



ÉVALUATION DU PROGRAMME DE SERVICES AUX VICTIMES PLAN D'ACTION

Le programme de services aux victimes des TNO assure la prestation, par des organismes communautaires, de services axés sur la personne répondant aux besoins des clients. Dans le cadre de ce programme, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) finance 11 intervenants des services aux victimes travaillant dans huit collectivités, ainsi que le personnel du GTNO qui s'occupe du programme. Financé par le GTNO, par l'intermédiaire du ministère de la Justice, et par Justice Canada, il a mission de veiller à ce que les victimes et survivants de crime et leurs familles aient accès en temps voulu au soutien et aux services dont ils ont besoin. Les intervenants du programme offrent :

- un soutien émotionnel immédiat;
- de l'information sur la planification de la sécurité, les refuges d'urgence et les procédures judiciaires;
- l'accompagnement au tribunal quand la victime en fait la demande;
- l'accompagnement au détachement de la GRC, à l'hôpital ou au centre de santé;
- un soutien concernant la déclaration de la victime et les demandes au Fonds d'aide d'urgence aux victimes d'actes criminels;
- l'inscription aux programmes de communication des renseignements aux victimes;
- l'orientation vers les programmes et services communautaires.

Objet

Au ministère de la Justice, l'une des grandes priorités est de faciliter l'accès au système de justice en collaborant avec les intervenants afin de nourrir une culture d'amélioration constante des programmes et services, de sorte que ceux-ci répondent aux besoins des Ténois et les servent avec une efficacité accrue dans leurs collectivités mêmes. L'un des moyens de favoriser une telle culture consiste à procéder à une évaluation périodique des programmes et services du Ministère.

En 2020, le ministère de la Justice a fait appel à FWCO Management Consultants Ltd pour qu'il réalise une [évaluation du programme de services aux victimes](#). Les objectifs étaient d'évaluer le degré d'adaptation aux besoins des victimes, le degré d'atteinte des résultats attendus, l'efficacité du modèle de conception et de prestation et les possibilités d'amélioration. Des



efforts délibérés ont été faits pour que l'évaluation des résultats couvre, au-delà des activités principales du programme, l'ensemble des répercussions sociales dans les collectivités. Le but explicite était de s'assurer que nous avons un portrait clair de la situation et que les changements n'entraîneraient pas fortuitement des conséquences indésirables dans les collectivités.

Le rapport a débouché sur plusieurs recommandations, soit cinq s'adressant au GTNO et trois autres aux fournisseurs communautaires de services aux victimes. Le présent plan d'action du GTNO fait suite à ces recommandations. Y sont rapportées les mesures ayant été adoptées ou qui le seront à court ou à moyen terme, de même que les mesures qui prendront plus de temps à réaliser et qui demandent un travail de formation continue et d'amélioration des ressources communautaires.

Principales constatations

Les principales constatations de l'évaluation sont résumées dans le sommaire joint comme **annexe 1**, afin de mieux mettre en contexte les recommandations indiquées ci-après, et par souci de commodité.

Recommandations

Les recommandations qui suivent découlent de l'évaluation du programme de services aux victimes; elles tiennent compte des rôles et responsabilités du GTNO et de ceux des fournisseurs communautaires. Les cinq recommandations adressées au GTNO et les trois autres destinées aux fournisseurs sont présentées séparément.

RECOMMANDATIONS AU GTNO

- 1. Mettre en place des services aux victimes assurés par la police dans les collectivités où les services des fournisseurs communautaires ont démontré leur incapacité à fournir un service stable et continu.**

Ayant constaté la difficulté à offrir des services aux victimes à toute heure du jour et de la nuit dans le cadre du modèle communautaire à Yellowknife, le ministère de la Justice envisage actuellement d'élaborer un nouveau modèle qui serait plus viable sur le territoire



de la Ville de Yellowknife. La GRC a aussi été sondée à propos de son intérêt d'étudier certaines solutions mieux adaptées à ses besoins opérationnels.

Dans cette recherche de nouvelles solutions, le ministère de la Justice mène une étude des modèles appliqués dans les autres provinces et territoires du Canada, que la Ville pourrait adopter. Plusieurs éléments entrent en ligne de compte : les points de service et les territoires desservis par le programme, les rôles et responsabilités de la GRC et ceux du GTNO, la collaboration avec les autres parties intéressées comme le ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que les modèles de supervision et de financement qui encadreraient la prestation du programme.

Ressources : Il faudra probablement des ressources supplémentaires, dépendamment de la nature du modèle qui sera mis en œuvre.

Échéancier : La rédaction du plan du modèle et la mobilisation des parties intéressées seront réalisées en septembre 2021.

2. Restructurer le Fonds d'aide d'urgence aux victimes d'actes criminels afin de clarifier son mandat et ses exigences et d'en améliorer l'accès.

Le ministère de la Justice a clarifié le mandat du Fonds d'aide d'urgence aux victimes d'actes criminels, qui assure un financement immédiat pour les besoins urgents associés aux crimes violents graves. La stratégie en jeu vise l'atteinte d'un équilibre entre l'impératif d'un mécanisme décisionnel uniforme, transparent et fondé sur des preuves et la prestation de services axée sur la personne et tenant compte de ses traumatismes.

À ce sujet, les fournisseurs communautaires pourront bientôt utiliser un nouveau logiciel dont le ministère de la Justice a fait l'acquisition. Ce logiciel en cours de programmation permettra le traitement en temps réel des demandes soumises au Fonds. De plus, un formulaire de demande Web est en voie de préparation. Il sera utile aux personnes qui n'ont pas accès à un intervenant des services aux victimes près de leur domicile, ou qui préfèrent se prévaloir des ressources par leurs propres moyens. De cette façon, il sera possible de faire une demande quel que soit le lieu de résidence. Les renseignements supplémentaires et les formules de consentement sont actuellement intégrés aux nouveaux formulaires, ce qui simplifiera et accélérera le processus de collaboration entre les



intervenants et le personnel du ministère de la Justice, eux qui doivent tâcher de recueillir assez de renseignements pour bien déterminer l'admissibilité de la personne.

Grâce aux renseignements recueillis au moyen du nouveau logiciel et du nouveau formulaire Web, l'utilisation du Fonds sera uniformisée, et les intervenants des services aux victimes optimiseront l'aiguillage vers les ressources communautaires et le recours aux ressources afin de mieux répondre aux besoins à long terme.

Ressources : Aucun besoin de ressources additionnelles.

Échéancier : Mai 2021 pour le mandat de l'accord de contribution. Lancement du formulaire papier et en version Web : début juin 2021. La formation destinée aux fournisseurs communautaires de services aux victimes à propos du mandat et des exigences du Fonds se donnent déjà et se poursuivront.

3. Établir des exigences supplémentaires à faire respecter par les fournisseurs communautaires de services aux victimes en ce qui concerne la formation et le bien-être des fournisseurs.

Le ministère de la Justice a rédigé un mandat à inscrire dans les accords de contribution de 2021-2022 conclus avec chaque fournisseur communautaire de services aux victimes. Ce mandat, qui reflète les questions soulevées dans l'évaluation, comprend une liste des responsabilités que Justice communautaire et maintien de l'ordre et les fournisseurs doivent assumer afin d'assurer le bon soutien des intervenants des services aux victimes. Dans ce document seront aussi énoncés les exigences que les fournisseurs communautaires devront remplir et les résultats qu'ils devront atteindre. Les organisations seront responsables du maintien de leur programme, y compris la formation et le perfectionnement professionnel. Le personnel de Justice communautaire et maintien de l'ordre aura dorénavant pour responsabilité principale d'assurer notre engagement constant pour le développement des ressources de chaque fournisseur communautaire.

Le ministère de la Justice a aussi préparé un nouveau manuel de formation sur les services aux victimes des TNO qui contribuera à la formation et au perfectionnement des intervenants. Ce manuel constituera une ressource pour tous les programmes de services aux victimes aux TNO, le but étant d'accroître la capacité de tous les intervenants et de favoriser l'uniformisation au sein du programme de services aux victimes.



Depuis 2018-2019, le ministère de la Justice reçoit chaque année une allocation de 25 600 \$ pour soutenir le bien-être émotionnel des intervenants des services aux victimes. Les intervenants qui sont aux prises avec des problèmes de nature émotionnelle en lien avec leur travail ont droit à une aide de ce fonds par l'intermédiaire de la Division des programmes de justice communautaire et du maintien de l'ordre, à court terme s'ils en ont besoin. L'accès est simple : il suffit que l'intervenant demande ce soutien par courriel au personnel de la Division. Ce fonds sert à payer les services d'un travailleur en santé mentale en cas d'indisponibilité d'un intervenant communautaire ayant la bonne spécialisation en santé mentale. Il fera l'objet d'un rappel régulier aux intervenants et aux organisations de services aux victimes.

Ressources : Une réaffectation des fonds existants répondra aux besoins accrus liés à la formation et aux frais de déplacement. Aucun financement supplémentaire n'est requis.

Échéancier : Le mandat mis à jour sera intégré aux accords de contribution de 2021-2022 de chaque fournisseur communautaire. L'élaboration des formations et le renforcement des capacités sont en cours; cela se poursuit chaque année financière.

4. Créer une stratégie de surveillance et d'établissement de rapports plus efficace.

Le ministère de la Justice a conclu une entente formelle désignant *Social Solutions* comme fournisseur d'un logiciel infonuagique de gestion de dossiers, une solution qui doit être sûre et sécuritaire, et conviviale pour les fournisseurs de services de première ligne. Ce logiciel est actuellement utilisé par les éclaireurs de la gestion intégrée des cas. Un contrat est sur le point d'être signé avec les services partagés de l'approvisionnement en consultation avec les services informatiques partagés, afin de garantir la conformité avec les lois des TNO et du Canada concernant l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Le contrat couvrira tous les programmes de justice communautaire et de maintien de l'ordre, y compris la gestion intégrée des cas, un service dont le contrat avec *Social Solutions* arrivera à échéance en juillet 2021.

Parallèlement, les exigences de conception des services pour le logiciel sont en cours de définition, exigences qui permettront une utilisation par les intervenants des services aux victimes pour leurs activités quotidiennes de gestion de dossiers. Ce logiciel sera aussi utilisé pour d'autres programmes de justice communautaire et de maintien de l'ordre, telle la justice réparatrice, dans le programme des agents de la sécurité communautaire. Adaptée spécialement pour les programmes de services aux victimes, la plateforme en ligne aidera à



recueillir rapidement de l'information et des données précises et pertinentes qui faciliteront l'établissement des rapports exigés et l'atteinte des objectifs et des résultats attendus tout en réduisant au minimum le chevauchement des tâches des fournisseurs de services et du personnel de Justice communautaire et maintien de l'ordre.

Les membres désignés du personnel de Justice communautaire et maintien de l'ordre recevront une formation d'administrateur de système. Ils seront chargés de la formation initiale de tous les utilisateurs du logiciel, y compris le personnel administratif des fournisseurs communautaires. Ceci est important pour le renforcement des capacités de chaque organisation. Les administrateurs de système veilleront aussi au respect des protocoles de sécurité de l'information et à l'intégrité des données.

Ressources : Le logiciel a été acquis à la suite d'une réaffectation de fonds dans le budget 2020-2021.

Échéancier : La programmation et l'implantation du logiciel devraient se terminer en juillet 2021. La formation du personnel des fournisseurs communautaires commencera en juillet, l'achèvement étant prévu pour la fin de septembre. La formation continuera d'être donnée à l'embauche de nouveaux intervenants.

5. Créer des ressources additionnelles pour les déplacements vers les collectivités éloignées.

Le ministère de la Justice a soumis des projets fédéraux nouveaux et modifiés à Justice Canada et Sécurité publique Canada et a reçu l'autorisation de réaffecter des fonds pour directement augmenter le financement des services mobiles aux victimes pour les collectivités dépourvues d'un intervenant permanent. De plus, cette réaffectation permettra de multiplier les activités de services dans l'ensemble des TNO, y compris celles de l'Unité de liaison pour l'information à l'intention des familles.

Un plan a été établi pour la restructuration de la Division des programmes de justice communautaire et du maintien de l'ordre, au sein du ministère de la Justice, afin de mieux soutenir le renforcement des capacités par une majoration du financement des déplacements dans les collectivités et des ressources destinées aux services. Ce modèle améliorera aussi les capacités internes de la Division pour mieux soutenir l'ensemble des collectivités des TNO. De plus, la restructuration organisationnelle permettra une réaffectation des fonds visant l'ajout de deux intervenants dans des collectivités où il n'y en



a pas. Les négociations sont en cours avec deux collectivités ayant démontré leur besoin d'un intervenant des services aux victimes; une annonce à ce sujet devrait être faite en juin 2021.

Par ailleurs, Justice communautaire et maintien de l'ordre procède à la réaffectation de sa part de financement des frais administratifs provenant des ententes fédérales avec Justice Canada et Sécurité publique pour mieux desservir les collectivités, par une augmentation du financement des déplacements vers les collectivités et des activités liées aux services à la population, et par la création d'un nouveau modèle de financement de la rémunération des intervenants basé sur le modèle d'allocation de vie dans le Nord.

Ressources : Aucun nouveau financement n'est nécessaire. Comme il a été précisé plus haut, le financement des déplacements et la hausse de la rémunération des intervenants proviennent d'une réaffectation des fonds liés aux ententes actuelles.

Échéancier : Terminé.

RECOMMANDATIONS AUX FOURNISSEURS COMMUNAUTAIRES DE SERVICES AUX VICTIMES

1. Créer un processus interne d'accueil et des protocoles internes.

Pour s'attaquer aux problèmes signalés lors de l'évaluation avec les fournisseurs communautaires de services aux victimes, Justice communautaire et maintien de l'ordre élaborera un nouveau mandat qui définira les rôles et responsabilités de chaque partie et allégera les protocoles d'intégration des nouveaux employés et les autres protocoles internes pour les fournisseurs. Dernièrement, Justice communautaire et maintien de l'ordre a achevé un nouveau manuel de formation sur les services aux victimes des TNO, lequel a été distribué à tous les fournisseurs communautaires. Ce manuel aidera les différents organismes communautaires à renforcer leur capacité de former et de gérer leur propre personnel. Le but est de transférer la responsabilité de l'intégration du personnel, notamment la formation et la gestion du rendement, aux organismes communautaires qui emploient les intervenants des services aux victimes. Favoriser l'autonomie des acteurs communautaires quant à la gestion de leurs ressources est une priorité du ministère de la Justice.

Ressources : Comme ce travail fait partie des activités normales du Ministère, il n'est pas nécessaire d'affecter des ressources supplémentaires.



Échéancier : En cours. Le mandat sera joint aux ententes de contribution de 2021-2022. Le soutien du renforcement des capacités a déjà démarré et se poursuivra toute l'année. Il est entendu que les organisations n'ont pas toutes le même niveau de capacité de gestion de leurs programmes. Le personnel de Justice communautaire et maintien de l'ordre privilégiera, dans l'emploi de son temps, les organisations ayant le plus besoin d'aide dans le développement de leur capacité à gérer leur programme de services aux victimes.

2. Élaborer des protocoles d'orientation et des accords de partage d'informations pour améliorer l'intégration des services.

Le ministère de la Justice est conscient du fait que dans les petites collectivités, la victime n'est pas toujours à l'aise de s'adresser à son intervenant local en raison de craintes pour sa vie privée. Les renseignements et autres ressources accessibles sur le Web sont actuellement mis à jour; il y aura désormais un formulaire en ligne pour le Fonds d'aide d'urgence aux victimes d'actes criminels, formulaire qui facilitera l'accès au soutien pour les victimes dans l'ensemble des TNO. Est également en cours une mise à jour des formulaires de consentement afin que l'ensemble du travail accompli dans le cadre des services aux victimes demeure conforme aux lois sur la confidentialité des renseignements. Le ministère de la Justice maintiendra des rapports réguliers avec les parties prenantes afin de mieux faire connaître les services aux victimes et le processus d'aiguillage afférent à ces services.

Ressources : Comme ce travail fait partie des activités normales du Ministère, il n'est pas nécessaire d'affecter des fonds supplémentaires.

Échéancier : Les versions révisées des formulaires de consentement et du Fonds d'aide d'urgence aux victimes d'actes criminels seront publiées au début de juin 2021. La collaboration avec les intervenants est un processus continu.

3. Créer une approche plus stratégique de la sensibilisation du public et des mesures de prévention.

Le ministère de la Justice examinera les solutions de collaboration avec d'autres ministères du GTNO et avec des ONG dont les mandats présentent des éléments communs, pour la création de documents et de ressources visant une plus grande sensibilisation du public et l'adoption de meilleures mesures de prévention. Les renseignements et autres ressources du



GTNO accessibles sur le Web seront mis à jour. Le personnel du Ministère a resserré la collaboration dans ses propres secteurs du programme (ex. : services aux victimes, justice réparatrice, lutte contre la violence liée aux armes à feu et aux gangs, sécurité communautaire). Cela renforcera la capacité d'établir une approche plus stratégique de la sensibilisation du public et des mesures de prévention.

À l'heure où le GTNO passe à la prestation intégrée des services, ce travail de collaboration devrait le conduire à une approche multidisciplinaire plus holistique pour le mieux-être communautaire, la sécurité et la sensibilisation du public et les mesures préventives.

Ressources : Le ministère de la Justice disposant d'un budget adéquat pour la sensibilisation du public et les mesures préventives, aucun financement additionnel n'est nécessaire.

Échéancier : Ce travail se poursuivra tout au long de l'année 2021-2022 et après.

Production de rapports réguliers

Le ministère de la Justice s'est engagé à faire tout son possible pour examiner, élaborer et mettre en œuvre les modifications dont il est question plus haut. Il continuera à rendre compte chaque trimestre des progrès accomplis dans des rapports qu'il présentera au ministre de la Justice. De leur côté, les fournisseurs communautaires de services aux victimes feront rapport au Ministère en temps réel au moyen du nouveau logiciel et par de fréquentes discussions sur le renforcement des capacités. Les futures décisions concernant d'autres améliorations des services aux victimes seront fondées sur des preuves et éclairées par l'avis des fournisseurs communautaires de services et des membres des collectivités.