



**INITIATIVE POUR LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS
ÉVALUATION À MI-MANDAT
Sommaire, recommandations et réponse de la direction**

Février 2003

**Division de l'évaluation
Section de l'intégration et de la coordination de la politique**



TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	1
1.1 Aperçu de l’Initiative pour les victimes d’actes criminels.....	1
2. OBJECTIFS ET QUESTIONS D’ÉVALUATION	2
2.1 Méthode	3
3. RÉSULTATS DE L’ÉVALUATION	3
3.1 État des activités mises en œuvre.....	4
3.2 Efficacité de la mise en œuvre et rôle du CPV	6
3.3 Degré de coordination et d’intégration réelles des activités	6
3.4 Efficacité du Fonds d’aide aux victimes pour cibler sa clientèle et atteindre ses objectifs.....	7
3.5 Mesure dans laquelle le CPV aide les provinces et les territoires à mettre en œuvre les modifications du Code criminel.....	8
4. RECOMMANDATIONS ET RÉPONSE DE LA DIRECTION	8
4.1 Coordination et intégration	9
4.2 Soutien à destination et en provenance des provinces et des territoires	10
4.3 Structure organisationnelle du CPV.....	11
4.4 Communications	14
4.5 Intervenants chargés d’aider les victimes et les témoins dans le Nord (IAVT).....	15
4.6 Évaluation de projet	16
4.7 Gestion du Fonds d’aide aux victimes	17

1. INTRODUCTION

L'Initiative fédérale pour les victimes d'actes criminels (ci-après IVAC) a été lancée en mars 2000 en annonçant le versement de 25 000 000 \$ sur une période de cinq ans. En somme, l'IVAC établit le Centre de la politique concernant les victimes (ci-après CPV), ce qui comprend des financements pour appuyer l'élaboration des orientations, les consultations, la recherche, la coordination et les activités de communication. L'IVAC a également établi le Fonds d'aide aux victimes (environ 10 000 000 \$, soit 2 000 000 \$ pour chacune des cinq années), qui verse des subventions et des contributions aux provinces, aux territoires et à des organisations non gouvernementales pour élaborer, promouvoir et améliorer les services et l'aide aux victimes.

Une évaluation a été effectuée à mi-parcours pour s'acquitter de l'obligation des organismes centraux de rendre compte des réalisations de l'IVAC. L'évaluation a mis l'accent sur le processus et la gestion en vue de fournir des renseignements qui aideront le CPC à améliorer la conception et la mise en œuvre de l'IVAC jusqu'à la fin de celle-ci. Le présent rapport résume les résultats de l'évaluation, comprend les recommandations et la réponse de la direction rédigée par le directeur du CPV.

1.1 Aperçu de l'Initiative pour les victimes d'actes criminels

Celle-ci a pour objectif global d'accroître la confiance des victimes dans le système de justice pénale par les actions suivantes :

- Veiller à ce que les victimes d'actes criminels et leur famille connaissent leur rôle dans le système de justice pénale ainsi que les services et les programmes auxquels elles ont accès;
- Améliorer la capacité du ministère de la Justice d'élaborer des orientations, des lois et d'autres actions qui tiennent compte des points de vue des victimes;
- Sensibiliser davantage le personnel du système de justice pénale, les professions connexes et la population aux besoins des victimes d'actes criminels, aux dispositions législatives ayant pour objectif de les protéger et aux services auxquels elles ont accès;
- Préparer et diffuser des renseignements sur les moyens efficaces, tant au Canada qu'à l'échelle internationale, de répondre aux besoins des victimes d'actes criminels;
- Soutenir les organismes provinciaux et territoriaux qui travaillent auprès des victimes afin de renforcer le rôle de celles-ci dans le système de justice pénale.

Le Fonds d'aide aux victimes est l'un des mécanismes les plus importants qui soutient la réalisation de ces objectifs.

Le Fonds est composé de quatre modules ayant chacun ses propres objectifs :

1) *Mise en œuvre par les provinces et les territoires* : Ce module les aide à mettre en œuvre la législation pour les victimes d'actes criminels, notamment les dispositions du *Code criminel* (p. ex. la déclaration de la victime, la prise en compte de sa sécurité pendant l'enquête sur le cautionnement, l'ordonnance de non-publication, la restitution), en élaborant ou en améliorant les programmes d'aide aux victimes mis en œuvre par la police, les tribunaux, la poursuite ou dans le cadre des programmes du système pénal pour aider les victimes.

2) *Activités et projets pilotes novateurs* : Ce module aide les services publics et les organisations non gouvernementales à promouvoir l'élaboration de nouvelles méthodes pour répondre aux besoins des victimes, favoriser la constitution de réseaux de prestataires de services et répondre aux questions d'actualité concernant la victimisation. Cet élément offre aussi un soutien aux victimes qui prennent part à des mesures de rechange ou à des mesures de justice réparatrice en lançant des projets novateurs et des initiatives d'éducation publique, en améliorant l'aide aux victimes, la sensibilisation aux services d'aide et l'accès à ces services ainsi qu'en créant des réseaux d'orientation et des actions, notamment de formation.

3) *Nord et régions rurales* : Ce module soutient les services publics et les organisations non gouvernementales pour qu'ils participent à l'élaboration et à l'expansion des services et de l'aide aux victimes. Il les aide également à améliorer l'accès à ces services dans les collectivités rurales et celles du Nord.

4) *Aide financière* : Ce module offre une aide financière limitée en cas d'urgence à des victimes d'actes criminels ou aux membres survivants de sa famille qui subissent un préjudice exceptionnel ou grave en raison de leur situation et de l'absence d'une autre source d'aide financière. En outre, elle offre un soutien financier aux membres survivants de la famille des victimes d'homicide pour leur permettre d'assister aux audiences en matière de libération conditionnelle anticipée (art. 745.6), notamment pour les frais de déplacement, de logement et de nourriture conformément aux lignes directrices applicables du Conseil du Trésor.

2. OBJECTIFS ET QUESTIONS D'ÉVALUATION

L'évaluation de la mise en œuvre porte sur la conception et la réalisation de l'IVAC, ainsi que sur les leçons tirées, en vue de fournir à sa direction les renseignements dont elle a besoin pour améliorer et mettre à jour les activités qu'elle subventionne jusqu'à la fin de l'IVAC. On évalue la capacité de la conception du programme à appuyer la réalisation de ses objectifs. On examine aussi la structure et la gestion de l'IVAC et si les ressources sont suffisantes pour seconder ses travaux dans des domaines comme :

- la recherche et l'élaboration des orientations,
- les communications et la vulgarisation et l'information juridiques (ci-après VII)
- le soutien à destination et en provenance des provinces et des territoires,
- le soutien aux organismes de défense des victimes et aux victimes qu'ils aident,
- la coordination et l'intégration.

Enfin, l'évaluation porte sur l'efficacité de la stratégie de mesure du rendement et les méthodes connexes de collecte des données pour favoriser la surveillance et la gestion régulières de l'IVAC.

Les responsables de l'évaluation à mi-parcours ont examiné au total 40 questions réparties en cinq catégories principales :

- l'état des activités mises en œuvre,
- l'efficacité de la mise en œuvre et le rôle du CPV,
- le degré de coordination et d'intégration réelles des activités,
- l'efficacité du Fonds d'aide aux victimes quant à cibler sa clientèle et à la probabilité d'atteindre ses objectifs,
- la mesure dans laquelle l'IVAC aide les provinces et les territoires à mettre en œuvre les modifications du *Code criminel*.

On n'a pas examiné les résultats dans cette évaluation, puisqu'il est encore trop tôt pour évaluer les répercussions et les effets de l'IVAC. Ceux-ci seront étudiés à l'étape de l'évaluation sommative, quoique des indices de succès sont déjà évidents.

2.1 Méthode

La méthode de cette évaluation à mi-parcours a consisté à étudier les dossiers et la documentation, à mener un sondage auprès des personnes ayant présenté une demande au Fonds d'aide aux victimes (demandes rejetées et demandes abouties) ainsi que 34 entrevues avec des répondants clés. La période d'évaluation se situe de mars 2000 à juin 2002 (approximatif).

3. RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

Les principaux résultats sont brièvement exposés ci-dessous.

3.1 État des activités mises en œuvre

Recherche et élaboration des orientations

- Le CPV a participé à divers projets de recherche ayant trait aux victimes. Les intervenants majeurs connaissent les activités de recherche du CPV et plusieurs d'entre eux lui demandent des renseignements et des documents de recherche. Ils indiquent que ces activités sont bénéfiques car elles permettent surtout de connaître les orientations, les intentions concernant la législation et les services relatifs aux victimes d'actes criminels ainsi que les préoccupations et les questions d'actualité dans les diverses administrations.
- Selon les répondants clés, le travail du CPV paraît être bien ciblé pour guider les décisions en matière d'orientation et de législation et pour faire valoir les points de vue des victimes.

Communications et vulgarisation et information juridiques (VIJ)

- Le CPV participe à des activités de communications et de VIJ, notamment la réalisation d'un site web, de brochures, de manuels, de fiches et de bulletins d'information, d'analyses de presse et d'une borne de consultation.
- On indique que les meilleurs moyens d'échanger des renseignements avec les intervenants sont le site web du CPV, les réunions du GTFPT, les consultations et la communication de rapports. On est globalement satisfait de la présentation et du contenu des documents de communication.
- Des répondants clés estiment que l'on pourrait mieux utiliser les technologies pour distribuer des documents aux intervenants majeurs (courrier électronique, sites web, télécopie, etc.). Selon quelques-uns, davantage de conférences et d'ateliers augmenteraient la visibilité du CPV et de l'IVAC. Ces deux suggestions traduisent le souhait que le CPV accroisse ses activités.
- Les demandeurs de financement et des personnes s'occupant des questions concernant les victimes souhaitent davantage de renseignements sur les services, l'aide et la législation concernant les victimes.

Soutien à destination et en provenance des provinces et des territoires

- Le CPV a des relations de travail étroites avec ses homologues des provinces et des territoires. Le *Groupe de travail fédéral-provincial-territorial pour les victimes d'actes criminels* (GTFPT) se réunit régulièrement ; il apporte des suggestions sur les réformes juridiques proposées, oriente les priorités du CPV et facilite une démarche coordonnée de prestation de services aux victimes dans tout le Canada. De telles réunions sont d'excellentes occasions d'échanger des informations entre administrations et intervenants majeurs ; elles permettent au CPV de collecter des données sur les programmes, les services et les activités connexes pour les victimes dans les provinces et les territoires. Le groupe de travail est donc très actif et très productif.

Soutien aux organisations de défense des droits des victimes et aux victimes qu'elles aident

- Le CPV a prouvé qu'il les soutient en améliorant les communications, en favorisant les réseaux et en finançant des projets grâce au Fonds.

Coordination et intégration

- Responsable de la surveillance de l'IVAC, le CPV entreprend à plusieurs niveaux des activités de coordination et d'intégration. Outre le travail de coordination au MJ et dans la mesure du possible, avec les autres ministères fédéraux, le CPV a joué un rôle important dans les consultations à l'échelon provincial et territorial auprès de divers intervenants, notamment les provinces et les territoires, les spécialistes de la justice pénale, les prestataires de services et les défenseurs des droits des victimes. Le CPV a favorisé les réseaux et l'échange de renseignements entre notamment les services publics fédéraux, provinciaux et territoriaux et les ONG. Dans l'ensemble les répondants clés sont satisfaits des activités dans le domaine de la coordination et de l'intégration du centre de la politique.

Autres activités : Assistance aux victimes et aux témoins dans le Nord

- Le CPV a apporté une aide précieuse aux responsables de l'Assistance aux victimes et aux témoins dans le Nord (AVTN). Un soutien permanent et élargi est essentiel, car cette assistance est dispensés dans des conditions difficiles et stressantes exigeant des responsables une diversité d'aptitudes malgré un accès limité à la formation. Les responsables doivent souvent assumer des responsabilités qui dépassent celles de leurs collègues des autres régions.

3.2 Efficacité de la mise en œuvre et rôle du CPV

- L'effectif très limité du CPV ne l'a pas empêché de participer à un grand nombre d'activités en peu de temps et ce, en dépit d'une structure organisationnelle qui gêne l'efficacité. Son personnel est à la fois interne (situé au CPV et relevant du directeur) et externe (situé dans d'autres divisions, aux termes d'ententes de services avec le CPV). Ce personnel externe doit faire face à des priorités divergentes, du fait qu'il relève de personnes différentes. C'est finalement le CPV qui en pâtit, car le personnel se trouve écartelé, provoquant ainsi des retards dans le travail du CPV. En outre, le roulement élevé du personnel de recherche nuit à la continuité des travaux et oblige le personnel interne à former sans arrêt du nouveau personnel de recherche externe.
- Les répondants clés considèrent le CPV comme une instance composée d'experts pour la législation fédérale et l'élaboration des orientations concernant les victimes. Quelques-uns ne connaissent pas bien le rôle du CPV alors que d'autres voudraient de plus amples renseignements sur le Fonds d'aide aux victimes, mais la plupart reconnaît au CPV le mérite de communiquer des documents pertinents et de grande qualité aux intervenants de tout le pays.

3.3 Degré de coordination et d'intégration réelles des activités

- Le CPV maintient en général des relations positives et ouvertes avec les intervenants majeurs et fait preuve d'efforts concertés et coordonnés pour faire avancer les questions concernant les victimes dans le système de justice pénale.
- La majorité des répondants clés n'a pu citer d'autre intervenant qui devrait participer aux activités du CPV et ne le fait pas. Quelques-uns ont pourtant indiqué que davantage de prestataires de services au niveau local devraient accroître leur participation.
- Les répondants clés considèrent la mise sur pied du GTFPT comme l'une des mesures de coordination les plus efficaces du CPV. Celui-ci a fort bien réussi à seconder l'échange d'informations entre administrations dans cette instance. Ces réunions donnent aux administrations et aux intervenants majeurs la possibilité de partager des informations et au CPV celle d'en recueillir sur les services et les programmes pour les victimes ainsi que sur des activités provinciales et territoriales connexes. La plupart des répondants clés reconnaissent le bien-fondé des réunions en personne, mais du fait du temps exigé pour les représentants des provinces et des territoires et des dépenses qu'entraîne pour le CPV le fait

de réunir tous les intéressés, certains suggèrent de recourir davantage aux technologies et communications rentables – téléconférences ou courriel par exemple.

3.4 Efficacité du Fonds d'aide aux victimes pour cibler sa clientèle et atteindre ses objectifs

- La plupart des organismes dont la demande de financement présentée dans le cadre du Fonds d'aide aux victimes a été acceptée sont reconnus et ont de l'expérience dans la préparation des demandes. Ils ont tendance à demander des fonds à maintes reprises. Les personnes ayant fait une demande auprès du Fonds d'aide aux victimes disent qu'elles voudraient obtenir de plus amples renseignements sur celui-ci.
- Selon le personnel et les répondants clés, l'une des caractéristiques du Fonds d'aide aux victimes qui a donné les meilleurs résultats est la facilité avec laquelle on peut réaffecter des ressources entre les divers modules du Fonds. De surcroît, celui de l'aide financière est très efficace en ce qu'il permet de répondre rapidement à des demandes urgentes. Les bénéficiaires d'aide financière ainsi que les personnes ayant fait une demande de financement auprès d'un autre module du Fonds soulignent qu'ils ont été généralement satisfaits de sa gestion. La majorité estime aussi avoir été bien informée de l'objet du financement et de la procédure à suivre.
- Le personnel indique qu'il travaille en étroite collaboration avec les organismes pour améliorer leurs demandes ou peaufiner leurs projets. L'examen des projets financés révèle que le personnel a établi des partenariats, entrepris des projets conjoints et trouvé d'autres sources de financement. Malgré le peu de renseignements disponibles sur les ententes de financement détaillées (16 dossiers de projet), ces projets démontrent que les fonds empruntés sont importants, car environ un dollar est emprunté pour chaque dollar versé par le Fonds d'aide aux victimes. On souligne qu'outre le financement, les partenaires participent à la planification, à la mise en œuvre et à l'évaluation des projets. La plupart des personnes ayant répondu au sondage conviennent que le Fonds d'aide aux victimes est un moyen efficace de mettre à l'essai de nouvelles méthodes de prestation de services aux victimes.
- Il est parfois difficile d'obtenir des renseignements sur les projets après le versement des fonds, ce qui influe directement sur la capacité du CPV d'évaluer le rendement. Bien que le Fonds d'aide aux victimes ne soit pas le seul à faire face à ce problème, les répondants clés font remarquer qu'il faut se pencher là-dessus.

- Aucun projet d'évaluation officiel n'a encore été mené à bien, mais on a élaboré un cadre d'évaluation et des projets d'évaluation seront entrepris en 2003. Une fois que les renseignements sur les projets et les résultats des évaluations auront été obtenus, il sera plus facile de déceler les répercussions de l'IVAC et de tirer des conclusions.
- Les personnes dont la demande de financement a été rejetée veulent obtenir de plus amples renseignements sur les motifs du refus.

3.5 Mesure dans laquelle le CPV aide les provinces et les territoires à mettre en œuvre les modifications du Code criminel

- Selon les répondants clés, le Fonds d'aide aux victimes a participé au financement de projets, ce qui a permis aux administrations de mieux répondre à la demande accrue de services aux victimes; les modifications apportées récemment au *Code criminel* ont donné lieu à une augmentation importante du nombre de cas concernant des victimes dont s'occupent les provinces et les territoires. Grâce aux projets financés, les administrations ont pu tenir des consultations et des ateliers et y participer, pour examiner les questions liées aux victimes de manière plus approfondie. Elles ont pu aussi présenter des séances de formation au personnel et aux spécialistes du système de justice pénale, tenir des séances de sensibilisation et préparer des documents imprimés, améliorant par là l'intervention directe. Toutefois, les besoins des administrations sont permanents et les ressources disponibles n'y répondent pas complètement.

4. RECOMMANDATIONS ET RÉPONSE DE LA DIRECTION

Pour l'instant, c'est avec succès que le CPV met en œuvre l'IVAC et gère le Fonds d'aide aux victimes. Il a favorisé les réseaux, amélioré divers partenariats et facilité les consultations parmi les intervenants. On le reconnaît à présent comme organisme centralisateur d'information pour les victimes et source de renseignements précieuse pour les responsables de l'élaboration des orientations ou des services aux victimes. En outre, ses recherches et les documents qu'il a publiés ont aidé les administrations à élaborer des stratégies de réponse efficaces aux besoins et aux préoccupations des victimes.

Le CPV a permis de mieux faire connaître et reconnaître les points de vue et des préoccupations des victimes ; c'est souvent grâce à lui si ces points de vue et préoccupations occupent une place plus importante devant les tribunaux. De surcroît, le CPV a contribué à faire reconnaître les services provinciaux et territoriaux aux victimes comme composante du système de justice pénale. Les répondants clés estiment que le rôle de chef de file joué par le CPV et le dévouement

de son personnel sont responsables en grande partie de la sensibilisation accrue aux points de vue et préoccupations des victimes au sein du système de justice pénale.

4.1 Coordination et intégration

Le CPV entretient des rapports positifs et fondés sur la confiance avec la plupart des intervenants principaux, démontrant ainsi un effort de concertation en vue de promouvoir les droits des victimes dans le système de justice pénale. Les répondants clés soulignent, cependant, qu'un grand nombre de prestataires de services et de spécialistes de la justice pénale - la poursuite, la police, les juges - connaissent peu les questions liées aux victimes et ont donc de la difficulté à répondre aux besoins et aux préoccupations des victimes qu'ils aident.

Recommandation

Que le CPV entreprenne des activités d'extension auprès des prestataires de services et des spécialistes de la justice pénale à l'échelle locale pour être en mesure de sensibiliser un nombre accru de personnes aux droits des victimes.

Réponse de la direction

Nous sommes d'accord avec cette recommandation. Nous aurons des activités d'extension dans la mesure du possible.

Les provinces ont la responsabilité première d'administrer la justice et de dispenser des services aux victimes d'actes criminels. Le CPV a établi avec les provinces et les territoires des rapports de collaboration positifs, fondés sur le respect mutuel des compétences fédérales, provinciales et territoriales. Les efforts pour établir des contacts directs ou des interventions auprès des prestataires de services locaux exigent le soutien et l'aide des collègues des provinces et des territoires. Nous comptons soulever cette recommandation auprès de leurs directeurs de services aux victimes afin qu'ils fassent part de leurs suggestions sur la façon dont le CPV peut associer des ONG et les prestataires de services locaux, dans le respect des compétences provinciales (et des lignes directrices en vigueur sur les services aux victimes).

On va généralement s'efforcer de renforcer le profil du CPV et de son mandat et aussi de mieux faire connaître les questions concernant les victimes. On va à ces fins remodeler notre site internet, élaborer un site intranet, réaliser et lancer le répertoire électronique des services aux victimes (dans le cadre de Gouvernement en ligne) ainsi qu'en novembre 2003, la conférence sur les survivants « ce que les victimes d'actes criminels peuvent nous enseigner » (titre provisoire),

qui va permettre d'exposer les programmes et les textes législatifs fédéraux, provinciaux et territoriaux à l'intention des victimes ainsi que les programmes des ONG, les consultations et les réactions (les mesures réussies ?). On va élaborer un bulletin fédéral-provincial-territorial pour partager des informations sur les actions et les questions nouvelles concernant les victimes dans tout le pays. Fondée et parrainée par le CPV, l'Enquête sur les services aux victimes du Centre canadien de la statistique juridique va par ailleurs permettre de mieux faire connaître l'ampleur de ces services. Les résultats de cette enquête (à paraître en 2004) permettront aux deux paliers d'administration de définir des domaines où les services manquent, des modèles de service et de déceler les lacunes éventuelles dans les services (géographiques et par type de service).

On a soulevé pendant les consultations la création d'une association nationale des services non gouvernementaux aux victimes ; le Fonds d'aide aux victimes soutient la possibilité de cette association et continuera de le faire. Celle-ci serait un point de contact ou de liaison entre le CPV et les prestataires locaux.

Toutes ces actions devraient se répercuter au niveau local et encourager les prestataires à faire appel à l'expertise du CPV (notamment information sur notre site web, produits de VIJ, demandes aux Fonds d'aide aux victimes, participation aux consultations).

4.2 Soutien à destination et en provenance des provinces et des territoires

Les échanges entre le CPV et les administrations ont aidé celles-ci à mettre en œuvre les nouvelles dispositions du *Code criminel*, ont donné lieu à l'établissement de rapports entre elles et leur ont permis d'en savoir plus sur les expériences des autres. Les répondants clés réclament des échanges plus fréquents entre le CPV, les provinces et les territoires ; mais plusieurs d'entre eux s'inquiètent du temps qu'il faudrait y consacrer et du coût élevé de réunir des intervenants de tout le pays.

Recommandation

Que le CPV continue à établir des rapports positifs avec les administrations par l'entremise du GTFPT et envisage la possibilité d'utiliser d'autres moyens de communication - téléconférence, courriel, conférence électronique par internet - pour accroître la fréquence des contacts entre les intervenants et réduire les frais des réunions en personne.

Réponse de la direction

Nous sommes d'accord avec cette recommandation et allons envisager et essayer d'autres formes de rapport avec le GTFPT.

Le financement du CPV comporte des fonds en vue de faciliter le travail du GTFPT et des directeurs des services aux victimes. Le CPV a assumé les frais de déplacement, d'hébergement (avec repas) pour permettre à un représentant de chaque province et territoire d'assister aux réunions du GTFPT; celui-ci se réunit en général deux fois par an. Le CPV couvre en outre les frais des installations pour ces réunions. Les provinces et les territoires auraient seulement des frais s'ils décident d'envoyer des participants supplémentaires. L'Alberta par exemple a désigné un procureur et le directeur des services aux victimes et l'Ontario, deux délégués, l'un de la division des services aux victimes du Solliciteur général et l'autre du Bureau des avocats de la couronne (cette province envoyait auparavant un délégué du Procureur général et un autre de la division des services aux victimes du Solliciteur général).

Le CPV continuera de prendre en charge les frais de déplacement d'un délégué de chaque administration et d'aviser des réunions du GTFPT en temps utile. Nous continuerons de nous efforcer de les prévoir avant ou après des conférences ou des événements connexes afin de faciliter la présence des provinces, ce qui permet des possibilités de formation et d'échanges d'information.

En donnant de leur temps et de leur expertise, les provinces et les territoires apportent indéniablement une contribution concrète au GTFPT. Un réseau efficace a été établi parmi leurs directeurs des services aux victimes et leurs collègues.

Des téléconférences ont eu lieu pour discuter des points particuliers qui peuvent ainsi être traités rapidement. Une liste des courriels du groupe est un moyen essentiel de renseigner et fonctionne parfois comme salle de débat. On va consulter le GTFPT à la prochaine réunion pour déterminer d'autres moyens efficaces de renforcer le réseau et d'accomplir le mandat fédéral-provincial-territorial.

L'élaboration d'un bulletin renforcera, elle aussi, les relations fédérales-provinciales-territoriales.

4.3 Structure organisationnelle du CPV

La structure organisationnelle du CPV a favorisé la sensibilisation du personnel des autres directions générales du MJ aux droits des victimes. Cependant, l'efficacité de quelques-unes des

ententes de service actuelles et des arrangements de dotation de personnel n'est pas ce qu'elle pourrait être et peut même gêner l'efficacité globale du CPV. L'entente avec les Programmes fonctionne particulièrement bien. Les ententes avec les Communications et la Recherche ont peut-être besoin d'ajustements.

Le CPV a la charge de veiller à ce que toutes les activités financées dans le cadre de l'IVAC soient intégrées de façon à soutenir la réalisation des objectifs du programme. Cependant, quelques activités d'entente de services n'ont pas été effectuées avec une coordination ni une intégration totales, du fait des arrangements actuels. Ceci est dû en partie à ce que les prestataires d'entente de services ont été réaffectés pour travailler à d'autres priorités ministérielles ou fédérales et au degré élevé de roulement des personnels ayant l'expérience des organisations de prestation de services.

Recommandation

Que le CPV discute les arrangements actuels de dotation de personnel avec les prestataires de services tels que les Communications et la Recherche en vue de renforcer la coordination de ces services.

Réponse de la direction

Nous sommes d'accord avec cette recommandation.

Le CPV va discuter des arrangements avec des prestataires de services afin de renforcer la coordination de ceux-ci.

D'autres solutions au modèle d'entente de service sont en cours de discussion avec le directeur de la recherche.

Il n'existe aucune entente de service officielle pour les communications. Lors de la création du CPV et de la classification des postes, celui de conseiller en communications (IS-05) a été défini comme l'un des postes centraux. Les résultats de recherche et de consultation insistent régulièrement sur le besoin primordial d'informer les victimes.

Le conseiller en communication a lancé et mis en œuvre diverses actions de communication et élaboré une stratégie à cet égard. Toutefois, du fait de circonstances et de priorités imprévues, il a été réaffecté au secteur des communications. Des fonctionnaires de cette direction générale ont donc fourni des services au CPV selon ses besoins.

Cette direction générale répond pour l'instant avec efficacité aux besoins en communication du CPV et une personne-ressource principale a été désignée. L'expérience démontre qu'on a besoin de divers services et qu'on fait appel à plusieurs conseillers en communication pour répondre aux besoins du CPV. La personne-ressource désignée a actuellement la flexibilité d'obtenir les services d'autres personnes de la direction générale au nom du CPV. Cet arrangement permet d'obtenir que les activités de communication du CPV s'effectuent conformément à la stratégie globale du ministère et de l'administration fédérale.

Une entente officielle de service est en place avec la division de la Recherche et de la Statistique, selon laquelle le CPV transfère des ressources pour 1,5 poste d'agent de recherche (salaire et F&E touchant celui-ci) et des ressources supplémentaires de F&E (recherche par marché de service). Les ressources pour la recherche sont une dépense importante et essentielle du budget du CPV.

De notre capacité d'affirmer notre expertise dépend la réussite du CPV et son existence. Sa plus grande ressource est son personnel et le savoir collectif que celui-ci a des questions concernant les victimes. Veiller à l'existence de l'expertise nécessaire au CPV est un défi de tous les instants ; pour que celle-ci se développe, il faut du temps et c'est obligatoirement un investissement à long terme. Il est essentiel de s'efforcer d'encourager un tel développement, malgré les exigences imposées dans le cadre d'une action particulière pour doter des postes et produire des résultats dans des délais très serrés.

Il faut une combinaison d'aptitudes pour développer cette expertise en matière de recherche – expertise concernant les victimes et les méthodes de recherche, aptitude à définir et intégrer des actions de recherche connexes. Qui plus est, passer de l'élaboration de rapports de recherche à l'analyse des recherches contribuera à favoriser l'élaboration des orientations et la réforme du droit. On va donc étudier différents moyens de réaliser le mandat de recherche du CPV de sorte que la recherche, les orientations et la réforme du droit puissent être reliées, les personnels ayant l'expertise et les aptitudes qu'il lui faut à cette fin.

Pour résumer, on va envisager des moyens de remplacer l'arrangement actuel, à l'égard de la façon dont la division de la Recherche et la Statistique fournit au ministère des services de recherche et aussi à l'égard des besoins du CPV. L'objectif déclaré est de bâtir au ministère la capacité de maintenir un programme permanent de recherche sur les questions concernant les victimes.

4.4 Communications

On constate que les meilleurs moyens d'échanger des renseignements et de communiquer avec les intervenants sont le site web du CPV, les réunions du GTFPT, les consultations et la communication de rapports. On est globalement satisfait de la présentation et du contenu des produits de communication. Toutefois, les personnes travaillant auprès des victimes, notamment celles ayant fait une demande de financement, veulent obtenir de plus amples renseignements sur l'IVAC et le Fonds d'aide aux victimes.

Recommandation

Que le CPV poursuive ses efforts louables en vue d'échanger des renseignements avec les intervenants et envisage des moyens novateurs d'accroître sa visibilité et celle de l'IVAC, surtout à l'égard des demandeurs de financement, surtout les ONG, les organismes communautaires et la région du Nord.

Réponse de la direction

Nous sommes d'accord avec cette recommandation.

L'objectif est toujours de partager les informations avec les victimes et les prestataires de services aux victimes et de faire connaître le CPV ; c'est aussi un défi. Des recherches sont actuellement en cours pour déterminer les meilleurs moyens de renseigner les victimes.

Dans le cadre de son travail régulier avec la direction générale des Communications, le CPV va réaliser plusieurs activités visant à améliorer sa visibilité, notamment :

- Revoir le site internet avec l'aide d'un conseiller, le lancement du nouveau site étant prévu pour 2003-2004. Celui-ci comportera tous les rapports de recherche disponibles, des renseignements sur les projets financés (et sur les évaluations terminées) et continuera d'afficher des renseignements sur les lois, les services, les programmes et les publications pertinentes ainsi que davantage de liens ;
- Conserver le système de renseignement VOC-VAC et renforcer l'affichage des questions fréquemment posées en ligne ;

- Lancer le répertoire électronique des services aux victimes (dans le cadre de gouvernement en direct) ; ce projet actuellement en cours va être essayé au printemps et cet été, puis le lancer en automne 2003.

Des activités sont en cours pour accroître la variété des produits de communication touchant le CPV et leur disponibilité. On va bientôt faire paraître et distribuer une trousse des produits d'information – nouveaux et actuels, notamment un CD-ROM de l'inventaire actuel des rapports de recherche du CPV

La direction générale des Programmes a publié le Guide des demandes, pour tous les fonds de subvention et de contribution. En version papier comme en version électronique sur le site des Programmes et sur celui du CPV, ce guide renseigne sur le Fonds d'aide aux victimes.

L'icône des victimes et le lien ont été effacés lors de la révision du site du ministère, ce qui limite la visibilité du CPV à un titre sous « Programmes et Services ». On peut ne pas forcément penser qu'on trouvera à cette rubrique des informations sur la législation, les droits des victimes et d'autres formes d'aide. La direction générale des Communications a indiqué que l'icône ne pourra pas être rétablie, étant donné les règles actuelles visant à réduire l'emploi des icônes et à conserver un aspect uniforme à tout le site.

4.5 Intervenants chargés d'aider les victimes et les témoins dans le Nord (IAVT)

Le CPV fournit une aide précieuse aux IAVT du Nord en ce qu'il leur donne l'occasion de se rassembler en groupe et en réseau et de s'exprimer en toute sécurité. Il les aide également par la réalisation de produits et d'outils comme le manuel, par la traduction et par l'élaboration de la VIJ. Il serait indiqué d'examiner de façon plus approfondie les répercussions de ces activités sur la réalisation des objectifs de l'IVAC et de déterminer s'il faut affecter d'autres ressources à ce domaine.

Recommandation

Que le CPV examine de manière plus approfondie la manière dont ses activités à l'égard des IAVT réalisent les objectifs de l'IVAC. Qu'il se demande aussi s'il faut d'autres recherches ou davantage d'aide financière pour les IAVT du Nord.

Réponse de la direction

Nous sommes d'accord avec cette recommandation et allons entreprendre des actions supplémentaires afin que le travail des IAVT dans les territoires soit soutenu par le CPV et modelé par la recherche actuelle.

Le CPV a tenu deux réunions jusqu'à présent, pour se réunir avec les IAVT et les directeurs régionaux des trois territoires ainsi qu'avec le bureau du Nord et d'autres centres de responsabilité pour les orientations au MJ. D'autres réunions sont prévues pour juin 2003 et 2004. Ces réunions permettent de discuter le rôle des IAVT, d'échanger des informations sur l'ampleur des services aux victimes, les attentes de la poursuite quant aux IAVT et celles des victimes. Outre les recherches récemment terminées et les consultations régulières avec les ONG, elles soulignent la nécessité d'accroître fortement le nombre des IAVT dans les territoires. Le CPV continuera aussi de fournir des crédits supplémentaires pour que les IAVT assistent à des séminaires, à des séances et possibilités de formation. On élabore actuellement un manuel-recueil des ressources à la disposition des IAVT. On recherche un conseiller pour préciser le besoin d'un coordonnateur des IAVT et sa fonction.

On va entreprendre une évaluation ou une étude secondaire plus formelle, afin d'étayer si l'on a besoin d'augmenter le nombre des IAVT et de déterminer leur charge de travail, le nombre des victimes aidées et les autres demandes auxquelles ils répondent. Une évaluation formelle ordinaire étant trop onéreuse pour les répondants du Nord, on va réfléchir à d'autres possibilités. S'il y a demande de crédits en 2005 pour renouveler l'IVAC, on en demandera également pour soutenir complètement un coordonnateur des IAVT et un nombre suffisant d'IAVT.

On va définir et mettre en œuvre en 2003-2004 une méthode d'évaluation des avantages des IAVT pour les victimes du Nord et des avantages du financement par l'IVAC de trois postes supplémentaires d'IAVT, outre d'autres soutiens. Une étude secondaire serait une possibilité.

4.6 Évaluation de projet

L'évaluation de projet ressemble à celle des programmes, mais s'effectue sur une échelle beaucoup plus petite. L'évaluation de projet indique si celui-ci est sur la bonne voie et aide à tirer des conclusions. À l'heure actuelle, aucun projet financé par le Fonds d'aide aux victimes n'a encore été évalué.

Recommandation

Que le CPV envisage la possibilité de procéder à des études secondaires (p. ex. à l'égard des IAVT) ou à des évaluations de projet de façon à aider à tirer des conclusions et à cerner l'incidence de l'IVAC. Les renseignements obtenus pourraient ensuite servir à l'évaluation sommative du programme.

Réponse de la direction

Nous sommes d'accord avec cette recommandation.

Les évaluations de projet étaient projetées pour 2002-2003, mais les projets désignés pour être évalués n'étaient pas encore prêts. L'évaluation de projet ne peut avoir de résultat que si celui-ci a été réalisé depuis au moins un an ou bien est terminé. Les évaluations devraient être possibles en 2003-2004.

On va réaliser une étude secondaire des avantages des crédits fournis pour soutenir les IAVT (outre ceux fournis pour établir 3 IAVT), ce qui comprend le crédit 5 (Fonds d'aide aux victimes) (par exemple pour assister à des conférences, NOVA==) et le crédit 1 (F&E).

4.7 Gestion du Fonds d'aide aux victimes

Les bénéficiaires d'aide financière et les personnes ayant fait une demande de financement auprès d'un autre module du Fonds d'aide aux victimes soulignent qu'ils sont généralement satisfaits de la gestion du Fonds. La plupart d'entre eux estiment aussi qu'ils ont été bien informés de l'objet du financement et de la procédure à suivre. Cependant, l'étude démontre que peu de demandeurs connaissent bien le Fonds d'aide aux victimes et les procédures de demande. Les personnes dont la demande de financement a été rejetée veulent être davantage renseignées sur les motifs du rejet.

Recommandation

Que le CPV réalise des outils et des produits pour aider les demandeurs à présenter leur demande. Qu'il veuille aussi à ce que les personnes dont la demande a été rejetée obtiennent assez de renseignements sur les motifs du rejet, de façon à améliorer la qualité des demandes à venir.

Réponse de la direction

Nous sommes d'accord avec cette recommandation.

L'évaluation à mi-parcours a permis de constater que les demandeurs de financement comprennent bien l'objet et la procédure des financements. Fort peu d'entre eux indiquent qu'ils ne comprennent pas tout. Les modalités du fonds sont affichées sur le site internet. Il existe une fiche avec les renseignements de base sur le fonds. La gestionnaire de programme examine les demandes et demande aux demandeurs des renseignements supplémentaires pour les aider à affiner leur demande. Il n'est pas facile de détailler les raisons pour lesquelles un financement est refusé sans suggérer aux demandeurs que s'ils font certains changements, ils obtiendront le financement. La gestionnaire de programme va continuer de renseigner de son mieux les demandeurs et de vérifier d'autres possibilités de financement au MJ. La direction générale des Programmes a réalisé un guide des demandes, qui présente brièvement toutes les subventions et contributions du ministère. Le projet du SGISC permettra de partager davantage les informations entre les responsables des fonds.

On a aussi préparé un résumé de tous les projets financés et on va l'afficher sur le site internet des Programmes et sur celui du CPV. Ce résumé va renseigner les futurs demandeurs sur les types de projet admissibles à des financements et sur les avantages de tels projets.

On affichera également le rapport de mi-mandat qu'a préparé le CPV. Ce rapport détaille notre mandat et les activités réalisées pour l'instant. Les deux rapports devraient être disponibles dans les deux langues officielles en mars 2003.