité persiste également de fournir une aide financière aux victimes d'actes criminels afin d'accroître leur capacité de participer au système de justice pénale et de s'y faire entendre, ainsi que de réduire leurs difficultés financières.

4.1.1.1 Problèmes émergents et en cours

L'évaluation a permis de déterminer, principalement au moyen des entrevues des principaux intervenants, un certain nombre de problèmes émergents et en cours qui sont également autant d'arguments pour le besoin continu de la SFAV Justice.

Impact de la technologie

L'utilisation accrue de la technologie a modifié le paysage pour les victimes d'actes criminels. Les principaux intervenants ont signalé que les victimes souhaitent un accès plus rapide et plus facile à l'information ainsi que des services plus accessibles (p. ex., applications et médias sociaux). La technologie a également modifié la façon dont les victimes peuvent participer au processus de justice pénale (p. ex., l'utilisation de la télévision en circuit fermé comme forme d'aide au témoignage).

Grâce aux progrès de la technologie et de la prévalence des médias sociaux, il existe également de nouvelles formes de crime technologique qui touchent les victimes (p. ex., vol d'identité, cyber-intimidation et exploitation sexuelle sur Internet). L'attention accrue que portent les médias à la cyber-intimidation, aux arnaques et à l'exploitation sexuelle des enfants a mené/contribué à ce que l'on se penche de façon plus ciblée sur les populations vulnérables et à l'accroissement des moyens de protection, d'information et de soutien destinés aux victimes de cette criminalité.

Sensibilisation aux besoins des victimes

Lorsqu'on leur a posé la question pendant l'évaluation, tout juste plus de la moitié des principaux intervenants interviewés ont indiqué qu'ils pensent que les besoins des victimes ont changé au cours des cinq dernières années. Cependant, lorsqu'on y regarde de plus près, les besoins proprement dits peuvent ne pas avoir changé autant que le paysage (p. ex., l'impact de la technologie), la sensibilisation, les attentes et la réponse aux besoins fondamentaux des victimes (p. ex., être impliqués, avoir voix au chapitre, être tenus à l'abri, recevoir un dédommagement, recevoir de l'information et être traités avec respect).

Selon les principaux intervenants, la sensibilisation du public aux problèmes et aux besoins des victimes a augmenté, en partie parce que les victimes sont une priorité centrale du gouvernement fédéral et que tous les problèmes liés à la criminalité ont été caractérisés comme des problèmes de victime. On pense que l'intensification de la sensibilisation (de façon générale et au moyen de consultations destinées à élaborer la CCDV) a abouti à une augmentation des attentes entourant la disponibilité de services; à l'attente de services plus spécialisés qui répondent aux différents types de victimisation et aux différentes populations; à la prise de conscience que les victimes vulnérables qui accèdent aux programmes ont de nombreux besoins et des couches de traumatisme antérieurs; à la reconnaissance qu'il existe dans les collectivités rurales et éloignées de nombreux obstacles qui empêchent les victimes de recevoir du soutien; au besoin d'accroître les services aux victimes culturellement pertinents; et du point de vue du Nord, bien qu'il y ait une meilleure compréhension de ce que sont les services aux victimes culturellement adaptés, ces dernières ont toujours du mal à participer au processus de justice pénale (p. ex., assister à des procédures judiciaires).

Soutien aux services aux victimes

Selon l'Enquête sur les services aux victimes de Statistique Canada, le nombre de victimes desservies a augmenté, passant de 409 598 en 2010 à 458 615 en 2012, soit une augmentation de 11 % au cours des deux années et une croissance de 21 % par rapport au moment où l'enquête a commencé, en 2002²³. Ces chiffres mettent en évidence la demande pour des services aux victimes d'actes criminels.

La demande persiste également pour un financement fédéral permettant de répondre au besoin d'amélioration des services existants et d'élargissement de l'ensemble de réponses spécialisées pour les victimes. De 2010 à 2015, le Ministère a reçu au total 1 743 demandes d'organisations qui

²³<http://www5.statcan.gc.ca/cansim/a26?id=2560019&pattern=&p2=-1&stByVal=1&p1=1&tabMode=dataTable&csid=&retrLang=fra&lang=fra>

desservent les victimes, ainsi que des provinces et territoires, pour un financement par l'entremise du Fonds d'aide aux victimes. En outre, 3 754 victimes individuelles ou personnes de confiance ont demandé de l'aide financière pendant cette période.

Le Ministère a offert de l'aide financière à 2 294 victimes (y compris des personnes de confiance) et conclu 1 059 ententes de financement pendant cette période de cinq ans. Pour trois volets de financement (Semaine des victimes, FADL et CAE), la demande de financement a été plus élevée que le montant disponible chaque année.

Le nombre de victimes avec lesquelles la CLCC a communiqué a également augmenté de 44 % de 1989 à 2013 (de 2010 à 2013, il y a eu 66 407 contacts avec des victimes), ce qui témoigne d'une augmentation de l'implication des victimes avec la CLCC²⁴. Pendant la même période, 4 187 victimes et personnes de confiance assistaient comme observateurs à une audience de la CLCC pour laquelle le Fonds d'aide aux victimes avait fourni une aide financière à environ 33 % (n=1 375) des victimes et personnes de confiance qui y ont assisté. Bien que la majorité des victimes n'aient pas eu besoin d'aide financière pour assister, une enquête ministérielle menée auprès des victimes qui avaient reçu de l'aide financière pour assister à une audience de la CLCC de 2010 à 2013 a indiqué que 28 % d'entre eux n'auraient pas été en mesure d'assister sans le financement.

Soutien pour les victimes d'actes criminels du Nord et autochtones

En 2009, près de 322 000 Autochtones de 15 ans et plus, soit plus du tiers (37 %) de la population autochtone vivant dans les provinces, ont déclaré avoir été victimes d'au moins un des huit types d'actes criminels examinés dans le cadre de l'Enquête sociale générale au cours des douze mois précédents. En comparaison, environ le quart (26 %) des non-Autochtones ont déclaré avoir été maltraités au cours de la même période²⁵.

De même, de 2009 à 2013, le taux de criminalité était plus élevé dans les territoires que dans le reste du Canada et en 2013, le taux de criminalité dans les trois territoires était de quatre à huit fois plus élevé que dans le reste du Canada (quatre fois plus élevé au Yukon, six fois plus élevé dans les Territoires du Nord-Ouest [T.N.-O.] et huit fois plus élevé au Nunavut). Bien que les taux de criminalité au Canada aient baissé de 3 % de 2011 à 2012, ils ont augmenté dans l'ensemble des trois territoires (1 % dans les T.N.-O. et au Yukon et 3 % au Nunavut).

²⁴ <http://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/crrctns-cndtnl-rls-2013/index-fr.aspx> (figure F7).

²⁵ <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2011001/article/11415-fra.htm>

Le taux élevé de victimisation constaté chez les Autochtones et les résidents du Nord est attribué à la forte prévalence de facteurs de risque associés à la commission d'infractions et/ou à la victimisation, notamment le fait d'être jeune, de vivre dans une famille monoparentale, de vivre en union de fait, le niveau élevé de chômage, et la consommation d'alcool²⁶.

La dynamique de la criminalité, de la victimisation et de la prestation de services dans le Nord est également différente de celle du reste du Canada :

- le recours aux cours de circuit a pour effet que le temps passé avec les victimes/témoins est limité;
- l'infrastructure est limitée dans de nombreuses collectivités [notamment les « centres de service », les services aux victimes ou les programmes destinés aux contrevenants];
- le coût élevé du commerce et de la vie dans le Nord (voyage, aliments, fournitures);
- les taux de criminalité élevés de victimisation avec violence qui, tout comme les niveaux de toxicomanie, découlent de l'expérience des pensionnats et d'autres politiques du colonialisme (traumatisme communautaire et individuel);
- le manque de routes et la distance entre les collectivités (il convient de noter que bien que cette caractéristique concoure à l'isolement d'une part, elle peut également renforcer la résistance communautaire d'une autre);
- le cycle de criminalité et de victimisation est fort dans le Nord – il y a une relation importante entre la victimisation dans l'enfance et la commission d'infraction par les adultes (ou la victimisation supplémentaire);
- l'approche des services aux victimes dans le cadre d'un modèle de justice communautaire plus vaste (une vision plus globale);
- l'importance des modèles et des réponses axés sur la collectivité, qui puisent dans la force des connaissances communautaires, de l'expérience communautaire et des ressources communautaires.

Compte tenu de ces problèmes, le CPCV a établi un Programme du Nord en puisant dans les ressources stratégiques et de programme pour renforcer la capacité des prestataires de services aux victimes du Nord de mieux répondre aux besoins des victimes d'actes criminels du Nord auprès desquels ils travaillent. Le Programme du Nord est allé de l'avant avec la pleine collaboration des

²⁶ <http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/victim/rr3-rd3/p3.html>

collègues territoriaux et fédéraux. Il a évolué au fil des ans et a modifié ses activités de façon à continuer d'investir dans les secteurs dans lesquels la SFAV Justice joue un rôle et dans lesquels le leadership et l'aide du gouvernement fédéral sont demandés.

Des services culturellement adaptés aux familles de femmes autochtones disparues ou assassinées et aux victimes

Les taux de violence faite aux femmes autochtones sont disproportionnellement plus élevés que ceux des femmes non autochtones. En 2009, près de 67 000, soit 13 % des femmes autochtones âgées de 15 ans et plus vivant dans les provinces canadiennes ont déclaré avoir été victimes d'actes de violence au cours des 12 mois précédents²⁷. Dans l'ensemble, le taux de victimisation violente déclarée chez les femmes autochtones était presque trois fois plus élevé que le taux de victimisation violente déclarée par les femmes non autochtones. C'était le cas pour la violence conjugale, ainsi pour que les actes de violence commis par d'autres membres de la famille, les amis, des connaissances et des étrangers. En outre, un rapport opérationnel publié en 2014 par la GRC indiquait que 225 cas de femmes autochtones disparues ou assassinées ne sont toujours pas résolus aujourd'hui²⁸.

Le gouvernement fédéral, en partenariat avec les provinces, les territoires et les organisations communautaires, a mis en œuvre un certain nombre d'initiatives pour concourir à s'attaquer aux taux élevés de victimisation de femmes autochtones, notamment la mise en œuvre de l'initiative FADA en 2010, qui a été renouvelée et élargie dans le cadre du Plan d'action en 2014 pour cinq années supplémentaires.

4.1.2. Concordance avec les priorités du gouvernement

Le gouvernement du Canada considère les victimes d'actes criminels comme une priorité depuis la mise en œuvre de l'IVAC en 2000, et lui a donné une importance accrue en créant la SFAV Justice²⁹ en 2006. Le gouvernement du Canada ne cesse de renforcer sa position voulant que les victimes d'actes criminels soient une priorité absolue en veillant au financement continu de la SFAV en 2011 après le renouvellement de la SFAV Justice; ainsi qu'en mentionnant explicitement les victimes

²⁷ <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2011001/article/11439-fra.htm>

²⁸ <http://www.rcmp-grc.gc.ca/pubs/mmaw-faapd-fra.pdf>

²⁹ La SFAV Justice prend appui sur l'IVAC qui a été établi en 2000.

d'actes criminels dans un certain nombre de discours du Trône³⁰ (2010, 2011 et 2013), les budgets/plans d'action économiques du gouvernement fédéral, et plus de 76 annonces connexes aux projets financés par le Fonds d'aide aux victimes, la CCDV, et la suramende compensatoire (2010-2015).

Le discours du Trône de 2013 a annoncé également que des mesures seraient introduites pour accroître l'aide aux victimes d'actes criminels par suite d'une mise en œuvre d'une charte des droits des victimes, dans le cadre du Plan du gouvernement pour garantir la sécurité des rues et des communautés, qui vise principalement à tenir responsables les délinquants violents, à améliorer les droits des victimes, et à accroître l'efficacité du système de justice³¹.

En 2014, le premier ministre a annoncé l'introduction de dispositions législatives visant à créer une charte des droits des victimes en déclarant que : « Notre gouvernement souhaite que les victimes d'actes criminels du pays sachent que nous avons écouté leurs préoccupations et que nous sommes complètement de leur côté. Les victimes disposeront de droits exécutoires au sein du système judiciaire du Canada; elles seront traitées avec le respect et l'équité qui leur sont dus, et leur voix sera plus forte³² ». La CCDV a reçu la sanction royale le 23 avril 2015 et est entrée en vigueur le 23 juillet 2015. Le budget de 2014 indiquait que le financement serait disponible pour appuyer sa mise en œuvre.

Ce relèvement de la priorité pour le gouvernement du Canada s'est manifesté dans les nombreuses initiatives auxquelles il a donné son appui et dans le fait qu'au cours des cinq dernières années, il a été très actif pour ce qui est d'élaborer des lois, des programmes et des initiatives dans le secteur des victimes d'actes criminels. Depuis 2010, le Ministère³³ a :

³⁰ Plus particulièrement, le discours du Trône de 2010 énonçait que « la justice doit être efficace, expéditive et authentique. Elle doit aussi être équitable envers les victimes d'actes criminels ». Le discours du Trône de 2011 énonçait plus particulièrement cette priorité en déclarant que « notre gouvernement a toujours estimé que les intérêts des citoyens respectueux des lois devaient primer ceux des criminels ». Le discours du Trône de 2013 dit clairement que les victimes d'actes criminels ont été et continuent d'être une priorité du gouvernement qui croit que « le système de justice existe pour protéger les citoyens qui respectent la loi ainsi que nos communautés. Trop longtemps, la voix des victimes a été réduite au silence, pendant que le système dorlotait les criminels. Notre gouvernement a travaillé à rétablir le Canada pour en faire un pays où les contrevenants sont punis, où les sanctions reflètent la gravité des crimes commis et où les droits des victimes passent avant ceux des criminels ».

³¹ Discours du Trône : 16 octobre 2013, p. 12.

³² <http://nouvelles.gc.ca/web/article-fr.do?nid=835229>

³³ Le CPCV a également aidé d'autres ministères fédéraux à élaborer des initiatives destinées aux victimes en leur fournissant l'optique stratégique des victimes.

- mis en œuvre deux nouvelles initiatives de la SFAV Justice, la FADA et les CAE en 2010;
- mis en œuvre la *Loi concernant la déclaration obligatoire de la pornographie juvénile sur Internet par les personnes qui fournissent des services Internet* (projet de loi C-22) en 2011;
- renouvelé et rendu permanente la SFAV Justice en 2011;
- lancé le FADL pour la prestation de services aux victimes et l'amélioration du financement des CAE en 2012;
- appuyé le Plan d'action national sur la traite des personnes (PAN-TP) en 2012 en dégageant un financement dans le Fonds d'aide aux victimes pour les projets connexes à la traite des personnes³⁴;
- mis en œuvre la *Loi sur la responsabilité des contrevenants à l'égard des victimes* en 2013 qui a doublé la suramende compensatoire que les contrevenants doivent verser aux victimes et a veillé à ce qu'elle soit imposée automatiquement dans tous les cas;
- a mené des consultations nationales sur l'élaboration de la CCDV en 2013, qui a ensuite été présentée en 2014 et a reçu la sanction royale en 2015, par suite d'une annonce de financement à l'appui de la mise en œuvre de la CCDV;
- mis en œuvre la *Loi sur la protection des Canadiens contre la cybercriminalité* (projet de loi C-13) et la *Loi sur la réforme de la non-responsabilité criminelle* (projet de loi C-14) en 2014;
- annoncé un nouveau financement sur cinq ans du Plan d'action pour contrer la violence familiale et les crimes violents à l'endroit des femmes et des filles autochtones (Plan d'action), une initiative quinquennale destinée à empêcher la criminalité et à aider les victimes autochtones en 2014;
- annoncé la *Loi sur la protection des collectivités et des personnes victimes d'exploitation* (projet de loi C-36) et instauré un financement à l'appui de l'Initiative de mesures non législatives de lutte contre la prostitution (IMLP) en 2015 pour cinq ans.

Ces initiatives confirment que les victimes d'actes criminels ont revêtu une priorité absolue pour le gouvernement du Canada.

³⁴ En 2015, ce financement a été intégré à l'Initiative de mesures non législatives de lutte contre la prostitution (IMLP).

4.1.3. Concordance avec le résultat stratégique du Ministère

Les victimes d'actes criminels sont également une priorité du Ministère depuis la mise en œuvre de l'IVAC en 2000, et continuent de l'être à la suite de l'élargissement de la SFAV Justice en 2007 et tout au long de la période de cinq ans comprise dans la présente évaluation.

En 2010-2011, l'une des trois priorités opérationnelles du Ministère consistait à « participer activement aux initiatives pour lutter contre la criminalité et pour soutenir les collectivités sécuritaires et solides³⁵ ». La mise en œuvre de deux nouvelles initiatives (FADA et CAE) a été désignée comme une façon déterminante de donner suite à cette priorité.

En 2011-2012, l'orientation sur les victimes en tant que priorité a été mise davantage en évidence par la mention spécifique des victimes dans le Rapport sur les plans et les priorités dans le cadre de la priorité opérationnelle du Ministère : « participer activement à des initiatives destinées à soutenir la priorité du gouvernement, c'est-à-dire à mieux protéger la population et à promouvoir des initiatives pouvant répondre aux préoccupations des victimes d'actes criminels³⁶. » Les principales initiatives devaient dégager le financement des CAE et des FADA.

En 2012-2013, la priorité du Ministère est devenue « soutenir les victimes d'actes criminels³⁷ » en tant que priorité distincte qui s'est poursuivie en 2013-2014 et en 2014-2015. Les principales initiatives entreprises par le Ministère pour donner suite à cette priorité comprenaient notamment :

- élaborer et financer des programmes axés sur les victimes en collaboration avec des partenaires et des intervenants afin de favoriser l'inclusion des victimes;
- élaborer des politiques et des mesure législatives destinées à profiter aux victimes;
- accorder un financement au moyen de S et C versées par l'entremise du Fonds d'aide aux victimes afin d'encourager des initiatives qui favorisent l'accès à la justice des victimes d'actes criminels, de permettre aux victimes d'actes criminels de participer au système de justice pénale, d'appuyer les CAE et les familles des femmes autochtones disparues ou assassinées, et d'accroître la sensibilisation aux problèmes vécus par les victimes et aux services disponibles;
- fournir aux victimes d'actes criminels inscrites un financement pour qu'elles assistent aux audiences de la CLCC;

³⁵ <http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2010-2011/inst/jus/jus-fra.pdf> p. 8.

³⁶ <http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2011-2012/inst/jus/jus-fra.pdf> p. 11.

³⁷ <http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2012-2013/inst/jus/jus-fra.pdf> p. 10.

- veiller à ce que les citoyens maltraités à l'étranger reçoivent de l'aide financière lorsqu'ils y ont droit;
- diriger des initiatives nationales de sensibilisation et des activités de soutien reliées aux besoins actuels et émergents des victimes et aux services qui leur sont fournis;
- élaborer une charte des droits des victimes;
- appliquer le « point de vue des victimes » dans la réforme du droit pénal et collaborer avec d'autres ministères fédéraux pour qu'il y ait cohérence dans la façon d'aborder les questions relatives aux victimes.

L'évolution de la priorité opérationnelle du Ministère rend compte de la reconnaissance des victimes en tant que priorité croissante du gouvernement du Canada, qui est démontrée par la croissance de la SFAV Justice par l'ajout de quatre nouvelles initiatives (CAE, FADA, FADL et IMLP) de 2010 à 2015 et l'élaboration de la CCDV.

4.1.4. Concordance avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral

La SFAV Justice concorde entièrement avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral pour ce qui est de s'attaquer aux problèmes que vivent les victimes d'actes criminels. En 1988, comme suite à la *Déclaration des Nations Unies des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes d'actes criminels (1985)*, les ministres FPT responsables de la justice pénale ont élaboré la *Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité* afin qu'elle guide la société canadienne pour favoriser l'accès à la justice, le traitement équitable des victimes d'actes criminels et la prestation d'aide à celles-ci.

Les ministres FPT responsables de la Justice ont reconnu et convenu que les besoins des victimes sont prioritaires et, au cours d'une réunion qui s'est tenue en 1997, ils se sont prononcés en faveur de la collaboration entre administrations pour y répondre. Ils ont également fait part de leur soutien à des consultations continues afin d'élaborer une stratégie relative aux victimes qui permettrait au gouvernement fédéral d'assumer un rôle complémentaire au rôle principal des provinces et territoires.

Le rôle commun qu'ils jouent pour s'attaquer aux problèmes qu'éprouvent les victimes a été de nouveau souligné dans le rapport de 1998 du Comité permanent de la justice et des droits de la personne intitulé *Les droits des victimes : Participer sans entraver*, qui déclarait que :

« Dans tout examen du système de justice pénale du Canada, il faut se rappeler que les deux paliers de gouvernement, le fédéral d'une part et les provinces et territoires d'autre part, se partagent la compétence législative. En conséquence, la participation des victimes au processus de justice pénale peut être influencée par plus d'un niveau de gouvernement ou d'intervention institutionnelle. Le Parlement possède la compétence sur l'édiction des lois relatives au droit et à la procédure criminelles (y compris la preuve), et sur les pénitenciers. Les gouvernements provinciaux et territoriaux possèdent la compétence législative sur l'administration de la justice, y compris l'application des lois et les poursuites aux infractions au Code criminel, et sur les prisons³⁸. »

En 2003, les ministres FPT responsables de la justice pénale ont renouvelé la *Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité*. La Déclaration renouvelée, pilotée par le CPCV par l'entremise du GTFPT, reconnaît que l'ensemble des provinces et territoires ainsi que le gouvernement fédéral partagent la responsabilité et l'obligation d'améliorer l'expérience vécue par les victimes dans le système de justice pénale, tout en travaillant dans le cadre du mandat respectif de chaque administration. Bien que la prestation de services et d'aide aux victimes soit principalement une responsabilité provinciale qui s'inscrit dans le cadre de l'administration de la justice, la compétence du gouvernement fédéral pour les victimes d'actes criminels consiste à élaborer le droit pénal (et des services directs limités au moyen de poursuites et d'incarcérations fédérales des contrevenants par le gouvernement fédéral), ce qui comprenait l'introduction de la CCDV en 2014 et sa mise en œuvre en 2015.

4.2. Rendement – Réalisation des résultats escomptés (efficacité)

Cette section décrit dans quelle mesure la SFAV Justice a permis de réaliser des résultats directs et indirects et les incidences qu'ils ont eues sur la réalisation du résultat ultime, en l'occurrence que les victimes réussissent à se faire mieux entendre dans le système de justice pénale. Pour l'atteindre, on fournit aux victimes des occasions de participer au processus de justice pénale et on améliore leur expérience du système. En outre, on prévoit que si les victimes reçoivent un soutien et de l'information appropriés, ils réussiront à se faire entendre plus efficacement.

³⁸ <http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?DocId=1031526&File=15&Language=F>

4.2.1. Renforcement du leadership, des lois, des politiques et des programmes fédéraux qui répondent aux problèmes qu'éprouvent les victimes

Les principaux intervenants (85 %) ont indiqué que, grâce aux quatre activités fondamentales menées dans le cadre de la SFAV Justice, le Ministère a renforcé le leadership fédéral, les lois, les politiques et les programmes fédéraux qui répondent aux problèmes qu'éprouvent les victimes. Le CPCV a fait office de centre d'expertise pour garantir que le Ministère apporte une réponse coordonnée aux problèmes qu'éprouvent les victimes au moyen de toutes les activités fondamentales de la SFAV Justice. Les principaux intervenants ont plus particulièrement désigné les modifications de la loi, y compris l'élaboration de la CCDV et le forum du GTFPT pour l'échange de renseignements et la collaboration sur les problèmes qu'éprouvent les victimes, comme contribuant le plus à la réalisation de ce résultat. On a donné comme autres exemples le rôle que joue le CPCV pour organiser la Semaine des victimes annuelle; le rôle qu'a joué le Ministère dans l'établissement et l'amélioration de CAE dans tout le pays; le recours à des webinaires et le financement fourni pour s'attaquer aux besoins des familles des femmes autochtones disparues ou assassinées et des victimes; la facilitation des échanges de connaissances et la recherche; la collaboration avec d'autres ministères fédéraux pour l'élaboration de politiques sur les problèmes qu'éprouvent les victimes (p. ex., EDSC pour mettre en œuvre la subvention de soutien du revenu pour les parents d'enfants assassinés ou disparus en 2014); le soutien fourni pour améliorer la sensibilisation du public (p. ex., financement de projets et d'événements pendant la Semaine des victimes); et le soutien à la prestation de services au moyen du Fonds d'aide aux victimes.

Renforcement du leadership grâce à la coordination et la collaboration

En tant que Secrétariat du GTFPT, le CPCV s'efforce de réunir des personnes afin de faciliter la discussion, le réseautage, le partage de pratiques exemplaires et la collaboration qui s'articulent autour des différents secteurs liés aux victimes. Les secteurs prioritaires sur lesquels le GTFPT s'est penché de 2010 à 2013³⁹ étaient variés et comportaient le travail avec la GRC sur une politique pour l'aiguillage vers les services aux victimes à l'étape de l'enquête; la mise en œuvre des modifications du *Code criminel* ayant trait aux victimes; le recoupement du droit de la famille et du droit pénal; la victimisation des Autochtones; la justice réparatrice; l'élaboration de programmes de formation en ligne pour les prestataires de service; l'application du dédommagement; le développement de CAE; le recours à la suramende compensatoire; la planification de la sécurité et l'évaluation des risques; les compétences des prestataires de services aux victimes; la simplification du système de

³⁹ Pour l'examen qui s'est déroulé pendant l'évaluation, seuls les procès-verbaux des réunions du GTFPT qui se sont déroulés de 2010 à 2013 étaient disponibles.

justice pénale pour les enfants; la cyber-intimidation; et les droits des victimes. Les activités menées par la SFAV Justice ont donné suite à bon nombre de ces priorités.

Dans le secteur des CAE, le CPCV a également joué le rôle de chef de file en élaborant un réseau composé de représentants d'environ 25 CAE de tout le Canada, ainsi que de fonctionnaires du ministère (DIAI, DRS, Évaluation et CPCV). Le réseau est entré en service en avril 2014 et se réunit trimestriellement par téléconférence (il y a eu trois réunions au cours de la première année). Le réseau favorise le partage d'information au sujet de la recherche, de la formation et des pratiques prometteuses pour le développement et le fonctionnement des CAE. À la fin de 2014, les appels du réseau ont été réorganisés afin de comprendre des discussions ciblées sur des sujets particuliers (p. ex., les entrevues judiciaires).

Pendant la période où cette évaluation a été menée, dans le cadre du Programme du Nord, un programme d'études des compétences essentielles pour le Nord a été élaboré afin de garantir que ceux qui travaillent avec les victimes dans les territoires aient un fonds de formation uniforme et commun. Il devrait être dispensé dans l'ensemble des trois territoires en 2016.

En partenariat avec les gouvernements territoriaux, on a également fourni une aide directe aux victimes du Nord, soit au moyen d'un Fonds territorial d'aide financière d'urgence pour les victimes (Territoires du Nord-Ouest et Yukon) ou d'un Fonds d'aide financière aux déplacements à l'intention des victimes (Nunavut) qui bénéficient du soutien du Fonds d'aide aux victimes. Il n'existe pas de programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels dans les territoires, et ce faible investissement pour les besoins les plus pressants a été rendu disponible pour contribuer à combler cette lacune. Les résultats d'un sondage mené auprès des victimes (n=72) qui ont bénéficié d'aide financière au moyen d'un fonds territorial d'aide financière d'urgence ou d'aide financière aux déplacements de 2010 à 2015 indiquent que 99 % ont trouvé le soutien utile et que 33 % ont indiqué qu'ils n'auraient pas pu couvrir les coûts sans l'aide financière de ces programmes. Les coûts pris en charge comprenaient les voyages connexes à la présence au tribunal, la garde d'enfants, les voyages vers les refuges, les voyages pour assister aux services, l'aide d'urgence pour le remplacement de produits d'épicerie et de vêtements, et le remplacement/la réparation de propriété endommagée.

Le soutien stratégique et de programmes spécialisé et continu pour la conception d'ententes pluriannuelles pour le Fonds d'aide aux victimes avec chaque territoire fait également partie du Programme du Nord. Dans le cadre de ce processus, on discute, conçoit et met en œuvre des modes de prestation de services novateurs et propres au territoire.

Le CPCV a également soutenu un réseau permanent au moyen de réunions mensuelles au cours desquelles on détermine des possibilités de formation commune, fournit des occasions d'attestation de formation et de soutien entre les territoires, de l'aide de pair à pair, et des occasions de collaboration pan-territoriale supplémentaire. Le réseau est constitué de services aux victimes territoriaux, du Service des poursuites pénales et du CPCV, et d'autres collègues fédéraux se sont joints aux appels pour faire part de mises à jour propres au Nord de leur travail (p. ex., règlement sur les renvois de la GRC, politique sur les services correctionnels fédéraux, recherche dans le Nord).

Enfin, au moyen du Programme du Nord, le CPCV a engagé 100 000 \$ pour financer un nombre plus important d'entrevues de face à face avec les victimes d'actes criminels du Nord afin d'améliorer la représentativité de la population et, partant, la qualité des données pour l'Enquête sociale générale sur la victimisation de 2014 afin de veiller à ce que les efforts en matière de politiques et de programmes reposent sur des éléments probants et rendent compte des voix du Nord.

Grâce à la combinaison de politiques, de programmes et d'une forte emphase sur l'établissement de relations, le Programme du Nord a contribué et continue de contribuer à :

- l'accroissement de l'accès aux services aux victimes, car de nombreux programmes sont désormais en place aux endroits où ils ne l'étaient pas auparavant. Ceci comprend les agents de secours d'urgence, les services d'aide aux victimes et l'aide au moyen de fonds d'urgence fournis par les tribunaux;
- l'accroissement de la collaboration dans tout le Nord (et entre les gouvernements territoriaux et le SPPC) sur les secteurs d'intérêt commun (enfants victimes, compétences essentielles pour les personnes qui travaillent avec les victimes d'actes criminels du Nord, traumatismes transmis par personne interposée, ainsi que des protocoles d'entente détaillant les rôles et responsabilités);
- accroissement de la capacité d'exécution de programmes culturellement adaptés propres aux victimes qui tiennent compte des réalités du Nord;
- élaboration d'un réseau de pairs – une communauté de pratique dans l'ensemble des trois territoires.

Le CPCV fait également office d'agent de liaison entre le Bureau de l'ombudsman fédéral pour les victimes d'actes criminels et les ministères fédéraux. Le CPCV a collaboré avec le Bureau national pour les victimes d'actes criminels et d'autres organismes fédéraux afin de répondre aux rapports annuels de l'ombudsman ainsi qu'à des rapports spéciaux comme par exemple « *Every Image, Every*

Child : Internet-Facilitated Child Sexual Abuse in Canada (Chaque image, chaque enfant : l'exploitation sexuelle d'enfants facilitée par Internet au Canada) ».

Renforcement des dispositions législatives

De 2010 à 2015, le Ministère a entrepris un certain nombre de modifications du *Code criminel*, notamment cinq projets de loi liés aux victimes parrainés par le ministre de la Justice. Ces projets de loi portaient principalement sur la déclaration obligatoire de pornographie juvénile en ligne; ils imposaient aux contrevenants de verser des suramendes compensatoires obligatoires plus importantes, amélioreraient la protection et la sécurité des victimes, protégeaient les Canadiens en ligne, et culminaient avec l'entrée en vigueur, en avril 2015, du projet de loi C-32, la *Charte des droits des victimes*, qui constitue la plus importante initiative législative liée aux victimes d'actes criminels entreprise par le gouvernement fédéral.

Voici les six projets de loi qui ont obtenu la sanction royale :

- **C-22** a été piloté par la SPDP et a reçu la sanction royale le 23 mars 2011, *Loi concernant la déclaration obligatoire de la pornographie juvénile sur Internet par les personnes qui fournissent des services Internet*. L'entrée en vigueur de ce projet de loi impose aux personnes qui fournissent des services Internet de déclarer au public s'ils sont mis au courant d'une adresse Internet à laquelle de la pornographie juvénile peut être accessible au public, ou s'ils ont des motifs raisonnables de croire que leur service Internet a été ou est utilisé pour commettre une infraction de pornographie juvénile. L'entrée en vigueur de ce projet de loi fait une infraction de l'omission de se conformer à l'obligation de déclaration.
- **C-37** a été piloté par le CPCV et a reçu la sanction royale le 19 juin 2013, *Loi sur la responsabilisation des contrevenants à l'égard des victimes*. Ce projet de loi modifie le *Code criminel* afin de modifier les règles concernant les suramendes compensatoires. Il impose plus particulièrement que 30 % de toute amende soit versé comme suramende compensatoire et, dans le cas où aucune amende n'est imposée, le contrevenant est tenu de verser 100 \$ en cas de déclaration de culpabilité par procédure sommaire, ou 200 \$ dans le cas d'une infraction traitée par mise en accusation comme suramende compensatoire.
- **C-13 a été** piloté par la SPDP et a reçu la sanction royale le 9 décembre 2014, la *Loi sur la protection des Canadiens contre la cybercriminalité*. La mise à jour de ce projet de loi a mis à jour le *Code criminel* sur les techniques d'enquête pour la cyber-intimidation et comprenait une nouvelle infraction pour la distribution non consensuelle d'images intimes. Le projet de loi a mis à jour la *Loi sur la preuve au Canada* de façon à faire en sorte que l'épouse soit un témoin

compétent et contraignable pour la poursuite à l'égard de la nouvelle infraction de distribution non consensuelle d'images intimes.

- **C-14**, piloté par la SPDP avec la collaboration du CPCV, a été déposé d'abord au Sénat comme projet de loi C-54 en 2013 et a reçu la sanction royale le 11 avril 2014, *Loi sur la réforme de la non-responsabilité criminelle*. La mise en œuvre du projet de loi a modifié le régime relatif aux troubles mentaux dans le *Code criminel* et la *Loi sur la défense nationale* afin de préciser que dans le processus décisionnel, il faut tenir compte avant tout de la sécurité du public et créer un procédé pour déterminer que certaines personnes qui n'ont pas été reconnues criminellement responsables pour cause de troubles mentaux sont des accusés présentant un risque élevé. Il a également amélioré l'implication des victimes dans le régime et apporté des modifications procédurales et techniques.
- **C-32** a été piloté par le CPCV et a reçu la sanction royale le 23 avril 2015, *Loi sur la Charte des droits des victimes*. Ce projet de loi a mis en œuvre la CCDV, qui précise que les victimes d'actes criminels ont les droits suivants : à l'information, à ce que l'on tienne compte de leur sécurité et de leur vie privée, à la protection, de demander l'aide au témoignage, de faire connaître leurs vues sur les décisions et d'en faire tenir compte, de présenter une déclaration de la victime et de la faire prendre en compte, de faire étudier par les tribunaux la possibilité d'ordonner un dédommagement dans tous les cas, et de faire enregistrer une ordonnance de dédommagement comme au tribunal civil à titre de jugement exécutoire.

Le projet de loi C-32 était un projet de loi long et complexe qui mettait en œuvre une mesure législative autonome (la CCDV) afin de faire prévaloir les droits des victimes d'actes criminels pour la première fois au niveau fédéral, et qui précisait davantage ces droits au moyen de modifications du *Code criminel* et de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*. Le travail effectué pour appuyer le passage du projet de loi au Parlement était considérable en raison de la complexité du projet de loi et comportait : la production d'un cahier d'études article par article comprenant les révisions faisant suite aux amendements du projet de loi apportés par le Comité; la rédaction de versions multiples de questions et réponses exhaustives afin d'aborder les diverses exigences en matière d'information des fonctionnaires du Ministère et des représentants élus; le travail avec les rédacteurs sur les nombreuses révisions du projet de loi; la rédaction de nombreux discours pour les débats parlementaires et les comparutions devant le Comité; la détermination et la fourniture d'analyses écrites des questions soulevées par les comités et lors des débats; la fourniture d'analyse et d'options écrites pour les amendements; et la rédaction de notes d'information et de points de discussion sur le projet de loi pour des réunions intérieures et internationales auxquelles assistait le Ministère.

L'élaboration de la CCDV impliquait également le travail du Ministère avec un certain nombre d'autres partenaires fédéraux (parmi lesquels le SPPC, SPC, Affaires autochtones et du Nord Canada, EDSC, MDN et Condition féminine Canada) sur les options stratégiques ainsi que la coordination d'un processus de consultation selon trois axes (consultation publique en ligne, mise à contribution des provinces et territoires, et consultations en personne avec les principaux intervenants et les victimes par le ministre de la Justice), un des plus importants processus de consultation publique que le Ministère avait entrepris depuis 2006.

La plupart des principaux intervenants interviewés pour une étude de cas de la CCDV trouvaient que le processus avait réussi à réunir tous les ministères fédéraux, en recourant à des équipes virtuelles⁴⁰ collaboratrices afin de faire en sorte que toutes les parties du Ministère y participent, et en gérant le processus de consultation publique. Bien que les provinces et territoires aient été invités à participer au processus de consultation publique, il n'a pas été possible, en raison des documents confidentiels du Cabinet, de faire participer entièrement les provinces et territoires à l'élaboration de la CCDV avant le dépôt du projet de loi à la Chambre des communes. Quelques intervenants dans l'étude de cas (15 %) ont dit s'inquiéter que l'incapacité de consulter les provinces et territoires pendant l'élaboration de la CCDV ne risque d'avoir une incidence future sur la mise en œuvre et en particulier sur la prestation de services.

Renforcement des politiques et programmes

Le CPCV a également proposé un certain nombre de réponses stratégiquement non législatives au cours des cinq années afin de réagir aux problèmes qu'éprouvent les victimes et de donner suite aux priorités du Ministère et du GTFPT. Celles-ci comprenaient le besoin de services aux victimes spécialisés additionnels qui devaient être fournis en donnant suite aux priorités stratégiques pour les enfants et les adolescents victimes au moyen du soutien des CAE; en s'attaquant au besoin de services culturellement adaptés pour les victimes autochtones d'actes criminels et à leur famille au moyen de l'initiative FADA; en élargissant le Fonds d'aide aux victimes pour permettre d'accorder un financement opérationnel de durée limitée destiné à aider les organisations à concentrer leurs efforts sur la prestation de services; en élaborant des mesures non législatives pour s'attaquer aux problèmes de la prostitution; et en appuyant le PAN-TP, mené par SPC, en mettant des fonds à la disposition de projets qui améliorent les services aux victimes de la traite des personnes.

⁴⁰ Une équipe virtuelle désigne un groupe d'individus qui travaillent ensemble dans différentes frontières organisationnelles, possèdent des compétences complémentaires, souscrivent à un but commun, et partagent une approche envers le travail pour laquelle ils se tiennent mutuellement responsables.
<http://managementhelp.org/groups/virtual/defined.pdf>.

Bien que la prestation de services aux victimes incombe aux provinces et territoires, le Fonds d'aide aux victimes donne l'occasion au Ministère d'assumer le leadership pour faire progresser les services aux victimes en appuyant des projets pilotes novateurs (p. ex., coordonnateur des ressources communautaires pour le Tribunal intégré pour les cas de violence familiale de Toronto); en élargissant la portée des services par l'appui apporté aux organisations de service aux victimes nationales; en concourant aux échanges de savoir et à l'élaboration de programmes d'études pour les prestataires de service (p. ex., cyber-apprentissage de l'Alberta et acquisition de compétences essentielles pan-territoriales); en intensifiant la sensibilisation du public au moyen des événements de la Semaine des victimes (p. ex., 798 projets ont bénéficié d'un appui de 2010 à 2015); et en fournissant une aide financière aux victimes et à leurs personnes de confiance pour veiller à ce qu'elles soient en mesure de participer aux audiences de justice pénale et de recevoir de l'aide dans des circonstances exceptionnelles découlant de leur victimisation.

Grâce à la recherche connexe aux victimes, le Ministère a également été en mesure de renforcer sa réponse stratégique, de donner suite aux priorités et d'accroître la sensibilisation aux problèmes vécus par les victimes. De 2010 à 2015, le CPCV et la DRS ont entrepris un certain nombre de projets de recherche et créé des produits de VIJ⁴¹, notamment :

- 18 documents de recherche (p. ex., *Mesures de soutien au témoignage d'adultes vulnérables (projet de loi C-2) : Revue de la jurisprudence (2009 à 2012), Les droits des victimes au Canada, La suramende compensatoire fédérale en Saskatchewan, La victimisation : répercussions sur la santé, et Estimation de l'incidence économique des crimes violents au Canada en 2009*);
- 13 fiches d'information (p. ex., *dossiers de tiers dans les affaires d'agression sexuelle, centres d'appui aux enfants*);
- 25 articles au total : cinq dans chaque Recueil des recherches sur les victimes d'actes criminels annuels (p. ex., *La victimisation autochtone au Canada : Sommaire de la littérature, Sensibilisation des Canadiens aux problèmes vécus par les victimes d'actes criminels : une étude de référence, l'Enquête sociale générale de 2009 sur la victimisation dans les territoires : leçons apprises, Le côté obscur de la technologie : Réflexions d'experts sur la meilleure façon de répondre aux besoins des victimes, Renforcement de notre capacité : les Centres d'appui aux enfants au Canada, et une évaluation de la cyber-intimidation : Aperçu des principaux enjeux de la cyber-intimidation*);

⁴¹ On peut trouver la plupart de ces produits de recherche ainsi que d'autres sur le site Web du Ministère à l'adresse : <http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/victim/index.html>.

- six articles dans le cadre de la série Enrichir notre savoir (p. ex., le rôle du défenseur des droits de la victime, et cyberprédation et utilisation d'Internet).

Ces produits ont été publiés sur le site Web du Ministère pour contribuer à accroître la sensibilisation et la capacité des organismes de services aux victimes. Le programme de recherche était un mécanisme primordial dont s'est servi le CPCV pour examiner les problèmes émergents qu'éprouvent les victimes, surveiller l'application des politiques, des programmes et des lois, et donner suite aux priorités de la SFAV Justice.

Le CPCV a également entrepris un certain nombre de processus de consultation des intervenants pendant l'élaboration de la CCDV. Plus de 300 mémoires ont été présentés pendant une consultation en ligne de cinq mois; il y a eu 15 groupes de travail FPT et 18 tables rondes dans tout le pays. Il y a également eu quatre réunions en personne (aucune réunion n'a été tenue en 2014-2015) avec le Comité consultatif national des victimes afin de discuter des difficultés auxquelles sont confrontés les travailleurs de première ligne qui interviennent auprès des victimes, ainsi que de la recherche et des lois qui ont des incidences sur les victimes d'actes criminels.

4.2.1.1 Obstacles à la pleine réalisation du résultat

Bien que les principaux intervenants aient souligné que la SFAV Justice a réussi à renforcer le leadership, les lois, la politique et les programmes fédéraux qui répondent aux problèmes qu'éprouvent les victimes, la pleine réalisation de ce résultat a été entravée. Le niveau de travail portant sur les quatre activités fondamentales (le GTFPT, le Fonds d'aide aux victimes, la sensibilisation de la population aux questions relatives aux victimes d'actes criminels, et l'élaboration d'orientations et la réforme du droit pénal) a été touché par un certain nombre de facteurs liés à la croissance de la portée de la SFAV Justice, des contraintes en matière de ressources et de la difficulté à élaborer la CCDV dans un délai limité sans ressources supplémentaires.

GTFPT

Le GTFPT est le principal vecteur pour donner suite aux priorités nationales et régionales pour les victimes d'actes criminels. Les réunions en personne semestrielles, les conférences téléphoniques et le travail en collaboration passent pour être inestimables pour réaliser les objectifs de la SFAV Justice. À la suite des limitations imposées par le Ministère à l'organisation d'événements et aux voyages, une des réunions en personne du GTFPT n'a pas été tenue en 2014-2015. Les principaux intervenants (11 %) ont indiqué que l'écart de 18 mois entre les réunions avait eu une incidence sur le partage de l'information et les pratiques exemplaires, la collaboration aux projets, et la

coordination des activités menées dans le cadre de la SFAV Justice au niveau fédéral (p. ex., réduction du dédoublement des efforts et manque d'uniformité des activités).

Outre une réduction du nombre de réunions du GTFPT, la participation ministérielle aux réunions a également été réduite afin de répondre à la préoccupation interne de surreprésentation des fonctionnaires fédéraux à ces réunions. Seuls ceux qui présentaient un exposé ont été invités aux réunions. Quelques principaux intervenants ministériels (36 %) ont indiqué que la non-participation à ces réunions a entraîné une incidence sur leur capacité à échanger de l'information importante pour l'établissement de connections, la détermination des pratiques exemplaires, l'élaboration de politiques et la désignation de nouveaux sujets de recherche.

Portée de la SFAV Justice

De 2010 à 2015, on a enregistré une augmentation importante de la portée de la SFAV Justice par suite de l'inclusion d'initiatives spécialisées et de l'addition des volets de financement. Le Fonds d'aide aux victimes est passé à 11,5 M\$ par an contre 8,8 M\$ en 2009, à la suite de l'ajout d'initiatives spécialisées (p. ex., CAE, FADA, et FADL), et il a été élargi davantage encore par l'ajout, en 2015, d'un financement disponible pour l'IMLP et l'aide à la mise en œuvre de la CCDV.

Cette croissance a augmenté le travail que devait effectuer la DIAI sur le Fonds d'aide aux victimes (p. ex., examen et approbation de propositions), et celui du CPCV et de la DRS par suite de l'élaboration de politiques nécessaires pour créer des réponses spécialisées aux problèmes qu'éprouvent les victimes (p. ex., élaboration de nouveaux mémoires au Cabinet, présentations au Conseil du Trésor et recherche).

Le Ministère s'est également vu confier comme priorité supplémentaire de diriger l'élaboration de la CCDV dans un délai très serré⁴². Ceci s'ajoutait aux activités ordinaires qui sont attendues lors de l'exécution de la SFAV Justice. En 2013, le CPCV, la DRS, la Direction des communications et un certain nombre d'autres avocats du Ministère (p. ex., SPDP, SFEA, Section des droits de la personne, et Section du droit constitutionnel, administratif et international) se sont réunis pour entreprendre un vaste processus de consultation publique et élaborer des options législatives pour la CCDV, qui a été déposée en avril 2014. Même avec l'appui d'autres avocats du Ministère, il a été difficile d'équilibrer le travail nécessaire à l'élaboration de la CCDV avec les autres priorités déterminées au moyen de la SFAV Justice.

⁴² Les consultations publiques pour le projet de loi se sont déroulées d'avril à septembre 2013; le Mémoire au Cabinet pour le projet de loi a été présenté en novembre 2013 et le projet de loi a été déposé en avril 2014.

L'augmentation du niveau de travail et les limitations de la dotation, de l'organisation d'événements et des voyages ont eu des répercussions considérables sur la capacité du Ministère de réaliser pleinement toutes les activités fondamentales de la SFAV Justice. Plus particulièrement, ces limitations ont abouti à une réduction de la capacité de faire progresser le travail dans le secteur de la sensibilisation du public (p. ex., mise à jour du site Web du Ministère, élaboration de nouveaux produits et outils de VIG), à la tenue de réunions en personne du GTFPT, et à la limitation de la capacité du personnel du CPCV de travailler dans d'autres secteurs éventuellement émergents sur le plan intérieur et international.

4.2.2. Amélioration de la capacité d'offrir aux victimes des services appropriés et adaptés

Presque tous les principaux intervenants (92 %) ont indiqué que la SFAV Justice possède la meilleure capacité d'offrir aux victimes des services appropriés et adaptés à leurs besoins. Elle y est arrivée principalement en appuyant les projets financés par le Fonds d'aide aux victimes, en partageant de l'information par l'entremise du GTFPT et grâce à diverses initiatives stratégiques (p. ex., webinaires, conférences téléphoniques du Programme du Nord, réseau de CAE).

Fonds d'aide aux victimes

De 2010 à 2015, 24 % de tous les projets du Fonds d'aide aux victimes⁴³ ont indiqué que l'un de leurs résultats escomptés consistait à accroître la capacité d'offrir aux victimes des services appropriés et adaptés à leurs besoins. Ils devaient y parvenir en favorisant la mise en œuvre de principes, de lignes directrices ou de lois pour répondre aux besoins des victimes d'actes criminels, ou en favorisant, encourageant et améliorant la participation du gouvernement et des ONG à la détermination des besoins des victimes et des lacunes dans les services.

Un examen de 91 rapports sommaires des projets du Fonds d'aide aux victimes (2010 à 2015) a démontré que 30 des projets (33 %) ont réussi à améliorer la capacité, notamment l'acquisition de nouvelles compétences, à renforcer la capacité communautaire, et à élaborer de nouveaux systèmes d'information et de technologie.

Par exemple, un projet financé consistait à mettre au point de nouveaux programmes de formation pour les prestataires de services aux victimes dans les collectivités du Nord. Il s'agit d'un exemple de collaboration entre administrations au Canada en matière d'initiatives de formation qui montre l'importance et le désir de renforcer la capacité axée sur la collectivité.

⁴³ Y compris tous les projets provinciaux, territoriaux et des ONG.

Institut de la justice sociale du Nord, collège du Yukon :
« Essential Skills for Northern Victim Services Workers – Phase I & II
(Compétences essentielles pour les travailleurs en service aux victimes du Nord –
Phases I et II) »

Ce projet fait appel à une approche novatrice pan-territoriale pour concevoir, élaborer et dispenser un programme de formation aux prestataires de services aux victimes dans les collectivités du Nord. Ce travail était piloté par l'Institut de la justice sociale du Nord et dirigé par un groupe de travail composé de fonctionnaires de la Justice des gouvernements du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut.

L'objectif du projet consistait à donner, à ceux qui travaillent avec les victimes dans le Nord, une formation uniforme et commune ancrée dans le contexte nordique qui puise dans les forces de l'histoire du Nord. Chaque module couvre un sujet principal (notamment le système de justice pénale, les tribunaux, les traumatismes des victimes, les pratiques de service) qui est discuté du point de vue du Nord pour veiller à ce que le contenu tienne compte des réalités du Nord.

Bien que le travail pour élaborer le programme de cours ait toujours été continu au moment de l'évaluation, les organisations clientes étaient d'avis que le projet aidait les membres du groupe de travail à apprendre à connaître les différences culturelles et la capacité administrative qui caractérisent la façon dont chacun des territoires fournit des services aux victimes (et d'autres programmes); accroissait la connaissance des difficultés auxquelles chaque territoire est confronté et des raisons des différences dans la façon dont ils y réagissent; et aidait à faire œuvre de pionnier et à piloter un modèle pour une future collaboration pan-nordique qui pourrait être utilisée pour répondre à d'autres besoins de formation connexes à la justice sociale et la prestation de services.

Le programme de cours doit être mis en œuvre en 2016 et être axé principalement sur le Nord en général et sur de l'information particulière à un territoire intégrée à la technologie qui est accessible dans le Nord.

Un autre projet comportait la conduite de cours de formation pour les travailleurs de soutien aux victimes communautaires afin d'améliorer leur capacité à répondre aux besoins des victimes de violence sexuelle et de violence conjugale, de violence faite aux enfants et de harcèlement criminel.

Association pour mettre fin à la violence de la Colombie-Britannique : « The Basics and Beyond : Ensuring Core and Emerging Competencies for Victims Services in B.C. (Les compétences de base et davantage : Veiller à ce que les travailleurs en services aux victimes de la Colombie-Britannique possèdent des compétences fondamentales et émergentes) »

Au total, 293 représentants de groupes cibles ont suivi la formation, y compris des intervenants de première ligne en matière de violence sexuelle, violence conjugale et violence faite aux enfants de toute la Colombie-Britannique, notamment des travailleurs des services aux victimes, des travailleurs de communication avec les victimes, des conseillers pour mettre fin à la violence, des femmes autochtones, des agents de police et d'autres intervenants en violence faite aux femmes, ainsi que des universitaires. Le projet comportait des séances de formation sur les compétences fondamentales (p. ex., services aux victimes communautaires, counselling pour mettre fin à la violence, sensibilisation et services de rayonnement multiculturels) nécessaires pour fournir du soutien aux victimes et des ateliers sur les problèmes nouveaux et émergents dans le domaine, qui abordent les besoins des travailleurs de soutien aux victimes qui sont nouveaux dans le domaine et ceux qui ont de nombreuses années d'expérience.

L'objectif global de la séance de formation a été réputé être atteint par l'organisation cliente. La formation abordait les lacunes du renforcement de la capacité existante pour les travailleurs d'aide aux victimes, les a aidés à améliorer leurs compétences et leurs connaissances dans le domaine, et leur a donné une occasion de travailler en réseau et de tirer un enseignement des expériences des autres.

Le Fonds d'aide aux victimes a également apporté son soutien à l'examen, à l'élaboration et à l'amélioration des services en finançant 25 projets de CAE dans tout le Canada. Le financement s'est inscrit à l'appui d'un certain nombre d'activités parmi lesquelles, entre autres, des études d'évaluation des besoins et de faisabilité; l'élaboration de protocoles entre organisations partenaires; des projets de démonstration et des projets pilotes; des postes de défenseur des droits des victimes et de coordonnateur/directeur général fonctionnels; l'achat de matériel d'enregistrement vidéo pour les entrevues judiciaires; de la formation; ainsi que de la recherche et de l'évaluation pour faire progresser les connaissances des CAE au Canada.

Une étude que le Ministère a entreprise en 2012, portant sur six CAE du Canada, a permis d'établir que le financement de la SFAV Justice avait été crucial pour l'établissement et le développement plus poussé des CAE. Cinq des CAE participants ont signalé qu'ils n'existeraient pas sans le financement qu'ils reçoivent par l'entremise de la SFAV. Les entrevues avec les équipes

pluridisciplinaires de CAE ont révélé qu'elles n'auraient pas disposé de l'approche formelle et structurée pour venir en aide aux jeunes victimes, aux témoins et aux familles sans ce financement. Des protocoles, protocoles d'entente et lettres d'accord ont été élaborés à l'appui de la collaboration entre organismes. Par conséquent, les lacunes de service ont été réduites et les victimes, les témoins et les familles ont reçu les services et le soutien dont ils avaient besoin et étaient moins susceptibles de se sentir de nouveau maltraités par les systèmes destinés à leur venir en aide.

Le financement s'est également inscrit à l'appui de la dotation, tout particulièrement le poste de défenseur des droits des victimes au CAE, élément charnière de la prestation de services et de soutien – tant sur le plan pratique qu'affectif – aux victimes et aux familles. Le défenseur des droits des victimes est la personne qui fournit le plus souvent de l'aide et de l'information en continu aux clients des CAE. Des coordonnateurs de programme et des directeurs généraux ont également été embauchés grâce au financement, ce qui a permis au travail du CAE et de ses partenaires d'aller de l'avant de façon plus opportune et coordonnée.

À certains endroits, le financement a été utilisé pour acheter du matériel nouveau ou à jour, notamment le nouveau système informatique/système d'entrevue pour les CAE, des télévisions qui sont utilisées dans les salles de jeux des enfants et dans les pièces réservées aux jeunes et à la famille, des systèmes de jeux vidéo, ainsi que des jouets, des jeux et des films. Ces commodités ont été désignées comme importantes pour créer un environnement convivial pour les enfants et la famille.

Le financement a également servi à concourir au perfectionnement professionnel et à l'échange de connaissances, notamment la formation, la participation à des conférences et des visites sur place où les membres des équipes pluridisciplinaires pouvaient apprendre les uns des autres en échangeant des expériences et des pratiques efficaces avec ceux d'autres CAE.

La SFAV Justice a également permis de fournir un soutien pour renforcer la capacité de fournir des réponses culturellement adaptées aux familles des femmes autochtones disparues ou assassinées. Une étude de cas de cinq projets de FADA bénéficiant du soutien du Fonds d'aide aux victimes a permis d'établir qu'ils ont tous renforcé la capacité des organisations de fournir des services culturellement adaptés aux victimes. Dans le cas d'une organisation, le financement lui a permis de fournir les services directement aux familles dans la collectivité, tandis qu'une autre a pu tenir des réunions de famille qui ont contribué à renforcer la capacité d'instaurer un système de soutien aux familles. Le financement a également permis la dotation de trois postes d'agent de liaison pour les personnes disparues (ALPD) dans une province, garantissant ainsi que les familles reçoivent l'information dont elles ont besoin au sujet de l'enquête et permettant aux agents des trois services de police de se concentrer sur l'enquête.

Reconnaissant qu'il s'imposait d'adapter la réponse à chaque collectivité, on a dégagé trois modèles de programme dans l'ensemble de divers projets bénéficiant d'un appui. Il s'agissait notamment des suivants :

- Le financement des prestataires de services aux victimes spécialisés, d'un poste d'agent de liaison entre les familles et la police (ALFP) ou d'ALPD qui travaillent dans un milieu policier pour fournir une aide spécialisée et continue aux familles de femmes autochtones disparues ou assassinées. Les ALFP/ALPD veillent à ce que les familles reçoivent l'information dont elles ont besoin au sujet de l'enquête sur les membres de leur famille assassinés ou disparus (p. ex., situation, mises à jour), qu'elles comprennent le processus de justice pénale et le rôle qu'elles y jouent, qu'elles aient accès aux ressources et programmes communautaires disponibles, et qu'elles reçoivent l'aide d'une façon culturellement adaptée. Pour la police, les ALFP/ALPD permettent à un enquêteur de se concentrer sur l'enquête, sachant que les membres de la famille reçoivent le soutien et la formation dont ils ont besoin. Les ALFP/ALPD sensibilisent également la police davantage aux expériences et aux besoins des membres de la famille afin d'éclairer les améliorations devant être apportées aux procédures et pratiques.
- Le counselling des personnes traumatisées/endeuillées et les services aux victimes communautaires est un autre modèle qui a bénéficié de soutien. Exécutés par des organisations communautaires autochtones, plusieurs projets ont réussi à fournir du counselling et de l'aide culturellement adaptés aux familles de femmes autochtones disparues ou assassinées. Les membres de la famille ont accès à des pratiques de guérison culturellement adaptées et y participent; l'objectif consiste à aider les familles à passer du traumatisme à la récupération puis à la guérison et à la force.
- Un troisième modèle consiste en réunions de famille qui donnent aux membres de la famille l'occasion de nouer des liens, de partager des expériences et de constituer un « réseau de soutien naturel ».

En plus de fournir du financement de projets pour des initiatives de renforcement de la capacité, le Ministère a accordé un FADL à 10 ONG au moyen du Fonds d'aide aux victimes afin de permettre aux organisations de passer plus de temps à s'acquitter effectivement du mandat de leur organisation et d'améliorer leur capacité de s'attaquer à la durabilité à long terme de leur organisation. Des exemples du type d'activités que ce financement a soutenu comprennent : l'achat de matériel et de logiciels à jour; une augmentation des ressources en personnel; un accroissement des connaissances et des compétences du personnel grâce à diverses méthodes de formation; des mises à niveau de sites Web; la tenue d'ateliers; et l'élargissement de la portée pour ce qui est de la fourniture de services de soutien aux tribunaux.

Initiatives stratégiques

En plus de financer les projets grâce au Fonds d'aide aux victimes, le CPCV a également concouru à un certain nombre d'initiatives de renforcement de la capacité, notamment des pratiques exemplaires par l'entremise du GTFPT (p. ex., le projet de cyber-apprentissage de l'Alberta, qui a été pris en compte dans l'acquisition de compétences fondamentales dans un contexte nordique, le Programme de dédommagement des adultes de la Saskatchewan, qui a éclairé l'élaboration d'un programme de dédommagement en Nouvelle-Écosse, le programme destiné aux hommes victimes d'abus sexuels de l'Ontario, et Soutien aux travailleurs des services d'aide aux victimes au Manitoba).

Le Sous-comité sur la victimisation des Autochtones du GTFPT, coprésidé par le CPCV, a également entrepris un tour d'horizon national des politiques et pratiques de services aux victimes liées aux familles de victimes disparues ou assassinées, ainsi que de la façon dont les services aux victimes pourraient être ou sont fournis de façon culturellement adaptée. Ces politiques et pratiques ont été fournies à tous les membres du GTFPT pour les aider à concevoir des programmes provinciaux et territoriaux et à élaborer des politiques connexes aux services aux victimes pour les victimes autochtones d'actes criminels.

Le CPCV a également constitué le Groupe de travail sur les lignes directrices nationales pour les CAE en 2014 et l'a chargé d'étudier l'élaboration de lignes directrices nationales destinées à faciliter le développement et la mise en service uniformes des CAE dans tout le Canada. Un comité directeur constitué de représentants de deux de 15 CAE faisant partie du groupe de travail et provenant d'un cabinet d'experts-conseils et du CPCV, a facilité les tâches du Groupe de travail en planifiant tous les ordres du jour des réunions, en examinant les documents et en organisant des téléconférences et des réunions en personne. Les membres du Groupe de travail sont également membres du réseau national des CAE. Depuis 2014, deux réunions en personne du groupe de travail ont eu lieu, l'une en novembre 2014 à Toronto et l'une en mars 2015 à Calgary. La communication s'est également poursuivie par courriel et téléconférence. Le CPCV facilite la planification des conférences téléphoniques avec les membres du comité directeur et assure les fonctions de secrétariat du Groupe de travail en collaboration avec le Comité directeur.

Le CPCV a contribué à renforcer la capacité en créant des possibilités de dialogue national (p. ex., Réseau de CAE et constitution du réseau de FADA); en organisant les symposiums annuels de la Semaine des victimes; en facilitant l'échange de connaissances (p. ex., CAE : Renforcer les connaissances, Renforcer la capacité, réunion de recherche des CAE, et réunions des CAE sur les prochaines étapes); webinaires (p. ex., CAE et FADA); et collaboration avec les partenaires

territoriaux à l'élaboration d'un programme panterritorial d'acquisition des compétences essentielles qui devrait être mis en œuvre en 2015-2016.

4.2.3. Augmentation de la sensibilisation aux questions touchant les victimes, aux lois et aux services offerts ainsi que la connaissance de ceux-ci

La connaissance des problèmes qu'éprouvent les victimes s'est considérablement améliorée au cours des 10 dernières années. Une enquête menée auprès de la police, de la Couronne et des prestataires de services aux victimes, entreprise par le Ministère en 2012, a montré qu'il y a une perception que la sensibilisation et la participation des victimes au système de justice pénale, ainsi que leur connaissance de celui-ci, se sont améliorées de 2002 à 2012. Cette perception était la plus forte parmi les prestataires de services aux victimes qui travaillent le plus près des victimes.

Tous les principaux intervenants ont indiqué que la SFAV Justice a fait augmenter la sensibilisation aux questions touchant les victimes, aux lois et aux services offerts grâce à la collaboration FPT, aux initiatives stratégiques, au financement de projets, et aux initiatives d'augmentation de la sensibilisation menées par le Ministère, parmi lesquelles la campagne de publicité *Les victimes comptent* de 2010.

Campagne *Les victimes comptent*

Pour accroître la sensibilisation des Canadiens⁴⁴ aux services offerts aux victimes d'actes criminels, le Ministère⁴⁵ a lancé une vaste campagne de publicité de deux mois à l'automne de 2010, en partenariat avec d'autres ministères fédéraux. Les principaux objectifs de la Campagne consistaient à informer les Canadiens que des services sont offerts aux victimes d'actes criminels et d'encourager ces victimes et leurs réseaux de soutien à se prévaloir de l'information et de l'aide disponibles. La campagne de publicité a duré du 1^{er} novembre au 26 décembre 2010 et comprenait des messages télévisés, des imprimés, de la publicité à l'extérieur du domicile (affiches dans les abribus), ainsi que des annonces publicitaires au cinéma et sur Internet. Des téléphonistes au 1-800-O Canada étaient également disponibles tout au long de la Campagne pour donner des renseignements aux personnes qui appelaient ou les aiguiller vers d'autres sources d'aide. Un site Web a également été lancé à l'appui de la Campagne et quelque 83 000 visites enregistrées sur le site Web ont été faites en conséquence directe de la campagne publicitaire. Près de 72 % de ces consultations ont été faites par des personnes qui ont tapé l'adresse du site directement dans leur

⁴⁴ La population cible comprenait tous les Canadiens âgés de plus de 18 ans.

⁴⁵ Le CPCV et la Direction des communications étaient les secteurs de responsabilité principaux du Ministère pour la campagne.

navigateur ou dans le moteur de recherche Google. Les consultations ont aussi été produites à partir d'autres sources : environ 14 % des consultations sont attribuables à la publicité en ligne, en particulier les bannières publicitaires et les initiatives sur Facebook.

Un sondage téléphonique (n=1 005)⁴⁶ mené pendant le second mois de la Campagne a permis d'établir que le souvenir des annonces était comparable à celui d'autres campagnes de publicité du gouvernement du Canada, 36 % des répondants étant capables de se souvenir (sans aide) d'avoir vu ou entendu une annonce, comparativement au point de référence de 43 % du gouvernement du Canada. Pour ce qui est de la composition démographique, un plus grand nombre de femmes que d'hommes se sont rappelé l'annonce sans aide (39 % comparativement à 33 %); ceux qui vivent en région urbaine se sont rappelé davantage l'annonce sans aide que ceux des régions rurales (38 % comparativement à 30 %); et parmi les divers groupes d'âge, ce sont les 18-25 ans qui ont enregistré le taux de rappel sans aide le plus élevé (44 % pour les annonces imprimées et 49 % pour les annonces télévisées).

Conformément aux constatations d'autres campagnes de publicité du gouvernement du Canada, les répondants ont trouvé les annonces télévisées (39 %) bien plus mémorables et percutantes que la publicité dans d'autres médias (p. ex., 10 % ont trouvé les annonces dans les journaux plus mémorables, 8 % les annonces dans les transports en commun et 6 % les annonces sur Internet).

Dans l'ensemble, 7 % des répondants ont dit qu'ils ont agi après avoir pris connaissance de la publicité⁴⁷. Étant donné que le sujet touche une petite fraction de la population comparativement à d'autres annonces du gouvernement du Canada de nature plus générale, mais qu'il a une incidence et des conséquences plus profondes pour les personnes qu'ils touchent, cette constatation a été jugée favorable par les organismes centraux du gouvernement du Canada. En outre, le taux relativement élevé de souvenir sans aide des personnes âgées de 18 à 25 ans, ainsi que le fait que 15 % de ce groupe d'âge y ont donné suite de quelque façon, devrait être considéré comme un résultat très satisfaisant, étant donné que les jeunes enregistrent les taux de victimisation violente les plus élevés de tous les groupes d'âge.

Fonds d'aide aux victimes

Outre qu'ils accroissent la sensibilisation par l'entremise de la campagne nationale *Les victimes comptent*, plus de 60 % des projets financés dans le cadre du Fonds d'aide aux victimes de 2010 à

⁴⁶ Un résumé des résultats d'une enquête téléphonique se trouve à l'adresse http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tpsgc/por-ef/justice_canada/2011/028-10/summary.htm.

⁴⁷ Un pourcentage légèrement plus élevé de victimes (11 %) comparativement à des non-victimes (6 %) ont agi, et un pourcentage plus élevé de femmes (11 %) que d'hommes (3 %) ont agi.

2015 ont constaté une augmentation de la connaissance de l'incidence de la victimisation et de la sensibilisation à celle-ci comme un de leurs résultats escomptés. L'examen des rapports sommaires des projets du Fonds d'aide aux victimes a permis de déterminer que 57 % des projets ont réussi à accroître la sensibilisation aux problèmes qu'éprouvent les victimes ou la connaissance de ceux-ci à la suite de leur financement. Il s'agissait notamment : de la diffusion de nouvelle information (14 %), du changement de la sensibilisation chez les participants (16 %), de pratiques exemplaires ou de réponses aux problèmes de justice émergents qui sont désignés (15 %), ou d'approfondissement de la connaissance/la compréhension (12 %).

Un des projets examinés dans le cadre de l'évaluation comprenait la diffusion de trousse d'intervention sur le cyber-harcèlement des jeunes. Il s'agit d'un exemple de la façon dont la technologie est utilisée pour profiter aux victimes d'actes criminels.

Association Québécoise Plaidoyer-Victimes :

« 24 heures textos : Coffret d'intervention sur le cyber-harcèlement chez les jeunes »

Dans le cadre de ce projet, on a élaboré un coffret d'intervention sur le cyber-harcèlement chez les jeunes afin d'accroître la sensibilisation et de mobiliser les jeunes et les prestataires de services francophones à agir. Le produit essentiel du projet est une vidéo de 28 minutes produite par des professionnels intitulée « 24 heures textos ». La vidéo raconte l'histoire de Maude, une étudiante de 16 ans, qui tombe amoureuse de Vincent, un garçon qui fréquente la même école. À travers leur relation, les spectateurs sont témoins de la façon dont les textos, les « sextos » et les médias sociaux peuvent encourager les jeunes à avoir des relations intimes, mais également comment quelques clics peuvent transformer ces technologies en instruments de harcèlement et d'intimidation.

Cette organisation financée a vendu 300 coffrets contenant la vidéo et le guide (sur cédérom), et les coffrets sont utilisés par les parents, les services de police qui vont dans les écoles, et dans les centres de jeunes, et atteignent environ 15 000 jeunes. En plus de rendre les coffrets disponibles, l'Association a participé à des forums sur les interventions policières et judiciaires pour sensibiliser davantage au problème de la cyber-intimidation.

Le Fonds d'aide aux victimes a également apporté son soutien à un échange de connaissances en 2012. Bien que l'événement ait été financé au moyen du Fonds d'aide aux victimes, le CPCV a collaboré avec des collègues du Ministère qui travaillent à l'Initiative de lutte contre la violence familiale et la DRS pour appuyer l'événement. Il s'agit d'un exemple de la façon dont le Fonds d'aide aux victimes a été utilisé pour faire progresser une initiative stratégique dégagee par le biais du GTFPT. La DRS a également préparé un examen de différents outils d'évaluation, appelés *Outils*

d'évaluation du risque de violence d'un partenaire intime : Un examen, qui a été diffusé avant l'événement.

Échange national de connaissances sur l'évaluation des risques, la gestion des risques et la planification de la sécurité

Un échange de connaissances de deux jours s'est tenu en octobre 2012 à London, en Ontario; il a été piloté par un petit groupe d'experts en la matière qui ont partagé de l'information sur les pratiques prometteuses dans le domaine de la planification de la sécurité, de l'évaluation des risques et de la gestion des risques pour les victimes de violence familiale, qui constitue une priorité du GTFPT. Environ 80 universitaires, chercheurs, agents de police, procureurs de la Couronne, travailleurs des services aux victimes et décideurs ont participé à l'échange de connaissances. Un sondage de suivi en ligne mené auprès des participants de l'échange de connaissances a permis de déterminer que 74 % d'entre eux étaient d'avis que le contenu de l'événement élargissait leur connaissance de ces problèmes.

Un examen de projet technologique mené de 2010 à 2013 a permis de déterminer que le Fonds d'aide aux victimes appuyait 28 projets qui utilisaient de la technologie pour diffuser l'information afin d'accroître la sensibilisation aux problèmes qu'éprouvent les victimes (notamment la victimisation technologique) et la connaissance de ceux-ci, de renforcer la capacité des prestataires de service de fournir des services aux victimes adaptés à leurs besoins, ou d'accroître l'accès des victimes qui interagissent avec le système de justice pénale. Ces projets comportaient l'élaboration de sites Web, un jeu vidéo pour éduquer les jeunes sur ce qui constitue de la maltraitance, du cyber-apprentissage et des webinaires à l'intention des prestataires de service, ainsi que des ressources en ligne et un DVD vers lesquels les prestataires de service pouvaient aiguiller les victimes pour qu'elles trouvent de l'information et de l'aide. Plus de la moitié des projets ayant bénéficié d'un soutien avaient une portée nationale grâce à l'utilisation de la technologie, et ont concentré les efforts sur les problèmes qu'éprouvent des populations particulièrement vulnérables, par exemple les enfants et les adolescents, les Autochtones, les femmes victimes de violence familiale et les personnes handicapées. En outre, le soutien qu'apporte le Fonds d'aide aux victimes pour les aides au témoignage, plus particulièrement la télévision en circuit fermé et la capacité de vidéoconférence, est un autre moyen dont la technologie a profité aux victimes.

Activités stratégiques et de communication

Depuis 2010, le Ministère a également entrepris directement un certain nombre d'initiatives stratégiques pour accroître la sensibilisation et améliorer les connaissances.

Semaine des victimes

Chaque année, à l'appui de la Semaine des victimes, le CPCV organise un symposium d'une journée dans la région de la capitale nationale pour lancer la semaine. En 2015, pour marquer le dixième anniversaire de la Semaine des victimes, trois symposiums fédéraux se sont tenus à l'échelle du pays (Vancouver, Gatineau et Halifax). Au total, 1 448 participants ont assisté au symposium de 2010 à 2015. Les résultats des évaluations des participants indiquent qu'en assistant au symposium, 76 % des participants sondés ont appris (davantage) au sujet des services qui sont à la disposition des victimes d'actes criminels; 61 % ont mieux compris le rôle que jouent les victimes dans le système de justice pénale; 66 % ont le sentiment qu'ils sont mieux équipés pour répondre aux besoins des victimes; et 74 % sont davantage conscients des besoins des victimes.

Outre les symposiums de la Semaine des victimes, des événements ont été financés dans chaque administration dans l'ensemble du pays (de 2010 à 2015, plus de 798 événements ont été financés) afin d'accroître la sensibilisation du public et la capacité de prestation de services.

Échanges de connaissances et webinaires

Le Ministère a également organisé un certain nombre d'échanges de connaissances et de webinaires qui ont accru les connaissances des partenaires et des intervenants et rehaussé la capacité des prestataires de services aux victimes des CAE et de l'initiative FADA.

- Le CPCV a été l'hôte de *Prestation de services améliorés aux enfants et aux adolescents qui ont été victimes ou témoins d'actes criminels au Canada – Échange de connaissances 2011 – Centres d'appui aux enfants*, qui s'est déroulé sur trois jours à Ottawa (février-mars 2011). L'événement jetait les fondations de connaissances sur le modèle de CAE, et des représentants des services de police, des services aux victimes, des services de santé mentale et médicaux, des défenseurs des droits des enfants, ainsi que des procureurs de la Couronne, des analystes de politique et des universitaires y ont assisté. À la suite de l'événement, le Fonds d'aide aux victimes a appuyé l'élaboration d'un site Web national pour les CAE (www.cac-cae.ca).
- La DRS a organisé, de concert avec le CPCV, une réunion de deux jours à Ottawa (janvier 2012), *Renforcer nos connaissances pour renforcer nos capacités*. La réunion a rassemblé des représentants de différents CAE afin qu'ils discutent d'éventuels besoins en matière de recherche en vue d'accroître la capacité des CAE. Une évaluation de l'événement a permis d'établir que tous les répondants⁴⁸ étaient d'avis que leur participation à l'événement

⁴⁸ 23 % ont indiqué que leurs connaissances avaient augmenté dans une certaine mesure, 38,5 % que leurs connaissances avaient augmenté, et 38,5 % qu'elles avaient augmenté dans une grande mesure.

avait accru leur connaissance du modèle de CAE. Cet événement a été suivi en avril 2013 d'une réunion de deux jours intitulée *Les prochaines étapes des CAE* à Toronto, qui était financée par le Fonds d'aide aux victimes. Y assistaient un représentant de chaque CAE, ainsi que des conférenciers sur une variété de problèmes primordiaux parmi lesquels les protocoles, la gouvernance et les traumatismes.

- Trois webinaires sur l'*Établissement de centres efficaces d'appui aux enfants* (2014-2015) ont été organisés par le CPCV sur les sujets suivants : Pour commencer, Gouvernance et prise de décisions, et Élaborer un modèle de service. Les résultats des évaluations en ligne des séances ont permis de déterminer que 77 % des participants des trois webinaires ont fait état d'une augmentation des connaissances à la suite de l'information qui avait été partagée.
- Le CPCV a tenu trois webinaires sur l'initiative FADA (2014-2015) sur les sujets suivants afin de créer une communauté de pratique et de partager des connaissances : *Aider les familles dans un contexte d'enquête/d'intervention policière; Aider les familles au moyen de counselling et d'aide culturellement adaptés; et Partage de modèles et de pratiques*. Les interviews menées avec quatre prestataires de services, dans le cadre des études de cas FADA, ont fait ressortir que les webinaires ont accru leurs connaissances et leur capacité de répondre aux besoins de leurs clients. Les principaux intervenants interviewés pour l'étude de cas FADA ont déclaré que les webinaires ont donné naissance à une communauté de pratique parmi ceux qui travaillent avec les familles dans le cadre de services aux victimes, et ont accru la sensibilisation aux diverses méthodes permettant d'aider les familles.

Produits et ressources en ligne

En 2009, le CPCV a élaboré un Répertoire des services aux victimes pour aider les victimes et leur famille à trouver des services dans l'ensemble du pays. Le nombre de services énumérés dans le Répertoire est passé de 364 en 2009 à 776 en 2015. Le CPCV a également affiché sur le site Web du ministère de la Justice un bulletin semestriel comme moyen de partager l'information sur les activités associées à l'élaboration de politiques et à des projets qui ont reçu un financement. De 2012⁴⁹ à 2015, divers bulletins du CPCV ont été consultés 3 107 fois et 516 copies en format PDF ont été téléchargées.

En outre, le CPCV a élaboré un certain nombre de produits de VIJ qui ont été affichés sur le site Web de 2012 à 2015 afin d'accroître la sensibilisation et les connaissances; ils ont été consultés 53 991 fois. Il s'agit des suivants : *Guide des victimes d'actes criminels dans le système de justice*

⁴⁹ Les statistiques ne sont disponibles qu'à partir de 2012, à la suite de l'installation d'un nouveau système de suivi du site Web.

pénale (consulté 36 517 fois), *Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité, 2003* (consultée 2 735 fois), *Déclaration de la victime* (consultée 13 164 fois), et *Guide de traitement des victimes d'actes criminels : Application de la recherche à la pratique clinique* » (consulté 1 575 fois et 659 copies en format PDF ont été téléchargées). Par ailleurs, un total de 2 053 publications imprimées ont été distribuées (*Guide de traitement des victimes d'actes criminels, Centre de la politique concernant les victimes, Guide des victimes d'actes criminels dans le système de justice pénale, et Les victimes comptent*).

La DRS, en collaboration avec le CPCV, a également élaboré un certain nombre de produits de recherche qui ont été publiés sur le site Web du ministère de la Justice, parmi lesquels le *Recueil des recherches sur les victimes d'actes criminels* annuel (25 articles), 18 études de recherche, 12 fiches d'information et six articles qui font partie d'une série d'amélioration des connaissances. De 2012 à 2015, les produits de recherche ont été consultés 50 043 fois et 5 275 copies en format PDF ont été téléchargées. Le produit de recherche le plus consulté (10 966 fois) était le *Recueil des recherches sur les victimes d'actes criminels de 2010 – n°3*, qui contenait les articles suivants : *Documenter la croissance des ressources pour les victimes/survivants d'actes de violence*, « *Expliquez-moi!* » *Les victimes et le dédommagement*, *Recueil de recherche sur les victimes d'actes criminels*, *La victimisation autochtone au Canada : Sommaire de la littérature*, *L'accès aux populations difficiles à joindre : l'échantillonnage en fonction des répondants*, *Les services aux victimes au Canada : résultats de l'Enquête sur les services aux victimes 2007-2008*, et *Conférences sur la victimisation en 2010*.

La Direction des communications a également préparé plusieurs annonces et communiqués ministériels ayant trait aux victimes d'actes criminels. De 2010 à 2015, le ministre de la Justice a fait au total 76 annonces ayant trait aux victimes dans tout le Canada. Sur celles-ci, 43 portaient sur des projets financés dans le cadre du Fonds d'aide aux victimes (23 plus particulièrement sur les CAE), 25 sur les lois (cinq traitaient de la suramende compensatoire et 20 de la CCDV, dont 18 concernaient plus particulièrement les consultations), six avaient trait à la Semaine des victimes, et deux ont servi à présenter le nouvel ombudsman fédéral. En 2014, le Ministère a également lancé des réseaux sociaux pour accroître la sensibilisation aux résultats de la recherche, aux nouvelles lois et à d'autre information (Twitter, Facebook et la chaîne YouTube du Ministère – vidéo « Échanger son expérience »).

En général, au cours des cinq dernières années, la quantité d'information sur les victimes d'actes criminels que le Ministère a mise en ligne à l'intention du public a sensiblement augmenté. De

2011⁵⁰ à 2015, la page Web sur les victimes du ministère de la Justice a été visitée 701 988 fois, 979 326 pages et 113 954 publications ont été consultées, le *Guide des victimes d'actes criminels dans le système de justice pénale* » (36 517 consultations) étant la publication la plus souvent consultée.

En 2011, la page Web du CPCV était l'une des neuf pages les plus visitées du Ministère, et deux des publications sur les victimes d'actes criminels qui en faisaient partie (*Conduite avec facultés affaiblies* et *Guide des victimes d'actes criminels dans le système de justice pénale-Se présenter devant le tribunal*) figuraient parmi les 100 pages les plus consultées du Ministère. En 2012, lorsque le Ministère a remanié le site Web du ministère de la Justice, les victimes d'actes criminels étaient présentées sur la page principale⁵¹.

De 2010 à 2015, on a également reçu au total 539 appels à la ligne de renseignements généraux du Ministère au sujet de questions pour le CPCV et concernant le Fonds d'aide aux victimes, dont 151 appels (28 %) reçus en novembre 2010 concordant avec la Campagne *Les victimes comptent*.

Bien qu'une quantité importante d'information ait été diffusée, les principaux intervenants ont souligné le besoin de renseignements supplémentaires sur des types particuliers de victimes (p. ex., les victimes handicapées, les jeunes, les personnes âgées et les enfants, et sur la façon de fournir des services à ces groupes dans le Nord); le besoin d'information sur d'autres financements fédéraux disponibles en sus du Fonds d'aide aux victimes; et le besoin de produits imprimés pour certaines collectivités, bien que le gouvernement s'achemine vers le contenu en ligne.

4.2.3.1 Obstacles qui influent sur les activités de sensibilisation publique du Ministère

Bien que le Ministère ait réussi à entreprendre un certain nombre d'activités de sensibilisation du public et que tous les principaux intervenants aient souligné que la SFAV Justice a accru les connaissances et la sensibilisation, quelques rares principaux intervenants du Ministère (11 %) ont désigné des facteurs qui influent sur la capacité d'entreprendre des activités de sensibilisation du public.

Limitations des ressources

Le CPCV disposait de ressources limitées (en temps et en personne) pour entreprendre des activités de sensibilisation du public à cause des priorités des autres activités fondamentales. Bien souvent, les activités de sensibilisation étaient reléguées de côté, et on comptait davantage sur la Semaine

⁵⁰ Il n'y a pas de mesure du Web pour 2010-2011.

⁵¹ À côté de Droit de la famille : pension alimentaire pour enfants et Stratégie nationale antidrogue.

des victimes et le Fonds d'aide aux victimes pour combler les lacunes. Il s'agissait d'un problème, particulièrement pendant l'élaboration de la CCDV, qui était la principale priorité de la SFAV Justice de 2013 à 2015.

Les limitations des voyages de 2012 à 2015 ont nui à la capacité du CPCV et de la DRS de participer à des réunions et à des événements (p. ex., échanges de connaissances, réunions bilatérales avec des partenaires des États-Unis, et autres conférences et ateliers internationaux), ce qui a réduit la visibilité du Ministère et affecté la capacité de partager de l'information avec d'autres administrations, organisations et avec des acteurs internationaux qui auraient profité de leur expertise. Pour s'attaquer à ces difficultés, le CPCV a cherché d'autres occasions de renforcer la capacité, notamment en créant un réseau national de CAE afin de faciliter le partage d'information au sujet des pratiques exemplaires, des outils et des ressources.

La recherche entreprise par la DRS aux fins de diffusion publique a également été touchée par des processus d'approbation plus rigoureux d'attribution de contrats pour des recherches sur l'opinion publique et la diffusion des résultats de la recherche sur le site Web du Ministère.

4.2.4. Élargissement de l'étendue et de la portée des services d'aide aux victimes grâce au Fonds d'aide aux victimes

Au moyen du Fonds d'aide aux victimes, le Ministère a contribué à élargir la portée des services aux victimes qui sont disponibles dans tout le pays en appuyant la prestation des services dans chaque administration, en améliorant ainsi l'étendue. En outre, 39 projets supplémentaires ont été financés de 2010 à 2015 dans la foulée d'initiatives spécialisées (FADA et CAE). En augmentant le nombre de programmes spécialisés pour les victimes, on a augmenté l'accès aux services pour des populations précédemment sous-desservies (p. ex., les enfants, les jeunes et les collectivités autochtones), notamment en fournissant des services aux familles des victimes par le truchement d'un certain nombre de projets FADA.

Groupes linguistiques minoritaires

Le Fonds d'aide aux victimes fournit également des occasions d'améliorer la capacité des collectivités sous-desservies d'avoir accès aux services aux victimes.

L'examen des rapports sommaires de projets du Fonds d'aide aux victimes a indiqué que 20 % des projets financés (n=18) ont exercé un effet sur un groupe linguistique minoritaire, notamment : une collectivité de langue officielle, en fournissant des services ou en mettant à contribution une

collectivité de langue officielle minoritaire (n=6); en mettant de la documentation à la disposition d'une collectivité de langue officielle minoritaire (n=9) (p. ex., un projet a créé un guide en ligne comprenant des ressources, des outils et de l'information à l'intention des jeunes et de jeunes victimes d'actes criminels francophones, qui a été diffusé dans toutes les écoles secondaires francophones de l'Ontario, permettant ainsi aux étudiants d'avoir accès à de l'information et à des services aux victimes en français pour les jeunes francophones); et/ou en faisant participer une collectivité de langue officielle minoritaire à des partenariats ou à une collaboration à un projet (n=5).

Un des projets financés a donné l'occasion à la collectivité de discuter avec la GRC du besoin que des agents de police francophones soient disponibles afin que les femmes puissent signaler des agressions sexuelles et d'autres actes criminels dans leur langue première.

Liard Aboriginal Women's Society : « Bridging the Gap : A Cross-Cultural Conversation Between Kaska Women, First Nations, RCMP and Community Agencies (Comblér le fossé : Une conversation transculturelle entre les femmes Kaska, les Premières nations, la GRC et les organismes communautaires »

Ce projet comportait des ateliers à Whitehorse et Watson Lake (Yukon) afin de partager des connaissances de contextes culturels et communautaires et d'aider la GRC et d'autres premiers intervenants à mieux réagir à des actes criminels violents perpétrés contre des femmes autochtones et dans les collectivités du Nord, et de renforcer la confiance entre les groupes. Au total, 65 participants d'un éventail de collectivités et d'organisations de service ont assisté aux deux ateliers (GRC, prestataires de services de première ligne, groupes de femmes, Anciens des Premières Nations).

Les EssentiElles, Bureau de promotion des intérêts de la femme de l'Association Franco-Yukonnaise, ont participé à l'atelier de Whitehorse et ont eu l'occasion de parler de besoins particuliers, en l'occurrence que la GRC mette à la disposition des femmes des agents de police francophones afin qu'elles puissent signaler des agressions sexuelles et d'autres actes criminels dans leur langue première, conformément à la politique sur les langues officielles du Canada.

Les femmes et les policiers ont déclaré qu'ils avaient beaucoup appris au sujet des réponses sociales favorables aux femmes, et de l'utilisation d'une langue exacte pour garantir des réponses plus justes aux femmes qui signalent des actes de violence. Les représentants de la GRC qui ont participé ont également indiqué qu'ils avaient une meilleure compréhension de la violence faite aux femmes et de la culture autochtone.

Trois projets ont également fait ressortir la nécessité de fournir des services dans plusieurs langues autochtones. Un autre projet a été mené en partenariat avec l'Ontario Camp of the Deaf afin de faciliter les services pour la population sourde sous-desservie de la province.

Recours à la technologie

Les progrès de la technologie ont également aidé les prestataires de services aux victimes à accroître la portée et l'étendue de leurs services. Un examen de tous les projets technologiques recevant l'appui du Fonds d'aide aux victimes (n=28) de 2010 à 2013 a permis d'établir que 17 projets (60 %) ont accru l'accessibilité en créant des sites Web et en publiant de la documentation en ligne, ainsi qu'en ciblant des populations sous-desservies particulières, ce qui consistait notamment :

- à cibler les professionnels de la justice et les prestataires de services (orthophonistes) et à améliorer leur compréhension et leur connaissance des besoins de personnes atteintes de troubles de la communication dans le système de justice pénale. On a également donné de la formation sur la communication et les dispositifs d'alerte pour les personnes qui sont sourdes ou malentendantes. Les exposés ont décrit ces dispositifs et désigné divers organismes de la collectivité qui pourraient les prêter ou les fournir, et la façon dont les prestataires de service pourraient les utiliser pour accroître l'accès des personnes handicapées;
- à élaborer un jeu vidéo pour les jeunes afin qu'ils apprennent ce qu'est la maltraitance et la façon dont ils peuvent obtenir de l'aide;
- à élaborer une trousse d'intervention sur le cyber-harcèlement des jeunes pour les jeunes francophones;

Lorsqu'on leur a demandé ce qu'il en était d'autres méthodes technologiques qui pourraient être utilisées pour améliorer l'accessibilité des services aux victimes, les principaux intervenants ont fait plusieurs suggestions, qui rendent compte de la variété des technologies qui sont désormais utilisées pour communiquer et de la nécessité de donner aux victimes plus d'options pour interagir avec les services aux victimes. Parmi les technologies proposées figuraient : les textos, les bavardoirs et les forums en ligne, l'utilisation des médias sociaux pour accroître la sensibilisation, les applications de téléphone intelligent pour les services aux victimes ou pour contribuer à la planification de la sécurité, et l'utilisation de Skype ou d'autres rencontres virtuelles (p. ex., téléconseilling, conseilling en ligne) pour la prestation de services. Bien que les principaux intervenants aient reconnu que pour certaines des technologies susmentionnées, les préoccupations en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité posent un problème, ils ont également fait remarquer que ces technologies les aideraient à adapter la nature des interactions de façon à

respecter les préférences des clients et à améliorer encore la capacité d'atteindre un ensemble plus vaste de victimes.

4.2.5. Réduction des difficultés financières pour les victimes d'actes criminels

Les principaux intervenants (85 %) ont signalé que la SFAV Justice a contribué à réduire les difficultés auxquelles les victimes d'actes criminels sont confrontées, principalement grâce au Fonds d'aide aux victimes.

On a fourni de l'aide financière directement aux victimes afin d'accroître leur capacité de participer aux procédures judiciaires, particulièrement dans le Nord, où les coûts de voyage sont élevés et lorsqu'une victime devait se rendre à l'extérieur du Canada. De 2010 à 2015, un total de 3 675 067 \$ d'aide financière accordée par l'entremise du Fonds d'aide aux victimes a été approuvé pour 2 294 victimes ou personnes de confiance (87 % pour des audiences de la CLCC) au total afin de réduire leurs difficultés financières et de les aider à participer au système de justice pénale.

Bien que 53 % des victimes sondées (n=497) aient indiqué qu'elles auraient quand même participé ou qu'elles pourraient avoir assumé une partie ou la totalité des coûts connexes à leur participation à une audience de la CLCC ou à une procédure judiciaire à l'étranger, 96 % des victimes ont fait savoir que le financement qu'elles avaient reçu a été utile pour réduire leurs difficultés financières. En outre, 90 % des victimes qui ont reçu un financement pour une personne de confiance ont indiqué qu'il était important d'avoir de l'aide financière pour une personne de confiance afin de l'aider à assister aux audiences de la CLCC.

Les principaux intervenants ont également mis en évidence les projets financés au moyen du Fonds d'aide aux victimes qui réduisent les difficultés financières des victimes. Il s'agissait notamment de la formation donnée aux prestataires de services au sujet des pratiques exemplaires pour aider les personnes qui ont subi un traumatisme; de réponses culturellement adaptées pour les familles de femmes autochtones disparues ou assassinées; du soutien pour la mise en œuvre des aides au témoignage (p. ex., aide pour les immobilisations dans une province pour faciliter la mise en œuvre de la modification de 2006 du *Code criminel* imposant l'installation de la télévision en circuit fermé dans chaque salle d'audience des tribunaux); de ressources pour les trois gouvernements territoriaux pour qu'ils aident les victimes à absorber les coûts d'urgence et/ou de voyage afin de participer à des procédures judiciaires; du pilotage et du partage des résultats de projets novateurs, notamment le programme de dédommagement de la Saskatchewan, qui aide les victimes à faire appliquer les décisions – le modèle de ce programme a été adopté par deux autres provinces; et le développement

de CAE, qui a pour objet de réduire un traumatisme systémique des enfants et des jeunes victimes et témoins.

L'étude de plusieurs emplacements de CAE a permis de découvrir que certains Centres ont la capacité, par leurs propres moyens ou grâce à leurs partenaires, d'alléger certains fardeaux financiers; par exemple, ils peuvent fournir des téléphoniques cellulaires en cas d'urgences, des billets d'autobus ou des bons de taxi, et des coupons d'alimentation. Il a également été établi que les CAE jouent un rôle très important pour réduire le stress et la revictimisation, en partie en limitant le nombre de fois que les victimes doivent raconter leur histoire. Les victimes et les membres de leur famille avaient un endroit sûr et accueillant pour les entrevues judiciaires et pour obtenir de l'information et du soutien. Il y a un point de contact central où quelqu'un peut fournir des renseignements actualisés et aider à composer avec des systèmes qui sont souvent intimidants.

De l'avis des aidants naturels sans reproche des victimes qui ont été interviewés dans le cadre de l'étude des CAE, les difficultés non financières ont été réduites parce que les victimes avaient un point de contact unique où une personne pouvait fournir un soutien affectif, des renseignements actualisés, et des aiguillages vers des moyens de soutien et des services. Ceci a permis non seulement de réduire le stress pour les familles, mais leur a également permis de gagner du temps, car ils ont un accès plus rapide aux services, au soutien et à l'information et n'ont pas besoin de traiter avec des parties multiples.

Une étude de cas de Snowflake Place for Children and Youth Inc. a mis en évidence l'effet que les CAE ont exercé sur la réduction du fardeau pour les jeunes victimes d'actes criminels.

Snowflake Place For Children and Youth Inc. :
***« The Development of Phase 1 of the Winnipeg Children's Advocacy Centre
(Le développement de la phase 1 du Centre d'appui aux enfants de Winnipeg) »***

L'objectif du projet consistait à développer un CAE complet, pluridisciplinaire et culturellement adapté à Winnipeg, appelé Snowflake Place. Le CAE a contribué à réduire le fardeau qui pesait sur les enfants victimes de maltraitance et sur leur famille d'un certain nombre de façons. Par exemple, avant la création du CAE, les enfants victimes de maltraitance et leur famille étaient interviewés un certain nombre de fois par des représentants de différents programmes et services, ce qui était difficile pour eux. Snowflake Place a contribué à organiser une seule interview au cours de laquelle des représentants de tous les programmes étaient présents et à alléger le fardeau pour les victimes qui devaient se soumettre à de multiples entrevues. Avant la création du CAE, les enfants victimes de maltraitance et leur famille étaient amenés à un poste de police, qui était froid, inamical et parfois intimidant pour les victimes. Snowflake Place est convivial pour les enfants et possède les installations nécessaires pour améliorer l'expérience des enfants et des membres de leur famille. Les victimes sont traitées comme le centre de l'attention et sont soutenues et habilitées par des professionnels. Snowflake Place possède une salle familiale qui est conçue pour réduire le stress au maximum, et pour donner une bien meilleure expérience aux membres de la famille que celle que vivent ceux qui attendent à la réception d'un poste de police.

Les principaux intervenants (19 %) ont souligné que la variabilité des types et du niveau des services aux victimes disponibles à l'intérieur des administrations et entre celles-ci continue de causer des difficultés pour les victimes d'actes criminels. Bien que la responsabilité pour la prestation de services incombe aux provinces et territoires, les principaux intervenants (15 %) ont déclaré avec insistance que le Ministère peut apporter une aide, au moyen du Fonds d'aide aux victimes, en jouant un rôle pour améliorer les services dans l'ensemble du pays afin de contribuer à accroître l'accès à des services qui peuvent alléger le fardeau des victimes.

Le gouvernement fédéral a également l'occasion d'assumer le leadership dans la discussion de l'élaboration d'un niveau fondamental de normes pour la prestation de services par le biais du GTFPT. Il pourrait pour cela prendre appui sur le travail qui a déjà commencé pour l'élaboration d'un programme de formation du personnel et des bénévoles (p. ex., formation électronique en Alberta et compétences essentielles pan-territoriales).

4.2.6. Amélioration de l'accès aux services offerts aux victimes qui interagissent avec le système de justice pénale

Similaire au résultat du renforcement de la capacité, presque tous les principaux intervenants (96 %) ont indiqué que la SFAV Justice avait amélioré l'accès aux services des victimes, et bien que la prestation de services incombe aux provinces et aux territoires, le gouvernement fédéral a un rôle à jouer à l'appui des provinces, des territoires et des ONG au moyen du Fonds d'aide aux victimes.

De 2010 à 2015, 17 % des projets du Fonds d'aide aux victimes ont désigné la promotion de l'accès et de la participation au système de justice, et l'élaboration de lois, de politiques et de programmes comme l'un de leurs résultats escomptés. Parmi les projets financés pour améliorer les services, citons comme exemple la certification et l'expansion des services disponibles aux enfants victimes d'actes criminels, la formation et l'utilisation d'un chien d'intervention en cas de crise, l'intégration des aides au témoignage aux salles d'audience afin de réduire le traumatisme qui peut être associé au témoignage, les améliorations de la capacité des services au moyen de l'embauche de personnel supplémentaire au niveau de la première ligne et de la gestion, la fourniture de services de soutien au tribunal, tels l'aide à la préparation des déclarations des victimes et la prestation d'autres soutiens directs aux victimes et aux familles des victimes, notamment un soutien affectif et en cas de crise.

Comme il a été mentionné plus haut, l'examen des rapports sommaires des projets du Fonds d'aide aux victimes a permis d'établir que 20 % des projets ont réussi à améliorer l'accès aux services des victimes dans les communautés linguistiques minoritaires, et plus de 54 999 personnes ont directement reçu des services ou participé à des ateliers ou à des séances d'information bénéficiant de l'appui des projets du Fonds d'aide aux victimes.

La mise en œuvre des CAE a également réglé bon nombre de lacunes antérieures du système. Les constatations d'une étude américaine⁵² sur les CAE a trouvé que les collectivités qui ont des CAE enregistraient une meilleure coordination des enquêtes et une plus forte participation des organismes d'application de la loi aux enquêtes. Les enfants qui ont été observés dans les CAE avaient un meilleur accès aux examens médicaux et recevaient davantage d'aiguillage vers des services de santé mentale. En outre, la satisfaction des aidants naturels avec l'enquête était plus élevée dans les collectivités où l'on trouve des CAE que dans les collectivités témoins.

⁵² Cross, T., Jones, L., Walsh, W., et coll. (2008). Evaluating Children's Advocacy Centers' Response to Child Sexual Abuse. *Juvenile Justice Bulletin*. Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention, p. 2-3. Disponible à l'adresse <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/ojjdp/218530.pdf>.

Dans l'ensemble des six CAE ayant fait l'objet d'une étude menée dans plusieurs centres, les membres de l'équipe pluridisciplinaire ont relevé une augmentation de l'accès aux examens médicaux (n=3), une plus forte utilisation des aides au témoignage (n=1), et davantage d'environnements conviviaux pour les enfants, tant pour les entrevues judiciaires (n=5) que pour les comparutions au tribunal (n=3).

Les 14 projets financés au moyen de l'initiative FADA ont également été essentiels pour accroître l'accès aux services des familles de femmes autochtones disparues ou assassinées. Dans certaines administrations, les membres de la famille de personnes disparues ne sont pas admissibles aux services aux victimes, à moins qu'il y ait un rapport de police. Un examen de cinq projets financés dans le cadre de l'initiative FADA a permis d'établir que le financement de postes d'ALFP/ALPD permet d'améliorer l'accès à l'information et aux services à l'étape de l'enquête, et d'effectuer des aiguillages plus intégrés vers d'autres organismes de soutien aux familles. En outre, les travailleurs des services d'approche œuvrant dans le cadre de services aux victimes sont, en cas de deuil et de traumatisme, en mesure de fournir des services de counselling culturellement adaptés directement à des populations sous-desservies de leur collectivité.

Les principaux intervenants pour l'étude de cas de l'initiative FADA ont désigné les résultats suivants qui ont été réalisés à la suite du financement qu'ils ont reçu pour leur programme :

- amélioration de l'accès à l'information des familles au sujet du système de justice pénale en général, ainsi que des renseignements propres à un cas sur l'enquête menée sur la personne chère disparue ou assassinée (par l'entremise des ALFP et au moyen de réunions de famille);
- amélioration de l'accès des familles à des services spécialisés culturellement adaptés pour les familles de femmes autochtones disparues ou assassinées, qui reposent sur la collectivité et sont intégrés avec d'autres services (p. ex., services conçus et fournis par les femmes autochtones, situés dans des collectivités autochtones, fournis dans la langue de la collectivité, liés à des organisations culturelles et à des Anciens, adoptant une approche axée sur la relation/centrée sur la famille, tenant compte de la vision du monde de la victime, et respectueux des mauvaises expériences antérieures avec la police et d'autres organismes officiels – perçues et réelles);
- accroissement de la sensibilisation des services de police et d'autres organismes aux expériences et aux préoccupations des victimes et des familles autochtones (p. ex., les agissements et motivations des membres de la famille – craintes et préoccupations – sont mieux compris et reçoivent une réponse plus favorable);
- augmentation des niveaux de confiance entre la police et les familles (dans certains cas, divulgation de renseignements supplémentaires propres au cas par les familles à la police);

- grâce au réseautage (p. ex., webinaires pilotés par le CPCV) avec d'autres organisations de prestations de services, détermination de méthodes permettant de combler les écarts entre les administrations pour la prestation de services (tant entre les provinces et territoires qu'à l'intérieur de ceux-ci) lorsque les familles résident dans une administration différente de celle dans laquelle le cas fait l'objet d'une enquête;
- accroissement de la sensibilisation aux ressources et services communautaires qui sont à la disposition des familles;
- réduction des sentiments d'isolement des familles.

Bien que la SFAV Justice ait amélioré l'accès aux services des victimes d'actes criminels, les principaux intervenants (19 %) ont désigné le besoin de voies différentes pour garantir la représentation transculturelle des victimes dans le système de justice pénale. Il doit être tenu compte des populations autochtones et immigrantes minoritaires dans l'élaboration des lois, des programmes, des services et de la documentation de sensibilisation du public afin d'accroître leur connaissance du système de justice pénale et leur sensibilisation et accès aux services culturellement adaptés.

En outre, comme il a été indiqué plus haut, le recours à la technologie a élargi la portée et l'étendue des services aux victimes, ce qui peut à son tour accroître la capacité des victimes d'avoir accès aux services. Quelques principaux intervenants (7 %) ont indiqué qu'ils aimeraient utiliser la technologie pour mieux répondre aux besoins des victimes (p. ex., permettre aux victimes de zones rurales de pouvoir avoir accès à l'information directement depuis leur collectivité, sans devoir conduire jusqu'à une ville, acheter des ordinateurs portables pour le personnel afin qu'il puisse montrer aux victimes leurs déclarations de la victime lorsqu'ils les rencontrent, et fournir des modèles d'apprentissage interactif).

4.2.7. Accroissement de l'efficacité avec laquelle les victimes se font entendre dans le système de justice pénale

La plupart des principaux intervenants (88 %) ont indiqué que la SFAV Justice a concouru à ce que les victimes se fassent mieux entendre dans le système de justice pénale à la suite du travail entrepris pour réaliser les résultats directs et indirects de la SFAV Justice. Ceci a été réalisé plus particulièrement grâce à l'aide financière fournie aux victimes et aux personnes de confiance; au renforcement de la capacité des services et programmes aux victimes, à l'amélioration de la portée, et à l'étendue au moyen du Fonds d'aide aux victimes, ainsi qu'à l'intensification de la sensibilisation aux services et programmes. La SFAV Justice a donné aux victimes des occasions

de participer au système de justice pénale. En outre, par des modifications législatives (p. ex., aides au témoignage et dédommagement au moyen de la *Charte des droits des victimes*), du financement de la formation des prestataires de service, et de la mise en œuvre d'initiatives spéciales (p. ex., CAE et FADA), la SFAV Justice a amélioré les expériences qu'ont vécues les victimes dans le système de justice pénale.

Les principaux intervenants ont souligné ce qui suit comme les principaux éléments qui ont aidé les victimes à mieux se faire entendre :

- Les modifications législatives du *Code criminel* (et d'autres lois connexes) ont permis aux victimes d'actes criminels de jouer un rôle plus actif dans le système de justice pénale et ont amélioré l'expérience qu'elles y ont vécue (p. ex., aides au témoignage et dédommagement au moyen de la *Charte des droits des victimes*, et modifications de la *Loi sur la non responsabilité criminelle* qui exige que les victimes soient notifiées). L'on prévoit que la CCDV contribuera à un changement culturel dans le système de justice pénale à mesure que les victimes se prévaudront de leurs droits exécutoires.
- L'aide financière fournie au moyen du Fonds d'aide aux victimes, ainsi que les programmes provinciaux et territoriaux de voyage ont permis aux victimes de mieux se faire entendre en facilitant leur participation à la procédure judiciaire.
- Le soutien apporté par le Fonds d'aide aux victimes a renforcé la capacité des organismes de services aux victimes (p. ex., dotation, formation pour avoir des prestataires de service mieux informés pour agir comme champions des victimes); l'amélioration de l'accès aux services, notamment aux populations sous-desservies (p. ex., collectivités autochtones et enfants); l'accroissement de la sensibilisation aux problèmes qu'éprouvent les victimes (p. ex., élaboration du site Web, webinaires, échanges de connaissances); et l'accroissement de la disponibilité d'aides au témoignage dans les salles d'audience afin d'améliorer la participation des victimes au système, puisque de nombreuses victimes n'auraient pas été en mesure de témoigner sans les aides.
- Le financement des CAE a réduit les difficultés non financières des enfants et adolescents victimes, parce qu'ils fournissent un point de contact unique pour le soutien affectif, les mises à jour de l'information et les aiguillages vers le soutien et les services, ce qui a fourni un système de justice pénale qui procure un plus grand soutien et dans lequel il est plus facile pour les victimes vulnérables de se retrouver.

- Le GTFPT a permis aux provinces et aux territoires de travailler de concert, de partager des pratiques exemplaires, et d'apprendre les uns des autres pendant la mise en œuvre de la nouvelle législation.

Quelques principaux intervenants (19 %) ont désigné des secteurs dans lesquels le Ministère pourrait apporter un changement afin de permettre aux victimes d'actes criminels de se faire encore mieux entendre. Ceci comprend le fait d'insister davantage sur le partage d'information en matière de pratiques exemplaires, d'entreprendre des recherches plus poussées afin de comprendre les problèmes émergents, de mettre à jour la documentation sur la VIJ, et d'entreprendre activement des consultations significatives au moyen du GTFPT, du Comité national consultatif des victimes d'actes criminels et avec les victimes sur les problèmes qu'éprouvent les victimes.

4.3. Rendement – Démonstration de l'efficacité et de l'économie

Conformément à la *Politique sur l'évaluation* de 2009 du Conseil du Trésor, l'évaluation comprenait une analyse de l'efficacité et de l'économie de la SFAV Justice, soit des entrevues des principaux intervenants afin d'évaluer s'il y a d'autres façons de mettre en œuvre la SFAV Justice pour en accroître l'efficacité; une analyse des ressources pour déterminer comment elles étaient utilisées; une analyse de l'efficacité opérationnelle du Fonds d'aide aux victimes; et un examen de la pertinence de l'affectation des ressources parmi les quatre activités fondamentales. En outre, l'évaluation a pris en compte l'efficacité de l'aide financière offerte aux victimes pour qu'elles assistent aux audiences de la CLCC en accroissant la participation des victimes et en réduisant leurs difficultés financières.

4.3.1. Conception et exécution de la SFAV Justice

On a demandé aux principaux intervenants d'examiner de quelle façon la SFAV Justice est structurée (gouvernance, intégration et coordination, politiques) et exécutée au Ministère pour évaluer s'il y a des solutions de rechange qui amélioreraient l'efficacité avec laquelle la SFAV Justice réalise ses résultats.

Structure de gouvernance, intégration et coordination des différentes fonctions et activités au sein du Ministère

Les quatre secteurs fonctionnels qui ont participé à la SFAV Justice sont bien intégrés et coordonnés, résultat d'une relation de longue date. Les secteurs ont appris à fonctionner efficacement dans un milieu dans lequel de nouvelles priorités sont introduites régulièrement (p. ex.,

FADA, PAN-TP, CAE, IMLP, CCDV). Pour ce faire, elles ont notamment collaboré à l'élaboration d'un nouveau mémoire au Cabinet et de documents du Conseil du Trésor avec la Direction générale des finances et de la planification, ainsi qu'avec des tiers au Ministère et à l'extérieur de celui-ci à l'élaboration de la CCDV.

L'élaboration de la CCDV a donné l'occasion de recourir à des équipes virtuelles qui permettent une collaboration plus poussée avec différents domaines d'expertise du Ministère (p. ex., SPDP, SFEA, Section des droits de la personne, et Section du droit constitutionnel, administratif et international). Faute de cet effort coordonné mené au moyen des équipes virtuelles, géré par le CPCV, il n'aurait pas été possible d'élaborer la CCDV dans le délai imparti.

Bien que quelques principaux intervenants aient formulé des préoccupations au sujet des changements de la structure de gouvernance (p. ex., centralisation des secteurs fonctionnels et retrait de la responsabilité pour le Fonds d'aide aux victimes au CPCV), qui ont une incidence sur le niveau de coordination entre les activités fondamentales menées dans le cadre de la SFAV Justice, au moment de l'évaluation, l'intégration et la coordination de toutes les activités perdurent grâce aux relations et processus établis. On a indiqué que ce niveau de coordination et d'intégration pourrait être maintenu en réunissant les différents secteurs fonctionnels pour des réunions régulières et pour qu'ils continuent de désigner les possibilités de collaboration.

Prestation des services et exécution des politiques ministérielles

Dans la dernière évaluation, on avait recommandé que la DIAI dispose de latitude de déplacer le financement entre les divers volets du Fonds d'aide aux victimes. Cette latitude a renforcé la capacité de gérer la demande de financement, particulièrement pour la Semaine des victimes et les CAE. En outre, en réponse à la dernière évaluation, le Ministère a conclu une entente de financement quinquennale avec les provinces et territoires qui a réduit le fardeau administratif du Ministère ainsi que celui du bénéficiaire et a permis de planifier à plus long terme.

Cependant, il reste des problèmes à l'égard du processus d'approbation de projets qui pourraient contribuer à la capacité d'engager les pleines ressources du Fonds d'aide aux victimes. De 2010 à 2014⁵³, 86 % seulement du Fonds d'aide aux victimes a été rendu disponible au moyen d'ententes de S et C. Sur les fonds engagés, 83 % seulement ont été dépensés de la façon prévue par les bénéficiaires du financement, puisque dans certains cas, ils ont reçu le financement trop tard au cours de l'année pour dépenser le plein montant. Les provinces et territoires ont également continué

⁵³ Comme toutes les demandes finales n'ont pas été présentées pour l'exercice 2014-2015, l'analyse des ressources se limite à la période de 2010 à 2014.

de ne pas utiliser les fonds avant leur péremption chaque année (pas seulement lors de la première année de leur entente de financement), la péremption totale des fonds atteignant 30 % du financement engagé au moyen d'ententes de contribution de 2010 à 2014. Ces péremptions ont été signalées à la fin de l'année par les bénéficiaires du financement, ce qui a réduit la capacité de la DIAI à réaffecter les fonds à d'autres projets.

Les principaux intervenants ont souligné les problèmes suivants qui touchent l'administration du Fonds d'aide aux victimes.

Processus d'examen du financement

Le processus d'examen des ententes de financement est très long, et la durée est influencée en outre par la demande élevée et le nombre de propositions reçues pour certains volets spécialisés du Fonds d'aide aux victimes (p. ex., CAE, Semaine des victimes et FADL) qui doivent être examinées par la DIAI. De 2010 à 2015, la DIAI a reçu au total 1 689 propositions de projet et 3 464 demandes d'aide financière. Dans certains cas, il s'imposait de dégager un soutien supplémentaire provenant de la Direction générale des programmes, particulièrement lorsque d'importantes demandes de propositions étaient faites, par exemple pour la Semaine des victimes chaque année. En outre, comme le Fonds d'aide aux victimes est un des principaux leviers stratégiques dans le cadre de la SFAV Justice, le CPCV examine également les propositions qui sont reçues, tout comme le fait la DRS lorsque cela convient. Ceci peut accroître encore l'influence qui s'exerce sur la longueur du processus d'examen et la réalisation des normes de service du Ministère⁵⁴ lorsque d'autres priorités entravent la capacité de ces secteurs d'examiner les propositions en temps voulu.

Processus d'approbation du financement

Des retards supplémentaires ont également été enregistrés après que la DIAI eut recommandé les projets pour approbation finale. Bien que les décisions de financement aient été prises à 92 % du temps conformément à la norme de service du Ministère de 120 jours/quatre mois, il a fallu de six à neuf mois pour prendre certaines décisions de financement de projets. Ces retards peuvent résulter

⁵⁴ Une norme de service est un engagement public à l'égard d'un niveau mesurable de rendement auxquels les clients peuvent s'attendre dans des circonstances normales. Le ministère de la Justice a établi trois normes de service pour la prestation opportune et exacte de services connexes au programme dans des circonstances normales :

- a) Accusé de réception : L'objectif consiste à accuser réception d'une proposition dans les sept jours civils suivant la réception de la demande de financement.
- b) Décision de financement : L'objectif consiste à émettre une notification écrite officielle de la décision de financement dans les 120 jours civils suivant la réception de la proposition remplie par le Programme.
- c) Versement : L'objectif consiste à verser les paiements dans les 28 jours civils suivant l'achèvement des demandes exposées dans l'accord de contribution ou la lettre de subvention.

en une péremption des fonds pendant la première année d'une entente, et peuvent influencer sur la capacité des organisations d'exécuter les projets s'ils démarrent en retard.

Volet Aide financière

Le volet Aide financière est celui pour lequel l'aspect administratif est le plus intense (p. ex., durée et paperasse) du Fonds d'aide aux victimes, car il s'agit du seul volet dans le cadre duquel le personnel de la DIAI a un contact direct avec les victimes d'actes criminels et leurs personnes de confiance. Le processus peut être long et complexe, car les demandeurs ne sont pas toujours au courant des processus gouvernementaux (p. ex., paiements anticipés, examen et traitement des reçus, et demandes finales). Les durées de traitement pour les demandes de personnes victimes d'actes criminels à l'étranger étaient également touchées, puisqu'il n'y a pas de politique claire au sujet de ce qui est admissible au financement, et par conséquent, chaque demande est examinée en profondeur par le CPCV et la DIAI. Il y a également une exigence supplémentaire pour les programmes de voyage (p. ex., CLCC et personnes victimes d'actes criminels à l'étranger) de communiquer avec d'autres ministères et organismes fédéraux (p. ex., CLCC et MAECD) au sujet de chaque demandeur afin de vérifier l'information à l'avance et au moment de la présentation de la demande finale (p. ex., confirmation avec la CLCC que l'audience sera tenue, a été tenue, et que la victime y a assisté). De 2010 à 2015, on a reçu au total 3 464 demandes d'aide financière, et le Ministère a approuvé une aide financière pour 2 294 personnes avec seulement deux équivalents temps plein (ETP) à la DIAI qui ont administré les volets CLCC et personnes victimes d'actes criminels à l'étranger pendant cette période. En raison de la capacité limitée, de la forte demande d'aide financière et du processus d'administration complexe et exigeant en termes de ressources, le suivi aux demandes finales n'a pas toujours été mené à terme. Par exemple, de 2010 à 2014⁵⁵, il y avait pour 24 699 \$ de demandes finales (environ 2 % du montant engagé) qui n'avaient pas encore été présentées par les bénéficiaires de l'aide financière pour assister à des audiences de la CLCC.

Demande de financement

Comme il est admis que la demande pour des programmes tels que le FADL, la Semaine des victimes et le CAE est élevée dans le cadre du Fonds d'aide aux victimes, il s'impose de gérer les attentes en matière de disponibilité des fonds au moyen de la communication des critères d'admissibilité et de messages connexes aux appels de propositions sur le site Web du Ministère. Les organisations peuvent ensuite veiller à ce que leurs propositions soient élaborées en tenant

⁵⁵ Comme toutes les demandes finales n'ont pas été reçues pour l'exercice 2014-2015, l'analyse financière a porté principalement sur la période de 2010 à 2014. À l'époque de l'évaluation, le compte créditeur à la fin de l'année du volet Aide financière était de 48 559 \$ pour 2015.

compte que le niveau de financement disponible peut être influencé par la demande de financement (p. ex., le niveau de la Semaine des victimes a été réduit, passant de 10 000 \$ à 7 000 \$ par organisation, afin de répondre à la demande de 2014 et de 2015); et les demandeurs comprennent pleinement ce qui est admissible avant de présenter une proposition (p. ex., seuls les organismes nationaux de service aux victimes sont admissibles au financement FADL). Ceci accroîtrait l'efficacité de la DIAI en réduisant le niveau d'effort nécessaire pour effectuer l'examen des propositions lors de chaque appel de propositions.

En outre, une politique claire sur ce qui est admissible au financement pour les Canadiens victimes d'actes criminels à l'étranger pourrait aider les demandeurs de financement et le personnel du Ministère à adopter une approche cohérente lorsqu'ils examinent les demandes de financement, tout en donnant aux demandeurs une plus grande clarté au sujet des critères d'admissibilité.

Variabilité des services

Pour ce qui est du type de projets qui bénéficient du soutien du Fonds d'aide aux victimes, de 2010 à 2015, 60 % des projets ont été entrepris afin d'accroître la sensibilisation et la connaissance, 17 % devaient améliorer l'accès, et 23 % devaient renforcer la capacité. Cette répartition se manifeste dans les perceptions qu'ont les principaux intervenants de l'incidence que le financement a eue sur les résultats indirects de la SFAV Justice (p. ex., 100 % ont indiqué la réalisation de l'accroissement de la sensibilisation et de la compréhension, 92 % ont indiqué une contribution au renforcement de la capacité, et 96 % ont désigné l'amélioration de l'accès comme un résultat du Fonds d'aide aux victimes).

Le Fonds d'aide aux victimes a effectivement contribué à apaiser les préoccupations, déterminées au moyen de l'évaluation de la SFAV Justice de 2011, au sujet du niveau de sensibilisation du public aux problèmes qu'éprouvent les victimes et de la sensibilisation des victimes d'actes criminels admissibles au sujet des services et du financement disponibles qui pourraient constituer un obstacle à l'acceptation de ces fonds (p. ex., 2 294 victimes ont reçu une aide financière de 2010 à 2015).

Reconnaissant que la prestation de services varie dans tout le Canada, le Ministère pourrait jouer un rôle pour améliorer la disponibilité des services au moyen du Fonds d'aide aux victimes, en insistant davantage sur le soutien au renforcement de la capacité et aux projets novateurs qui élargissent la portée et l'étendue des nouveaux services aux secteurs et à la clientèle sous-desservis (p. ex., néo-Canadiens, collectivités autochtones et enfants).

4.3.2. Analyse de l'économie

Une analyse de l'économie se penche principalement sur les intrants afin de déterminer s'ils sont optimisés (ou minimisés). L'économie est atteinte lorsque le coût des ressources qui sont utilisées équivaut approximativement au montant minimum nécessaire pour réaliser les résultats escomptés. Dans le contexte de la SFAV Justice, cette analyse a examiné la relation entre les dépenses prévues et réelles du Ministère.

Des difficultés ont été constatées dans le suivi des ressources financières afférentes à la SFAV Justice. Elles peuvent être dues, en partie, au fait que quatre secteurs de responsabilité sont impliqués dans les activités fondamentales de la SFAV et utilisent des numéros de projet différents pour déclarer les dépenses effectuées par chaque initiative distincte dans le cadre de la SFAV Justice. Le tableau 9 expose les dépenses pour les quatre secteurs de responsabilité fonctionnels (CPCV, DIAI, DRS et Direction des communications) de 2010 à 2015.

Tableau 9. Autorisations du SCT et dépenses des secteurs fonctionnels pour la SFAV Justice de 2010 à 2015

	Salaire	F et E	Subventions et contributions	Total
Autorisation pour la SFAV Justice (six Initiatives ⁵⁶)	9 319 489 \$	8 857 285 \$	55 132 780 \$	73 309 554 \$
Total des ressources de la SFAV Justice dépensées ⁵⁷	7 240 265 \$	5 328 314 \$	37 698 669 \$ ⁵⁸	50 267 248 \$
Différence (montant non dépensé)	2 079 224 \$	3 528 971 \$	17 434 111 \$ ⁵⁹	23 042 306 \$
% dépensé	78 %	60 %	68 % ⁶⁰	68 %

⁵⁶ Les 6 millions de dollars qui ont été utilisés pour la campagne de publicité : *Les victimes comptent* du gouvernement du Canada, les transferts de salaire et les frais de F et E au bureau de l'ombudsman fédéral et les coûts du Ministère (y compris les services d'évaluation) n'ont pas été inclus dans l'analyse de l'affectation des ressources.

⁵⁷ Le montant dépensé repose sur les rapports présentés au moyen du système intégré des finances et du matériel sur les six initiatives consacrées aux victimes. Cependant, la DRS, la DIAI et la Direction des communications ont également dépensé des ressources additionnelles à même leurs propres budgets permanents, qui ne sont pas prises en compte dans ce tableau et l'analyse de l'économie.

⁵⁸ Un total de 14 % du Fonds d'aide aux victimes n'a pas été engagé de 2010 à 2015. La DIAI a indiqué que cela était dû à la complexité de certains projets qui exigent un long processus d'examen et entraînent des retards dans l'obtention de l'approbation finale quant à quels projets peuvent être financés.

⁵⁹ Un total de 4 234 450 \$ a été mis de côté pour payer les demandes finales lorsqu'elles seraient présentées, dont 456 726 \$ étaient destinés à des projets qui devaient présenter des demandes finales entre 2010 et 2014.

⁶⁰ Un total de 8 % du Fonds d'aide aux victimes qui n'a pas été dépensé résulte de la réception des fonds mis de côté comme étant payables à la fin de l'année. Si tous ces montants sont versés, le pourcentage des ressources dépensées grimpe à 76 %.

Un total de 68 % des autorisations du SCT désignées pour des activités de la SFAV Justice ont été dépensées entre 2010 et 2015. La capacité des secteurs fonctionnels de dépenser entièrement toutes les ressources affectées au moyen des autorisations du SCT a été touchée par un certain nombre de limitation des dépenses gouvernementales et ministérielles (p. ex., voyage, frais de représentation et plafonnement des contrats, Plan d'action pour la réduction du déficit, et dotation). Bien que le Ministère ait agi efficacement pour réaliser les résultats de la SFAV Justice, les principaux intervenants (19 %) ont fait observer que la capacité d'entreprendre toutes les activités planifiées était touchée par le niveau de ressources au sein du CPCV (seulement 78 % des salaires et 60 % des frais de F et E ont été dépensés). L'incidence de la réduction des niveaux de ressource était encore plus prononcée entre 2012 et 2015, quand seulement 61 % des postes à plein temps du CPCV ont été dotés et que la dépense de seulement 40 % des fonds destinés aux frais de F et E a été approuvée. C'est pendant cette période que la CCDV a été élaborée, une priorité principale pour le Ministère, qui a touché la capacité du CPCV de poursuivre le travail sur d'autres activités fondamentales (p. ex., entreprendre les activités fédérales de sensibilisation du public).

En outre, le niveau des ressources de la DIAI bénéficiant du soutien des autorisations du SCT pour la SFAV Justice ne suffisait pas pour administrer le Fonds d'aide aux victimes. Deux ETP supplémentaires ont été fournis en appui par la Direction générale des programmes afin de répondre à la forte demande pour le Fonds d'aide aux victimes à la suite de l'augmentation des initiatives spécialisées (CAE et FADL) et de l'accroissement de la sensibilisation au financement disponible pour la Semaine des victimes.

Pertinence de la répartition des ressources de la SFAV Justice entre les quatre activités fondamentales

L'analyse suivante a été entreprise pour déterminer si l'affectation de ressources entre les quatre activités fondamentales convenait. Cependant, faute d'avoir un autre programme ou une norme auxquels comparer l'affectation, l'analyse se limite à discuter si les ressources sont réparties raisonnablement pour permettre aux victimes de se faire entendre plus efficacement dans le système de justice pénale.

L'analyse exigeait que les secteurs fonctionnels du Ministère (CPCV, DIAI, DRS et Direction des communications) participant à la SPAV Justice estiment le pourcentage de temps que chacun dépensait pour les quatre activités fondamentales (Fonds d'aide aux victimes, Réforme du droit pénal et élaboration d'orientations, Sensibilisation du public aux questions relatives aux victimes d'actes criminels, et GTFPT) de 2010 à 2015. Les estimations ont été utilisées pour déterminer le pourcentage de temps consacré globalement par le Ministère à chaque activité, qui était ensuite

utilisé pour affecter les dépenses à chaque activité. Le tableau ci-après indique la ventilation par activité de toutes les ressources dépensées pour la SFAV Justice au Ministère.

Tableau 10. Dépenses (salaire, F et E et S et C) par activité principale de la SFAV Justice (2010-2015)

Activité principale	Objectif principal	Pourcentage des dépenses – salaire et F et E	Pourcentage de toutes les dépenses (salaire, F et E et S et C)
Fonds d'aide aux victimes	Pour aider directement les victimes d'actes criminels ou appuyer la prestation des services	35 %	84 %
Réforme du droit pénal et élaboration d'orientations	Pour veiller à ce que le « point de vue des victimes » soit pris en compte dans les politiques fédérales pertinentes	44 %	11 %
Sensibilisation du public aux questions relatives aux victimes d'actes criminels	Pour veiller à un niveau accru de sensibilisation aux problèmes vécus par les victimes, à la loi et aux services	14 %	3 %
GTFPT	Pour veiller à ce qu'il y ait une approche FPT intégrée/coordonnée à l'égard des problèmes vécus par les victimes.	7 %	2 %

Bien que les quatre activités fondamentales soient pertinentes et doivent aboutir à l'accroissement de l'efficacité avec laquelle les victimes se font entendre dans le système de justice pénale, il convient de canaliser la majorité des ressources (84 %) pour appuyer la prestation de services et l'aide financière accordée aux victimes. Le soutien des services aux victimes et de l'aide financière est la façon la plus directe de garantir l'amélioration de l'accès aux services et de la participation au système de justice pénale qui contribuent à ce que les victimes se fassent mieux entendre.

Pour ce qui est des trois autres activités fondamentales, bien qu'il ne soit pas possible de déterminer si le pourcentage du temps effectivement consacré à chaque activité convient, étant donné qu'il n'y a pas de norme ou de point de comparaison, la répartition semble être raisonnable. Lorsque l'on ne tient compte que du salaire et des ressources de F et E⁶¹, la majorité des ressources ont été dépensées pour l'élaboration de politiques et la réforme du droit pénal (44 %). Si l'on considère la responsabilité fédérale pour l'élaboration de politiques et la réforme du droit pénal, l'affectation de

⁶¹ Bien que 84 % des ressources du Ministère soient dépensées pour le Fonds d'aide aux victimes, lorsque l'on ne prend en compte que les salaires et les ressources de F et E, le pourcentage est ramené à 35 %. Ceci reste élevé en raison du fait que la DRS et le CPCV ont également dépensé des ressources pour la gestion du Fonds d'aide aux victimes (p. ex., examen des propositions de financement).

ressources plus importantes à cette activité qu'à celles du GTFPT et à la sensibilisation du public (qui sont également soutenus par le Fonds d'aide aux victimes) semble être appropriée.

Cependant, comme on l'a relevé plus haut dans le rapport, la dotation partielle du CPCV a eu une incidence sur la capacité de mener à bien toutes les activités stratégiques. Si le CPCV avait été en mesure de dépenser entièrement toutes les ressources désignées dans les autorisations du SCT, on aurait pu consacrer plus de temps à la sensibilisation du public, à la coordination FPT et à d'autres activités d'élaboration de politiques, ce qui aurait accru l'effet exercé par la SFAV Justice.

4.3.3. Analyse de l'efficacité opérationnelle

Une analyse de l'efficacité opérationnelle examine la relation entre les ressources qui sont consommées et les extrants qui en résultent, notamment dans quelle mesure les intrants sont bien utilisés et convertis en extrants. L'analyse se limitait au Fonds d'aide aux victimes, car il s'agit de la seule activité opérationnelle qui se déroule dans le cadre de la SFAV Justice dans laquelle les liens entre les intrants et les extrants peuvent être facilement exprimés en termes de dollars significatifs.

Efficacité opérationnelle du Fonds d'aide aux victimes de la SFAV Justice

L'analyse de l'efficacité opérationnelle du Fonds d'aide aux victimes comportait une analyse des coûts d'administration exprimés comme pourcentage des frais de fonctionnement totaux de la DIAI afin de déterminer un ratio d'efficacité. La seconde partie de l'analyse comportait un examen du rendement du Fonds d'aide aux victimes par rapport à l'atteinte des normes de service du Ministère.

Le total des salaires et des fonds de F et E dépensés par la DIAI pour administrer le Fonds d'aide aux victimes de 2010 à 2014⁶² a été estimé s'élever à 2 371 162 \$.

Les engagements à l'égard des S et C faits par le Fonds d'aide aux victimes pendant cette période (y compris les volets du projet et le volet Aide financière) s'élevaient à 36 530 939 \$.

⁶² Comme toutes les demandes finales du Fonds d'aide aux victimes de 2014-2015 n'ont pas encore été reçues, l'analyse a été effectuée en utilisant les données financières de 2010 à 2014 uniquement.

Pour chaque dollar de frais d'administration dépensé (salaire et F et E), 15,41 \$ du Fonds d'aide aux victimes ont été mis à disposition pour appuyer l'accès des victimes d'actes criminels.

Le montant total dépensé pour administrer le Fonds d'aide aux victimes (salaire et frais de F et E de la DIAI), engagé pour financer des projets et fournir de l'aide financière pendant cette période (S et C) s'établissait à 38 902 101 \$. Les frais d'administration exprimés en pourcentage des frais de fonctionnement totaux sont :

$$\frac{2\,371\,162\ \$ \text{ (salaire et frais de F et E de la DIAI)}}{38\,902\,101\ \$ \text{ (frais de fonctionnement totaux)}} \times 100 = 6 \%$$

Le ratio d'efficacité administrative (salaire et frais de F et E comme proportion des S et C) s'établit à :

$$\frac{2\,371\,162\ \$}{36\,530\,939\ \$} = 0,06$$

Cela signifie que pour chaque dollar investi dans les S et C, le Ministère a dépensé 0,06 \$ en frais d'administration pour appuyer l'exécution du Fonds d'aide aux victimes. Bien qu'une comparaison systématique avec d'autres programmes de S et C fédéraux dépasse la portée de la présente évaluation, les coûts d'administration de 0,06 \$ par dollar de S et C du Fonds d'aide aux victimes, et le ratio d'efficacité qui en résulte sont modiques si l'on tient compte que les volets du Fonds d'aide aux victimes⁶³ comportent une quantité importante d'interaction avec les demandeurs et les bénéficiaires du financement pour exécuter et gérer les S et C.

Cependant, comme le Fonds d'aide aux victimes est le principal levier stratégique utilisé pour faire avancer la SFAV Justice, le CPCV appuie également l'administration du Fonds d'aide aux victimes au moyen de l'examen des propositions et de l'élaboration de modalités pour chacune des initiatives et chacun des volets du Fonds d'aide aux victimes. La DRS fournit également de l'aide à la DIAI en examinant les propositions du Fonds d'aide aux victimes lorsque cela convient. Lorsque les ressources supplémentaires du CPCV et de la DRS, fondées sur les estimations de temps par les

⁶³ Lorsque l'on tient compte séparément des volets du Fonds d'aide aux victimes, le ratio d'efficacité chute à 0,03. La quantité de temps et d'effort impliqués dans le traitement des demandes pour le volet Aide financière est considérablement plus élevée et a une incidence sur le ratio global de l'efficacité administrative pour le Fonds d'aide aux victimes.

principaux intervenants⁶⁴ sont prises en compte, le ratio d'efficacité administrative du Fonds d'aide aux victimes augmente à 0,11, ce qui est toujours modique si l'on tient compte du niveau d'effort déployé dans l'administration du Fonds.

Normes de service du Ministère

Le tableau ci-après indique, en pourcentages, le nombre de fois que la DIAI a respecté les normes de service du Ministère dans l'administration des projets du Fonds d'aide aux victimes⁶⁵.

Tableau 11. Normes de service du Ministère pour les projets du Fonds d'aide aux victimes 2010-2015

Exercice	Accusé de réception		Décision de financement		Paiement ⁶⁶		% de fois global
	Nombre de dossiers	% de fois où les normes de service ont été respectées	Nombre de dossiers	% de fois où les normes de service ont été respectées	Nombre de dossiers	% de fois où les normes de service ont été respectées	
Juillet 2010 – mars 2011 ⁶⁷	31	90 %	31	97 %	S.O.	S.O.	93,5 %
2011-2012	103	86 %	105	89 %	S.O.	S.O.	87,5 %
2012-2013	293	98 %	293	89 %	111	80 %	89 %
2013-2014	241	99 %	241	95 %	125	97 %	97 %
2014-2015	442	96 %	442	88 %	129	77 %	87 %
2010-2015	1110	94 %	1112	92 %	365	85 %	91 %

De 2010 à 2015, la DIAI a respecté les normes de service 91 % de fois, bien qu'à peu près 1 100 propositions aient été reçues⁶⁸ pour le Fonds d'aide aux victimes. Comparativement aux autres programmes de financement du Ministère, les résultats du rendement du Fonds d'aide aux victimes étaient semblables de 2010 à 2012, et étaient supérieurs à la moyenne en 2013-2014⁶⁹, mais étaient

⁶⁴ On a estimé que le CPCV dépense 15 % et la DRS 10 % de leur temps pour les activités du Fonds d'aide aux victimes.

⁶⁵ Les normes de service du Ministère ne sont tenues que pour les volets projets du Fonds d'aide aux victimes.

⁶⁶ Les normes de service de paiement reposent sur un échantillon aléatoire de projets.

⁶⁷ On n'a pas présenté de rapport sur le respect des normes de services du Ministère avant juillet 2010.

⁶⁸ La DIAI a reçu 267 propositions de projets du Fonds d'aide aux victimes en 2010-2011, 287 en 2011-2012, 381 en 2012-2013, 280 en 2013-2014 et 474 en 2014-2015. Il s'agit du niveau le plus élevé de propositions que le Ministère a reçues pour un quelconque programme de S et C dans une année donnée.

⁶⁹ Les normes de service du Ministère pour tous les programmes de l'exercice 2013-2014 étaient les suivantes : la Norme d'accusé de réception a été respectée à 90 %, la Norme de décision de financement à 88 %, et la Norme de paiement à 95 %.

inférieures à la moyenne pour la décision de financement et le traitement des paiements en 2014-2015⁷⁰.

La capacité de la DIAI de respecter les normes de service du Ministère a été influencée par la demande pour le Fonds d'aide aux victimes qui a abouti à la réception du plus grand nombre de propositions reçues chaque année par le Ministère (p. ex., en 2013-2014, 280 propositions pour le Fonds d'aide aux victimes ont été reçues, ce qui représente 49 % des 570 propositions de projet qui ont été reçues cette année-là pour tous les fonds de S et C administrés par la DIAI); la complexité et la durée du processus d'examen des demandes (p. ex., participation des secteurs fonctionnels stratégiques du Ministère, et exigence de suivis multiples avec les victimes et d'autres ministères fédéraux dans le cadre de l'administration du volet Aide financière); et des retards réguliers pour l'approbation finale de projets recommandés par la DIAI.

4.3.4. Analyse de l'efficacité d'affectation

L'efficacité d'affectation transcende l'examen de la relation directe entre les ressources consommées et les extrants réalisés (p. ex., analyse de l'efficacité opérationnelle). L'efficacité d'affectation consiste principalement à examiner la relation entre les ressources et les résultats obtenus, en l'occurrence si les ressources consommées étaient raisonnables pour les résultats obtenus, compte tenu du contexte de l'activité et des priorités.

Le volet Aide financière a été utilisé pour cette analyse, puisqu'il s'agit du seul volet du Fonds d'aide aux victimes pour lequel le Ministère reçoit directement une rétroaction des victimes au moyen de sondages sur l'incidence du soutien qu'elles reçoivent. L'analyse s'est penchée tout particulièrement sur l'aide financière accordée pour que les victimes assistent aux audiences de la CLCC, pour laquelle le Ministère reçoit le nombre plus élevé de sondages⁷¹.

⁷⁰ Les normes de service du Ministère pour tous les programmes de l'exercice 2014-2015 étaient les suivantes : la Norme d'accusé de réception a été respectée à 94 %, la Norme de décision de financement à 90 %, et la Norme de paiement à 77 %.

⁷¹ De 2010 à 2015, le Ministère a reçu les sondages suivants remplis des victimes et des personnes de confiance : CLCC : 612; victimes d'actes criminels commis à l'étrangers : 43; détermination de la peine : 20.

Pertinences de l'affectation des ressources à l'aide financière accordée aux victimes pour qu'elles assistent aux audiences de la CLCC

De 2010 à 2015, 2 050 victimes d'actes criminels et de personnes de confiance au total ont reçu en tout 1 535 716 \$ en aide financière pour assister aux audiences de la CLCC. (87 % du volet Aide financière du Fonds d'aide aux victimes), afin de réduire leurs difficultés financières et d'aider les victimes à participer au système de justice pénale. Environ 22 % des victimes sondées (n=497) ont indiqué qu'elles n'auraient pas assisté aux audiences de la CLCC sans l'aide financière fournie par l'entremise du Fonds d'aide aux victimes. Il s'agit d'une augmentation de 30 %⁷² de la participation des victimes aux audiences de la CLCC comme résultat direct du Fonds d'aide aux victimes. Cette augmentation de la participation permet aux victimes de se faire mieux entendre dans le système de justice pénale, le résultat ultime de la SFAV Justice. Comme l'aide financière accordée aux victimes pour qu'elles assistent aux audiences de la CLCC a de l'effet, la fourniture de fonds pour ce volet du Fonds d'aide aux victimes est considérée comme une utilisation appropriée des ressources.

⁷² Sur les 497 victimes qui ont répondu au sondage, 375 ont indiqué si elles auraient ou non assisté à une audience de la CLCC sans aide financière (122 ont indiqué qu'elles ne le savaient pas). Au total, 263 victimes ont indiqué qu'elles y auraient quand même assisté, alors que 112 ont signalé qu'elles ne l'auraient pas fait. Le pourcentage d'augmentation de la participation des victimes à une audience de la CLCC comme résultat direct de l'aide financière de la SFAV Justice était de 30 % ($375 - 263 = 112/375 = 0,30$).

5. CONCLUSIONS, RECOMMANDATIONS ET RÉPONSE DE LA DIRECTION

Dans cette section, on résume les principales constatations découlant de l'évaluation à l'égard des enjeux généraux de pertinence et de rendement.

5.1. Pertinence

Bien qu'il y ait eu des changements à l'égard du paysage pour les victimes d'actes criminels (p. ex., impact de la technologie, accroissement des services spécialisés, élaboration d'une CCDV), les besoins fondamentaux des victimes n'ont pas changé. Le besoin d'une stratégie pour les victimes continue de s'imposer pour garantir que la réponse fédérale aux problèmes en cours et émergents des victimes d'actes criminels soit coordonnée. La SFAV Justice est toujours pertinente, et les quatre activités fondamentales sont réputées être des moyens d'action appropriés pour faire en sorte que les résultats soient atteints.

Pendant la période d'évaluation, la SFAV Justice concordait intégralement avec les priorités du gouvernement du Canada (*les victimes disposeront de droits exécutoires au sein du système judiciaire du Canada; elles seront traitées avec le respect et l'équité qui leur sont dus, et leur voix sera plus forte*) et le résultat stratégique du ministère qui consiste à promouvoir *un système de justice canadien équitable, adapté et accessible*.

La *Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité* reconnaît que le gouvernement fédéral, les provinces et les territoires partagent le rôle et la responsabilité d'améliorer l'expérience vécue par les victimes dans le système de justice pénale, tout en travaillant dans le cadre du mandat respectif de chaque administration. Alors que la prestation de services et d'aide aux victimes est principalement une responsabilité provinciale relevant de l'administration de la justice, la compétence du gouvernement fédéral pour les victimes d'actes criminels consiste à élaborer le droit pénal et les politiques fédérales. Le Ministère joue également un rôle de leader fédéral, en tant que Secrétariat du GTFPT, en coordonnant une approche inter-administrations destinée à répondre aux besoins des victimes.

5.2. Rendement

5.2.1. Réalisation des résultats escomptés

L'évaluation a déterminé que la SFAV Justice avait atteint ses objectifs et les résultats escomptés. Cette réussite était la plus manifeste à l'égard de l'accroissement de la sensibilisation aux questions touchant les victimes, à la loi et aux services disponibles et de la connaissance de ceux-ci; de l'amélioration de la capacité d'offrir aux victimes des services appropriés et adaptés; et de l'amélioration de l'accès aux services pour les victimes d'actes criminels.

Cependant, conscient que la prestation de services varie dans tout le Canada, le Ministère pourrait jouer un rôle pour améliorer la disponibilité des services au moyen du Fonds d'aide aux victimes. Il pourrait y parvenir en insistant davantage sur le renforcement de la capacité et les projets novateurs qui élargissent la portée et l'étendue des nouveaux services aux secteurs et à la clientèle sous-desservis. Le CPCV pourrait également jouer un rôle de premier plan pour faciliter la discussion avec les provinces et territoires sur la façon d'aborder la variabilité de l'accès aux services dans tout le pays.

Recommandation 1 :

Que le CPCV et la DIAI utilisent les instruments de politique et de programme afin de mobiliser les provinces et territoires relativement à la variabilité d'accès aux services au Canada.

Réponse de la direction :

D'accord. Il existe une longue tradition de coordination et de collaboration FPT dans des domaines d'intérêt commun touchant les victimes; toutefois, on doit prendre note que la mesure de l'influence fédérale est limitée pour ce qui est de la variabilité d'accès aux services dans l'ensemble du pays.

La prestation de services de base aux victimes est la responsabilité des gouvernements des provinces et des territoires, car ces derniers sont les principaux responsables de l'administration de la justice. Les modèles de prestation de services aux victimes (par exemple, services basés sur un système, offerts par la police, par des bénévoles ou par des collectivités), les critères d'admissibilité et les ressources disponibles varient beaucoup entre les provinces et territoires. Les gouvernements des provinces et territoires ne

disposent pas des mêmes ressources primaires pour la prestation de leurs services aux victimes.

Le GTFPT est le principal moyen de donner suite aux priorités nationales et régionales pour les victimes d'actes criminels. Les réunions en personne semestrielles, les conférences téléphoniques et le travail en collaboration sont réputés être inestimables pour réaliser les objectifs de la SFAV Justice. À la suite des limitations imposées par le Ministère à l'organisation d'événements et aux voyages, une des réunions en personne du GTFPT n'a pas été tenue en 2014-2015. Les principaux intervenants (11 %) ont indiqué que l'écart de 18 mois entre les réunions avait eu une incidence sur le partage de l'information et les pratiques exemplaires, la collaboration aux projets, et la coordination des activités menées dans le cadre de la SFAV Justice au niveau fédéral pour réduire le dédoublement des efforts et les manques d'uniformité des activités.

Recommandation 2 :

Que le CPCV tienne des réunions régulières du GTFPT pour veiller à la poursuite de la coordination, de la collaboration et du partage d'information.

Réponse de la direction :

D'accord. Le GTFPT sur les victimes d'actes criminels est une importante tribune favorisant la collaboration et la coordination dans le domaine des lois, des politiques et des programmes et des services touchant les victimes. Même si le dialogue FPT a progressé, ce dialogue portait surtout sur la mise en oeuvre de réformes législatives et stratégiques bien précises. Le GTFPT doit absolument tenir des discussions élargies, et de telles discussions seront organisées.

5.2.2. Économie et efficience

Intégration et coordination

Les quatre secteurs fonctionnels du Ministère (CPCV, DIAI, DRS et Direction des communications) qui participent à la mise en oeuvre de la SFAV Justice sont bien intégrés et coordonnés, résultat d'une relation de longue date entre ces groupes. Bien que la structure de gouvernance ait changé de 2012 à 2014, le niveau de coordination et d'intégration s'est maintenu en 2015. En réunissant les divers secteurs fonctionnels à l'occasion de réunions régulières, en

communiquant de façon continue, et en déterminant et exécutant en continu des activités de façon coordonnée, on garantira que les quatre secteurs fonctionnels restent intégrés.

Économie de ressources

Une analyse des ressources qui étaient à la disposition de la SFAV Justice de 2010 à 2015 a permis de déterminer que le CPCV n'était pas en mesure de dépenser entièrement toutes les ressources salariales et de F et E conformément aux autorisations du SCT, à la suite d'un certain nombre de limitations imposées aux dépenses par le gouvernement et le Ministère (p. ex., voyages, accueil, plafonnement des contrats, Plan d'action pour la réduction du déficit, dotation). Ceci a entravé la capacité du CPCV d'entreprendre toutes les activités fondamentales du SFAV Justice, notamment la tenue en personne de réunions du GTFPT, et d'entreprendre un éventail d'activités fédérales de sensibilisation du public.

Recommandation 3 :

Que le CPCV classe par ordre de priorité les activités en fonction des ressources disponibles.

Réponse de la direction :

D'accord. En tenant compte des limites de dépenses du gouvernement et du Ministère, le CPCV continuera de faire progresser les activités de la SFAV Justice.

Efficiences opérationnelles du Fonds d'aide aux victimes

L'administration du Fonds d'aide aux victimes est opérationnellement efficace. Pour chaque dollar investi dans les S et C, le Ministère dépense 0,06 \$ en frais d'administration (ou 0,11 \$ lorsque la participation des autres secteurs fonctionnels en sus de la DIAI est prise en compte) pour concourir à l'exécution du Fonds d'aide aux victimes. Bien qu'une comparaison systématique avec d'autres programmes de S et C fédéraux dépasse la portée de la présente évaluation, les coûts d'administration de 0,06 \$ et le ratio d'efficacité qui en résulte sont modiques si l'on tient compte que tous les volets du Fonds d'aide aux victimes comportent une quantité importante d'interaction avec les demandeurs et les bénéficiaires des fonds pour exécuter et gérer les S et C.

Bien que le Fonds d'aide aux victimes fonctionne avec efficacité, la DIAI, en collaboration avec le CPCV, pourrait mettre en place des mesures pour contribuer à accroître l'efficacité du processus d'examen du financement. Ceci comprend la gestion de la demande de financement de projets au

moyen de la communication des critères d'admissibilité et de la diffusion de messages connexes aux appels de propositions de projet, et l'élaboration de lignes directrices stratégiques claires au sujet de ce qui peut être financé dans le cadre du volet Personnes victimes d'actes criminels à l'étranger.

Consciente des préoccupations émanant de la dernière évaluation, la DIAI a accru la latitude de déplacer des fonds entre les divers volets du Fonds d'aide aux victimes. Cependant, des problèmes persistent pour ce qui est de l'engagement et de la dépense du plein montant du Fonds d'aide aux victimes chaque année. Bien que la DIAI n'exerce pas le contrôle sur l'approbation finale du financement, elle peut mettre en place des mesures pour réduire la péremption des fonds destinés à des ententes pluriannuelles, afin qu'on ait le temps de réaffecter les fonds à d'autres projets.

Recommandation 4 :

Qu'en collaboration avec le CPCV, la DIAI accroisse l'efficacité du processus d'examen du Fonds d'aide aux victimes en diffusant des messages clairs au sujet des critères d'admissibilité et de la disponibilité des fonds.

Réponse de la direction :

D'accord. La DIAI travaillera en collaboration étroite avec le CPCV afin que les critères de financement soient clairs. La DIAI travaillera aussi en étroite collaboration avec le CPCV dans l'élaboration d'une bonne politique de gestion du programme concernant les Canadiens victimes d'actes criminels à l'étranger. Cette politique donnera des directives claires aux demandeurs de même qu'au personnel du ministère.

Recommandation 5 :

Qu'en collaboration avec le CPCV, la DIAI mette en place des mesures pour réduire le plus possible la péremption des fonds des ententes pluriannuelles.

Réponse de la direction :

D'accord. La DIAI a déjà lancé un processus permettant de communiquer plus tôt avec des bénéficiaires d'ententes pluriannuelles afin que les montants alloués soient pleinement utilisés avant la fin de l'exercice financier. La DIAI officialisera ce processus pour l'exercice financier 2016 2017.

5.2.3. Surveillance et rapports

Bien que l'information sur le rendement ait été fournie au moyen d'enquêtes (p. ex., webinaire, Semaine des victimes, aide financière) et d'un examen d'une partie des projets du Fonds d'aide aux victimes, la disponibilité des données sur le rendement des activités stratégiques était plus restreinte (p. ex., comptes rendus des réunions, travail international). Cela signifiait que l'évaluation de la fonction d'élaboration de politiques reposait fortement sur les entrevues des principaux intervenants.

Pour veiller à ce que l'on dispose de données suffisantes pour de futures évaluations, il est essentiel de recueillir régulièrement des données de rendement pour les initiatives stratégiques. Il s'impose également que toute l'information connexe aux résultats des projets du Fonds d'aide aux victimes soit recueillie systématiquement dans le Système de gestion de l'information sur les S et C. Ceci permettrait un examen des résultats de tous les projets financés, pas seulement d'une sélection.

Recommandation 6 :

Que le CPCV et la DIAI examinent les indicateurs de rendement et les mécanismes de collecte des données pour veiller à la surveillance, à la collecte et à la déclaration régulières de toutes les activités de la SFAV Justice.

Réponse de la direction :

D'accord. Même si le CPCV, en collaboration avec la Division de l'évaluation, a élaboré des outils pour présenter des rapports sur les résultats recherchés dans la SFAV Justice, il faut explorer d'autres méthodes pour recueillir des données sur le rendement concernant précisément les initiatives en matière de politiques. De plus, la DIAI mettra à jour les mécanismes actuels de collecte des données afin que les activités de financement fournissent des mesures utiles.

Annexe A :
Guides d'entrevue

Centre de la politique concernant les victimes – Entrevues individuelles

Le ministère de la Justice évalue actuellement le travail qu'il fait dans le cadre de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAV Justice). Cette initiative s'inscrit dans le cycle quinquennal régulier d'évaluation et de rapport auquel sont soumis tous les programmes du gouvernement du Canada.

Le résultat ultime visé par la SFAV Justice est de s'assurer que les victimes se fassent mieux entendre dans le système de justice pénale. On y parvient en augmentant et en améliorant la participation des victimes dans le système de justice pénale par les moyens suivants :

- Collaborer avec les partenaires afin de favoriser la participation des victimes dans le système de justice pénale;
- Veiller à ce que les victimes d'actes criminels et leurs familles connaissent leur rôle dans le système de justice pénale ainsi que les services et l'aide auxquels elles ont accès;
- Améliorer la capacité de concevoir des orientations, des lois et d'autres initiatives qui tiennent compte du point de vue des victimes;
- Rendre le personnel du système de justice pénale, les membres des professions connexes et le grand public plus conscients des besoins des victimes d'actes criminels, des dispositions législatives destinées à les protéger et des services disponibles pour les appuyer;
- Mettre au point et diffuser l'information au sujet des approches efficaces tant au Canada qu'à l'échelle internationale pour répondre aux besoins des victimes d'actes criminels.

Ference Weicker & Company est une société de conseil en gestion à qui Justice Canada a confié cette évaluation. Pour accomplir ce travail, nous aimerions obtenir vos commentaires sur la pertinence et le rendement de la Stratégie. Nous allons aussi demander aux membres du personnel du CPV de participer à une entrevue de groupe. Cependant, pendant la présente entrevue, nous aimerions que vous vous concentriez principalement sur votre travail individuel. Pendant la séance en groupe, nous nous concentrerons sur des questions plus vastes. La présente entrevue prendra environ une heure. Vos réponses seront regroupées avec celles d'autres répondants de façon qu'aucune personne en particulier ne puisse être identifiée dans le rapport d'évaluation final.

Section 1 : Introduction

1. Quel est votre rôle dans le cadre de la SFAV Justice?

2. À quelles activités de la SFAV participez-vous?

- Secrétariat ou leadership du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les victimes d'actes criminels;
- Fonds d'aide aux victimes;
- Sensibilisation de la population aux problèmes vécus par les victimes d'actes criminels (au niveau fédéral);
- Réforme du droit pénal et élaboration d'orientations;
- Autres activités? _____

3. De façon plus précise, de quels dossiers êtes-vous responsable?

Section 2 : Pertinence

Les besoins des victimes d'actes criminels ont été bien documentés dans le cadre d'études et d'évaluations. Les questions de cette entrevue visent à déterminer si les besoins ont changé et, dans l'affirmative, à définir les besoins actuels et nouveaux des victimes d'actes criminels depuis la dernière reconduction de la SFAV Justice en 2010.

4. Est-ce que les besoins des victimes ont changé depuis 2010? Dans l'affirmative, comment?
5. Est-ce que les quatre principales activités menées par le Ministère dans le cadre de la SFAV Justice sont les plus appropriées pour répondre à ces besoins? Dans la négative, quelles activités seraient requises?
 - Secrétariat ou leadership du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les victimes d'actes criminels;
 - Fonds d'aide aux victimes;
 - Sensibilisation de la population aux problèmes vécus par les victimes d'actes criminels (au niveau fédéral);
 - Réforme du droit pénal et élaboration d'orientations.
6. Est-ce qu'il y a des domaines dans lesquels la SFAV Justice ne répond pas aux besoins existants ou nouveaux des victimes? Quelles sont ces lacunes?
7. Si la SFAV Justice n'existait pas, quel impact cela aurait-il aux niveaux régional et national?

Section 3 : Rendement – Obtention des résultats

Les questions qui suivent sont axées sur l'impact du travail que vous faites, ainsi que des autres activités connexes dont vous avez connaissance, sur la capacité d'atteindre les résultats escomptés de la SFAV Justice.

8. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *renforcé le leadership, les lois, les politiques et les programmes fédéraux qui répondent aux enjeux des victimes?*
 - Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV Justice à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?
9. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV a-t-elle *amélioré la capacité d'offrir aux victimes des services appropriés et adaptés?*
 - Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV Justice à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?
10. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *augmenté la sensibilisation aux questions touchant les victimes, à la loi et aux services offerts parmi les clientèles ciblées et amélioré la connaissance de ceux-ci?*
 - Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV Justice à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?

11. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *augmenté l'accès aux services des victimes qui interagissent avec le système de justice pénale*?
- Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV Justice à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?
12. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *réduit les difficultés que rencontrent les victimes d'actes criminels*?
- Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV Justice à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?
13. Le résultat ultime de la SFAV Justice est de faire en sorte que *les victimes se fassent mieux entendre dans le système de justice pénale*. On y parvient en augmentant et en améliorant la participation des victimes dans le système de justice pénale. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *permis aux victimes de mieux se faire entendre dans le système de justice pénale*?
- Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV Justice à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?

Section 4 : Rendement – Efficience et économie :

Les questions qui suivent visent à examiner la conception actuelle de la SFAV Justice et la façon dont elle est mise en œuvre, dans le but de déterminer des moyens d'accroître l'efficience et l'efficacité avec lesquelles elle obtient des résultats et réduit les coûts.

14. Pouvez-vous suggérer des moyens d'améliorer la mise en œuvre de la SFAV Justice qui augmenteraient son rendement, tant en ce qui a trait à l'atteinte des objectifs qu'à l'accroissement de son efficience?

- Intégration et coordination des différentes fonctions et activités au sein du Ministère;
- Structure de gouvernance;
- Politiques;
- Mode de prestation des services ministériels;
- Autre?

15. Quel pourcentage de votre temps consacrez-vous aux enjeux liés aux victimes? (Si le pourcentage est inférieur à 100 : Quel travail non lié aux victimes faites-vous?)

16. Quel pourcentage du temps que vous passez à vous occuper des questions liées aux victimes consacrez-vous aux quatre principales activités suivantes de la SFAV Justice? (Si le pourcentage est inférieur à 100 : Quel autre travail lié aux victimes faites-vous?)

Affectation de temps aux activités de la SFAV	Pourcentage du temps
Secrétariat ou leadership du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les victimes d'actes criminels?	
Fonds d'aide aux victimes?	
Sensibilisation de la population aux problèmes vécus par les victimes d'actes criminels?	
Réforme du droit pénal et élaboration d'orientations?	
Autre (veuillez préciser)	
Total	100 %

Merci de votre participation.

Centre de la politique concernant les victimes – Entrevue de groupe

Le ministère de la Justice évalue actuellement le travail qu'il fait dans le cadre de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAV Justice). Cette initiative s'inscrit dans le cycle quinquennal régulier d'évaluation et de rapport auquel sont soumis tous les programmes du gouvernement du Canada.

Le résultat ultime visé par la SFAV Justice est de s'assurer que les victimes se fassent mieux entendre dans le système de justice pénale. On y parvient en augmentant et en améliorant la participation des victimes dans le système de justice pénale par les moyens suivants :

- Collaborer avec les partenaires afin de favoriser la participation des victimes dans le système de justice pénale;
- Veiller à ce que les victimes d'actes criminels et leurs familles connaissent leur rôle dans le système de justice pénale ainsi que les services et l'aide auxquels elles ont accès;
- Améliorer la capacité de concevoir des orientations, des lois et d'autres initiatives qui tiennent compte du point de vue des victimes;
- Rendre le personnel du système de justice pénale, les membres des professions connexes et le grand public plus conscients des besoins des victimes d'actes criminels, des dispositions législatives destinées à les protéger et des services disponibles pour les appuyer;
- Mettre au point et diffuser l'information au sujet des approches efficaces tant au Canada qu'à l'échelle internationale pour répondre aux besoins des victimes d'actes criminels.

Ference Weicker & Company est une société de conseil en gestion à qui Justice Canada a confié cette évaluation. Dans le cadre de ce travail, nous allons mener une entrevue de groupe avec des représentants du CPV afin de recueillir des observations concernant les progrès réalisés et les améliorations possibles de la Stratégie.

La séance durera environ 90 minutes. Vos observations seront regroupées avec celles d'autres répondants du Ministère de façon qu'aucune personne en particulier ne soit identifiée dans le rapport d'évaluation final.

Questions pour la discussion

1. Est-ce que les activités et résultats escomptés de la SFAV Justice sont appropriés compte tenu des besoins des victimes qui interagissent avec le système de justice? Pourquoi?
2. Dans quelle mesure les activités menées par le Ministère dans le cadre de la SFAV ont-elles renforcé le leadership fédéral et aidé les victimes à se faire mieux entendre dans le système de justice pénale?
3. Quelles sont les priorités en ce qui concerne les progrès qui restent à réaliser?
4. Quelles difficultés avez-vous rencontrées en faisant votre travail? Quel impact ces difficultés ont-elles sur l'obtention des résultats recherchés dans la SFAV Justice?
 - Renforcement du leadership fédéral, des lois, des politiques et des programmes fédéraux qui répondent aux enjeux des victimes;
 - Amélioration de la capacité d'offrir aux victimes des services appropriés et adaptés;
 - Élargissement de la portée des services aux victimes;
 - Amélioration de l'accès aux services offerts aux victimes qui interagissent avec le système de justice pénale;
 - Réduction des difficultés que rencontrent les victimes d'actes criminels;
 - Amélioration de la capacité des victimes de se faire mieux entendre dans le système de justice pénale.
5. Quelles stratégies et approches ont été utilisées pour atténuer ou surmonter ces difficultés? Dans quelle mesure ces stratégies ont-elles été efficaces?
6. Quelles autres mesures sont requises?
7. Est-ce que les diverses activités du Ministère dans le cadre de la SFAV sont suffisamment intégrées et coordonnées pour contribuer à l'obtention des résultats escomptés? Comment se fait cette coordination?
8. Quelles mesures, s'il y en a, devraient être prises pour améliorer le degré d'intégration et de coordination?

9. Pour la suite des choses, quelles recommandations ou observations finales feriez-vous concernant la conception de la SFAV Justice, la structure de gouvernance, les politiques et les stratégies, le mode de prestation des services, le mode d'affectation des ressources ou d'autres aspects du programme afin d'améliorer son rendement?

Merci de votre participation

Entrevue de groupe avec le personnel de la direction générale des programmes

Le ministère de la Justice évalue actuellement le travail qu'il fait dans le cadre de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAV Justice). Cette initiative s'inscrit dans le cycle quinquennal régulier d'évaluation et de rapport auquel sont soumis tous les programmes du gouvernement du Canada.

Le résultat ultime visé par la SFAV Justice est de s'assurer que *les victimes se fassent mieux entendre dans le système de justice pénale*. On y parvient en augmentant et en améliorant la participation des victimes dans le système de justice pénale par les moyens suivants :

- Collaborer avec les partenaires afin de favoriser la participation des victimes dans le système de justice pénale;
- Veiller à ce que les victimes d'actes criminels et leurs familles connaissent leur rôle dans le système de justice pénale ainsi que les services et l'aide auxquels elles ont accès;
- Améliorer la capacité de concevoir des orientations, des lois et d'autres initiatives qui tiennent compte du point de vue des victimes;
- Rendre le personnel du système de justice pénale, les membres des professions connexes et le grand public plus conscients des besoins des victimes d'actes criminels, des dispositions législatives destinées à les protéger et des services disponibles pour les appuyer;
- Mettre au point et diffuser l'information au sujet des approches efficaces tant au Canada qu'à l'échelle internationale pour répondre aux besoins des victimes d'actes criminels.

Ference Weicker & Company est une société de conseil en gestion à laquelle Justice Canada a confié cette évaluation. Dans le cadre de ce travail, nous allons mener une entrevue de groupe avec des représentants de la Direction générale des programmes afin de recueillir des observations concernant les progrès réalisés et les améliorations possibles du programme. La séance durera environ 90 minutes. Vos observations seront regroupées avec celles d'autres répondants du Ministère de façon qu'aucune personne en particulier ne soit identifiée dans le rapport d'évaluation final.

Questions pour la discussion

1. Est-ce que les besoins des victimes ont changé depuis 2010? Dans l'affirmative, comment?

2. Est-ce que les quatre principales activités menées par le Ministère dans le cadre de la SFAV sont les plus appropriées pour répondre à ces besoins? Dans la négative, quelles activités seraient nécessaires?
 - Secrétariat ou leadership du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les victimes d'actes criminels;
 - Fonds d'aide aux victimes;
 - Sensibilisation de la population aux problèmes vécus par les victimes d'actes criminels (au niveau fédéral);
 - Réforme du droit pénal et élaboration d'orientations;
3. Est-ce qu'il y a des domaines dans lesquels la SFAV Justice ne répond pas aux besoins existants ou nouveaux des victimes? Quelles sont ces lacunes?
4. Si la SFAV Justice n'existait pas, quel impact cela aurait-il aux niveaux régional et national?
5. Dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle :
 - renforcé le leadership, les politiques et les programmes fédéraux qui répondent aux enjeux des victimes?
 - amélioré la capacité d'offrir aux victimes des services appropriés et adaptés?
 - augmenté la sensibilisation aux questions touchant les victimes, à la loi et aux services offerts parmi les clientèles ciblées et amélioré la connaissance de ceux-ci?
 - amélioré l'accès aux services des victimes qui interagissent avec le système de justice pénale?
 - réduit les difficultés que rencontrent les victimes d'actes criminels?

Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, quels exemples importants pouvez-vous donner qui démontrent la contribution de la SFAV Justice à l'obtention de ces résultats?

6. Pouvez-vous suggérer des moyens d'améliorer la mise en œuvre de la SFAV Justice qui augmenteraient son rendement, tant en ce qui a trait à l'atteinte des objectifs qu'à l'accroissement de son efficience?
 - Intégration et coordination des différentes fonctions et activités au sein du Ministère;

- Structure de gouvernance;
 - Politiques;
 - Mode de prestation des services du Ministère.
7. Pour la suite des choses, quelles recommandations ou observations finales feriez-vous concernant la conception de la SFAV Justice, la structure de gouvernance, les politiques et les stratégies, le mode de prestation des services, le mode d'affectation des ressources ou d'autres aspects du programme afin d'améliorer son rendement?

Merci de votre participation

Directeur de la direction générale des programmes

Le ministère de la Justice évalue actuellement le travail qu'il fait dans le cadre de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAV Justice). Cette initiative s'inscrit dans le cycle quinquennal régulier d'évaluation et de rapport auquel sont soumis tous les programmes du gouvernement du Canada.

Le résultat ultime visé par la SFAV Justice est de s'assurer que *les victimes se fassent mieux entendre dans le système de justice pénale*. On y parvient en augmentant et en améliorant la participation des victimes dans le système de justice pénale par les moyens suivants :

- Collaborer avec les partenaires afin de favoriser la participation des victimes dans le système de justice pénale;
- Veiller à ce que les victimes d'actes criminels et leurs familles connaissent leur rôle dans le système de justice pénale ainsi que les services et l'aide auxquels elles ont accès;
- Améliorer la capacité de concevoir des orientations, des lois et d'autres initiatives qui tiennent compte du point de vue des victimes;
- Rendre le personnel du système de justice pénale, les membres des professions connexes et le grand public plus conscients des besoins des victimes d'actes criminels, des dispositions législatives destinées à les protéger et des services disponibles pour les appuyer;
- Mettre au point et diffuser l'information au sujet des approches efficaces tant au Canada qu'à l'échelle internationale pour répondre aux besoins des victimes d'actes criminels.

Ference Weicker & Company est une société de conseil en gestion à qui Justice Canada a confié cette évaluation. Dans le cadre de ce travail, nous aimerions obtenir vos commentaires sur la pertinence et le rendement de la SFAV Justice. L'entrevue durera environ une heure. Vos réponses seront regroupées avec celles d'autres répondants de façon qu'aucune personne en particulier ne soit identifiée dans le rapport d'évaluation final.

Section 1 : Introduction

1. Quel est votre rôle en ce qui concerne la SFAV Justice? Quel est le rôle de la Direction générale des programmes relativement à cette Stratégie?

2. À quelles activités de la SFAV Justice participez-vous?

- Secrétariat ou leadership du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les victimes d'actes criminels;
- Fonds d'aide aux victimes;
- Sensibilisation de la population aux problèmes vécus par les victimes d'actes criminels (au niveau fédéral);
- Réforme du droit pénal et élaboration d'orientations;
- Autres activités? _____

Section 2 : Pertinence

Les besoins des victimes d'actes criminels ont été bien documentés dans le cadre d'études et d'évaluations. Les questions de cette entrevue visent à déterminer si les besoins ont changé et, dans l'affirmative, à définir les besoins actuels et nouveaux des victimes d'actes criminels depuis la dernière reconduction de la SFAV Justice en 2010.

3. Est-ce que les besoins des victimes ont changé depuis 2010? Dans l'affirmative, comment?
4. Est-ce que les quatre principales activités menées par le Ministère dans le cadre de la SFAV Justice sont les plus appropriées pour répondre à ces besoins? Dans la négative, quelles mesures seraient requises?
 - Secrétariat ou leadership du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les victimes d'actes criminels;
 - Fonds d'aide aux victimes;
 - Sensibilisation de la population aux problèmes vécus par les victimes d'actes criminels (au niveau fédéral);
 - Réforme du droit pénal et élaboration d'orientations.
5. Est-ce qu'il y a des domaines dans lesquels la SFAV Justice ne répond pas aux besoins existants ou nouveaux des victimes? Quelles sont ces lacunes?
6. Si la SFAV Justice n'existait pas, quel effet cela aurait-il aux niveaux régional et national?

Section 3 : Rendement – Obtention des résultats

Les questions qui suivent sont axées sur l'impact du travail que vous faites, ainsi que des autres activités connexes dont vous avez connaissance, sur la capacité d'atteindre les résultats escomptés de la SFAV Justice.

7. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *renforcé le leadership, les lois, les politiques et les programmes fédéraux qui répondent aux enjeux des victimes?*
 - Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?
8. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *amélioré la capacité d'offrir aux victimes des services appropriés et adaptés?*
 - Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?
9. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *augmenté la sensibilisation aux questions touchant les victimes, à la loi et aux services offerts parmi les clientèles ciblées et amélioré la connaissance de ceux-ci?*
 - Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?

10. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *amélioré l'accès aux services des victimes qui interagissent avec le système de justice pénale*?
- Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?
11. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *réduit les difficultés que rencontrent les victimes d'actes criminels*?
- Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?
12. Le but ultime de la SFAV Justice est de faire en sorte que les victimes se fassent mieux entendre dans le système de justice pénale. On y parvient en augmentant et en améliorant la participation des victimes dans le système de justice pénale. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *permis aux victimes de mieux se faire entendre dans le système de justice pénale*?
- Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?

Section 4 : Rendement – Efficience et économie :

Les questions qui suivent visent à examiner la conception actuelle de la SFAV Justice et la façon dont elle est mise en œuvre, dans le but de déterminer des moyens d'accroître l'efficience et l'efficacité avec lesquelles elle obtient des résultats et réduit les coûts.

13. Pouvez-vous suggérer des moyens d'améliorer la mise en œuvre de la SFAV Justice qui augmenteraient son rendement, tant en ce qui a trait à l'atteinte des objectifs qu'à l'accroissement de son efficience?
- Intégration et coordination des différentes fonctions et activités au sein du Ministère;
 - Structure de gouvernance;
 - Politiques;
 - Le mode de prestation des services ministériels;
 - Autre?
14. Quel pourcentage de votre temps consacrez-vous aux enjeux liés aux victimes? (Si le pourcentage est inférieur à 100 : Quel travail non lié aux victimes faites-vous?)
15. Combien d'ETP y a-t-il dans la Direction générale des programmes? Environ quel pourcentage de leur temps ces membres du personnel consacrent-ils aux questions liées aux victimes? Quel pourcentage de ce temps passent-ils à s'occuper des quatre principales activités de la SFAV Justice? (Si le pourcentage est inférieur à 100 : Quel autre travail lié aux victimes le personnel fait-il?) :

Affectation de temps aux activités de la SFAV	Pourcentage du temps
Secrétariat ou leadership du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les victimes d'actes criminels?	
Fonds d'aide aux victimes?	
Sensibilisation de la population aux problèmes vécus par les victimes d'actes criminels?	
Réforme du droit pénal et élaboration d'orientations?	
Autre (veuillez préciser)	
Total	100 %

Merci de votre participation.

Membres du groupe de travail F.-P.-T.

Le ministère de la Justice évalue actuellement le travail qu'il fait dans le cadre de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAV Justice). Cette initiative s'inscrit dans le cycle quinquennal régulier d'évaluation et de rapport auquel sont soumis tous les programmes du gouvernement du Canada.

Le résultat ultime visé par la SFAV Justice est de s'assurer que *les victimes se fassent mieux entendre dans le système de justice pénale*. On y parvient en augmentant et en améliorant la participation des victimes dans le système de justice pénale par les moyens suivants :

- Collaborer avec les partenaires afin de favoriser la participation des victimes dans le système de justice pénale;
- Veiller à ce que les victimes d'actes criminels et leurs familles connaissent leur rôle dans le système de justice pénale ainsi que les services et l'aide auxquels elles ont accès;
- Améliorer la capacité de concevoir des orientations, des lois et d'autres initiatives qui tiennent compte du point de vue des victimes;
- Rendre le personnel du système de justice pénale, les membres des professions connexes et le grand public plus conscients des besoins des victimes d'actes criminels, des dispositions législatives destinées à les protéger et des services disponibles pour les appuyer;
- Mettre au point et diffuser l'information au sujet des approches efficaces tant au Canada qu'à l'échelle internationale pour répondre aux besoins des victimes d'actes criminels.

Ference Weicker & Company est une société de conseil en gestion à qui Justice Canada a confié cette évaluation. Dans le cadre de ce travail, nous aimerions obtenir vos commentaires sur la pertinence et le rendement de la SFAV Justice. L'entrevue prendra environ 30 à 45 minutes, selon votre degré de participation à la Stratégie. Vos réponses seront regroupées avec celles d'autres répondants du Groupe f.-p.-t. de façon qu'aucune personne en particulier ne soit identifiée dans le rapport d'évaluation final.

Section 1 : Introduction

1. Quel est votre rôle en ce qui concerne la SFAV Justice?

Section 2 : Pertinence

Les besoins des victimes d'actes criminels ont été bien documentés dans le cadre d'études et d'évaluations. Les questions de cette entrevue visent à déterminer si les besoins ont changé et, dans l'affirmative, à définir les besoins actuels et nouveaux des victimes d'actes criminels depuis la dernière reconduction de la SFAV Justice en 2010.

2. Est-ce que les besoins des victimes ont changé depuis 2010? Dans l'affirmative, comment?
3. Est-ce que les quatre principales activités menées par le Ministère dans le cadre de la SFAV Justice sont les plus appropriées pour répondre à ces besoins? Dans la négative, quelles mesures seraient requises?
 - Secrétariat ou leadership du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les victimes d'actes criminels;
 - Fonds d'aide aux victimes;
 - Sensibilisation de la population aux problèmes vécus par les victimes d'actes criminels (au niveau fédéral);
 - Réforme du droit pénal et élaboration d'orientations.
4. Est-ce qu'il y a des domaines dans lesquels la SFAV Justice ne répond pas aux besoins existants ou nouveaux des victimes? Quelles sont ces lacunes?
5. Si la SFAV Justice n'existait pas, quel effet cela aurait-il aux niveaux régional et national?

Section 3 : Rendement – Obtention des résultats

Les questions qui suivent sont axées sur l'impact du travail que vous faites, ainsi que des autres activités connexes dont vous avez connaissance, sur la capacité d'atteindre les résultats escomptés de la SFAV Justice.

6. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle

renforcé le leadership, les lois, les politiques et les programmes fédéraux qui répondent aux enjeux des victimes?

- Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?
7. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *amélioré la capacité d'offrir aux victimes des services appropriés et adaptés?*
- Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?
8. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *augmenté la sensibilisation aux questions touchant les victimes, à la loi et aux services offerts parmi les clientèles ciblées et amélioré la connaissance de ceux-ci?*
- Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?
9. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *amélioré l'accès aux services des victimes qui interagissent avec le système de justice pénale?*
- Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV à l'obtention de ce résultat.

- Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?
10. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *réduit les difficultés que rencontrent les victimes d'actes criminels*?
- Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?
11. Le résultat ultime de la SFAV Justice est de faire en sorte que *les victimes se fassent mieux entendre dans le système de justice pénale*. On y arrive en augmentant et en améliorant la participation des victimes dans le système de justice pénale. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *permis aux victimes de mieux se faire entendre dans le système de justice pénale*?
- Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?

Section 4 : Rendement – Efficience et économie :

Les questions qui suivent visent à examiner la conception actuelle de la SFAV Justice et la façon dont elle est mise en œuvre, dans le but de déterminer des moyens d'accroître l'efficience et l'efficacité avec lesquelles elle obtient des résultats et réduit les coûts.

12. Pouvez-vous suggérer des moyens d'améliorer la mise en œuvre de la SFAV Justice qui augmenteraient son rendement, tant en ce qui a trait à l'atteinte des objectifs qu'à l'accroissement de son efficience?
- Intégration et coordination des différentes fonctions et activités au sein du Ministère;

- Structure de gouvernance;
- Politiques;
- Le mode de prestation des services ministériels;
- Autre?

Merci de votre participation.

Autres représentants de justice canada

Le ministère de la Justice évalue actuellement le travail qu'il fait dans le cadre de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAV Justice). Cette initiative s'inscrit dans le cycle quinquennal régulier d'évaluation et de rapport auquel sont soumis tous les programmes du gouvernement du Canada.

Le résultat ultime visé par la SFAV Justice est de s'assurer que *les victimes se fassent mieux entendre dans le système de justice pénale*. On y parvient en augmentant et en améliorant la participation des victimes dans le système de justice pénale par les moyens suivants :

- Collaborer avec les partenaires afin de favoriser la participation des victimes dans le système de justice pénale;
- Veiller à ce que les victimes d'actes criminels et leurs familles connaissent leur rôle dans le système de justice pénale ainsi que les services et l'aide auxquels elles ont accès;
- Améliorer la capacité de concevoir des orientations, des lois et d'autres initiatives qui tiennent compte du point de vue des victimes;
- Rendre le personnel du système de justice pénale, les membres des professions connexes et le grand public plus conscients des besoins des victimes d'actes criminels, des dispositions législatives destinées à les protéger et des services disponibles pour les appuyer;
- Mettre au point et diffuser l'information au sujet des approches efficaces tant au Canada qu'à l'échelle internationale pour répondre aux besoins des victimes d'actes criminels.

Ference Weicker & Company est une société de conseil en gestion à qui Justice Canada a confié cette évaluation. Dans le cadre de ce travail, nous aimerions obtenir vos commentaires sur la pertinence et le rendement de la SFAV Justice. L'entrevue prendra de 30 à 45 minutes, selon votre degré de participation à la Stratégie. Vos réponses seront regroupées avec celles d'autres répondants du Ministère de façon qu'aucune personne en particulier ne soit identifiée dans le rapport d'évaluation final.

Section 1 : Introduction

1. Quel est votre rôle dans le cadre de la SFAV Justice?

Section 2 : Pertinence

Les besoins des victimes d'actes criminels ont été bien documentés dans le cadre d'études et d'évaluations. Les questions de cette entrevue visent à déterminer si les besoins ont changé et, dans l'affirmative, à définir les besoins actuels et nouveaux des victimes d'actes criminels depuis la dernière reconduction de la SFAV Justice en 2010.

2. Est-ce que les besoins des victimes ont changé depuis 2010? Dans l'affirmative, comment?
3. Est-ce que les quatre principales activités menées par le Ministère dans le cadre de la SFAV Justice sont les plus appropriées pour répondre à ces besoins? Dans la négative, quelles mesures seraient requises?
 - Secrétariat ou leadership du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les victimes d'actes criminels;
 - Fonds d'aide aux victimes;
 - Sensibilisation de la population aux problèmes vécus par les victimes d'actes criminels (au niveau fédéral);
 - Réforme du droit pénal et élaboration d'orientations.
4. Est-ce qu'il y a des domaines dans lesquels la SFAV Justice ne répond pas aux besoins existants ou nouveaux des victimes? Quelles sont ces lacunes?
5. Si la SFAV Justice n'existait pas, quel effet cela aurait-il aux niveaux régional et national?

Section 3 : Rendement – Obtention des résultats

Les questions qui suivent sont axées sur l'impact du travail que vous faites, ainsi que des autres activités connexes dont vous avez connaissance, sur la capacité d'atteindre les résultats escomptés de la SFAV Justice.

6. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle

renforcé le leadership, les lois, les politiques et les programmes fédéraux qui répondent aux enjeux des victimes?

- Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?
7. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *amélioré la capacité d'offrir aux victimes des services appropriés et adaptés?*
- Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?
8. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *augmenté la sensibilisation aux questions touchant les victimes, à la loi et aux services offerts parmi les clientèles ciblées et amélioré la connaissance de ceux-ci?*
- Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?
9. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *augmenté l'accès aux services des victimes qui interagissent avec le système de justice pénale?*
- Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV à l'obtention de ce résultat.

- Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?
10. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *réduit les difficultés que rencontrent les victimes d'actes criminels*?
- Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?
11. Le résultat ultime de la SFAV Justice est de faire en sorte que *les victimes se fassent mieux entendre dans le système de justice pénale*. On y arrive en augmentant et en améliorant la participation des victimes dans le système de justice pénale. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à « dans aucune mesure », 3 à « dans une certaine mesure » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure la SFAV Justice a-t-elle *permis aux victimes de mieux se faire entendre dans le système de justice pénale*?
- Compte tenu du travail que vous faites ou dont vous avez connaissance, veuillez donner des exemples démontrant la contribution particulière de la SFAV à l'obtention de ce résultat.
 - Est-ce qu'il y a des mesures que l'on pourrait prendre pour améliorer l'atteinte de ce résultat?

Section 4 : Rendement – Efficience et économie :

Les questions qui suivent visent à examiner la conception actuelle de la SFAV Justice et la façon dont elle est mise en œuvre, dans le but de déterminer des moyens d'accroître l'efficience et l'efficacité avec laquelle elle obtient des résultats et de réduire les coûts.

12. Pouvez-vous suggérer des moyens d'améliorer la mise en œuvre de la SFAV Justice qui augmenteraient son rendement, tant en ce qui a trait à l'atteinte des objectifs qu'à l'accroissement de son efficience?
- Intégration et coordination des différentes fonctions et activités au sein du Ministère;

- Structure de gouvernance;
- Politiques;
- Le mode de prestation des services ministériels;
- Autre?

13. Quel pourcentage de votre temps consacrez-vous aux enjeux liés aux victimes? (Si le pourcentage est inférieur à 100 : Quel travail non lié aux victimes faites-vous?)

14. Quel pourcentage du temps que vous passez à vous occuper des questions liées aux victimes consacrez-vous aux quatre principales activités suivantes de la SFAV Justice? (si le pourcentage est inférieur à 100 : Quel autre travail lié aux victimes faites-vous?)

Affectation de temps aux activités de la SFAV	Pourcentage du temps
GTFPT : secrétariat ou leadership?	
Fonds d'aide aux victimes?	
Sensibilisation de la population aux problèmes vécus par les victimes d'actes criminels?	
Réforme du droit pénal et élaboration d'orientations?	
Autre (veuillez préciser)	
Total	100 %

Merci de votre participation.

Annexe B :
Modèle d'examen des dossiers du Fonds d'aide aux victimes

Modèle d'examen des dossiers du Fonds d'aide aux victimes

Champ	Source des données
Coordonnées du client/contact	
Nom du client	Document d'approbation des subventions et contributions
Ville du client	Document d'approbation des subventions et contributions
Province du client	Document d'approbation des subventions et contributions
Renseignements généraux sur le projet	
Titre du projet	Document d'approbation des subventions et contributions
Description	Document d'approbation des subventions et contributions
Budget total du projet	Document d'approbation des subventions et contributions
Date de début	Document d'approbation des subventions et contributions
Date de fin	Document d'approbation des subventions et contributions
Objectifs du projet	
Type de projet	Rapport sommaire du projet
Objectifs déclarés	Rapport sommaire du projet
Objectifs catégorisés	Formulaire d'examen de proposition de financement (question 1)
À l'aide de l'échelle fournie ci-après, veuillez indiquer dans quelle mesure votre projet a atteint ses objectifs (où 7 correspond à Complètement, 4, à Passablement, et 1, à pas du tout)	Rapport sommaire du projet

Champ	Source des données
Population cible	
Quelles étaient les principales populations cibles de votre projet?	Rapport sommaire du projet
Combien de membres de votre population cible avez-vous touchés (c.-à-d. le nombre de participants, la quantité de matériel distribué)?	Rapport sommaire du projet
Résultats du projet	
Votre projet a-t-il permis l'acquisition, par exemple, de nouvelles compétences ou de nouveaux renseignements, ou d'accroître la sensibilisation?	Rapport sommaire du projet
Votre projet a-t-il cerné des pratiques exemplaires ou des solutions potentielles aux questions prioritaires ou nouvelles afférentes à la justice?	Rapport sommaire du projet
Les participants ont-ils trouvé qu'on avait progressé dans l'élaboration de réponses ou de pratiques exemplaires liées aux nouvelles questions de justice?	Rapport sommaire du projet
Comment ces résultats se comparent-ils aux résultats prévus au début de votre projet (p. ex., votre projet a-t-il eu des résultats imprévus, soit positifs ou négatifs)?	Rapport sommaire du projet
Quelle était la perception de la population cible ou des participants concernant la qualité et l'utilité des activités? (Dans la mesure du possible, veuillez fonder cette réponse sur les résultats du sondage de sortie fourni)	Rapport sommaire du projet
Les participants ont-ils déclaré qu'ils avaient une meilleure connaissance/compréhension des questions de justice visées, le cas échéant? Dans l'affirmative, dans quelle mesure? (Dans la mesure du possible, veuillez fonder cette réponse sur les résultats du sondage de sortie fourni).	Rapport sommaire du projet
À votre avis, comment le projet a-t-il influé sur la capacité de votre communauté de répondre aux besoins cernés dans votre projet?	Rapport sommaire du projet
Quelle a été l'incidence de votre projet dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire (le cas échéant)	Rapport sommaire du projet

Champ	Source des données
Partenariats	
Qui étaient vos partenaires?	Rapport sommaire du projet
En dehors du ministère de la Justice, quelle a été la contribution de vos partenaires sur le plan de l'acquisition de connaissances, d'expérience, de compétences et de matériel (y compris les contributions financières et en nature) pour ce projet? Veuillez remplir le tableau ci-après pour chaque partenaire	Rapport sommaire du projet
Financement direct (montant)	Rapport sommaire du projet
Connaissances/expertise/compétences en nature	Rapport sommaire du projet
Matériel/espace en nature	Rapport sommaire du projet
Autre en nature	Rapport sommaire du projet
Description du partenariat — court terme (présent projet seulement)	Rapport sommaire du projet
Description du partenariat — permanent (nous avons travaillé ensemble auparavant)	Rapport sommaire du projet
Leçons apprises	
Dans l'ensemble, qu'est-ce qui a bien fonctionné?	Rapport sommaire du projet
Qu'est-ce qui n'a pas si bien fonctionné?	Rapport sommaire du projet
Qu'est-ce que vous changeriez, le cas échéant?	Rapport sommaire du projet
Comment votre groupe appliquera-t-il les leçons apprises de ce projet?	Rapport sommaire du projet
Communication des résultats	
Avez-vous communiqué les résultats de ce projet en dehors de votre groupe immédiat?	Rapport sommaire du projet
Dans l'affirmative, comment?	Rapport sommaire du projet

Champ	Source des données
Prochaines étapes	
Qu'est-ce que votre groupe prévoit faire ensuite?	Rapport sommaire du projet

Annexe C :
Guide d'entrevue pour les études de cas :
Projets du Fonds d'aide aux victimes

Guide d'entrevue pour les études de cas : Projets du fonds d'aide aux victimes

Ference Weicker & Company est une société de conseils en gestion à laquelle Justice Canada a confié l'évaluation du travail que fait le Ministère dans le cadre de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAV Justice). Dans le cadre de cette évaluation, Ference Weicker mènera des entrevues avec des organisations qui ont reçu un financement par l'entremise du Fonds d'aide aux victimes de Justice Canada. L'entrevue durera de 30 à 45 minutes. Vos réponses seront regroupées avec celles d'autres répondants de façon qu'aucune personne en particulier ne soit identifiée dans le rapport d'évaluation final.

Questions

1. Selon les dossiers de Justice Canada, votre organisation a reçu un financement pour le projet suivant :

Nom du projet :

Description :

Année d'approbation :

Financement fourni par Justice Canada :

Coût total du projet :

Objectifs du projet :

2. Dans quelle mesure le projet a-t-il réussi à atteindre ses objectifs?
3. À quel égard le projet a-t-il été un succès? Quels aspects du projet ont connu moins de succès que celui que vous pourriez avoir espéré ou prévu?
4. Nous aimerions mettre à jour l'information sur les impacts du projet qui ont été signalés dans le rapport sommaire de projet et y ajouter des détails (consultez le tableau qui a été mis au point d'après l'examen des documents). Quel impact le projet a-t-il eu en ce qui concerne :
 - l'amélioration de la capacité d'offrir aux victimes des services appropriés et adaptés? À quels égards la capacité des organismes qui s'occupent des victimes a-t-elle augmenté (p. ex., ajout de personnel ou accès accru aux outils, aux connaissances et à la formation nécessaires, etc.)?
 - l'accroissement de la sensibilisation aux questions touchant les victimes, à la loi et aux services offerts parmi les clientèles ciblées et l'amélioration de la connaissance de ceux-

ci? Parmi quels types de victimes (p. ex., jeunes, personnes âgées, nouveaux Canadiens) et autres groupes la sensibilisation a-t-elle augmenté le plus (p. ex., personnel du système de justice pénale, membres de professions connexes et grand public)? Quelles stratégies ont été utilisées avec succès pour accroître la sensibilisation (p. ex., échanges de connaissances et de compétences, SNSVAC, feuillets d'information, dépliants, manuels, etc.)?

- l'accroissement du champ d'activité (p. ex., type de victimisation) et de la portée des services offerts aux victimes (p. ex., géographique, utilisation de la technologie) dans votre province ou territoire? Dans quels domaines le champ d'activité ou la portée ont-ils augmenté?
 - la réduction des difficultés avec lesquelles les victimes d'actes criminels sont aux prises? De quelles façons?
 - l'accroissement de l'accès aux services des victimes qui interagissent avec le système de justice pénale? (disponibilité des services, atténuation des lacunes des services/prise en compte des besoins)? Pour quels régions, types de services ou groupes cibles l'accès a-t-il augmenté le plus? À quels égards l'accès s'est-il amélioré (p. ex., nombre d'heures/de langues, lieux où les services sont offerts, éventail ou volume des services disponibles)?
 - la contribution à l'accroissement de l'efficacité avec laquelle les victimes se font entendre dans le système de justice pénale (accès accru aux services offerts aux victimes, degré de sensibilisation accru)? De quelle façon la situation des victimes interagissant avec le système de justice pénale s'est-elle améliorée au cours des cinq dernières années grâce à la SFAV Justice?
5. Quels sont les autres effets, positifs ou négatifs, qui ont découlé de votre projet?
 6. Quels facteurs clés (aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur des programmes) ont contribué au succès du projet?
 7. Quels facteurs clés (internes et externes) ont nui au succès ou l'ont limité?
 8. Quelles leçons avez-vous apprises et quelles pratiques prometteuses ou exemplaires avez-vous identifiées en ce qui concerne l'efficacité de diverses approches ou stratégies?
 9. Votre projet s'est-il poursuivi après la période de financement? De quelles façons? Quelles parties du projet ne se sont pas poursuivies?

Annexe D :
**Guide d'entrevue pour les études de cas de l'initiative Mesures concrètes
concernant les femmes autochtones disparues ou assassinées**

Évaluation de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes par Justice Canada
Mesures concrètes concernant les femmes autochtones disparues ou assassinées
Guide d'entrevue pour l'étude de cas

Le ministère de la Justice évalue le travail qu'il effectue dans le cadre de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAV-Justice), constituée du Fonds d'aide aux victimes et du Centre de la politique concernant les victimes (CPCV). Pour les besoins de l'évaluation, nous passons en revue tous les projets qui ont bénéficié d'un financement au titre de l'initiative de mesures concrètes concernant les femmes autochtones disparues ou assassinées pour 2010-2015 par l'entremise du Fonds d'aide aux victimes. En plus de l'examen des dossiers de projet, nous aimerions faire des entrevues téléphoniques avec certains des organismes qui ont reçu des fonds pour solliciter directement leur avis.

Merci d'accepter de participer au processus d'entrevue, qui devrait prendre environ 30 minutes. Les questions suivantes serviront de guide pour notre entrevue. Veuillez remarquer que les réponses que vous donnerez ne vous seront pas attribuées dans le rapport de l'étude et ne présentera que de l'information agrégée.

1. Sur une échelle de 1 à 5 (où 1 correspond à « dans aucune mesure » et 5 à « dans une grande mesure »), dans quelle mesure le projet a-t-il eu une incidence sur les résultats de la SFAV-Justice qui suivent? Veuillez fournir un exemple pour chaque résultat qui s'applique.
 - L'amélioration de la capacité d'offrir aux victimes des services appropriés et adaptés? (p. ex., disposer de plus de personnel)
 - L'accroissement de la sensibilisation aux questions touchant les victimes, à la loi et aux services offerts parmi les clientèles ciblées et l'amélioration de la connaissance de ceux-ci?
 - L'accroissement du champ d'activité (p. ex., type de victimisation) et de la portée des services offerts aux victimes (p. ex., géographique, utilisation de la technologie) dans votre province?
 - La réduction des difficultés auxquelles les victimes d'actes criminels sont aux prises? De quelles façons?
 - L'accroissement de l'accès aux services des victimes qui interagissent avec le système de justice pénale? (disponibilité des services, atténuation des lacunes des services/prise en compte des besoins)?

Les webinaires offerts par le Centre de la politique concernant les victimes du ministère de la Justice ont augmenté nos connaissances et capacités de notre organisation afin de répondre aux besoins de nos clients.

Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	D'accord	Tout à fait d'accord
1	2	3	4	5

6. Avez-vous d'autres commentaires à formuler?

Merci de votre participation.

Annexe E :
Sondages sur le Fonds d'aide aux victimes

Fonds d'aide aux victimes
Aide financière aux victimes pour assister à des audiences
de la Commission nationale des libérations conditionnelles

Introduction

Le ministère de la Justice surveille en permanence ses programmes, notamment le Fonds d'aide aux victimes. Nous apprécierions qu'à titre de bénéficiaire de son financement, vous nous aidiez à comprendre son utilité, s'il fonctionne bien et comment on pourrait l'améliorer. Vous trouverez ci-après un bref questionnaire que nous vous serions obligés de bien vouloir remplir.

Votre participation n'est en aucune façon obligatoire. Vous n'avez pas à répondre à l'ensemble des questions. Vos réponses demeureront confidentielles et anonymes.

Si vous avez des questions sur cette enquête, veuillez téléphoner au ministère de la Justice au 1-613-941-4071. **Veillez renvoyer votre réponse dans l'une des enveloppes de retour affranchies prévues à cet effet.**

Nous vous remercions du temps que vous consacrez à ce questionnaire.

Instructions : Veuillez lire chaque question attentivement, cocher la case (✓) correspondant à votre réponse et écrire dans l'espace prévu à cet effet.

1. Comment avez-vous entendu parler de l'aide financière aux victimes en vue d'assister aux audiences de la Commission nationale des libérations conditionnelles?
 - par la Commission nationale des libérations conditionnelles
 - par Service correctionnel du Canada
 - par le ministère de la Justice
 - par les auxiliaires des services aux victimes
 - par Internet
 - Autre (veuillez préciser) _____

2. La date de l'audience vous a-t-elle été communiquée suffisamment à l'avance pour que vous puissiez présenter une demande de financement?

- Oui Non Je ne sais pas

3. En vous servant d'une échelle de 1 à 5, soit 1 « *très satisfait* » et 5 « *pas satisfait du tout* », veuillez évaluer les éléments suivants en fonction de votre propre expérience à l'égard du Fonds d'aide aux victimes.

*Remarque : (JNSP – je ne sais pas; s/o – sans objet)

	1	2	3	4	5	JNSP	s/o
a) Facilité de se renseigner sur le Fonds d'aide aux victimes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Facilité de remplir la demande d'aide financière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Communication avec le gestionnaire/personnel du Fonds d'aide aux victimes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) J'ai reçu des renseignements pour remplir la demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) J'ai été traité(e) avec courtoisie et respect	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Le temps que cela a pris pour recevoir l'aide financière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Dans quelle mesure le montant reçu a-t-il aidé à réduire vos difficultés financières, s'il y a lieu?

- beaucoup
 il m'a aidé
 pas beaucoup
 pas du tout
 je ne sais pas

5. Auriez-vous assisté à l'audience s'il n'y avait pas eu de possibilité d'aide financière?

- Oui Non Je ne sais pas

Veuillez expliquer

6. En quoi votre expérience à l'égard du système de justice a-t-elle été modifiée par votre présence aux audiences de la Commission?

7. Les documents d'information (fiche de renseignements, questions et réponses) étaient-ils faciles ou difficiles à comprendre?

- très faciles à comprendre
- faciles à comprendre
- assez difficiles à comprendre
- très difficiles à comprendre
- je ne sais pas

8. Ces documents d'information sur le fonds (fiche de renseignements, questions et réponses) vous ont-ils aidé(e) pour remplir la formule de demande et comprendre la procédure d'approbation?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

9. Qu'est-ce qui vous a le plus aidé(e) pendant la procédure de demande?

10. Quels renseignements, quel soutien, selon vous, vous auraient aidé(e) pendant la procédure de demande?

11. Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait(e) de votre expérience à l'égard de l'aide financière dont peuvent disposer les victimes pour assister aux audiences de la Commission nationale des libérations conditionnelles?

- très satisfait(e)
- satisfait(e)

- assez satisfait(e)
- pas satisfait(e) du tout
- je ne sais pas

Les questions suivantes concernent les victimes qui reçoivent une aide financière pour une personne accompagnatrice/de soutien afin d'assister à des audiences de la Commission nationale des libérations conditionnelles

12. Avez-vous obtenu de l'aide financière pour une personne vous ayant accompagné(e) à l'audience ou aidé(e) à la maison pendant que vous assistiez à l'audience?

- Oui Non Je ne sais pas

Si vous avez répondu non ou je ne sais pas, passez à la question 14.

13. Si vous avez répondu oui, à quoi avez-vous employé l'argent reçu? (*Cochez toutes les cases pertinentes.*)

- frais de la personne qui m'a accompagné(e) à l'audience
- frais liés aux soins à domicile
- frais de gardes d'enfants
- autre (veuillez préciser) _____

14. L'aide financière pour personne accompagnatrice/de soutien permettant aux victimes d'assister aux audiences de la Commission nationale des libérations conditionnelles vous a-t-elle aidé(e) à assister à ces audiences de manière importante?

- très importante
- importante
- assez importante
- pas du tout importante
- je ne sais pas

Commentaires :

Complément d'information

Vos réponses aux questions suivantes serviront uniquement à des fins statistiques. Les résultats de l'enquête seront rassemblés, de sorte qu'on ne pourra identifier les personnes y ayant répondu, ni même leurs réponses. Leur anonymat sera ainsi préservé.

15. Quel est le groupe d'âge de la victime?

- moins de 18 ans
- 18 ans et plus

16. À quel sexe appartenez-vous?

- au sexe féminin
- au sexe masculin

17. Où habite la victime?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Alberta | <input type="checkbox"/> Nunavut |
| <input type="checkbox"/> Colombie-Britannique | <input type="checkbox"/> Ontario |
| <input type="checkbox"/> Manitoba | <input type="checkbox"/> Île-du-Prince-Édouard |
| <input type="checkbox"/> Nouveau-Brunswick | <input type="checkbox"/> Québec |
| <input type="checkbox"/> Terre-Neuve-et-Labrador | <input type="checkbox"/> Saskatchewan |
| <input type="checkbox"/> Territoires du Nord-Ouest | <input type="checkbox"/> Yukon |
| <input type="checkbox"/> Nouvelle-Écosse | <input type="checkbox"/> en dehors du Canada (à l'étranger) |

18. À quelle province ou territoire la victime a-t-elle voyagé pour assister aux audiences de la Commission des libérations conditionnelles?

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

Merci de votre participation.

Fonds d'aide aux victimes
Aide financière aux victimes et aux tiers qui les soutiennent pour assister à des audiences
de la Commission nationale des libérations conditionnelles

Introduction

Le ministère de la Justice surveille en permanence ses programmes, notamment le Fonds d'aide aux victimes. Nous apprécierions qu'à titre de bénéficiaire de son financement, vous nous aidiez à comprendre son utilité, s'il fonctionne bien et comment on pourrait l'améliorer. Vous trouverez ci-dessous un bref questionnaire que nous vous serions obligés de bien vouloir remplir.

Votre participation n'est en aucune façon obligatoire. Vous n'avez pas à répondre à l'ensemble des questions. Vos réponses demeureront confidentielles et anonymes.

Si vous avez des questions sur cette enquête, veuillez téléphoner au ministère de la Justice au 1-613-941-4147. **Veillez renvoyer votre réponse dans l'enveloppe prévue à cet effet.**

Nous vous remercions du temps que vous consacrerez à ce questionnaire.

Instructions : Veuillez lire chaque question attentivement, cocher la case (✓) correspondant à votre réponse et écrire dans l'espace prévu à cet effet.

1. Comment avez-vous entendu parler de l'aide financière dont peuvent disposer les victimes et les tiers qui les soutiennent en vue d'assister aux audiences de la Commission nationale des libérations conditionnelles?
 - par le tribunal ou par le personnel judiciaire
 - par Justice Canada
 - par Services correctionnels Canada
 - par la Commission nationale des libérations conditionnelles
 - par les auxiliaires des services aux victimes
 - par internet
 - Autre (veuillez préciser) _____

2. Le financement que vous avez reçu a-t-il servi à couvrir les frais d'une personne qui soutenait une victime lors de l'audience de la Commission nationale des libérations conditionnelles?

- Oui Non Je ne sais pas

Si oui, veuillez passer aux questions 3 et 4.

Si non, veuillez passer à la question 5.

3. Quel est le lien entre vous-même et la victime?

- famille
 ami(e)
 auxiliaire des services aux victimes
 Autre (veuillez préciser) _____

4. Quelle a été la dépense la plus importante couverte par le financement pour vous? (*veuillez cocher une case*)

- déplacements
 logement
 nourriture
 Autre (veuillez préciser) _____

5. Quelles autres dépenses le financement a-t-il couvert?

- soins à domicile (pour les personnes âgées par exemple)
 garde d'enfant
 Autre (veuillez préciser) _____

6. Quelle a été l'importance de l'aide financière pour vous permettre d'assister à l'audience de la Commission nationale des libérations conditionnelles?

- extrêmement importante
 très importante
 assez importante

- pas très importante
- pas importante du tout
- Je ne sais pas

7. Si vous n'aviez pu disposer de financement pour la personne qui soutenait une victime, auriez-vous assisté à l'audience?

- Oui Non Je ne sais pas

8. Pourquoi? (veuillez préciser ci-dessous votre réponse à la question 7)

9. Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait(e) de votre expérience vis-à-vis de l'aide financière dont peuvent disposer les victimes et les tiers qui les soutiennent en vue d'assister aux audiences de la Commission nationale des libérations conditionnelles?

- très satisfait(e)
- satisfait(e)
- assez satisfait(e)
- pas satisfait(e) du tout
- Je ne sais pas

Complément d'information

Vos réponses aux questions suivantes serviront uniquement à des fins statistiques. Les résultats de l'enquête seront rassemblés, de sorte qu'on ne pourra identifier les personnes y ayant répondu, ni même leurs réponses. Leur anonymat sera ainsi préservé.

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

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> moins de 18 ans | <input type="checkbox"/> 35 – 44 ans |
| <input type="checkbox"/> 18 – 24 ans | <input type="checkbox"/> 45 – 54 ans |
| <input type="checkbox"/> 25 – 34 ans | <input type="checkbox"/> plus de 55 ans |

11. À quel sexe appartenez-vous?

- au sexe féminin
- au sexe masculin

12. Quel est votre revenu de ménage total, soit celui de toutes les personnes y ayant un revenu?

- moins de 19 999 \$
- 20 000 \$ - 29 999 \$
- 30 000 \$ - 44 999 \$
- 45 000 \$ - 59 999 \$
- 60 000 \$ - 74 999 \$
- plus de 75 000 \$

13. Où habitez-vous?

- Alberta
- Colombie-Britannique
- Manitoba
- Nouveau-Brunswick
- Terre-Neuve-et-Labrador
- Territoires du Nord-Ouest
- Nouvelle-Écosse
- Nunavut
- Ontario
- Île-du-Prince-Édouard
- Québec
- Saskatchewan
- Yukon
- en dehors du Canada

14. Êtes-vous Autochtone?

(« Autochtone » s'entend des Indiens, des membres des Premières Nations, des Métis ou des Inuit du Canada. « Indien du Canada ou membre des Premières Nations » s'entend des Indiens de plein droit ou inscrits ou visés par des traités de même que des Indiens non inscrits)

- Oui
- Non

À mesure que Justice Canada continue d'évaluer l'efficacité de ses programmes, vos observations nous seront à l'avenir très utiles. Si vous acceptez de participer à d'autres enquêtes à propos de ce

fonds ou d'autres actions concernant les victimes d'actes criminels, veuillez nous fournir les renseignements suivants.

Oui, j'accepte de participer à d'autres évaluations

Votre nom : _____

Votre adresse : _____

Ville _____ Province _____

Code postal _____

Votre numéro de téléphone bureau () _____ domicile () _____

Votre adresse électronique : _____

Fonds d'aide aux victimes **Aide financière aux Canadiens victimes à l'étranger**

Introduction

Le ministère de la Justice surveille en permanence ses programmes, notamment le Fonds d'aide aux victimes. Nous apprécierions qu'à titre de bénéficiaire de son financement, vous nous aidiez à comprendre son utilité, s'il fonctionne bien et comment on pourrait l'améliorer. Vous trouverez ci-après un bref questionnaire que nous vous serions obligés de bien vouloir remplir.

Votre participation n'est en aucune façon obligatoire. Vous n'avez pas à répondre à l'ensemble des questions. Vos réponses demeureront confidentielles et anonymes.

Si vous avez des questions sur cette enquête, veuillez téléphoner au ministère de la Justice au 1-613-941-4071. **Veillez renvoyer votre réponse dans l'une des enveloppes de retour affranchies prévues à cet effet.**

Nous vous remercions du temps que vous consacrerez à ce questionnaire.

Instructions : Veuillez lire chaque question attentivement, cocher la case (✓) correspondant à votre réponse et écrire dans l'espace prévu à cet effet.

1. Comment avez-vous été informé(e) qu'une aide financière était possible?

- le personnel d'une ambassade/d'un haut-commissariat/d'un consulat du Canada m'en a informé(e)
- le dépliant « Bon voyage » du ministère des Affaires étrangères
- le ministère de la Justice m'en a informé(e)
- le ministère des Affaires étrangères m'en a informé(e)
- par Internet
- autre (veuillez préciser) _____

2. Quel a été votre principal contact pour le financement que vous avez reçu?
- les services consulaires dans une ambassade/un haut-commissariat/un consulat du Canada
 - le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels du ministère de la Justice
 - par un gestionnaire de cas du ministère des Affaires étrangères
 - autre (veuillez préciser) _____

3. En vous servant d'une échelle de 1 à 5, soit 1 « *très satisfait* » et 5 « *pas satisfait du tout* », veuillez évaluer les éléments suivants en fonction de votre propre expérience.

*Remarque : (JNSP – je ne sais pas; s/o – sans objet)

	1	2	3	4	5	JNSP	s/o
a) Facilité de se renseigner sur le Fonds d'aide aux victimes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Facilité de remplir la demande d'aide financière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Communication avec le gestionnaire/personnel du Fonds d'aide aux victimes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) J'ai reçu des renseignements pour remplir la demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) J'ai été traité(e) avec courtoisie et respect	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Le temps que cela a pris pour recevoir l'aide financière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Les documents d'information (fiche de renseignements, questions et réponses) étaient-ils faciles ou difficiles à comprendre?
- très faciles à comprendre
 - faciles à comprendre
 - assez difficiles à comprendre
 - très difficiles à comprendre
 - je ne sais pas
5. Les documents d'information (fiche de renseignements, questions et réponses) vous ont-ils aidé(e) pour remplir la formule de demande et comprendre la procédure d'approbation?
- Oui
 - Non
 - Je ne sais pas

6. Quels renseignements, quel soutien, selon vous, vous auraient aidé(e) pendant la procédure de demande?

7. Quelle utilisation a été faite du financement reçu? (*Veillez cocher les cases appropriées*)

- Frais de déplacements pour revenir dans le pays où l'acte criminel a eu lieu afin d'assister à l'enquête préliminaire, ou au procès ou son équivalent, ou aux deux
- Frais de déplacements pour revenir dans le pays où l'acte criminel a eu lieu afin de témoigner à l'enquête préliminaire, ou au procès ou son équivalent, ou aux deux
- Frais pour un tiers afin qu'il soit avec la victime et la soutienne
- Frais pour revenir au Canada
- Menues dépenses consécutives au fait que la victime a fait l'objet d'un acte criminel grave et violent (p. ex. frais médicaux)
- Frais de counselling que la province ou le territoire aurait normalement pris en charge si l'acte criminel y avait été commis
- autre (veuillez préciser) _____

8. Dans quelle mesure le montant reçu a-t-il aidé à réduire vos difficultés financières, s'il y a lieu?

- beaucoup
- il m'a aidé
- pas beaucoup
- pas du tout
- je ne sais pas

9. Si vous n'aviez pu disposer du financement, auriez-vous pu couvrir les dépenses mentionnées en 7?

- Oui
- Non
- En partie
- Je ne sais pas

10. Dans l'ensemble, quelle a été l'importance de l'aide financière pour vous encourager à participer à la procédure pénale à l'étranger (le cas échéant)?

- extrêmement importante
- assez importante
- pas très importante
- pas importante du tout
- je ne sais pas

11. Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait(e) de votre expérience à l'égard de l'aide financière dont peuvent bénéficier les Canadiens maltraités à l'étranger?

- très satisfait(e)
- satisfait(e)
- assez satisfait(e)
- pas satisfait(e) du tout
- je ne sais pas

Complément d'information

Vos réponses aux questions suivantes serviront uniquement à des fins statistiques. Les résultats de l'enquête seront rassemblés, de sorte qu'on ne pourra identifier les personnes y ayant répondu, ni même leurs réponses. Leur anonymat sera ainsi préservé.

12. Quel est le groupe d'âge de la victime?

- moins de 18 ans
- 18 ans et plus

13. À quel sexe appartenez-vous?

- au sexe féminin
- au sexe masculin

14. Dans quelle région géographique l'acte criminel est-il arrivé?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> États-Unis | <input type="checkbox"/> Amérique du Sud |
| <input type="checkbox"/> Afrique | <input type="checkbox"/> Amérique centrale (Mexique compris) |
| <input type="checkbox"/> Asie (Pacifique compris) | <input type="checkbox"/> Australie, Nouvelle-Zélande |
| <input type="checkbox"/> Europe | <input type="checkbox"/> autre (veuillez préciser) _____ |

15. Où habite la victime?

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

Nous vous remercions de votre participation.

Annexe F :
Guide d'entrevue pour les études de cas des politiques :
Charte canadienne des droits des victimes

Évaluation de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes par Justice Canada
Étude de cas des politiques relatives à la Charte canadienne des droits des victimes
Guide d'entrevue des principaux intervenants

Le ministère de la Justice mène actuellement une évaluation de son travail dans le cadre de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAV-Justice). L'évaluation doit permettre de mesurer la pertinence et l'efficacité de la SFAV-Justice de 2010 à 2015.

Une composante importante de cette évaluation comprendra un examen du travail effectué à l'égard de l'élaboration de la *Charte canadienne des droits des victimes* (CCDV). En plus d'examiner les principaux documents ministériels, nous réaliserons des entrevues auprès de personnes qui ont participé à l'élaboration de la CCDV.

Nous vous remercions d'avoir accepté de participer au processus d'entrevue. Cette entrevue durera 45 minutes. Les questions suivantes serviront de guide pour notre entrevue. Veuillez noter que les réponses que vous donnerez demeureront confidentielles dans le rapport de l'étude, qui ne présentera que de l'information agrégée. Vous aurez la possibilité de prendre connaissance du résumé écrit de l'entrevue et d'y apporter des corrections ou des ajouts.

1. Quel était votre rôle dans l'élaboration de la CCDV?
2. Avec qui avez-vous travaillé à la CCDV? (Indices : collaborateurs au sein du Ministère ou provenant d'autres organismes)
3. Quel processus le Ministère a-t-il utilisé pour élaborer la CCDV? (Indices : le responsable du dossier) Quels mécanismes avez-vous utilisés? (Indices : courriel, réunions, documents écrits, etc.) Décrivez le déroulement des activités.
4. Quelles consultations avez-vous menées auprès des personnes suivantes : toute section spécialisée du ministère de la Justice ou d'autres groupes gouvernementaux ou non gouvernementaux? Le cas échéant, quelle valeur ces consultations ont-elles apportée à l'élaboration de la CCDV?
5. Quels facteurs ont facilité ou entravé l'élaboration de la CCDV? (Indices : procédures, communications, attribution des ressources, priorités conflictuelles, échéanciers, etc.)
6. Quelles mesures ont été prises en réponse à ces défis? Que pouvez-vous faire pour les surmonter?

7. Veuillez décrire toute pratique exemplaire ou leçon à retenir découlant de l'élaboration de la CCDV qui pourrait s'appliquer à d'autres dossiers, en vue de contribuer à l'amélioration et à la simplification de l'élaboration de politiques à l'égard des victimes d'actes criminels à l'avenir. (Indices : communication et relations entre les divers secteurs du Ministère, attribution des tâches – réduction du chevauchement du travail – en fonction des échelons et de l'expérience appropriés, collaboration entre le Ministère et les autres groupes gouvernementaux, processus et attribution des ressources)
8. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « pas du tout » et 5 à « dans une grande mesure », dans quelle mesure le processus utilisé pour élaborer la CCDV contribuait-il au ***renforcement du leadership, des lois, des politiques et des programmes fédéraux qui répondent aux enjeux des victimes?*** Veuillez expliquer votre réponse.
9. Avez-vous d'autres commentaires?

Annexe G :
Modèle pour les études de cas des politiques :
Campagne *Les victimes comptent*

Évaluation de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes du ministère de la Justice
Modèle pour les études de cas des politiques

L'évaluation de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes du ministère de la Justice (SFAV Justice) comprendra des études de cas des politiques pour mettre en relief une partie du travail lié aux politiques qui a été entrepris de 2010 à 2015 par le Centre de la politique concernant les victimes (CPCV).

Le modèle suivant comprend cinq questions qui contribueront à donner un aperçu de chacun des dossiers de politique. En plus de ce modèle, un examen des documents et des entrevues avec les principaux intervenants sera réalisé pour obtenir les renseignements nécessaires pour les études de cas des politiques.

Veillez entrer vos réponses concises à chacune des questions dans l'espace prévu ci-après.

Nom du dossier de politique	Campagne de sensibilisation du public 2010 : <i>Les victimes comptent</i>
Personne-ressource	Directeur et avocat-conseil du CPCV

Description du dossier de politique
1. Quel était l'objectif? Pourquoi a-t-il été créé? Y avait-il un besoin précis?
2. Qui a participé au dossier? Avec quels organismes le CPCV a-t-il travaillé?

3. Quel processus a été utilisé (c.-à-d. pour les consultations)? Quels mécanismes (courriel, réunions, documents écrits, etc.)? Décrivez le déroulement des activités.

4. Qui était le public visé ou le client?

5. À quoi a-t-il servi? Quel a été le résultat final?