



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

Rapport annuel 2019-2020

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





TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	2
2. POLITIQUE DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE SUR LES PLAINTES LIÉES À LA CCDV	2
3. RAPPORT SUR LES PLAINTES FAITES AU MINISTÈRE DE LA JUSTICE LIÉES À LA CCDV	3
3.1 Nombre de plaintes et de demandes présentées au Ministère.....	3
3.2 Façon dont ces plaintes et demandes ont été traitées.....	3
3.3 Durée moyenne de traitement d'une plainte ou d'une demande.....	4
4. CONCLUSION	5

1. Introduction

La *Charte canadienne des droits des victimes* (CCDV) est entrée en vigueur le 23 juillet 2015. La CCDV crée des droits prévus par la loi à l'échelle fédérale pour les victimes d'actes criminels. La Loi a établi les droits suivants pour les victimes : le droit à l'information, le droit à la protection, le droit de participation et le droit de demander un dédommagement. La Loi prévoyait également que tout ministère, agence ou organisme fédéral établisse un mécanisme d'examen des plaintes relatives à la violation alléguée de ces droits.

En juillet 2015, le mécanisme du ministère de la Justice (le Ministère) de traitement des plaintes liées à la CCDV (mécanisme de traitement des plaintes) a été établi, et la politique connexe (politique de traitement des plaintes) a été approuvée par le sous-ministre (SM) de la Justice du Canada. Mise à jour en septembre 2016 (voir la section 2), la politique de traitement des plaintes prévoit qu'un rapport doit être présenté au SM 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 de traitement des plaintes prévoit également que le rapport doit être divulgué de façon proactive sur le site Web du Ministère.

Voici le cinquième rapport annuel du Ministère. Il fournit les renseignements requis pour la divulgation proactive de toutes les plaintes liées à la CCDV reçues entre le 23 juillet 2019 et le 23 juillet 2020. En plus de fournir des renseignements sur les plaintes, ce rapport contient également de l'information sur la résolution des demandes de renseignements.

Aux fins du présent rapport, une « plainte » s'entend de toute demande accompagnée du formulaire officiel requis par le Ministère en vue du dépôt d'une plainte officielle liée à la CCDV (le formulaire de plainte). Une « demande de renseignements » s'entend de toute correspondance qui ne comprend pas un formulaire de plainte officiel.

2. Politique du ministère de la Justice sur les plaintes liées à la CCDV

La politique de traitement des plaintes prévoit que la sous-ministre adjointe principale (SMAP) agit comme premier palier d'intervention à la suite de l'examen interne de la plainte effectué par le directeur général (DG) concerné. Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse obtenue de la SMAP (premier niveau), il peut demander que sa plainte soit examinée par le SM (deuxième niveau). La politique de traitement des plaintes prévoit également qu'une victime qui a épuisé tous les recours prévus par le mécanisme de traitement interne des plaintes et qui n'est pas satisfaite de la réponse du SM obtiendra du Ministère de l'information sur la possibilité de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels pour exprimer ses préoccupations.

Les victimes fournissent les renseignements requis pour le dépôt d'une plainte au moyen du formulaire de plainte officielle, lequel se trouve sur la page Web du Ministère *Comment déposer une plainte auprès du ministère de la Justice du Canada*. Selon la politique sur les plaintes, la page Web et le formulaire de plainte précisent tous deux que le Ministère est responsable des types ci-dessous de plaintes relatives à la CCDV :

- 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 à une aide financière au moyen du Fonds d'aide aux victimes du Ministère 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 plaintes susmentionnées, il se peut qu'elle ne relève pas des responsabilités du Ministère au chapitre de la CCDV.

3. Rapport sur les plaintes faites au ministère de la Justice liées à la CCDV

3.1 Nombre de plaintes et de demandes présentées au Ministère

Au cours de l'exercice 2019-2020, le Ministère a reçu sept plaintes liées à la CCDV et 88 demandes de renseignements, comparativement à 10 plaintes et 119 demandes de renseignements en 2015-2016, à six (6) plaintes et 88 demandes de renseignements en 2016-2017, à 12 plaintes et 114 demandes de renseignements en 2017-2018 et à dix plaintes et 105 demandes de renseignements en 2018-2019.

3.2 Façon dont ces plaintes et demandes ont été traitées

En 2019-2020, aucune des plaintes ou des demandes de renseignements n'étaient liées aux responsabilités du Ministère au chapitre de la CCDV. Par conséquent, les plaintes ne nécessitaient aucun examen approfondi et n'ont pas été acheminées à un palier supérieur du mécanisme de plaintes officiel (c.-à-d., examen initial, examen et réponse du SMAP, examen et réponse du SM). Néanmoins, le Centre de la politique concernant les victimes (CPV) a envoyé une réponse à tous les plaignants afin d'expliquer pourquoi leurs plaintes n'étaient pas liées aux responsabilités du Ministère au chapitre de la CCDV. Le CPV a également répondu à toutes les demandes de renseignements reçues ou s'est chargé de les acheminer à la division appropriée du Ministère afin que celle-ci fournisse une réponse, sauf dans les circonstances où la plainte ne répondait pas aux critères établis pour l'envoi d'une réponse (p. ex., plainte aux motifs frivoles, vexatoires ou abusifs).

En outre, toutes les personnes ayant envoyé (par courriel) des plaintes et des demandes de renseignements ont reçu un accusé de réception automatisé et ont été informées du fait que si d'autres mesures s'imposaient, une réponse leur serait fournie dans les trois (3) jours ouvrables. Une fois les plaintes et demandes de renseignements résolues, certains renseignements à leur sujet ont été saisis dans

une base de données Excel afin de recueillir les données requises aux fins d'évaluation et d'établissement de rapports.

Plaintes et demandes des victimes

En 2019-2020, près de la moitié des plaintes et des demandes de renseignements reçues de victimes portaient sur des questions liées à l'administration provinciale de la justice. D'autres plaintes et demandes de renseignements reçues portaient sur des questions en matière d'immigration et de citoyenneté; des violations alléguées des droits de la personne; des questions en matière civile, et des plaintes contre des organismes gouvernementaux. Dans les cas d'administration provinciale de la justice (par exemple, les plaintes contre la police, l'issue d'une affaire, la conduite de la Couronne, les questions relevant du droit familial provincial; la fraude alléguée, et les préoccupations liées à la sécurité personnelle), les victimes ont été aiguillées aux services pouvant leur offrir de l'aide ou des renseignements. Dans tous les cas, on a fourni aux victimes un hyperlien vers le répertoire des services aux victimes du CPV dans leur région.

Autres demandes

Les demandes restantes ont été acheminées aux divisions appropriées du Ministère aux fins d'examen et de réponse. Voici des exemples de telles demandes de renseignements :

- une demande non liée aux victimes a été acheminée à la Ligne téléphonique des demandes de renseignements généraux du Ministère;
- des demandes axées principalement sur les questions touchant la justice familiale telles que les questions de garde d'enfant ont été acheminées à la Division de la famille, des enfants et des adolescents du Ministère;
- les demandes adressées à la ministre de la Justice du Canada ont été acheminées à l'Unité de la correspondance ministérielle du Ministère aux fins de réponse.

3.3 Durée moyenne de traitement d'une plainte ou d'une demande

En moyenne, il a fallu 2,8 jours ouvrables pour évaluer une plainte ou une demande et envoyer une première réponse. Ces échéances respectent les délais fixés dans la politique de traitement des plaintes (c.-à-d., trois [3] jours ouvrables). Le CPV s'est donné comme objectif de fournir une réponse complète et détaillée dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de chaque plainte ou demande de renseignement. Toutefois, dans les rares fois où le CPV avait besoin de plus de temps pour fournir une réponse complète, le plaignant a reçu un avis (dans les trois [3] jours ouvrables) l'informant du fait que ses renseignements étaient en cours d'examen et qu'une réponse approfondie lui serait envoyée dès que possible.



4. Conclusion

Le Ministère a satisfait à ses obligations, conformément à la CCDV de gérer le mécanisme de traitement des plaintes au cours de l'exercice 2019-2020. Les plaintes reçues au cours de cette cinquième année ont été traitées dans les délais prévus et conformément aux protocoles établis dans la politique ministérielle sur les plaintes liées à la CCDV.