



**Mécanisme du ministère de la Justice sur les plaintes liées à la
*Charte canadienne des droits des victimes***

Rapport annuel 2015-2016

Présenté par le Centre de la politique concernant les victimes du ministère de
la Justice du Canada



Table des matières

I. INTRODUCTION	2
II. RAPPORT SUR LES PLAINTES LIÉES À LA CCDV	3
NOMBRE DE PLAINTES PRÉSENTÉES AU MINISTÈRE	3
FAÇON DONT LES PLAINTES ONT ÉTÉ TRAITÉES	3
DURÉE MOYENNE DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE	4
III. MISE À JOUR DE LA POLITIQUE SUR LES PLAINTES	4
IV. COMMUNICATIONS	5
V. CONCLUSION	6

I. Introduction

La *Charte canadienne des droits des victimes* (CCDV) est entrée en vigueur le 23 juillet 2015. La CCDV confère des droits d'origine législative au niveau fédéral aux victimes d'actes criminels, à savoir le droit à l'information, le droit à la protection, le droit de participation et le droit de demander un dédommagement. Elle exige également que les ministères et organismes fédéraux établissent un processus de traitement des plaintes en cas de violation de ces droits.

En juillet 2015, la politique du ministère de la Justice sur les plaintes liées à la CCDV a été approuvée. Cette politique a été mise à jour en septembre 2016 (voir les détails à la section III). La politique de 2015 prévoyait trois niveaux distincts pour l'examen des plaintes : le directeur général (DG) ou l'équivalent, le sous-ministre adjoint principal (SMAP) du Secteur des politiques et le sous-ministre (SM). En outre, la politique sur les plaintes exigeait que le plaignant remplisse un formulaire de pré-évaluation pour démontrer que la plainte était visée par la CCDV. Un formulaire de plainte était remis au plaignant lorsque la pré-évaluation permettait de déterminer que celui-ci était autorisé à déposer une plainte.

La politique du ministère de la Justice sur les plaintes liées à la CCDV prévoit qu'un rapport doit être présenté au SM du ministère de la Justice du Canada dans les six mois suivant la fin de l'exercice (c.-à-d. au plus tard à la fin septembre chaque année). Le rapport doit inclure les renseignements suivants :

- le nombre de plaintes présentées au Ministère;
- la façon dont ces plaintes ont été traitées;
- la durée moyenne de traitement d'une plainte.

La politique prévoit également que le rapport doit être divulgué de façon proactive sur le site Web du ministère de la Justice du Canada. Voici le premier rapport annuel sur le mécanisme de traitement des plaintes liées à la CCDV du ministère de la Justice. Il fournit les renseignements prescrits au sujet des plaintes liées à la CCDV reçues au cours de la première année suivant la création du mécanisme de traitement des plaintes, à savoir du 23 juillet 2015 au 23 juillet 2016.

Aux fins de ce rapport, une « plainte » s'entend de toute demande comprenant le formulaire officiel requis par le Ministère en vue du dépôt d'une plainte liée à la CCDV (p. ex. formulaire de pré-évaluation). Une « demande de renseignements » s'entend de toute correspondance envoyée au personnel du mécanisme de traitement des plaintes liées à la CCDV du Ministère qui ne comprend pas le formulaire de pré-évaluation.

II. Rapport sur les plaintes liées à la CCDV

Nombre de plaintes présentées au Ministère

Au cours de la première année, le ministère de la Justice a reçu dix (10) plaintes par le biais de formulaires de pré-évaluation. Quatre (4) de ces plaintes se rapportaient au Fonds d'aide aux victimes : une (1) plainte concernait le fonds d'aide aux Canadiens victimes d'actes criminels à l'étranger et deux (2) plaintes concernaient le Fonds de la Commission des libérations conditionnelles. La quatrième plainte n'a pas fait l'objet d'un examen, car le plaignant n'a pas présenté un formulaire de plainte dans le but de continuer la démarche. Les six (6) autres plaintes portaient sur une variété de sujets qui n'avaient rien à voir avec les programmes ou les services du ministère de la Justice.

Outre ces plaintes, le ministère de la Justice a reçu, dans la boîte de réception prévue pour les plaintes, cent quatre (104) demandes de renseignements (non accompagnées d'un formulaire de pré-évaluation) qui n'étaient pas clairement liées à la CCDV.

Façon dont les plaintes ont été traitées

Dès sa réception, chaque formulaire de pré-évaluation a été évalué dans le but de déterminer si la plainte répondait ou non aux critères de base de la politique sur les plaintes liées à la CCDV du ministère de la Justice. Toutes les plaintes liées à la CCDV reçues durant la première année ont été traitées conformément à la politique sur les plaintes de 2015. Cette politique a été mise à jour récemment (septembre 2016), et on parle maintenant de la politique sur les plaintes de 2016 (voir les détails à la section III).

Les plaintes concernant le Fonds de la Commission des libérations conditionnelles étaient les seules qui étaient visées par la politique sur les plaintes (c.-à-d. l'accès des victimes au fonds pour assister aux audiences de la Commission se rapporte au droit de participation), bien qu'on ait conclu au premier niveau d'examen (DG) qu'il n'y avait eu aucune violation des droits. Les deux plaignants ont reçu une lettre d'explication du DG responsable. Par la suite, ni l'un ni l'autre n'a choisi de demander un examen au prochain niveau (SMAP).

La plainte concernant le fonds d'aide aux Canadiens victimes d'actes criminels à l'étranger n'était pas visée par la politique sur les plaintes et n'a pas exigé un examen au niveau des DG. La CCDV s'applique seulement aux actes criminels commis au Canada et, par conséquent, les plaintes liées au fonds d'aide aux Canadiens victimes d'actes criminels à l'étranger ne relèvent généralement pas de la CCDV. Le Centre de la politique concernant les victimes (CPCV) a fourni une réponse expliquant pourquoi la plainte ne répondait pas aux critères de base de la CCDV. De la même manière, les autres plaintes reçues par le Ministère ne s'inscrivaient pas dans le cadre de la politique sur les plaintes et ont obtenu une réponse comportant une explication du CPCV.

On a répondu avec toute la diligence requise ou acheminé à la division concernée du Ministère toutes les demandes de renseignements qui ne relevaient pas de la CCDV, sauf celles qui ne répondaient pas aux critères pour recevoir une réponse (c.-à-d. les demandes

frivoles, vexatoires ou abusives). Dans tous les cas, un accusé de réception a été envoyé par courriel automatisé, et le demandeur a été informé que, si d'autres mesures étaient nécessaires, une réponse lui serait envoyée dans les trois (3) jours ouvrables.

Toutes les plaintes et les demandes de renseignements ont été consignées dans une base de données Excel pour en assurer le suivi à chaque étape du processus de traitement des plaintes et pour recueillir les données nécessaires aux fins de l'évaluation et de la présentation de rapports.

Durée moyenne de traitement d'une plainte

En moyenne, il a fallu 2,5 jours ouvrables pour évaluer une plainte et envoyer une première réponse au plaignant. Dans le cas des plaintes qui répondaient aux critères de base de la politique sur les plaintes, il a fallu au DG en moyenne 13 jours ouvrables pour enquêter sur la plainte et répondre au plaignant. Ces délais respectent tout à fait les délais fixés dans la politique sur les plaintes de 2015, qui prévoyait que la première réponse devrait être envoyée dans les trois jours ouvrables et que la réponse du DG devrait être envoyée dans les trente jours ouvrables.

III. Mise à jour de la politique sur les plaintes

Depuis l'entrée en vigueur de la CCDV, le ministère de la Justice travaille à la mise en œuvre de son mécanisme de traitement des plaintes liées à la CCDV et y a apporté quelques modifications importantes dans le but de simplifier le processus de traitement des plaintes pour les plaignants. Il s'agit d'un travail continu afin de veiller à ce que le processus devienne aussi simple et efficace que possible pour les victimes et les survivants d'actes criminels qui choisissent de présenter une plainte liée à la CCDV au ministère de la Justice.

La politique de 2015 du ministère de la Justice sur les plaintes liées à la CCDV prévoyait trois niveaux d'examen des plaintes : le directeur général (DG) ou l'équivalent, le sous-ministre adjoint principal (SMAP) et le sous-ministre (SM). Pour simplifier le processus pour les plaignants, la politique de 2016 prévoit maintenant que le SMAP est le premier niveau d'intervention après un examen interne effectué par le DG concerné. Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse obtenue du SMAP (premier niveau), il peut demander que sa plainte soit examinée par le SM (deuxième niveau). En outre, le délai maximal pour l'examen des plaintes a été significativement réduit de 196 jours ouvrables à 63 jours ouvrables au total.

Dans le cadre de l'objectif visant à simplifier le processus de traitement des plaintes et à réduire le fardeau des victimes d'actes criminels, le ministère de la Justice a également combiné le formulaire de pré-évaluation et le formulaire de plainte. Les plaignants peuvent dorénavant fournir d'un coup tous les renseignements nécessaires pour présenter une plainte. De plus, le nouveau formulaire de plainte précise maintenant les types de plaintes liées à la CCDV dont le Ministère est responsable, à savoir :

- les plaintes concernant des renseignements généraux que le plaignant a demandés sur le système de justice pénale, qui se rapportent au droit à l'information;
- les plaintes concernant l'accès des victimes au Fonds de la Commission des libérations conditionnelles pour assister à des audiences de la Commission, qui se rapportent au droit de participation.

Si la plainte ne se rapporte pas à l'une des catégories ci-dessus, elle ne relève peut-être pas de la politique sur les plaintes liées à la CCDV du Ministère.

Le formulaire de plainte a également été mis à jour de manière à apporter des précisions sur le fonds d'aide aux Canadiens victimes d'actes criminels à l'étranger. La CCDV s'applique aux actes criminels commis au Canada et, par conséquent, les plaintes liées au fonds d'aide aux Canadiens victimes d'actes criminels à l'étranger ne relèvent généralement pas de la CCDV.

Enfin, des représentants du ministère de la Justice et du Portefeuille de la sécurité publique (c.-à-d. le Bureau national pour les victimes d'actes criminels, le Service correctionnel du Canada, la Commission des libérations conditionnelles du Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada et la GRC) se rencontrent régulièrement dans le but d'élaborer une approche coordonnée à l'échelle du gouvernement fédéral pour traiter les plaintes liées à la CCDV. Le Service des poursuites pénales du Canada a également été consulté. Dans le cadre de cet exercice, les ministères et organismes participants ont mis en œuvre un mécanisme de renvoi. Ainsi, lorsqu'une plainte concerne un ministère ou un organisme fédéral autre que celui à qui elle a été présentée, elle sera transmise au ministère ou à l'organisme concerné si le plaignant y a consenti dans le formulaire de plainte. Cette façon de faire répond à une préoccupation soulevée par l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, qui craignait que les victimes soient obligées de présenter plusieurs plaintes à divers ministères et organismes.

IV. Communications

Le ministère de la Justice a coordonné ses efforts avec ceux du Portefeuille de la sécurité publique pour mettre à jour les renseignements sur les mécanismes fédéraux de traitement des plaintes qui se trouvent sur le site Web du ministère de la Justice. On y trouve désormais des renseignements plus précis sur les types de plaintes liées à la CCDV dont chaque ministère ou organisme est responsable. À l'heure actuelle, le site Web du ministère de la Justice est le seul qui regroupe des renseignements sur tous les mécanismes fédéraux de traitement des plaintes liées à la CCDV. Les renseignements à jour peuvent être consultés sur la page *Le dépôt d'une plainte*.

La page Web mise à jour aidera les victimes d'actes criminels à déterminer à quel ministère ou organisme elles doivent présenter leur plainte liée à la CCDV. En outre, elle comprend une nouvelle section qui explique brièvement le rôle du Bureau de l'ombudsman fédéral pour les victimes d'actes criminels dans le cadre du processus fédéral de traitement des plaintes et fournit les coordonnées du Bureau.

La page Web *Le dépôt d'une plainte* a également été mise à jour pour tenir compte des changements apportés à la politique sur les plaintes.

V. Conclusion

Le ministère de la Justice a satisfait à son obligation, conformément à la CCDV, d'établir un mécanisme de traitement des plaintes. Les plaintes reçues dans la première année suivant la mise en œuvre de la CCDV ont été traitées dans les délais fixés dans la politique sur les plaintes de 2015. Le Ministère a également profité de cette première année pour tirer des leçons et apporter une série de changements au processus de traitement des plaintes dans le but d'en améliorer l'efficacité, l'efficience et la convivialité.