

Repenser l'approche pour soutenir tous les Canadiens

Revue des services destinés aux victimes de la haine au Canada



Canadian
Race Relations
Foundation

Fondation
canadienne des
relations raciales



Avertissements

Notre rôle est uniquement consultatif. La Fondation canadienne des relations raciales est responsable de toutes les fonctions de gestion et de toutes les décisions relatives à cette mission, y compris l'établissement et le maintien de contrôles internes, l'évaluation et l'acceptation de l'adéquation de la portée des services pour répondre aux besoins de la Fondation canadienne des relations raciales et la prise de décision quant à la mise en œuvre des recommandations. La Fondation canadienne des relations raciales est également responsable des résultats obtenus par l'utilisation des services ou des produits livrables. Notre travail s'est limité aux procédures et analyses spécifiques décrites dans le présent document et s'est basé uniquement sur les informations disponibles en date de juillet 2022. Par conséquent, des circonstances changeantes après cette date pourraient affecter les conclusions décrites dans ce rapport. Nous ne fournissons aucune opinion, attestation ou autre forme de garantie en ce qui concerne notre travail et nous n'avons pas vérifié ou audité les renseignements qui nous ont été fournis.

C'est conformément à notre lettre de mission datée du 13 mai 2022 que nos services ont été rendus et que le présent rapport a été élaboré, sous réserve des conditions qui y sont énoncées. Ces renseignements sont strictement confidentiels et ont été préparés uniquement pour l'utilisation et au bénéfice de la Fondation canadienne des relations raciales (le « client ») et dans le cadre d'une relation client exclusive avec cette dernière. Ce rapport ne doit pas être copié ou divulgué à une tierce partie, ni être cité ou mentionné, en tout ou en partie, sans le consentement écrit préalable de PwC. Dans le cas où le rapport serait obtenu par un tiers ou utilisé à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été conçu, toute personne s'appuyant sur le rapport le fait entièrement à ses propres risques et n'a aucun recours contre PwC et ses partenaires, administrateurs, employés, conseillers professionnels ou agents. PwC décline toute responsabilité contractuelle ou autre à l'égard des tiers quant à son utilisation et, par conséquent, ces renseignements ne peuvent être invoqués par un tiers. Ni PwC, ni ses partenaires, administrateurs, employés, conseillers professionnels ou agents n'assument une quelconque responsabilité ou un quelconque devoir de diligence envers un tiers (qu'il s'agisse d'un cessionnaire ou d'un successeur d'un autre tiers ou autre) en ce qui concerne le présent rapport.

Dans la préparation de ce rapport, PwC s'est appuyé sur les renseignements fournis, entre autres, par la Fondation canadienne des relations raciales et d'autres intervenants concernés. Sauf indication contraire, PwC n'a pas cherché à déterminer la fiabilité des sources d'information qui lui ont été présentées, par exemple, en se référant à des preuves indépendantes. Les analyses financières présentées dans ce rapport sont basées sur des estimations et des hypothèses, ainsi que sur des projections d'événements futurs incertains. Par conséquent, les résultats réels peuvent varier par rapport aux renseignements fournis dans le présent rapport, et même si une partie ou la totalité des hypothèses se concrétisent, ces écarts peuvent être importants en raison des variables inconnues.

À propos

Objectif du rapport

La Fondation canadienne des relations raciales (FCRR) s'est engagée à établir un cadre national pour la lutte contre la haine au Canada. La FCRR a retenu les services de PricewaterhouseCoopers LLP (PwC) pour effectuer une évaluation indépendante des services de soutien aux victimes de la haine au Canada. L'objectif de cette évaluation consiste à comprendre l'état actuel des services existants et déterminer les lacunes, ainsi que les possibilités d'amélioration des services de soutien aux victimes de la haine en se basant sur les pratiques exemplaires d'autres autorités compétentes. Ce rapport aborde les sujets suivants :

- L'état actuel des services de soutien aux victimes de la haine au Canada.
- Les pratiques mondiales en matière de soutien aux victimes de la haine, qui se concentrent sur :
 - la gouvernance;
 - l'accès;
 - la prestation des services;
 - l'offre de services;
 - les capacités des effectifs.
- Les opportunités prioritaires pour le Canada de combler les lacunes des services actuels de soutien aux victimes de la haine.

Remerciements

La FCRR et PwC tiennent à remercier les agences gouvernementales, les organismes des Premières Nations, les organismes intergouvernementaux, les universitaires et les fournisseurs de services spécialisés dans le soutien aux victimes de la haine qui ont participé aux rencontres consultatives et qui ont généreusement consacré de leur temps et de leur expérience au présent rapport. Plus particulièrement, la FCRR souhaite exprimer sa reconnaissance à son groupe consultatif pour son soutien et ses contributions tout au long du projet, ainsi qu'aux organismes et personnes suivants :

- Anti-Defamation League (ADL)
- Association of Counseling Centers for Victims of Right-wing, Racist and Anti-Semitic Violence in Germany (VBRG)
- Service de police de Barrie (BPS)
- Association canadienne des chefs de police (ACCP)
- Commission canadienne des droits de la personne (CCDP)
- Comité consultatif canadien sur les relations raciales (FCRR)
- Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes (CCRVC)
- Centre consultatif des relations juives et israéliennes (CIJA)
- Centre de prévention de la radicalisation menant à la violence (CPRMV)
- Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Montréal (CAVAC)
- Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSSPNQL)
- Irfan Chaudhry, directeur, Bureau des droits de la personne, de la diversité et de l'équité
- Conseil national des musulmans canadiens (CNMC)
- Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH)
- Police provinciale de l'Ontario (PPO)
- Organisation pour la prévention de la violence (OPV)
- Gendarmerie royale du Canada (GRC) : Unité responsable des personnes vulnérables, Bien-être communautaire
- Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)
- Service de police de la Ville de Québec (SPVQ)
- Statistique Canada
- Service de police de Treaty Three (T3PS)
- Service de police de Vancouver (VPD)



Table of contents

1. Introduction	7
Cinq piliers démontrent des lacunes grandissantes	7
2. Démarche du projet	9
Méthodologie	9
Cadre d'analyse du soutien aux victimes de la haine	10
3. Défis actuels en matière de soutien aux victimes de la haine au Canada	13
État actuel et impact de la pandémie de COVID-19	13
Distinction entre les crimes et les incidents haineux et répercussions sur le soutien aux victimes	13
Qui sont les personnes considérées comme des victimes et les complexités découlant de l'absence d'une définition universelle?	14
Les défis du signalement et le rôle des préjugés	14
Initiatives fédérales et mobilisation communautaire	14
Analyse des lacunes	15
Pilier 1 : Gouvernance	16
Pilier 2 : Accès	22
Pilier 3 : Prestation des services	29
Pilier 4 : Offre de services	35
Pilier 5 : Capacités des effectifs	42
4. Initiatives prioritaires	49
Initiative 1: Fonds national annuel pour les organismes de soutien aux victimes de la haine	50
Initiative 2: Fonds national de soutien aux victimes et survivants de la haine	52
Initiative 3: Fonds d'intervention d'urgence pour les municipalités et les organismes communautaires	54
Initiative 4: Centre national de soutien pour les victimes de la haine et les services de soutien	56
5. Conclusion	59
6. Annexes	60
A. Sommaire du sondage	61
B. Thèmes relatifs à la mobilisation des communautés et des intervenants concernés	63
C. Glossaire	67

01



Introduction

Les rapports du Canada avec le concept de la haine datent d'avant la Confédération, et débutent avec la colonisation. Le pays a intégré des structures coloniales qui perpétuent les inégalités et les préjugés conscients et inconscients, créant ainsi un système qui rend les communautés marginalisées plus vulnérables à la haine. Par conséquent, le colonialisme continue d'influencer l'actuelle augmentation du nombre d'actes haineux à travers le pays, puisque le Canada ne s'est pas encore suffisamment attaqué aux piliers de l'intolérance.¹ À l'heure actuelle, les incidents haineux résonnent à travers le Canada et touchent un large éventail de personnes et de communautés. La plus récente Enquête sociale générale (ESG) de Statistique Canada a estimé à 223 000 le nombre d'incidents haineux autodéclarés en 2019.² Nourris par l'influence des problèmes socio-économiques, de la politique et de la désinformation, plusieurs comportements continuent d'alimenter un large spectre de haine et de violence, aussi bien en ligne qu'hors ligne. La prolifération de la haine sous le prétexte de la liberté d'expression et les opportunistes qui tirent profit du discours sectaire continuent également de contribuer à l'écosystème multiforme de la haine au Canada et à l'étranger.

L'ampleur des préjudices engendrés par la haine constitue non seulement une menace pour la sécurité publique, mais entraîne également des répercussions négatives sur le bien-être, le sentiment d'appartenance et la cohésion sociale des Canadiens. Ces tendances se sont fortement accentuées pendant la pandémie de COVID-19 et ont entraîné des répercussions négatives supplémentaires sur la société. Malgré la complexité de cet écosystème, la quantité et la qualité des services offerts aux victimes, ainsi que la facilité d'accès aux services, ne sont pas adaptées à l'évolution des menaces engendrées par la haine au Canada. Les services de soutien aux victimes de la haine sont cloisonnés, ce qui entraîne une expérience de soutien fragmentée. Il n'existe pas de démarche systématique pour les victimes qui cherchent à obtenir des services, ce qui les rend particulièrement vulnérables à la victimisation secondaire et au manque de traitement des traumatismes.

En mai 2022, la Fondation canadienne des relations raciales (FCRR) a voulu remédier à cette situation en demandant à PricewaterhouseCoopers (PwC) d'examiner les services offerts aux victimes de la haine afin de remédier aux lacunes des services et de mieux soutenir les victimes de la haine au Canada. Le présent rapport met l'accent sur les victimes de la haine, puisque cette terminologie inclut à la fois les crimes et les incidents haineux, et qu'elle est centrée sur les victimes et leurs perspectives. Il documente cette démarche, ainsi que les conclusions et les recommandations nécessaires pour offrir un soutien complet aux victimes et aux survivants de la haine.

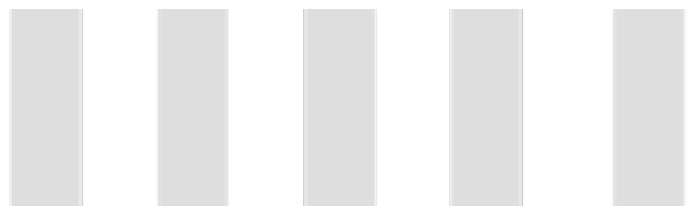
PwC a collaboré avec la FCRR pour élaborer un cadre de travail sur le soutien offert aux victimes en se fondant sur des pratiques mondiales exemplaires et a sollicité la participation des communautés et des intervenants dans de nombreux secteurs, notamment les universitaires, les agences gouvernementales, les organismes de services sociaux et les services de police.

Cinq piliers démontrent des lacunes grandissantes

Les conclusions que nous avons tirées des cinq piliers illustrent les lacunes grandissantes dans l'environnement actuel du soutien offert aux victimes de la haine, à commencer par l'absence d'une définition nationale et mondiale de la haine. L'approche actuelle de soutien aux victimes de la haine au Canada est décentralisée et les fournisseurs de services travaillent souvent de manière cloisonnée. Bien que le Canada soit un chef de file mondial en matière de services sociaux, naviguer dans la multitude de services offerts à travers le pays pose des défis considérables aux victimes, ce qui entraîne de nouveaux traumatismes.³ Des services sont mis à la disposition des victimes, dans tous les secteurs, aux niveaux fédéral, provincial et local. Toutefois, bon nombre d'organismes et d'initiatives communautaires sont financés pour une courte période, ce qui nuit à la continuité du soutien dont ont besoin les victimes.

La création du Centre national de soutien aux victimes de la haine et des services de soutien sera une mesure progressiste qui permettra d'apporter des changements indispensables. De même, le renforcement du financement des organismes de soutien aux victimes de la haine et aux victimes mêmes aura également des répercussions positives. Bien que de nombreuses mesures puissent être prises aux niveaux local, provincial et fédéral pour améliorer les soutiens offerts aux victimes de la haine, bon nombre des grands changements nécessaires pour prévenir et contrer la haine exigent des changements systémiques, notamment le renforcement de la législation fédérale en matière de la haine, l'adoption de règlements pour les plateformes de médias sociaux et la transformation des modes de financement pour encourager la collaboration entre les secteurs.

Il y a encore beaucoup de travail à faire en matière de soutien aux victimes de la haine. Nous espérons que ce rapport pourra servir de catalyseur pour accroître la visibilité, approfondir le dialogue sur cette question et apporter des améliorations indispensables à l'écosystème actuel qui pourront profiter à la société pour les années à venir. En lisant ce rapport, nous espérons que vous vous sentirez à l'aise de nous contacter pour savoir comment nous pouvons travailler ensemble pour mieux façonner le contexte du soutien aux victimes de la haine au Canada.



02



Démarche du projet

Méthodologie

PwC, au nom de la FCRR, a effectué une évaluation indépendante des services de soutien aux victimes de la haine au Canada afin de cerner les lacunes existantes en se fondant sur les pratiques exemplaires d'autres territoires et de formuler des recommandations pratiques pour combler ces lacunes. Sur une période de huit (8) semaines, PwC, en collaboration avec la FCRR, a entrepris la démarche suivante :

- 1. Cadre d'analyse des pratiques exemplaires :** Nous avons élaboré le cadre en nous fondant sur les pratiques exemplaires en vigueur dans l'Union européenne (UE) et aux États-Unis (É.-U.), grâce au travail de l'Organisation pour la Sécurité et la Coopération en Europe (OSCE), de l'Anti-Defamation League (ADL) et de l'Association of Counseling Centers for Victims of Right-Wing, Racist and Antisemitic Violence in Germany (VBRG), pour aider à étayer l'analyse initiale et à guider l'évaluation des services actuels de soutien aux victimes de la haine au Canada. Ces organisations ont été choisies avec soin, puisqu'elles sont des chefs de file mondiales dans le domaine et que leurs idées et pratiques peuvent être adaptées au contexte canadien.

L'ADL, l'un des plus anciens organismes de lutte contre la haine au monde, continue de combattre l'extrémisme et l'intolérance au moyen d'innovations et de partenariats. Le Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, en collaboration avec le VBRG, a mis en œuvre le projet EStAR (Enhancing Stakeholder Awareness and Resources for victims of hate support) afin de développer un cadre pour le partage des normes internationales et des pratiques exemplaires en matière de soutien aux victimes de la haine. En plus de sa collaboration avec le BIDDH, le VBRG compte plus de deux décennies d'expérience dans le soutien aux personnes touchées par des crimes à caractère idéologique, grâce à ses 15 organismes membres de services d'aide répartis dans toute l'Allemagne - un modèle qui pourrait s'appliquer au Canada, où la diversité culturelle est prévalente sur un vaste territoire.

- 2. Mobilisation des communautés et des intervenants concernés :** Pour s'assurer que le processus était inclusif et qu'il tenait compte des points de vue des organismes communautaires qui travaillent auprès des victimes de la haine, un sondage en ligne a été distribué aux organismes communautaires dans le but de comprendre leur rôle dans le soutien aux victimes de la haine, les défis qu'ils doivent relever pour soutenir ces victimes et comment ils envisagent l'avenir du secteur des services de soutien aux victimes de la haine au Canada.

Bien que le présent rapport soit axé sur les réponses recueillies dans le cadre du projet, les réponses supplémentaires reçues après la fin du projet continueront de guider les travaux futurs de la FCRR sur le sujet.

Un échantillon représentatif de 20 organismes d'intervenants concernés du secteur, tels que des agences gouvernementales (y compris les services de police), des organismes intergouvernementaux, des universités et des fournisseurs spécialisés dans le soutien aux victimes de la haine, ont été consultés afin de fournir leur point de vue en matière de soutien aux victimes de la haine. Les résultats obtenus auprès des communautés et des intervenants ont été anonymisés et mis à profit pour perfectionner le cadre et évaluer l'état actuel du système canadien de soutien aux victimes de la haine. Les membres du comité consultatif de la FCRR ont également pris part au processus de consultation.

- 3. Élaboration de l'ébauche de rapport :** Les conclusions de la revue de littérature et de la mobilisation des communautés et des intervenants concernés ont servi à l'élaboration de l'ébauche de rapport. Le rapport comprend un résumé de l'état actuel du soutien aux victimes de la haine au Canada, des pratiques exemplaires et une série de recommandations prioritaires accompagnées de prévisions exhaustives des coûts de mise en œuvre fondées sur des comparateurs normalisés entre les territoires. Ces conclusions et recommandations ont été itérées et affinées en collaboration avec le groupe consultatif de la FCRR.
- 4. Finalisation du rapport :** Finalisation et soumission du rapport et de la présentation du sommaire en fonction des commentaires finaux de la FCRR.

Limites

Compte tenu de la portée du projet et des défis liés à la disponibilité limitée des intervenants en raison des contraintes de temps, seulement un petit échantillon d'intervenants représentatifs appartenant aux catégories suivantes a pu être mobilisé :

- Les organismes communautaires;
- Les universitaires;
- Les agences gouvernementales canadiennes;
- Les leaders mondiaux en matière de soutien aux victimes de la haine;
- Les agences gouvernementales autochtones;
- Les services de police autochtones;
- Les services de police;
- Les organismes spécialisés dans le soutien aux victimes de la haine.

Cadre d'analyse du soutien aux victimes de la haine

Le cadre a été créé sur la base des principales pratiques mondiales en matière de soutien aux victimes de la haine afin de guider la recherche et de permettre un examen cohérent et systématique des renseignements qualitatifs et quantitatifs.

Ce cadre se compose de cinq piliers clés :

- 1. Gouvernance :** Cadre dans lequel opèrent les organismes chargés de la planification, de la supervision et de la prestation des services de soutien contre la haine dans une juridiction. Il structure et délimite les rôles, les responsabilités et les obligations de rendre compte dans l'ensemble des services de soutien contre les crimes haineux afin de garantir des services de haute qualité.
- 2. Accès :** Faciliter l'accès en aidant les victimes de la haine à obtenir des services de soutien appropriés et opportuns. Pour ce faire, il convient à la fois de sensibiliser aux services disponibles et de s'attaquer aux obstacles qui empêchent les victimes d'utiliser ces services.
- 3. Prestation des services :** La prestation de services soutenus par des mécanismes d'orientation et de signalement pour assurer le respect des droits fondamentaux des victimes de la haine et de leurs besoins et préférences individuels. L'évaluation continue est essentielle à l'amélioration continue des programmes et des services.

4. Offre de services : La gamme de services aux victimes et les interventions axées sur les traumatismes sont conçues pour répondre aux besoins changeants des victimes de la haine tout au long de leur parcours et de leur expérience. Des mesures sont en place pour atténuer le risque de victimisation secondaire.

5. Capacités des effectifs : Les services de soutien aux victimes de la haine sont assurés par des effectifs diversifiés, dotés d'une formation centrée sur les victimes et d'une méthodologie tenant compte des traumatismes, qui bénéficie des outils et des ressources appropriés.

L'image suivante illustre comment chaque critère est défini plus précisément en fonction des pratiques exemplaires et fournit des conseils sur la façon dont les services de soutien aux victimes de la haine peuvent améliorer les chances de rétablissement pour les victimes résidant au Canada.





Gouvernance

Cadre légal et politique

Les lois et les politiques reconnaissent que les victimes de la haine font partie d'une catégorie distincte de personnes vulnérables aux besoins et droits spécifiques. Ces politiques devraient clairement définir les normes de qualité pour orienter la prestation de services à l'échelle nationale.

Modèle de gouvernance

Une structure de gouvernance qui détermine l'interaction des intervenants concernés visant l'atteinte de l'objectif commun qui consiste à soutenir les victimes de la haine au Canada. Le modèle précise les mandats, rôles et les responsabilités pour les intervenants concernés.

Collaboration entre les organismes

Favoriser un environnement propice à la collaboration entre les organismes et les partenariats visant la rationalisation de la coordination pour les différents services de soutien aux victimes de la haine.



Accès

Accessibilité

Les services de soutien aux victimes de la haine visent à encourager leur utilisation en éliminant les obstacles à l'accès et en tenant compte de la diversité culturelle.

Visibilité

Accroître la sensibilisation en éduquant le public et les populations vulnérables au sujet des services de soutien aux victimes de la haine peut aider à renforcer la confiance et les relations, ainsi qu'à augmenter l'utilisation des services.

Orientation

Peu importe le service de soutien auquel les victimes de la haine font initialement appel (p. ex. police, organismes communautaires), ces dernières seront soumises à un processus de soutien et d'orientation qui assure la normalisation et un service de haute qualité.



Prestation des services

Mode de prestation

La prestation des services de soutien peut prendre plusieurs formes afin de répondre aux besoins et préférences uniques des victimes de la haine. Cette approche tient compte de l'évolution des besoins et de l'expérience de victimisation des victimes de la haine.

Signalement

Le signalement est le point d'entrée des victimes de la haine dans le système de soutien. Par la mise en œuvre d'une approche normalisée d'enregistrement des actes haineux et en s'assurant que les victimes se sentent soutenues, les forces de l'ordre peuvent jouer un rôle important pour améliorer les perceptions qu'ont les victimes de la haine face au système de soutien.

Amélioration continue

L'évaluation continue des services de soutien offre une contribution essentielle pour la planification, l'élaboration et l'amélioration des programmes.



Offre de services

Bien-être et sécurité

Le besoin de sécurité et protection physique est particulièrement important dans les moments suivant l'expérience d'un crime haineux. Les mesures permettant de rétablir le sentiment de sécurité et de bien-être global des victimes de la haine sont essentielles pour leur soutien.

Aide pratique et légale

Les traumatismes des victimes de la haine apportent souvent leur lot de répercussions, telles que la perte de revenu, la nécessité d'une réinstallation temporaire ou une représentation juridique. Des services de soutien tangibles répondant à ces besoins peuvent permettre aux victimes de reprendre le contrôle de leur situation.

Soutien émotionnel et psychologique

Un crime haineux peut entraîner des répercussions à long terme sur les victimes, leur famille et même leur communauté. Renforcer la confiance et fournir un soutien psychologique spécialisé propre aux victimes de la haine est crucial pour la guérison des personnes et pour renforcer leur résilience.



Capacités de l'effectif

Équité, diversité et inclusion (EDI)

Les organismes de soutien doivent améliorer leurs capacités internes en matière d'équité, de diversité et d'inclusion, en adoptant ces principes pour le recrutement et leurs stratégies de formation, et en mettant l'accent sur la mise en place d'effectifs culturellement compétents qui reflètent la réalité des victimes qu'ils supportent.

Développement des talents

La formation sur les principes de bases en intervention centrée sur les victimes et tenant compte des traumatismes est nécessaire pour les fournisseurs de services aux victimes de la haine. Une formation avancée et des programmes d'amélioration continue sont conçus pour renforcer davantage les connaissances et l'expertise.

Ressources et soutien

Il est important de s'assurer que les effectifs ont accès aux ressources pour gérer les défis concernant la santé au travail associés avec la prestation de services aux victimes de la haine. Ces services de soutien peuvent viser à prévenir l'épuisement et la retraumatisation, et comprendre des stratégies qui font la promotion de la santé mentale et du bien-être.

03



Défis actuels en matière de soutien aux victimes de la haine au Canada

État actuel et impact de la pandémie de COVID-19

« Quand je raconte cette histoire, tout le monde répond que j'aurais dû la signaler. Mais à qui? Quel effet cela aurait-il eu? Je voulais simplement oublier tout ça... Je ne savais pas à qui m'adresser. La police est débordée et n'a pas le temps - je ne pensais pas qu'il s'agissait d'un « crime odieux ». Et si je m'adressais à un mauvais policier? Je ne veux pas aggraver ma souffrance et ma victimisation. Je préfère l'endurer. Je préfère me protéger. Et je ne veux pas risquer qu'elle soit banalisée. »⁴

-Femme afro-canadienne à Toronto ayant été victime d'un incident haineux.

Ce discours est courant chez les victimes de la haine, qui ont l'impression que les autorités et le public les laissent tomber, qui ne savent pas à qui s'adresser ou qui rejettent carrément l'attaque dont elles ont été victimes.

Comprendre la haine et répondre aux besoins des victimes de la haine ont toujours été un défi au Canada. La pandémie de COVID-19 n'a fait qu'accroître la complexité et la fréquence des crimes et des incidents haineux, tout en exposant les obstacles au soutien des victimes dans tout le pays.⁵ Le nombre de crimes haineux signalés a battu de nouveaux records en 2020 et en 2021⁶, et cela ne tient pas compte des 80 % de crimes haineux qui ne sont pas signalés chaque année au Canada.⁷

Les crimes haineux visant une race ou une ethnie spécifique ont augmenté de 80 % en 2020 par rapport à 2019.⁸ Les crimes haineux contre les Canadiens d'origine asiatique ont augmenté de 300 % en 2020⁹, selon la police de Toronto. Nombre de ces attaques sont motivées par de fausses allégations selon lesquelles la Chine serait responsable de la pandémie de COVID-19.¹⁰ La communauté juive a signalé de nouveaux records d'incidents antisémites en 2021, puis à nouveau en 2022. Plus de musulmans sont morts dans des crimes haineux ciblés au Canada que dans tout autre pays du G7 au cours des cinq dernières années.¹¹ La récente ESG a révélé qu'une personne noire (21 %) et autochtone (22 %) sur cinq a peu ou pas du tout confiance en la police, soit le double de la proportion des personnes qui ne sont ni autochtones ni membres d'une minorité visible, ce qui peut être attribué au long historique de méfiance envers la police.¹² Il est évident, d'après ces statistiques, que les crimes haineux signalés ne font qu'augmenter au Canada, affectant malheureusement de plus en plus de victimes.

Distinction entre les crimes et les incidents haineux et répercussions sur le soutien aux victimes

Avant de comprendre comment la haine est traitée au Canada et comment les victimes reçoivent du soutien, il est important de distinguer les crimes haineux et les incidents haineux. Les crimes et incidents haineux dépassent largement le cadre de la simple discrimination. Un crime haineux désigne tout acte criminel motivé par la haine envers un groupe identifiable, visant la race, l'origine nationale ou ethnique, la langue, la couleur, la religion, le sexe, l'âge, la déficience mentale ou physique, l'orientation sexuelle ou l'identité ou l'expression sexuelle. Par contre, un incident haineux est classé comme un acte non criminel qui peut affecter le sentiment de sécurité de la personne visée.¹³

Il est important de comprendre la différence entre les crimes et les incidents haineux, puisqu'elle détermine directement les poursuites en justice et, par conséquent, le soutien apporté aux victimes. Le Code criminel du Canada contient des dispositions relatives aux crimes haineux, bien qu'elles ne s'appliquent généralement qu'aux « infractions impliquant une propagande haineuse ou la promotion ou la défense d'un génocide ». ¹⁴ En 2021, le ministre de la Justice et procureur général du Canada a présenté un projet de loi visant à mieux lutter contre les discours et les crimes haineux, qui prévoyait également une amélioration des recours pour les victimes.¹⁵ Le projet de loi prévoyait d'élargir la définition du terme « haine » à l'article 319 du Code criminel. Cela permettrait d'inclure la promotion délibérée de la haine contre un groupe identifiable. De plus, le projet de loi prévoit la création d'un nouvel engagement de ne pas troubler l'ordre public qui permettra aux victimes ou aux personnes qui craignent d'être victimes d'un crime ou d'un incident haineux de dissuader un individu de commettre un crime. La violation de l'engagement de ne pas troubler l'ordre public est passible d'une peine maximale de quatre ans.¹⁶ Avant les élections fédérales de 2021, le projet de loi C-36, qui visait à modifier le Code criminel dans l'espoir de faciliter l'inculpation d'actes en tant que crimes haineux, a été déposé. Ce projet de loi n'a donc pas passé l'étape de la première lecture.

Ce rapport met l'accent sur les victimes de la haine, puisque cette terminologie inclut à la fois les crimes et les incidents haineux, et qu'elle est centrée sur les victimes et leurs perspectives.



Qui sont les personnes considérées comme des victimes et les complexités découlant de l'absence d'une définition universelle?

On compte parmi les victimes de la haine les personnes explicitement visées par l'attaque, mais aussi les parents des victimes, d'autres membres de la communauté qui partagent les mêmes caractéristiques que les victimes, et d'autres personnes qui ont historiquement été confrontées à la discrimination. La victimisation de ces personnes est due à leur appartenance - réelle ou supposée - à un groupe identifiable, par exemple, les immigrants, les membres de groupes raciaux, ethniques, religieux et culturels ou les membres de la communauté LBGTQ2+, déjà marginalisés ou stigmatisés et susceptibles de se méfier des autorités. Bien qu'elles partagent des expériences similaires à celles des victimes d'autres crimes, les victimes de crimes haineux forment une catégorie distincte et particulièrement vulnérable. Les répercussions des actes haineux peuvent être bien plus importantes que celles d'un crime commis sans motif particulier.¹⁷ Les répercussions psychologiques sont plus importantes et les recherches démontrent que les victimes de crimes haineux font état d'une plus grande détresse, de plus forts niveaux de peur, de dépression et d'anxiété, et sont plus susceptibles de considérer leur environnement non sécuritaire et dangereux.¹⁸

Définir la notion de victime ajoute un autre niveau de complexité pour les victimes lorsqu'elles naviguent dans le système pénal, puisque les différents organismes adoptent des définitions différentes et celles-ci pourraient exclure certaines victimes de la haine. Par exemple, le ministère de la Justice du Canada définit une victime comme « une personne ayant subi des dommages physiques ou psychologiques, matériels ou financiers à la suite d'un crime ». ¹⁹ Le Bureau national pour les victimes d'actes criminels (BNVAC) définit une victime selon une perspective axée sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition, en limitant la définition de crime uniquement à la portée des infractions fédérales.²⁰ Bien que les différentes définitions offrent différents mécanismes de soutien, la complexité s'en trouve accrue et constitue un obstacle important pour les victimes, dont la majorité n'est pas familière avec le système gouvernemental. De plus, leur rôle dans le système de justice pénale est centré sur le soutien qu'elles peuvent apporter à la police et aux procureurs dans le cadre de la procédure pénale, plutôt que sur leurs besoins.²¹

Un autre élément complexe pour la compréhension des lois sur la haine tient au fait que les lois provinciales diffèrent des lois fédérales. Au Québec, par exemple, un projet de loi a été présenté pour élargir la définition des victimes d'actes criminels. De plus, le projet de loi 84 a remplacé l'ancienne loi par un cadre visant à mieux aider les victimes et à faciliter leur guérison. Si le gouvernement fédéral est responsable en dernier ressort du droit pénal et des procédures, le soutien immédiat aux victimes de la haine relève présentement des gouvernements provinciaux et territoriaux.

Pour cette raison, les incohérences et les inégalités en termes d'offre et de prestation de services aux victimes de la haine sont courantes.

Les défis du signalement et le rôle des préjugés

En raison du manque de clarté en matière de poursuites judiciaires pour les crimes haineux, de nombreuses infractions ne sont pas inculpées en tant que telles et, parfois, les contrevenants ne sont soumis à aucune conséquence.²² Cela contribue directement au fait que la plupart des victimes de la haine ne signalent pas les actes à la police - soit les deux tiers des victimes de la haine au Canada.²³ Les victimes de la haine se heurtent à divers obstacles lorsqu'elles veulent signaler un cas, à savoir la langue, les barrières intellectuelles et psychosociales, ainsi que les normes culturelles.²⁴ Parfois, les victimes ont l'impression que la haine que la haine subit n'est pas signalé parce qu'elles ne connaissent pas la procédure.²⁵

Le signalement des crimes haineux et le soutien aux victimes posent également problème en raison de la crainte de représailles des victimes par leurs agresseurs et de leur méfiance à l'égard des autorités. L'enregistrement et le signalement d'un crime haineux par les forces de l'ordre dépendent également de la classification exacte par les policiers qui doivent déterminer les motivations du suspect et enregistrer les preuves soutenant l'existence d'un ou plusieurs motifs discriminatoires. Certaines victimes qui ont signalé plusieurs incidents ont déclaré que le processus était différent à chaque fois, ce qui témoigne d'un manque de cohérence au niveau des mécanismes de signalement.²⁶

Bien que les services de police soient conscients de ces défis et qu'ils travaillent à l'élaboration de stratégies visant à surmonter les obstacles auxquels se heurtent les victimes de la haine ainsi qu'à améliorer leur expérience du système pénal, la sous-déclaration et le sous-enregistrement nuisent actuellement à la capacité des autorités à comprendre pleinement le contexte général et à fournir des services de soutien précis et opportuns aux victimes. Lorsque les crimes haineux ne sont pas enregistrés, les victimes de la haine deviennent invisibles, et il devient encore plus difficile de leur fournir des services de soutien.

Initiatives fédérales et mobilisation communautaire

Dans le cadre d'une promesse faite lors de la dernière campagne électorale fédérale, le gouvernement libéral a entrepris des consultations pour le tout premier Plan d'action de lutte contre la haine au Canada.²⁷ Lancées en mars 2022, les consultations visent à mieux informer le Plan d'action national sur ce que les différentes communautés attendent du gouvernement pour prévenir les crimes haineux et sur la manière dont le gouvernement peut mieux soutenir les victimes de la haine.

En juillet 2021, le gouvernement du Canada a organisé deux sommets nationaux consacrés à l'antisémitisme et à l'islamophobie afin de déterminer les moyens par lesquels les organismes, les communautés, les individus et le gouvernement fédéral peuvent travailler ensemble pour accroître la sensibilisation du public, améliorer la sécurité des communautés, lutter contre la désinformation et la haine en ligne, et définir les nouvelles mesures nécessaires pour lutter contre l'antisémitisme, l'islamophobie et la violence haineuse. Le gouvernement fédéral a continué de mobiliser les organismes communautaires et en a fait une partie intégrante de ses mesures de soutien des victimes de la haine, puisqu'elles sont souvent les premières à soutenir les victimes.

Les crimes haineux ne sont pas des cas isolés. L'augmentation exponentielle des crimes haineux signalés et non signalés au cours des dernières années pourrait être le résultat direct de l'adoption d'idéologies haineuses par un plus grand nombre d'individus. Les Canadiens passant plus de temps à la maison, isolés, la consommation de contenu d'extrême droite en ligne a augmenté de 19 % par semaine pendant les différentes périodes de confinement en 2020 et 2021.²⁸ Cela pourrait être un facteur qui a contribué aux 2 669 crimes haineux signalés en 2020.

La victimisation haineuse est un problème complexe à multiples facettes. À ce titre, le soutien aux victimes suppose une approche multiorganismes. Les agences gouvernementales, les forces de l'ordre, les travailleurs sociaux, les psychologues, les organismes communautaires et de nombreuses autres personnes travaillant directement avec les victimes de la haine doivent être impliqués pour mieux parcourir et comprendre les complexités de ce phénomène, ainsi que les besoins des victimes à travers le pays. La partie suivante présente le cadre détaillé de l'analyse des victimes de la haine, où les pratiques exemplaires et les observations du contexte canadien sont examinées pour chaque pilier. Les lacunes relevées dans le cadre de la revue de littérature et de la mobilisation des communautés et des intervenants concernés y sont également incluses.

La complexité de la victimisation découlant des actes haineux et les limites des services de soutien aux victimes existants offrent un certain nombre d'opportunités d'amélioration. Grâce à l'analyse des lacunes, les défis structurels, procéduraux et personnels auxquels sont confrontées les victimes de la haine sont examinés plus en détail afin de déterminer les stratégies permettant d'y remédier. L'analyse permet de préparer le terrain pour une série d'initiatives prioritaires détaillées dans la partie 5 : Initiatives prioritaires, qui constituent les premières étapes critiques de l'action du gouvernement avec les intervenants du secteur dans l'avenir immédiat.

Analyse des lacunes

Pour mieux comprendre les lacunes actuelles du système canadien de soutien aux victimes de la haine, le cadre d'analyse du soutien aux victimes de la haine, présenté dans la partie 2, a été utilisé pour structurer l'évaluation. Pour chacun des piliers du cadre, chacun de ses critères est examiné minutieusement en comparant les pratiques exemplaires mondiales avec les observations de l'état actuel au Canada. Bien que des efforts aient été déployés pour faire correspondre chaque pratique exemplaire au contexte canadien, il se peut qu'il n'existe pas de comparateur canadien pour chaque pratique exemplaire (ou vice versa). Un ensemble d'opportunités réalisables est ensuite mis en évidence afin d'aider à combler les principales lacunes du système canadien de soutien aux victimes de la haine, en fonction des normes internationales.



Pilier 1 : Gouvernance

Cadre dans lequel opèrent les organismes chargés de la planification, de la supervision et de la prestation des services de soutien contre la haine dans une juridiction. Il structure et délimite les rôles, les responsabilités et les obligations de rendre compte dans l'ensemble des services de soutien contre les crimes haineux afin de garantir des services de haute qualité.

La gouvernance peut être divisée en trois critères clés :



Cadre juridique et politique



Modèle de gouvernance



Collaboration entre les organismes

Cadre juridique et politique : Les lois et les politiques reconnaissent que les victimes de la haine constituent une catégorie distincte d'individus vulnérables ayant des besoins et des droits spécifiques. Ces politiques doivent également définir clairement des normes de qualité pour guider la prestation des services à l'échelle nationale.

Pratiques exemplaires

- **Définition cohérente des crimes haineux** : L'absence d'une définition uniforme pour les crimes haineux dans les différents territoires a entraîné des différences dans les approches de la lutte contre les crimes haineux. Consciente de ce problème systémique à travers l'Europe, l'Union européenne (UE) a adopté la Décision-cadre de l'Union européenne sur les crimes racistes et xénophobes, dans le but d'établir une approche de droit pénal commune pour lutter contre les comportements racistes et xénophobes.²⁹
- **Peines plus sévères comme moyen de dissuasion** : Le renforcement des lois peut contribuer à dissuader de commettre des crimes haineux et à protéger ceux qui en ont été victimes.³⁰ Par exemple, les lois britanniques sur les crimes haineux comportent des dispositions relatives à une augmentation de la sévérité des peines.³¹ De même, certains États américains ont allongé la peine d'emprisonnement pour les crimes haineux.
- **Statut juridique distinct pour les victimes de crimes haineux** : Le cadre juridique et politique devrait clairement définir les victimes de crimes haineux comme une catégorie distincte de victimes. Ce statut devrait déclencher la mise en place de services de soutien spécifiques, tels que la protection et l'assistance juridique, afin de faciliter leur participation au processus pénal, en reconnaissance de leur vulnérabilité particulière, comme nous l'avons vu plus haut dans la partie « Défis actuels en matière de soutien aux victimes de la haine au Canada ». La définition devrait inclure une série de critères pour aider les professionnels de la justice pénale à identifier ces victimes et à s'assurer qu'elles reçoivent le soutien approprié tout au long de leur expérience avec le système de justice pénale.³²
- **Approche centrée sur les victimes** : Les territoires qui disposent d'un modèle de soutien aux victimes de la haine plus évolué offrent des services axés sur ces victimes. Il peut s'agir, par exemple, de tenir compte des répercussions des actes haineux sur les femmes dans la conception des services de soutien ou d'aider les victimes de la haine à s'orienter dans le système juridique.³³ Le Royaume-Uni, par exemple, y parvient en introduisant des responsables de la lutte contre les crimes haineux dans tous les ministères publics chargés de superviser les poursuites et de veiller à ce que les victimes de la haine soient soutenues tout au long de la procédure judiciaire.³⁴ De plus, les victimes de la haine ont des droits à l'information privilégiés, tels qu'un accès plus rapide aux renseignements relatifs aux décisions sur les affaires judiciaires, par rapport aux autres victimes de crimes. Elles ont également le droit de présenter une déclaration de la victime. Les communautés locales peuvent également contribuer à la procédure judiciaire grâce à une déclaration des répercussions sur la collectivité décrivant comment le crime haineux affecte la communauté dans son ensemble.³⁵
- **Réglementer la haine en ligne** : Les administrations des divers territoires sont de plus en plus conscientes de la haine en ligne et de ses conséquences traumatisantes pour les individus et les communautés. En gardant à l'esprit les droits fondamentaux de la liberté d'expression, la réglementation de la cyberhaine devrait être une priorité, puisque le contenu haineux en ligne continue de proliférer et déborde souvent sur le monde réel, entraînant de la violence. L'ADL suggère que la gestion de la haine en ligne nécessite l'effort collectif de la communauté Internet, des fournisseurs de soutien aux victimes de la haine, de la société civile, des universitaires, de la communauté juridique et des gouvernements.³⁶

L'Allemagne a récemment introduit une loi modifiant l'application de la loi sur les réseaux afin de lutter contre les discours haineux et la désinformation en ligne sur les réseaux sociaux. Cette loi s'étend aux fournisseurs de plateformes de partage de vidéos et accroît la responsabilité des fournisseurs de médias sociaux vis-à-vis du public en mettant en place des mécanismes pour faciliter les plaintes relatives aux contenus illicites.³⁷

Observations et lacunes au Canada

- **Manque de clarté sur ce qui constitue un crime haineux :** Au Canada, les incidents et les crimes haineux ne sont pas explicitement spécifiés dans le Code criminel, mais la motivation haineuse comme facteur aggravant d'un crime existant est ratifiée dans la loi. Les infractions liées à la haine dans le Code criminel ne sont pas inclusives et ne spécifient que la promotion de génocides (art. 318 du Code criminel), l'incitation publique à la haine (art. 319), la promotion délibérée de la haine et les méfaits motivés par la haine en relation avec des biens religieux (art. 410).³⁸ Par conséquent, un crime haineux peut être interprété et catégorisé différemment selon les pratiques locales d'application de la loi.

Bon nombre des intervenants consultés ont souligné que les lacunes actuelles de la législation contribuent à la sous-déclaration en raison d'un manque de compréhension de ce qu'est un acte haineux. Dans les cas où la victimisation d'une personne est jugée inférieure au seuil de la loi, elle ne voit pas l'intérêt de signaler un incident haineux. En fait, l'Enquête sociale générale nationale sur la victimisation autodéclarée a révélé que 64 % des répondants ne signalaient pas les incidents haineux parce qu'ils pensaient que la police n'en tiendrait pas compte.³⁹ Certains services de police municipaux ont commencé à enregistrer les incidents haineux dans l'espoir de combler cette lacune dans la législation.

- **Lacunes de la législation fédérale actuelle relative aux victimes :** La Charte canadienne des droits des victimes (CCDV) a été adoptée en 2015, établissant des droits pour les victimes d'actes criminels au niveau fédéral dans le but de leur donner une voix plus efficace à chaque étape du processus de justice pénale.⁴⁰ Elle définit une victime comme toute personne ayant subi un préjudice physique ou émotionnel, des dommages matériels ou une perte économique à la suite de la perpétration ou de la prétendue perpétration d'une infraction.

Bien que les intervenants considèrent la CCDV comme un pas dans la bonne direction, ils y constatent un certain nombre de lacunes. Par exemple, la CCDV ne tient pas compte de certaines victimes de la haine, telles que les Canadiens qui sont victimisés à l'étranger ou les victimes d'incidents haineux. D'autres critiques allèguent que le projet de loi est axé sur l'agresseur et ne fournit pas de soutien concret aux victimes, ce qui peut les traumatiser davantage.⁴¹ Le rapport d'étape réalisé par le Bureau de l'Ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels indique que la CCDV n'offre pas de solution nationale globale et ne dispose d'aucun moyen pour faire respecter les droits des victimes.⁴² Le rapport indique que la législation n'a pas atteint ses objectifs et qu'il y a un manque de cohérence dans sa mise en œuvre. Une révision de la législation était attendue en 2020, mais le projet de loi n'a toujours pas été présenté au parlement.

La vacance du rôle d'ombudsman fédéral pour les victimes d'actes criminels depuis octobre 2021 a été perçue par certains fournisseurs de services comme une indication que le soutien aux victimes n'est pas une priorité pour le gouvernement fédéral. Les victimes d'actes criminels, y compris les victimes de la haine, n'ont pas reçu l'attention nécessaire à l'élaboration de politiques adéquates.⁴³

- **Révision des actes criminels « fondés » :** En raison des complexités associées à certaines infractions telles que les agressions sexuelles et les violences familiales, la définition du terme « fondé » a été mise à jour pour être davantage axée sur la victime. La définition stipule qu'à moins qu'il n'y ait des preuves concrètes pour prouver que le crime n'a pas eu lieu, il faut croire qu'il a eu lieu. Cette définition révisée s'étend aux crimes haineux et garantit que toute victime d'un crime haineux a droit à une enquête approfondie avant que l'on puisse déterminer qu'il n'est pas fondé.⁴⁴
- **Allocation de ressources inadéquate pour les services de police autochtones :** En raison de l'inadéquation des politiques et du financement des services de police autochtones, les communautés autochtones ont du mal à accéder aux services de police de base. À la connaissance de la FCRR, aucun service de police autochtone ne dispose d'une unité spécialisée pour les crimes haineux. En tant que service spécialisé, le soutien aux victimes de la haine est considéré comme un luxe que la plupart des communautés autochtones ne peuvent pas fournir en raison de leurs ressources limitées.⁴⁵ Par exemple, le Tribunal canadien des droits de la personne a conclu que le gouvernement n'avait pas financé de manière appropriée les services de police de Mashteuiatsh, soulignant ainsi les problèmes systémiques de financement auxquels sont confrontés de nombreux services de police des Premières Nations.⁴⁶ Pour aider à résoudre ce problème, le gouvernement fédéral a proposé de collaborer à l'élaboration d'un cadre législatif qui reconnaît les services de police des Premières Nations en tant que service essentiel.⁴⁷

Observations et lacunes au Canada

- **Manque de réglementation et d'outils pour lutter contre la haine en ligne :** La législation relative aux crimes haineux en ligne est inadéquate dans la plupart des territoires, y compris au Canada. Bon nombre des mécanismes nécessaires pour lutter contre la haine en ligne et soutenir les victimes sont encore en cours d'élaboration. Bien que la haine exprimée dans les médias sociaux puisse avoir des effets dévastateurs sur les individus et les communautés, les lois et règlements actuels n'offrent pas de protection aux victimes et aux survivants de la haine. Il n'y a pas non plus d'outils préventifs pour s'attaquer aux situations où la haine en ligne se transforme en crimes haineux hors ligne et en violence affectant de larges populations. Plusieurs services de police ont indiqué que même lorsqu'ils sont informés d'un incident haineux en ligne, ils sont limités dans ce qu'ils peuvent faire pour réprimander le contrevenant.⁴⁸ Sécurité publique Canada s'est vu confier la responsabilité de lutter contre la haine en ligne et de commencer à réglementer les plateformes en ligne, mais le leadership de la création d'une procédure pour réglementer les plateformes en ligne a été transféré au ministère du Patrimoine canadien afin d'offrir plus de transparence aux Canadiens. La rédaction est en cours avec le soutien de la communauté et des ministères. Le gouvernement du Canada est également en train d'élaborer le premier Plan d'action de lutte contre la haine du Canada, avec des consultations lancées au début de 2022.⁴⁹

Opportunités :

- **Modifier la Charte canadienne des droits des victimes** pour mieux tenir compte de la diversité des profils et des réalités des victimes au Canada et pour fournir une définition plus claire concernant les victimes de la haine, qui soit universellement adoptée par les organisations et les organismes du Canada.
- **Nommer un nouveau président de l'Ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels** en tirant parti des commentaires des organismes communautaires quant aux personnes les plus aptes à remplir ce rôle.
- **Élaborer une définition normalisée des actes haineux non criminels** qui peut être utilisée par les intervenants concernés du secteur, notamment les forces de police, les organismes communautaires et les organismes de soutien aux victimes de la haine. Les efforts visant à promouvoir son utilisation dans la pratique, associés à une réponse sensible au signalement des victimes, peuvent encourager efficacement les personnes à dénoncer.
- **Créer un cadre national pour faciliter les références entre les organismes** dans l'ensemble de l'écosystème de soutien aux victimes de la haine et officialiser la collaboration et l'orientation locale au moyen d'un protocole d'entente.
- **Mettre à jour la législation fédérale sur les services de police des Premières Nations** afin de reconnaître que les services de police des Premières Nations constituent un service essentiel ainsi que de prévoir un financement approprié.
- **S'attaquer à la menace que représentent la haine en ligne** de manière adéquate, par des moyens législatifs. Utiliser la législation européenne à titre de guide pour la rédaction d'une législation significative à l'écoute du public, et du groupe d'experts sur la haine en ligne, via leurs réflexions et leurs préoccupations concernant la législation visant la haine en ligne.



Modèle de gouvernance : Structure de gouvernance déterminant comment les intervenants interagissent pour atteindre l'objectif collectif de soutien aux victimes de la haine au Canada. Le modèle articule les mandats, les rôles et les responsabilités des intervenants de l'écosystème.

Pratiques exemplaires

- **Leadership stratégique :** La recrudescence des incidents et des crimes haineux dans le monde a mis en lumière les lacunes qui existent dans les services de soutien aux victimes de la haine. Comme première étape dans la lutte contre la haine, toutes les nations participantes de l'OSCE sont invitées à élaborer et à mettre en œuvre un plan d'action contre les crimes haineux qui met l'accent sur la fourniture d'un soutien spécialisé et qui fixe des objectifs et des délais mesurables.⁵⁰ Le fait que les organismes d'application de la loi affirment publiquement leur engagement à lutter contre la haine peut également envoyer un message puissant selon lequel la discrimination ne sera pas tolérée. L'attention accrue portée à ce sujet peut aider à obtenir des ressources pour la prévention et l'intervention dans le cadre de la haine.⁵¹

Pratiques exemplaires

- **Structures formelles pour superviser la prestation des services :** Le soutien aux victimes de la haine comporte de multiples facettes et nécessite la collaboration de plusieurs organismes pour la prestation des services. Selon le BIDDH, l'élaboration de directives claires relatives à l'évaluation des besoins, à la formation des intervenants du domaine de la justice pénale et à la collecte et au partage des données sur les crimes haineux peut favoriser la collaboration entre les organismes.⁵² Le département de la Justice des États-Unis recommande la création d'un groupe de travail sur les crimes haineux composé de membres de divers organismes d'application de la loi et de représentants communautaires. Cette structure de gouvernance permet non seulement d'améliorer la coordination des services de soutien, mais aussi de renforcer les partenariats communautaires et d'accroître la sensibilisation au sein des communautés.⁵³

Si les exemples susmentionnés relèvent de la « gouvernance avec un grand G », où les gouvernements élaborent le cadre de l'écosystème dans lequel les organismes interagissent pour fournir un soutien aux victimes de la haine, le Borough royal de Greenwich, au Royaume-Uni, est un bon exemple de gouvernance locale. Ce district a créé un groupe de soutien spécialisé réunissant plusieurs organismes, composé de partenaires gouvernementaux et communautaires, dans le but d'accélérer le processus d'orientation. Le groupe se réunit une fois par mois pour discuter des cas afin d'identifier et de répondre aux besoins des services de manière efficace et collaborative.⁵⁴

- **Soutien financier central :** Un financement stable est essentiel pour assurer la survie des programmes et services de soutien aux victimes de la haine. Si les organismes communautaires bien établis disposent souvent d'un soutien financier durable, d'autres ont du mal à trouver des ressources et dépendent des subventions. Nombre de ces organismes ne sont pas au courant de l'existence de ces subventions ou ne savent pas qu'ils peuvent en bénéficier. La création ou la désignation d'une entité chargée de sensibiliser et d'aider les organismes communautaires à s'orienter vers des sources de financement potentielles peut renforcer le système de soutien aux victimes de crimes haineux. Aux États-Unis, par exemple, les organismes d'État sont chargés d'informer les organismes communautaires admissibles des subventions existantes et d'administrer le financement des programmes de subventions.⁵⁵

Observations et lacunes au Canada

- **Modèle décentralisé de soutien aux victimes de la haine :** Le soutien aux victimes se fait selon un modèle décentralisé au Canada. Le gouvernement fédéral offre des recours législatifs et réglementaires pour soutenir les victimes d'actes criminels. Sécurité publique et Protection civile Canada (SPPCC) et le ministère de la Justice offrent de l'information et du soutien aux victimes au moyen de différents services, dont le Bureau national pour les victimes d'actes criminels (BNVAC), le Centre de la politique concernant les victimes (CPV) et le Bureau fédéral de l'ombudsman des victimes d'actes criminels (BOFVAC). La Stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAV) regroupe tous les travaux du gouvernement fédéral relatifs aux victimes d'actes criminels.⁵⁶

Le ministère du Patrimoine canadien a élaboré une stratégie de lutte contre le racisme afin de faire preuve de leadership dans la lutte contre le racisme et la discrimination systémiques. Il s'agit d'un pas en avant qui reconnaît les problèmes vécus par les victimes de la haine, bien qu'il ne traite pas explicitement de cette question.

- **Soutien financier fédéral fragmenté :** Le Fonds d'aide aux victimes du ministère de la Justice accorde des subventions aux gouvernements provinciaux et territoriaux et aux ONG pour soutenir des projets et des activités qui favorisent l'accès à la justice et améliorent les services aux victimes.⁵⁷ Cela comprend le financement de sous-catégories spécifiques de victimes potentielles de la haine, telles que les familles de femmes ou de filles autochtones disparues ou assassinées. SPPCC accorde également des subventions pour soutenir les organismes et les communautés touchés par la haine, par exemple dans le cadre du Programme de financement des projets d'infrastructure de sécurité pour les collectivités à risque, pour aider à couvrir les coûts relatifs à l'amélioration des infrastructures de sécurité des lieux de culte, des établissements d'enseignement et des centres communautaires. Bien que le financement fédéral soit axé sur la victimisation, il n'est pas adapté pour tenir compte des autres personnes et communautés affectées, et il n'offre pas non plus de financement pour répondre aux conséquences spécifiques des actes haineux. Plusieurs ONG et organismes communautaires offrant un soutien aux victimes de la haine ne se sentent pas représentés dans le financement disponible, ce qui contribue à leur instabilité en raison du fardeau que représentent la recherche et la demande de subventions.⁵⁸ De plus, le financement est souvent limité à quelques années seulement, ce qui rend la tâche difficile, puisque la victimisation découlant de la haine exige des solutions à court, moyen et long terme. Par exemple, les organismes communautaires et les unités de services aux victimes de l'Alberta ont été constamment sous-financés et ont toujours compté sur les subventions annuelles du Victims of Crime Fund de l'Alberta et sur les collectes de fonds communautaires pour poursuivre leurs activités. La décision du gouvernement provincial d'élargir la portée du fonds pour y inclure le financement d'initiatives de sécurité publique réduit le bassin de fonds auquel les organismes de soutien aux victimes ont accès.⁵⁹

Opportunités :

- **Diffusion à grande échelle par le gouvernement du Canada de renseignements sur la Stratégie canadienne de lutte contre le racisme 2.0** lorsqu'ils seront disponibles.
- **Créer un groupe de spécialistes multiorganismes** qui travaillent avec les victimes de la haine afin de mieux orienter les politiques à tous les niveaux et de mieux comprendre les besoins des victimes et des fournisseurs de services.
- **Mettre à jour et simplifier les opportunités de financement**, ainsi qu'augmenter le financement global des fournisseurs de services de soutien aux victimes de la haine.



Collaboration entre les organismes : Favoriser un environnement propice à la collaboration et aux partenariats entre les organismes afin de simplifier la coordination entre les services de soutien aux victimes de la haine.

Pratiques exemplaires

- **Partenariats de collaboration et alliances :** Toutes les nations membres de l'OSCE ont la responsabilité de veiller à ce que les victimes de la haine aient pleinement accès à un soutien et à la justice en facilitant les liens entre les organismes communautaires (qui fournissent souvent les services de soutien) et les entités du système de justice pénale.⁶⁰ Les agences gouvernementales et les organismes de soutien aux victimes de la haine collaborent au moyen d'accords officiels.⁶¹ Par exemple, la Grèce a élaboré un protocole national intergouvernemental pour lutter contre les crimes haineux et a perfectionné la base de données commune des services de police et des procureurs sur les crimes haineux afin d'améliorer les réponses institutionnelles face aux actes haineux.
- **Bâtir la confiance :** La collaboration entre les organismes communautaires et les forces de l'ordre permet d'établir et de renforcer la confiance au sein des communautés. Ensemble, ils peuvent prévenir la haine et mieux soutenir les signalements et les enquêtes, et, en fin de compte, augmenter les chances de succès des poursuites judiciaires visant les crimes haineux.⁶² Le Bureau of Justice Assistance (qui fait partie du département de la Justice des États-Unis) offre diverses subventions pour encourager les solutions de collaboration visant à lutter contre la haine. Il s'agit notamment d'un fonds spécifique aux sites destiné aux organismes chargés de l'application de la loi et des poursuites judiciaires au niveau des États, des communautés locales et des tribus, afin de soutenir les activités de sensibilisation, l'éducation, les outils de signalement des victimes, les enquêtes sur les crimes haineux et les poursuites judiciaires.⁶³
- **Recensement centralisé des services de soutien aux victimes de la haine :** Les normes du BIDDH recommandent que l'État prenne la responsabilité de recenser les services de soutien aux victimes de la haine disponibles de façon continue afin d'identifier les lacunes émergentes qui doivent être comblées à mesure que les besoins de soutien évoluent dans le temps. Puisque les services de police sont souvent le premier point de contact pour les victimes de la haine et qu'ils disposent généralement d'un réseau de fournisseurs de services soutien avec lesquels ils travaillent, les forces de police devraient être mobilisées pour soutenir et valider ce recensement.⁶⁴

Observations et lacunes au Canada

- **Responsabilité partagée des services aux victimes :** Au Canada, les victimes d'actes criminels sont soutenues par de multiples organismes qui se regroupent pour offrir des programmes et des services. Le succès de ce modèle décentralisé dépend d'une collaboration efficace entre les organismes, et ce, à plusieurs niveaux. Bien que le gouvernement fédéral fournisse certains renseignements et une assistance spécifiques à toutes les victimes au Canada, la prestation des services aux victimes relève de la responsabilité des gouvernements provinciaux et territoriaux.

Pour démontrer l'engagement du gouvernement fédéral à collaborer avec les intervenants dans la lutte contre la haine, le gouvernement du Canada a organisé deux sommets nationaux en juillet 2021, qui portaient sur l'antisémitisme et l'islamophobie, afin d'identifier comment les organismes, les communautés, les individus et le gouvernement fédéral peuvent travailler ensemble pour combattre l'antisémitisme, l'islamophobie et la violence haineuse, et a inclus les organismes communautaires comme partie intégrante de la solution.⁶⁵

Observations et lacunes au Canada

Ce modèle décentralisé est limité dans sa capacité à soutenir efficacement les victimes de la haine sans une collaboration entre organismes.⁶⁶ Les services de soutien aux victimes de la haine sont intégrés aux services généraux de soutien aux victimes, ce qui fait qu'il est difficile de simplifier la coordination pour les agences gouvernementales, les services de police, les ONG, la police et les organismes communautaires. Le nombre d'organismes concernés et la coordination sous-optimale créent des obstacles tant pour les prestataires de services que pour les victimes. Dans ce domaine, les organisations non gouvernementales (ONG) et les organismes communautaires sont des acteurs clés pour aider les victimes à s'orienter vers les ressources gouvernementales.⁶⁷

- **Collaboration entre les forces de l'ordre et les communautés :** La mobilisation des communautés et des intervenants concernés a mis en lumière plusieurs exemples de collaboration entre les ONG, les organismes communautaires, et les forces de l'ordre. Ces initiatives ont été décrites comme prometteuses par les intervenants, bien que parfois anecdotiques. Des accords et des lignes directrices pourraient aider à formaliser et à étendre ce type de collaboration.⁶⁸ En 2022, la FCRR et la GRC ont annoncé le lancement d'un groupe de travail national sur les crimes haineux au Canada, dont l'objectif est d'accroître la sensibilisation à la portée, à la nature et aux répercussions des crimes haineux au Canada.⁶⁹
- **Lutter contre la haine à tous les niveaux :** Les entretiens avec les intervenants ont permis d'identifier plusieurs partenariats de collaboration et d'alliances provinciaux et locaux visant à lutter contre la haine et à soutenir les victimes. Par exemple, en Alberta, la GRC de Red Deer, la Central Alberta Community Legal Clinic (CACLC) et Ubuntu-Mobilizing Central Alberta ont lancé la Community Coalition Against Hate pour mieux assurer le suivi des crimes et des incidents haineux dans la région.⁷⁰ Dans la région du Grand Toronto, le Council of Agencies Serving South Asians (CASSA) a mis en place un groupe de leaders communautaires pour lutter contre la haine et réunir les leaders communautaires.⁷¹ Ces initiatives sont fondamentales pour instaurer la confiance entre les partenaires et préparer le terrain pour une meilleure collaboration. Plusieurs intervenants ont indiqué que l'orientation du gouvernement et la stabilité du financement pour établir et soutenir la collaboration entre les organismes constituaient un défi.
- **Répertoire libre-service :** Bien qu'il ne soit pas exhaustif, le Répertoire des services aux victimes, qui est accessible sur le Web à l'échelle nationale et qui a été créé par le Centre de la politique concernant les victimes du ministère de la Justice du Canada, constitue un bon point de départ pour centraliser le suivi des services de soutien disponibles à travers le pays. Il aide les personnes à repérer et à déterminer le ou les services aux victimes dont elles peuvent avoir besoin. Les filtres de recherche comprennent : les types de victimisation (p. ex. crime haineux, maltraitance des aînés), les types de services (p. ex. défense des droits, services d'aide), la langue de service et la distance par rapport au lieu de résidence.⁷²

Opportunités :

- **Développer un répertoire et/ou un outil libre-service plus complet** pour aider à atténuer et à surmonter certaines des limites de l'actuel Répertoire des services aux victimes, puisqu'il n'inclut pas toutes les options au Canada.
- **Élaborer un plan de collaboration multiorganismes plus complet** qui comprend des orientations fédérales ainsi que des opportunités de financement. Cette collaboration devrait inclure des acteurs de tous les niveaux (local, provincial, territorial et fédéral).
- **Fournir un cadre de collaboration** pour aider à améliorer et à formaliser les relations entre les forces de l'ordre et les communautés locales à travers le pays.

Pilier 2 : Accès

Faciliter l'accès en aidant les victimes de la haine à obtenir des services de soutien appropriés et opportuns. Pour ce faire, il convient à la fois de sensibiliser aux services disponibles et de s'attaquer aux obstacles qui empêchent les victimes d'utiliser ces services.

L'accès peut être divisé en trois critères clés :



Accessibilité



Visibilité



Orientation

Accessibilité : Les services de soutien aux victimes de la haine visent à encourager l'utilisation des services en réduisant les obstacles à l'accès et en reconnaissant la diversité culturelle.

Pratiques exemplaires

- **Conformité aux normes d'accessibilité** : Les organismes de soutien aux victimes de la haine doivent respecter les règlements nationaux relatifs à l'accessibilité et offrir des options linguistiques supplémentaires pour les victimes qui ne parlent pas les langues officielles du pays. Par exemple, les ressources de soutien aux victimes de la haine devraient être disponibles dans différentes langues et sous différents formats (p. ex. en ligne, brochures et affiches) et inclure des détails sur la façon dont les services sont accessibles, les types de services offerts et les droits des demandeurs de services.⁷³ Par exemple, le site Web du département de la Justice des États-Unis contient une bannière qui permet aux personnes de demander de l'aide ou de signaler un crime haineux dans plus de 20 langues autres que l'anglais.⁷⁴ Au Royaume-Uni, les victimes de la haine présentant un handicap mental bénéficient de droits supplémentaires (p. ex. l'assistance fournie par un intermédiaire agréé) lorsqu'elles sont convoquées au tribunal en tant que témoins ou lorsqu'elles font une déposition.⁷⁵
- **Viser un soutien « sans obstacle »** : Selon le document Model Quality Standards for victims of hate Support, du BIDDH, les fournisseurs de services de soutien doivent s'assurer qu'ils fournissent des indications claires sur la manière de les contacter. Ces services doivent être gratuits afin d'éviter toute charge financière pour les victimes de la haine. Lorsque certains services, tels que la réparation de biens endommagés, nécessitent une contribution financière de la part des victimes de la haine, celles-ci doivent être informées à l'avance du coût potentiel afin de pouvoir prendre des décisions éclairées quant à leurs besoins en matière de soutien.⁷⁶ Par exemple, les victimes de la haine au Royaume-Uni ont droit à des services de traduction ou d'interprétation gratuits afin de s'assurer qu'elles sont en mesure de participer aux procédures judiciaires, y compris aux interrogatoires de police et à la présentation de preuves devant les tribunaux.⁷⁷

L'emplacement physique des services de soutien, notamment lorsqu'ils sont difficiles d'accès, peut représenter un obstacle pour les victimes de la haine qui souhaitent faire un signalement ou obtenir du soutien. Pour faciliter le signalement des crimes haineux au Royaume-Uni, les victimes peuvent le faire dans un commissariat de police ou dans l'un des centres de signalement situés dans les centres sportifs ou les pavillons.⁷⁸ Un autre exemple est celui du VBRG, où les organismes membres offrent aux victimes la possibilité de décider du lieu de rencontre pour la prestation des services d'aide.⁷⁹

- **Compétence culturelle** : Il est essentiel de connaître, de comprendre et de reconnaître les différences culturelles et de genre qui influencent les réactions et les interactions relatives aux actes haineux avec la police et le système de soutien aux victimes. Dans la mesure du possible, les dispositions qui tiennent compte de la race, de l'origine nationale ou ethnique, de la langue, de la religion, du sexe, de l'âge, du handicap mental ou physique, de l'orientation sexuelle ou de l'identité ou de l'expression de genre d'une victime peuvent encourager les victimes de la haine à faire appel au système de soutien.⁸⁰

Observations et lacunes au Canada

- **Normes d'accessibilité au Canada :** La Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) est une loi fédérale qui vise à faire en sorte que le Canada soit sans obstacle pour les personnes d'ici 2040.⁸¹ Dans le cadre de la LCA, les personnes handicapées doivent être consultées lorsque des politiques, des lois et des programmes qui les concernent sont élaborés. Dans le contexte des victimes de la haine, cela signifie que les personnes souffrant de toute forme de handicap devraient être incluses dans l'élaboration des programmes visant à soutenir les victimes et, en théorie, permettre d'améliorer ces services en conséquence.
- **Investissement dans les centres de crise :** En avril 2022, le gouvernement fédéral a annoncé qu'il ouvrirait 13 centres de crise à travers le Canada (y compris dans les communautés éloignées) afin de fournir des services de santé mentale aux personnes dans le besoin, notamment un soutien en cas de crise qui serait offert 24 heures sur 24, ainsi que des services d'aide et l'orientation vers d'autres services sociaux.⁸²
- **Obstacles à l'accès :** Les entretiens avec les intervenants concernés ont permis d'identifier plusieurs obstacles à l'accès au soutien au Canada, qui empêchent souvent les victimes de signaler les incidents et de recevoir des services de soutien. Les obstacles connus comprennent la peur des représailles, la méconnaissance de la loi et les barrières culturelles et linguistiques. Le racisme historique et systémique à l'égard des communautés racialisées et autochtones, ainsi que les problèmes propres aux territoires, les ont non seulement éloignées des services publics, mais ont même incité certaines communautés à créer leurs propres services distincts.⁸³

Les résidents des régions rurales peuvent avoir de la difficulté à accéder aux services de soutien aux victimes en raison des limites des transports publics ou de l'absence de services dans leur communauté. Les organismes communautaires et les services aux victimes de la haine dans les communautés éloignées manquent souvent de ressources, notamment de personnel, d'installations et de formation ciblée. Les trois dernières années ont donné lieu à une nouvelle série de difficultés d'accès en raison de la pandémie de COVID-19, et ont exacerbé les sentiments d'isolement des personnes et des communautés vulnérables, y compris les victimes potentielles de la haine.

- **Relations tendues avec la police :** Les interactions avec les forces de l'ordre ont toujours été difficiles pour certaines communautés, en particulier les communautés immigrantes où la méfiance envers les forces de l'ordre est souvent bien ancrée. De nombreux Canadiens immigrer de pays où les forces de l'ordre sont corrompues, ce qui engendre une méfiance difficile à corriger à l'égard de la police. La méfiance historique des Noirs et des communautés autochtones à l'égard de la police est encore renforcée par le traitement incohérent des forces de l'ordre. Par exemple, la Commission ontarienne des droits de la personne (CODP), dans le cadre de son enquête sur le profilage racial et la discrimination des Noirs par le service de police de Toronto, confirme que les Noirs sont soumis à un traitement inapproprié de la part des forces de l'ordre.⁸⁴ De plus, les défis historiques et les événements récents en Amérique du Nord ont amplifié les tensions entre les forces de l'ordre et certains des résidents qu'elles servent à protéger. Des expériences personnelles négatives avec les forces de l'ordre ont été mentionnées par les personnes et les communautés consultées.⁸⁵ Les intervenants des forces de l'ordre ont reconnu ces difficultés et ont discuté d'initiatives visant à améliorer les relations avec les résidents, notamment en mobilisant les services de proximité. Certaines unités chargées des crimes haineux ont investi dans des programmes de sensibilisation et disposent d'agents de liaison dont le mandat est de créer et de développer des relations de confiance avec les communautés.⁸⁶ De nombreux organismes d'application de la loi au Canada ont récemment entrepris des initiatives visant à comprendre le racisme systémique au Canada afin de s'attaquer aux causes sous-jacentes de la discrimination systémique dans les services de police.
- **Faciliter l'accessibilité :** La plupart des intervenants offrant des services aux victimes de la haine ont mentionné avoir mis en place des stratégies pour atténuer les barrières linguistiques. De nombreux fournisseurs de services, incluant les corps policiers, offrent des renseignements et des ressources dans différentes langues et des services de traduction. Par exemple, la Colombie-Britannique a tenté d'atténuer ces obstacles en créant VictimLINK, une ligne d'information gratuite pour les victimes, accessible 24 heures sur 24.⁸⁷ Les services sont offerts dans 150 langues différentes, dont 17 langues autochtones. Cependant, les services d'aide dans des langues autres que l'anglais et le français ne sont toujours pas offerts à de nombreuses victimes de la haine. Une attention limitée a été accordée à d'autres aspects de l'accessibilité, tels que la déficience visuelle, la surdité, le handicap physique et la différence culturelle.

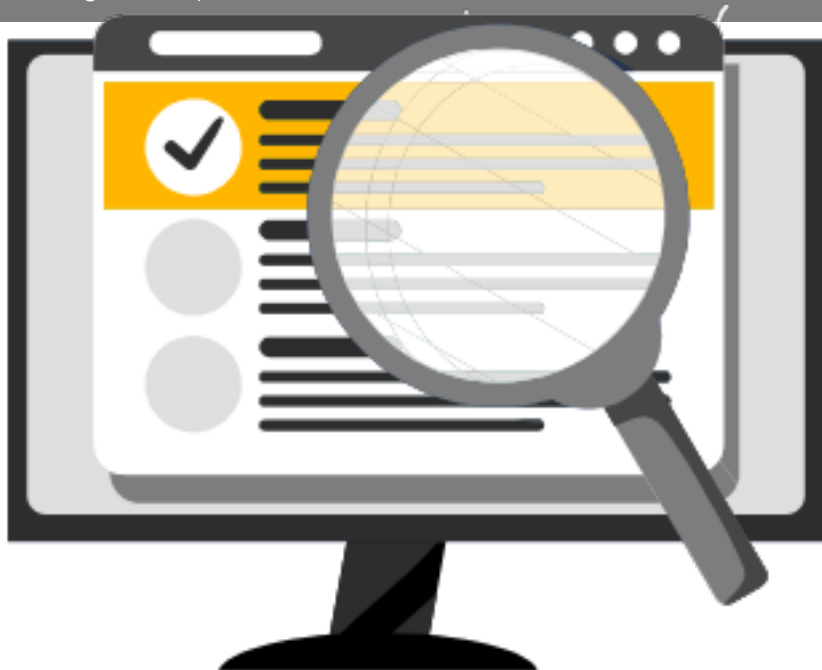
Observations et lacunes au Canada

- **Compréhension sous-optimale des normes et des différences culturelles :** Les entretiens avec les intervenants et le sondage mené auprès des organismes communautaires dans le cadre de cette évaluation suggèrent qu'un manque de compréhension culturelle persiste au Canada et représente un obstacle important au signalement et à l'accès aux services de soutien. Les victimes de la haine appartiennent souvent à des groupes minoritaires, et la compréhension des normes et des différences culturelles est essentielle au travail de soutien des victimes. Le Resilience BC Anti-Racism Network a mis en œuvre une approche à l'échelle de la province pour lutter contre le racisme. L'objectif du programme consiste à prévenir les incidents racistes et haineux en fournissant aux communautés des renseignements pertinents, des services de soutien et de la formation. Les services sont fournis au moyen d'un cadre « réseau en étoile » - le centre étant l'organe directeur centralisé et les pointes étant les organismes communautaires responsables de la prestation des services.⁸⁸

Certains services de police essaient d'améliorer la compétence culturelle au sein de leur organisme en faisant visiter aux nouvelles recrues des installations religieuses et culturelles afin de mieux comprendre les groupes communautaires, les services offerts dans ces lieux et de participer aux activités offertes à l'ensemble de la communauté.⁸⁹ Les agences gouvernementales et les services de police ont également commencé récemment à créer des postes d'agent de liaison dans leurs rangs pour améliorer les relations avec les communautés. Par exemple, le SPVM a créé un poste de conseiller en relations communautaires autochtones en 2022.⁹⁰ Si ces initiatives constituent des étapes concrètes pour établir des ponts avec les communautés marginalisées, les intervenants consultés restent ambivalents quant à leur incidence potentielle, étant donné la relation difficile avec les institutions coloniales.

Opportunités :

- **Continuer à développer les investissements pour la sensibilisation pour les organismes d'application de la loi** à travers le Canada. Il est primordial pour les services de soutien aux victimes de trouver des moyens pour que les communautés du Canada puissent établir une relation de confiance avec les forces de l'ordre.
- **Mobiliser les individus à travers le Canada**, particulièrement les personnes handicapées et celles qui ont historiquement souffert d'obstacles multiples, afin de déterminer le meilleur plan d'action pour s'attaquer aux divers obstacles que rencontrent les services de soutien aux victimes de la haine et de mieux comprendre lesquels doivent le plus rapidement être éliminés.
- **Élaborer un plan pour que le personnel chargé du soutien aux victimes, les forces de l'ordre et les autres intervenants concernés suivent une formation de sensibilisation culturelle** pour mieux comprendre les normes et les différences culturelles et trouver des solutions pour résoudre les problèmes causés par le manque de compétence culturelle.
- **Encourager les forces de l'ordre à travers le Canada à poursuivre leurs efforts pour reconnaître le racisme systémique et y remédier activement**, ainsi que définir comment il joue un rôle dans leur capacité à faire appliquer la loi de manière efficace et à apporter des changements significatifs pour l'amélioration.





Visibilité : La sensibilisation et l'éducation du public et des populations vulnérables sur les services de soutien disponibles pour les victimes de la haine peuvent contribuer à établir un lien de confiance, à améliorer le signalement et à augmenter l'utilisation des services de soutien.

Pratiques exemplaires

- **Sensibilisation proactive :** La sensibilisation communautaire est une approche efficace pour établir un lien de confiance avec divers groupes vulnérables. Elle peut également contribuer à améliorer l'accès aux services de soutien en suscitant la sensibilisation et l'intérêt. La mobilisation proactive de la police, des organismes communautaires et des organismes de soutien aux victimes de la haine peut contribuer à empêcher les incidents haineux de se traduire en crimes haineux et à éviter la victimisation secondaire en démontrant que la police se soucie des communautés et qu'elle est là pour elles. Des relations plus étroites entre la police et les communautés en général peuvent à leur tour améliorer le signalement, les enquêtes et les poursuites judiciaires pour la haine en raison de la volonté accrue à coopérer, à partager les connaissances et à fournir des preuves.⁹¹

Une sensibilisation proactive peut aider à contenir les répercussions destructrices des actes haineux sur les individus et les communautés. Un fournisseur de services indépendant spécialisé dans la violence de droite et raciste en Europe surveille les organes de presse à la recherche de crimes potentiels haineux. Il trouve ensuite les victimes de manière proactive et prend contact avec elles au moyen de ses réseaux, qui peuvent inclure des organismes communautaires tels que des synagogues et des églises, pour offrir des services de soutien.⁹²

- **Initiatives de mobilisation communautaire et de prévention :** Les fournisseurs de services de soutien aux victimes de la haine, y compris la police et les organismes communautaires, devraient consulter les membres de la communauté, les élus, les chefs religieux et les entreprises locales afin de comprendre les points forts et les opportunités pour améliorer les services de soutien locaux. L'apport de la communauté est inestimable pour la planification, la création et l'amélioration des services de soutien.⁹³ En demeurant actifs et visibles, les fournisseurs de services aux victimes de la haine peuvent mieux exploiter les connaissances et l'information au sein des communautés, qui deviennent plus confiantes et comprennent mieux la valeur qu'apportent les organismes de soutien aux victimes de la haine.
- **Mobilisation des jeunes :** Outre la mobilisation communautaire élargie, l'éducation et la sensibilisation des jeunes peuvent jouer un rôle important dans la prévention. Dans des territoires comme aux États-Unis, où la majorité des crimes haineux sont commis par des personnes de moins de 30 ans et où 17 % de ces crimes sont commis par des personnes de moins de 18 ans, le fait de donner aux enseignants et aux élèves les connaissances et les outils nécessaires pour faire face aux actes haineux peut réduire considérablement les dommages.⁹⁴

L'Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention (OJJDP) des États-Unis a lancé une initiative nationale visant à prévenir les crimes haineux et l'intimidation fondée sur l'identité chez les jeunes. Le programme mobilise les jeunes en tant que participants actifs afin d'accroître la sensibilisation, d'identifier des stratégies fondées sur des preuves pour aider les jeunes à résister ou à quitter les groupes haineux extrémistes, et de doter les intervenants des ressources nécessaires pour modifier ces comportements.⁹⁵

- **Campagnes de sensibilisation du public :** Selon le BIDDH, les campagnes de sensibilisation augmentent non seulement la prise de conscience face aux actes haineux, mais peuvent également contribuer à établir un lien de confiance au sein des communautés. Ces campagnes doivent expliquer la nature des actes haineux, reconnaître l'importance de les signaler, fournir des conseils sur la manière et l'endroit où les signaler, et souligner et défendre les droits des victimes de la haine. La campagne « You won't believe it, but ... exists » est un exemple de campagne de sensibilisation lancée par Victim Support Europe en 2021, pour informer les victimes de crimes de leurs droits fondamentaux et promouvoir les services aux victimes existants dans leurs communautés locales.⁹⁶

Another Un autre exemple est la campagne nationale du Federal Bureau of Investigation (FBI) visant à accroître la sensibilisation aux crimes haineux et à mettre en évidence les moyens de les signaler et les services de soutien. Cette campagne comprenait la mobilisation des médias, des assemblées publiques locales, des contacts directs avec les organismes communautaires travaillant dans le domaine des crimes haineux et la distribution de dépliants contenant des renseignements sur le signalement en 25 langues. Les éléments publicitaires comprenaient 125 panneaux d'affichage à travers le pays (p. ex. I-95, Las Vegas Strip), des médias sociaux, des plateformes de diffusion en continu, des panneaux sur les autobus et les métros ainsi que des vidéos avec des leaders communautaires et des célébrités locales. Au total, la campagne compte plus de 400 millions d'impressions.⁹⁷

Cependant, la promotion de la sensibilisation ne doit pas toujours se faire à grande échelle - la mobilisation à travers les journaux locaux, dans différentes langues, peut également être un moyen puissant de sensibiliser les communautés.⁹⁸

Observations et lacunes au Canada

- **Sensibilisation motivée par les fournisseurs de services de soutien aux victimes de la haine :** La sensibilisation fait partie intégrante du travail des services sociaux et des services de police canadiens communautaires. Les intervenants des services de police, des organismes communautaires et des organismes de soutien aux victimes de la haine s'entendent tous pour dire que la sensibilisation peut aider à éliminer bon nombre des obstacles auxquels les victimes sont confrontées, notamment la faible sensibilisation, le manque d'information et la méfiance envers les autorités.⁹⁹ Bien que les interventions de la police puissent avoir des répercussions variables en fonction des communautés et du niveau de réceptivité, il s'agit d'une activité permanente importante pour créer des liens, favoriser la sensibilisation et améliorer la visibilité. Certaines forces de police surveillent l'environnement sociétal mondial et local pour déceler les conflits et les tensions géopolitiques et tendent préventivement la main aux communautés qui pourraient être touchées. Elles entrent directement en contact avec les dirigeants communautaires et les lieux de culte pour offrir leur soutien et partager des renseignements sur les stratégies de prévention et les moyens de signaler les incidents. Cette approche peut contribuer à empêcher l'escalade de certains incidents haineux.¹⁰⁰
- **Répercussions des actes haineux sur les jeunes :** Un récent sondage a révélé que les jeunes Canadiens âgés de 18 à 29 ans sont les utilisateurs les plus assidus des médias sociaux et qu'ils sont plus susceptibles que tout autre groupe d'âge d'avoir été directement victimes ou témoins d'incidents préjudiciables, tels que des injures, des commentaires racistes et homophobes, du harcèlement sexuel et des incitations à la violence. Le risque d'être victimes d'un crime haineux en ligne est trois fois plus élevé pour les Canadiens racialisés.¹⁰¹ Certains intervenants mettent davantage l'accent sur les jeunes dans leur stratégie de mobilisation. Par exemple, en plus d'une présence active sur les médias sociaux, le Centre de prévention de la radicalisation menant à la violence (CPRMV) a créé 404, un magazine en ligne visant à encourager les jeunes à se mobiliser pour lutter contre la radicalisation, l'extrémisme violent et les crimes haineux.¹⁰² Le projet « Bloquons la haine: Favoriser la résilience contre les discours haineux en ligne » du Young Women's Christian Association of Canada (YWCA) s'adresse aux jeunes de 14 à 30 ans dans les communautés de tout le Canada, en mettant l'accent sur les personnes marginalisées, notamment les jeunes femmes, les jeunes non binaires, les jeunes de couleur, les jeunes LGBTQ2S+, les minorités religieuses et les jeunes handicapés.¹⁰³
- **Campagnes de sensibilisation en ligne et hors ligne :** Il existe un certain nombre de campagnes en ligne et hors ligne visant à accroître la visibilité, à éduquer le public sur la haine et à promouvoir les services de soutien. En 2021, la FCRR et YWCA Canada ont lancé une campagne nationale sur les médias sociaux intitulée #BlockHate pour répondre aux préoccupations concernant la montée des discours haineux et du racisme en ligne.¹⁰⁴ La campagne met en vedette des femmes de couleur ciblées par des actes haineux en ligne dans les médias sociaux. Par l'entremise du Fonds pour la résilience communautaire de Sécurité publique Canada, le YWCA a reçu des fonds pour tirer parti de cette campagne afin de mettre sur pied un projet de recherche de quatre ans visant à mobiliser les intervenants du secteur et à créer conjointement des solutions au discours et aux crimes haineux en ligne dans les communautés de tout le Canada.¹⁰⁵

Afin de soutenir les organismes dans leurs efforts de sensibilisation, le Fonds d'aide aux victimes du ministère de la Justice du Canada offre jusqu'à 10 000 \$ de financement annuel à chaque organisme admissible pour sensibiliser les gens aux réalités des victimes et des survivants d'actes criminels, ainsi qu'aux services, au soutien et aux lois en place pour les aider, eux et leurs familles.¹⁰⁶ Au niveau des provinces et des territoires, des aides financières gouvernementales sont également disponibles pour promouvoir les services et les droits des victimes. Par exemple, le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) du ministère de la Justice offre une subvention pour soutenir la création et la diffusion de programmes d'information, de sensibilisation et de formation.¹⁰⁷

Opportunités :

- **Élaborer une campagne nationale de sensibilisation autour des services de soutien aux victimes de la haine.** Cela pourrait aider les victimes et les témoins à reconnaître et à identifier la haine lorsqu'elle se produit et à savoir quels sont leurs droits.
- **Sensibiliser au phénomène des actes haineux en ligne,** et précisément, ses répercussions sur les jeunes.
- **Aider à l'élaboration d'une législation visant à cibler la haine sur les plateformes de médias sociaux** qui soit fondée sur les expériences des victimes, en particulier pour les mineurs, historiquement ciblés par la haine en ligne.
- **Élaborer des plans d'éducation** pour les organismes fédéraux (incluant les forces de l'ordre), les organismes communautaires et les écoles, dans le but de faire entendre les voix des victimes.



Orientation : Peu importe les services de soutien auxquels les victimes de la haine peuvent avoir accès au départ (p. ex. la police, les organismes communautaires), elles passent par un processus établi de soutien et d'orientation pour assurer la normalisation et des services de haute qualité.

Pratiques exemplaires

- **Compréhension des services disponibles au sein de l'écosystème des services de soutien aux victimes de la haine :** Les normes du BIDDH soulignent l'importance de veiller à ce que les fournisseurs de services de soutien aux victimes de la haine sachent quels types de services (p. ex. services aux victimes, services spécialisés de soutien aux victimes ou autres services adaptés aux besoins de la personne) existent pour les victimes de la haine à travers le pays afin de faciliter l'orientation, le cas échéant.¹⁰⁸
- **Coopération entre les organismes :** La collaboration entre les organismes peut avoir des répercussions importantes sur la prévention et l'intervention relatives aux actes haineux. La capacité d'accueillir les victimes là où elles se trouvent et quand elles sont prêtes repose sur un réseau solide de différents organismes travaillant ensemble pour le bien-être et la sécurité des victimes de la haine et de leurs communautés. Le modèle de police communautaire du département de la Justice des États-Unis montre comment les forces de l'ordre locales, les dirigeants du secteur public, les organismes confessionnels, les médias, les entreprises locales, les écoles et les universités, la justice, les défenseurs des victimes, les organismes fédéraux et les organisations communautaires (p. ex. les associations de prévention du crime dans les quartiers) peuvent unir leurs efforts pour lutter contre la haine.¹⁰⁹ Dans les cas où les victimes de la haine se méfient ou craignent les forces de l'ordre et préfèrent se tourner vers les organismes communautaires ou confessionnels pour obtenir du soutien, ce modèle permet de s'assurer qu'elles reçoivent le soutien approprié de la part du système de justice pénale.

L'orientation des victimes de la haine nécessite une confiance entre les organismes, idéalement étayée par des ententes officielles. La mise en place de groupes de travail multiorganismes et de tables d'intervention peut aider à améliorer la compréhension mutuelle des mandats et des offres.

- **Évaluation centrée sur les victimes :** Le premier point de contact du système de soutien, qu'il s'agisse de la police, d'un organisme communautaire ou des services de soutien aux victimes, doit évaluer les besoins des victimes pour déterminer le soutien le plus approprié et les orienter en conséquence. Certains organismes de soutien aux victimes de la haine disposent de personnel formé pour effectuer une évaluation indépendante des besoins (EIB) officielle afin d'assurer la cohérence et la transférabilité des résultats de l'EIB dans l'ensemble du système de soutien.¹¹⁰ La méthodologie de l'EIB permet de déterminer efficacement les besoins et les vulnérabilités de la victime tout en la protégeant contre une nouvelle victimisation. L'EIB devrait être effectuée plus d'une fois au cours de la période suivant la victimisation, étant donné l'évolution des besoins tout au long du cycle de vie des victimes de la haine.¹¹¹

Observations et lacunes au Canada

- **Services de soutien décentralisés :** Le Canada adopte une approche décentralisée en matière de services sociaux et d'aide sociale, ce qui permet aux résidents de chercher de l'aide auprès de multiples points d'accès, y compris les agences gouvernementales (p. ex. la police) et les organismes communautaires. Pour offrir un soutien aux victimes de la haine, il peut être nécessaire de communiquer avec un éventail de fournisseurs de services en fonction des préférences et des besoins des victimes. Le sondage sur la mobilisation des organismes communautaires a révélé que près du tiers des intervenants n'étaient pas au courant des services de soutien aux victimes de la haine existants, ce qui souligne que la sensibilisation est un obstacle fondamental à l'accès. Bien que le réseau d'organismes de soutien soit vaste, les ressources et le soutien spécialisés ne sont pas nécessairement disponibles, puisque le niveau de formation et de sensibilisation varie grandement dans ces établissements – voir la partie sur le développement des talents.
- **Naviguer dans un système de soutien fragmenté :** Au Canada, les services de soutien aux victimes de la haine sont souvent cloisonnés, ce qui entraîne une expérience fragmentée. Cela est particulièrement vrai lorsque les victimes sont confrontées à des actes haineux complexes comportant de multiples facettes de préjudices à la fois (c.-à-d. agression, violence sexuelle, langage désobligeant, etc.) qui nécessitent le recours à de multiples moyens de soutien, tels que les services de police, les centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle et les psychologues.

Observations et lacunes au Canada

Il n'y a pas de cheminement systématique pour les victimes qui cherchent à obtenir des services, ce qui les rend particulièrement vulnérables à la victimisation secondaire et au manque de traitement des traumatismes. Cela augmente la probabilité que les victimes de la haine reçoivent un soutien inadéquat ou ne portent pas plainte, ce qui crée un précédent négatif pour elles et leurs communautés.¹¹²

- **Partenariats intersectoriels et orientation :** Certains points d'accès aux services de soutien, tels que les organismes communautaires ou les services de soutien spécialisés aux victimes de la haine, ont conclu des protocoles d'entente (PE) avec les services de police locaux afin d'améliorer la collaboration et la prestation des services. Plusieurs services de police municipaux comptent des employés des services aux victimes qui travaillent directement dans leurs locaux pour faciliter la collaboration. Le protocole d'entente permet d'établir des lignes de communication ouvertes entre les organismes communautaires et les services de police, tout en assurant le respect de la confidentialité tout au long du processus.
- **Évaluation des besoins non normalisée :** Étant donné que le Canada n'a pas mis en place une norme en matière d'EIB pour les victimes de la haine, l'évaluation des besoins effectuée à l'accueil des victimes peut varier au sein d'un même organisme et entre les organismes. Selon le protocole organisationnel et les antécédents professionnels du fournisseur de services, l'évaluation des besoins peut différer, ce qui peut se traduire par une qualité variable des services de soutien. Il est courant que les services de police procèdent à une évaluation des besoins des victimes en se fondant sur leur outil de documentation, leur protocole et leur méthodologie internes.¹¹³ Une EIB permet aux victimes de choisir la manière dont elles souhaitent poursuivre leur parcours. Elle permet également d'alléger la pression liée au fait de devoir naviguer de manière indépendante dans un système complexe pour recevoir du soutien.

Opportunités :

- **Simplifier les services de soutien** et les normaliser autant que possible. La nature irrégulière des services de soutien au Canada crée des obstacles qui dissuadent les victimes d'accéder au soutien dont elles ont besoin. Non seulement le système actuel crée des obstacles, mais il pourrait traumatiser davantage les personnes tout au long du processus.
- En plus de simplifier les services de soutien, **s'assurer que tous les services sont accessibles à tous les Canadiens**, quels que soient leur handicap et les obstacles culturels ou géographiques qui peuvent les empêcher de bénéficier de ces services.
- **Élaborer un code de conduite universel pour le personnel de soutien aux victimes** pour s'assurer que tous les employés sont soumis aux mêmes directives éthiques afin de mieux garantir la sécurité des victimes.
- **Élargir l'utilisation des protocoles d'entente (PE) afin de s'assurer que les victimes puissent bénéficier du soutien dont elles ont besoin**, sans avoir à se soumettre à un processus onéreux qui risque de conduire les victimes à une nouvelle victimisation et à un nouveau traumatisme.



Pilier 3 : Prestation des services

La prestation de services soutenus par des mécanismes d'orientation et de signalement pour assurer le respect des droits fondamentaux des victimes de la haine et de leurs besoins et préférences individuels. L'évaluation continue est essentielle à l'amélioration continue des programmes et des services.

La prestation des services peut être divisée en trois critères clés :



Modes de prestation



Signalement



Amélioration continue

Modes de prestation : Prestation des services de soutien par de multiples moyens pour répondre aux exigences et aux préférences particulières des victimes de la haine. Cette approche tient compte de l'évolution des besoins des victimes de la haine tout au long de leur victimisation.

Pratiques exemplaires

- **Capacité à canaux multiples :** Aujourd'hui, les gens espèrent et veulent pouvoir faire appel à différents canaux (p. ex. le Web, les médias sociaux, le clavardage en direct) et accéder sur demande aux renseignements. Il est donc important de tenir compte des préférences des victimes en ce qui concerne les lieux de rencontre et les canaux de communication. Il est essentiel de tenir compte de la sécurité générale et de la convivialité de l'environnement dans lequel se déroulent les interactions, étant donné la vulnérabilité de nombreuses victimes de la haine.¹¹⁴

Le VBRG, en Allemagne, est mûr en matière de services de soutien en ligne et hors ligne. Ses conseillers offrent un soutien en personne, même pour les personnes vivant dans des communautés éloignées, ce qui peut nécessiter un déplacement de plusieurs heures pour rencontrer la victime à l'endroit de son choix. En plus des services de soutien en ligne, individuels ou en groupe, le VBRG dispose également d'une application (SupportCompass) qui identifie et localise les centres de soutien et facilite le contact avec les conseillers de ces centres.¹¹⁵

- **Soutien en ligne :** En plus de son caractère pratique, de la protection accrue de la vie privée et de l'accès sur demande, le soutien en ligne peut considérablement améliorer l'accès des victimes de la haine géographiquement isolées, vivant dans des zones rurales ou éloignées, qui ne peuvent pas quitter leur domicile en raison de problèmes de santé mentale, de leur capacité physique ou pour des raisons de sécurité, ou qui sont simplement plus à l'aise à communiquer en ligne.

Dans le but d'améliorer le soutien en ligne aux victimes d'actes criminels, l'Association portugaise de soutien aux victimes (APAV) a élaboré le manuel T@LK pour guider et aider les organismes de soutien aux victimes dans le développement et la mise en œuvre de services de soutien en ligne. Ces canaux en ligne peuvent inclure, sans s'y limiter : les courriels, les formulaires en ligne, le clavardage (Messenger, WhatsApp), les appels vidéo (Messenger, Skype, WhatsApp), les sites Web, les applications et les réseaux sociaux, notamment Facebook et Instagram.¹¹⁶ Le VBRG prévoit le lancement dans le courant de l'année d'une fonction de communication dans son application, qui fonctionnera de manière similaire à WhatsApp. Elle permettra aux victimes de la haine de contacter directement un conseiller local pour obtenir du soutien. La version initiale ne sera disponible qu'en allemand.¹¹⁷

- **Mécanismes alternatifs de signalement :** Les efforts visant à réduire les obstacles au signalement en simplifiant le processus, en augmentant le caractère pratique et en dissociant le signalement des autorités gouvernementales telles que les forces de l'ordre peuvent contribuer à améliorer les taux de signalement. Le département de la Justice des États-Unis, par exemple, a mis en place un mécanisme de signalement non lié aux forces de l'ordre (p. ex. une ligne téléphonique d'urgence confidentielle pour la communauté LGBTQ2+ de la ville de New York) afin d'encourager le signalement.¹¹⁸ De nombreux pays, dont l'Écosse, proposent plusieurs méthodes pour le signalement des incidents haineux. L'Écosse permet aux victimes de signaler les incidents par téléphone, par message texte et au moyen de formulaires en ligne.¹¹⁹ De plus, les autorités écossaises reconnaissent que de nombreuses personnes peuvent ne pas se sentir à l'aise pour signaler directement les incidents aux autorités; elles ont donc établi des relations avec plusieurs tierces parties dans le pays pour faciliter le signalement et l'enregistrement des incidents et des crimes haineux.

Observations et lacunes au Canada

- **Diverses options de communication :** La plupart des agences gouvernementales, y compris la police, ainsi que les organismes de soutien aux victimes de la haine mettent en place de multiples canaux de communication. Il peut s'agir de services en personne, de lignes d'assistance téléphonique, de sites Web et de courriels. Par exemple, le Bureau national pour les victimes d'actes criminels fournit sur son site Web son adresse électronique et des conseils pour aider les victimes à entrer en contact avec le service qui pourra le mieux répondre à leurs besoins.¹²⁰

Bien que les canaux en ligne permettent d'entrer en contact avec les gens, les moyens de communication traditionnels comme les interactions en personne et par téléphone demeurent importants pour les services de soutien, puisqu'ils apportent une touche personnelle pouvant être particulièrement réconfortante pour les victimes de la haine. Par exemple, le CPRMV offre des groupes de soutien locaux et en personne qui permettent aux individus de partager leurs expériences et de constater des points communs avec les autres. Il s'agit d'un mécanisme puissant qui permet de bâtir un lien de confiance entre les communautés et de favoriser la guérison, surtout à la suite d'un acte haineux majeur.¹²¹

- **Médias sociaux :** Les intervenants en soutien aux victimes de la haine utilisent les médias sociaux pour dénoncer les crimes haineux lorsqu'ils se produisent, et mettre en évidence les ressources pertinentes qui sont disponibles pour les victimes. Lorsque des crimes haineux majeurs faisant de nombreuses victimes ou des attaques terroristes se produisent, la couverture médiatique peut entraîner une multiplication des signalements.¹²²
- **Signalement en ligne :** Certains services de police au Canada, tels que celui de Hamilton¹²³ et le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)¹²⁴, offrent aux victimes de la haine des outils de signalement en ligne afin d'atténuer la réticence à l'égard du signalement en personne aux forces de l'ordre. Cependant, de nombreuses victimes préfèrent encore signaler les incidents à des organismes communautaires ou à des organismes spécialisés dans le soutien aux victimes de la haine, tandis que d'autres gardent le silence. Le CPRMV¹²⁵ et l'Organisation pour la prévention de la violence (OPV)¹²⁶ encouragent les victimes à signaler confidentiellement leur victimisation et à chercher à obtenir des services de soutien au moyen de leurs différents canaux de contact.

Certains organismes communautaires dont les communautés sont les plus vulnérables aux actes haineux, tels que le Centre consultatif des relations juives et israéliennes (CIJA)¹²⁷ et le Conseil national des musulmans canadiens (CNMC),¹²⁸ offrent aux victimes la possibilité de signaler les incidents et les crimes haineux sur leur site Web. EliminateHate (E8), le bras armé du Festival du film asiatique de Vancouver, invite les victimes de la haine à signaler les incidents sur son site Web en huit langues asiatiques.¹²⁹ Citons également le projet 1907, qui recueille des données confidentielles sur les incidents haineux et la violence subis par la diaspora asiatique au Canada afin de permettre une meilleure compréhension du contexte national du racisme anti-asiatique¹³⁰; ainsi que le projet « Incidents and Discrimination Reporting and Documentation Project », mené par la Coalition of Muslim Women of KW, afin de faire le suivi des actes haineux et de collecter des données pour mieux informer les stratégies de lutte contre l'islamophobie, le racisme et la xénophobie dans la région de Waterloo.¹³¹

Opportunités :

- Comme précédemment mentionné, **éliminer les obstacles au signalement et, ensuite, à l'accès au soutien des victimes d'incidents haineux.** L'augmentation du nombre de signalements pourrait en fin de compte conduire à une plus grande prise de conscience du problème et contribuer à attirer davantage de ressources gouvernementales pour le soutien des victimes de la haine.
- **Élaborer une stratégie en matière de médias sociaux** pour mieux tirer parti des médias sociaux comme moyen d'entrer en contact avec les victimes, y compris comme méthode permettant aux victimes de contacter les fournisseurs de services pour obtenir du soutien.
- **Créer un outil destiné au public qui peut être utilisé pour faciliter la démarche de signalement** et permettre aux victimes de prendre contact en toute confidentialité avec des fournisseurs de services. Cela simplifierait grandement le processus et permettrait aux victimes d'être mises en contact rapidement avec le personnel de soutien.



Signalement : Le signalement est le point d'entrée dans le système de soutien aux victimes de la haine. En mettant en œuvre une approche normalisée de l'enregistrement des actes haineux et en veillant à ce que les victimes se sentent soutenues, les organismes d'application de la loi peuvent jouer un rôle important dans l'amélioration des perceptions du système de soutien aux victimes de la haine.

Pratiques exemplaires

- **Procédures normalisées pour l'enregistrement des crimes haineux :** L'identification et l'enregistrement appropriés des crimes haineux par la police et les gouvernements sont la pierre angulaire de services de soutien de qualité pour les victimes de la haine. Une approche normalisée de l'enregistrement et de la documentation des actes haineux permet aux organismes d'application de la loi et aux gouvernements de se faire une idée plus précise du phénomène de la haine dans le pays, et contribue à faire en sorte que les victimes de la haine soient accueillies et soutenues adéquatement lorsqu'elles signalent ces actes. Selon le document « Hate Crime Data Collection and Monitoring: A Practical Guide », du BIDDH, les indicateurs de préjugés peuvent aider les forces de l'ordre à déterminer si l'acte criminel est en partie ou en totalité motivé par des préjugés ou de la haine.
- **Traitement sensible et respectueux des victimes de la haine :** Les victimes de la haine ont le droit d'être traitées avec respect et empathie par toute personne qui entre en contact avec elles, surtout au moment du signalement, où elles sont le plus vulnérables. La première interaction entre la victime et l'organisme auquel elle s'adresse, qu'il s'agisse de la police, des services aux victimes ou d'un organisme communautaire, est cruciale, puisqu'il s'agit du point d'entrée dans l'écosystème de soutien aux victimes de la haine. En plus de répondre aux attentes normales en matière de services, une attention particulière doit être accordée aux normes culturelles et religieuses ainsi qu'aux pratiques d'inclusion des femmes. Le BIDDH a également souligné l'importance d'écouter et d'entendre les victimes de la haine, sans préjugé ni parti pris, et de reconnaître et valider leur victimisation.¹³²
- **Tenir les victimes informées :** De nombreuses personnes résidant au Canada ne comprennent pas entièrement le fonctionnement du système de justice pénale ou la façon dont les lois sont appliquées dans leur pays, et cela est particulièrement vrai pour les populations vulnérables comme les victimes de la haine. Dans de nombreux cas, le signalement d'un incident ou d'un crime haineux à la police peut être la première interaction de la victime avec le système de justice pénale. Pour éviter que la victime ne se sente frustrée par le système, il convient de lui fournir de manière continue et opportune les renseignements nécessaires, une vue d'ensemble du processus de justice pénale et des mises à jour sur l'avancement de la procédure.¹³³

Observations et lacunes au Canada

- **Compréhension variable des actes haineux :** Au Canada, tous les signalements de crimes sont traités par les forces de police des communautés, qui peuvent être sous la juridiction de la GRC, de la province ou de la municipalité, selon l'endroit. Il n'existe aucune norme sur la façon de classer les motifs de préjugés. De plus, les motifs de préjugés sont enregistrés par des agents qui peuvent ne pas reconnaître le motif haineux, ou qui peuvent mal l'identifier. Par exemple, un rapport sur les crimes haineux de la Sûreté du Québec, en 2017-2019, indique que 19,2 % des dossiers de crimes haineux associés à des religions ont été classés dans la catégorie « autre », et que 17,9 % n'ont pas été classés en raison de « renseignements inconnus ». ¹³⁴
- **Pratiques d'enregistrement non uniformes :** Bien que l'outil du Programme de déclaration uniforme de la criminalité (DUC) de Statistique Canada fournisse la structure et la norme pour la collecte de données, les variations dans les pratiques d'enregistrement peuvent affecter la qualité des données. Les préjugés personnels des agents de première ligne ainsi que les différences dans leur compréhension de la haine peuvent contribuer à une classification erronée des incidents et des crimes. Statistique Canada est en train de mettre à jour l'outil DUC afin de saisir l'intersectionnalité des traits identifiants (p. ex. l'orientation sexuelle, l'origine ethnique) parmi d'autres améliorations apportées aux champs de données. Étant donné que ces mises à jour nécessitent des mises à niveau des systèmes informatiques des services de police et que les services de police ont besoin de temps pour s'adapter à ces changements de pratique, l'initiative pourrait prendre jusqu'à deux ans avant d'être pleinement mise en œuvre à travers le pays.¹³⁵

Observations et lacunes au Canada

- **Signalement par des tiers :** Le signalement par des tiers permet à une victime de signaler un crime officiellement par l'intermédiaire d'un tiers, tel qu'un organisme communautaire ou un organisme de soutien aux victimes de la haine, ou officieusement par l'intermédiaire de membres de la famille, d'enseignants et de témoins, de sorte qu'ils restent anonymes à la police.¹³⁶ Ce mode de signalement protège l'identité des victimes tout en permettant à la police d'obtenir les renseignements dont elle a besoin pour poursuivre son enquête ou prendre d'autres mesures pour protéger la société civile, notamment en patrouillant dans la zone où le crime haineux a été commis.¹³⁷
- **Obstacles rencontrés par les victimes pour le signalement des actes haineux :** La haine doit être signalé aux services de police afin de déclencher le processus de justice pénale, bien qu'il existe des alternatives (p. ex. le signalement à un organisme communautaire en lequel elles ont plus confiance) si les victimes ne souhaitent pas contacter directement la police (voir la partie sur les modes de prestation). Malgré les efforts déployés par les services de police pour améliorer le processus pour les victimes, le signalement des incidents et des crimes haineux demeure une tâche ardue. Un service de police interrogé a expliqué que de définir des attentes réalistes concernant les attentes liées au signalement d'un crime haineux et les poursuites engagées contre ces crimes permet d'atténuer la frustration et la méfiance.¹³⁸ Plusieurs victimes qui font appel aux forces de l'ordre ont des expériences négatives avec le système de justice pénale, notamment lorsque les agents n'ont pas tenu compte des motifs de préjugés ou lorsque l'acte n'est pas considéré comme un crime.¹³⁹ Bien qu'il soit difficile de déterminer la fréquence de ce type de situation, elle a un impact important, non seulement sur la victime qui ne se sent ni crue ni validée, mais aussi sur la relation déjà délicate entre certaines populations vulnérables et les services de police.

D'après les entretiens avec les intervenants, peu de territoires offrent des services spécifiques aux victimes de la haine. En 2019, des unités spécialisées dans les crimes haineux et/ou des agents dédiés aux crimes haineux/préjugés étaient présents dans 14 des 20 plus grands services de police municipaux au Canada et ne sont généralement dotés que de 2 à 4 agents.¹⁴⁰ En l'absence de ces unités, les victimes de la haine reçoivent le service de base offert à toutes les victimes d'actes criminels, ce qui ne répond pas toujours à leurs besoins particuliers.

- **Droit des victimes à l'information :** Lorsque les victimes signalent un crime haineux et se soumettent au processus de justice pénale, elles ne sont pas toujours informées des résultats. Les victimes peuvent remplir une demande d'accès à l'information (DAI) avec le service de police local pour obtenir un dossier, moyennant un coût. Une fois la DAI faite, il peut s'écouler entre quelques semaines et quelques mois avant de recevoir une preuve écrite du crime haineux signalé. Bien que la DAI permette dans certains cas de faire la lumière sur un acte criminel et de le clore, tous les résultats ne sont pas utiles. Parfois, les documents sont expurgés au point d'être méconnaissables, tandis que d'autres fournissent des renseignements périmés, surtout si la demande est traitée longtemps après son dépôt initial. La diversité des résultats possibles (p. ex. les ententes de plaidoyer) à la suite de l'enquête policière, en l'absence d'une responsabilisation claire des données sur les procédures judiciaires, qui relèvent de la compétence des provinces et des territoires, rend le suivi des données et des résultats difficile pour les intervenants des services de soutien aux victimes de la haine.¹⁴¹

Opportunités :

- **Élaborer une formation normalisée pour améliorer la reconnaissance et l'enregistrement par la police des actes haineux** qui couvre un certain nombre de sujets, notamment la reconnaissance des motivations liées à la haine ou aux préjugés, le traitement des victimes de la haine avec respect et sensibilité, et les pratiques exemplaires en matière d'enregistrement et de documentation. Faites appel à des organismes communautaires et à des spécialistes du soutien aux victimes de la haine pour appuyer et éclairer l'élaboration de la formation.
- **Élaborer un mécanisme permettant d'informer les victimes de l'état de leur signalement** afin de favoriser la transparence et de maintenir la mobilisation des victimes. Cela pourrait également contribuer à mieux informer le public sur le cycle de vie des procédures de signalement et permettre aux victimes de savoir à qui adresser leurs questions à différents stades du cycle de vie des procédures de signalement.



Amélioration continue : L'évaluation continue des services de soutien constitue un apport inestimable à la planification, à l'élaboration et à l'amélioration des programmes.

Pratiques exemplaires

- **Norme nationale de qualité** : Puisque les services de soutien aux victimes de la haine en sont encore à leurs débuts dans de nombreux territoires, l'évaluation des programmes et des services ne semble pas être une priorité. Le BIDDH a élaboré le document « Model Quality Standards for Hate Crime Victim Support » afin de fournir des points de repère qui peuvent être utilisés pour guider l'élaboration de nouveaux services et des critères pour évaluer la qualité des services existants.¹⁴² En dehors des conseils fournis par le BIDDH, il existe peu d'exemples de pratiques exemplaires en matière d'amélioration continue et d'évaluation spécifiques aux crimes haineux.

Le BIDDH suggère de développer une norme de qualité minimale à l'échelle nationale pour les services de soutien aux victimes de la haine. Cela permet de s'assurer que les victimes de la haine reçoivent des services de soutien de base, quel que soit l'endroit où elles se trouvent dans le pays. La norme fournit également un point de référence qui permet de comparer les services de soutien aux victimes de la haine à l'échelle nationale afin de faciliter l'amélioration des services.¹⁴³

- **Responsabilité vis-à-vis du public** : De nombreux organismes de soutien ne disposent pas des ressources nécessaires pour mener des évaluations formelles de leurs services. D'ici là, il existe des stratégies qui peuvent être adoptées pour accroître la transparence et la responsabilisation. Cela inclut la publication d'un rapport annuel qui présente les finances, les activités et les réalisations du programme et la création de rapports d'assurance de la qualité périodiques pour faire le suivi des résultats du travail et des expériences des utilisateurs.¹⁴⁴
- **Protocole de règlement des plaintes** : Pour favoriser l'amélioration continue, le BIDDH recommande aux organismes de services de soutien aux victimes de la haine de mettre en place un protocole de règlement des plaintes et de le communiquer par écrit à tous les demandeurs de services, au personnel et aux bénévoles. Ce protocole devrait clairement décrire les droits relatifs aux plaintes et les détails relatifs à la procédure, y compris la personne à contacter, ou une alternative si la personne habituelle est visée par la plainte.¹⁴⁵

Observations et lacunes au Canada

- **Évaluations limitées des programmes de soutien aux victimes** : Selon le gouvernement du Canada, les pratiques exemplaires en matière de gestion consistent à évaluer les programmes et communiquer les résultats.¹⁴⁶ Toutefois, il existe peu ou pas d'information sur l'évaluation officielle des services de soutien aux victimes de la haine, et il n'existe pas de norme de qualité nationale au Canada. Parmi les quelques évaluations disponibles, beaucoup sont liées à des cycles de subventions pour répondre à des exigences ou pour obtenir un financement supplémentaire dans l'avenir. Il est essentiel d'encourager les évaluations au-delà du financement afin de soutenir les victimes de façon plus complète. Un service de police a indiqué que, bien qu'il n'y ait pas de processus d'évaluation officiel en place, il examine les statistiques sur les rapports et détermine les lacunes dans ses services en fonction des commentaires anecdotiques de la communauté.¹⁴⁷ Un fournisseur de services spécialisés dans les crimes haineux a fait appel à un organisme tiers, PREV-IMPACT, pour évaluer son programme de soutien aux victimes de la haine, un an après son lancement, afin de déterminer ses points forts et les possibilités d'amélioration.¹⁴⁸
- **La Stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAV) du ministère de la Justice du Canada** a été évaluée en 2021. L'évaluation a révélé que la SFAV progressait vers son objectif d'améliorer les réponses du système de justice pénale et l'accès aux services de soutien aux victimes. Elle a également noté que les victimes continuent de se heurter à des obstacles dans l'accès aux services de soutien, tandis que les professionnels du système judiciaire manquent de connaissances sur les nouvelles approches, telles que les pratiques tenant compte des traumatismes.¹⁴⁹
- **Commission canadienne des droits de la personne** : La Commission offre aux Canadiens la possibilité de déposer une plainte en matière de droits de la personne pour cause de discrimination. La Commission est impartiale. Ce processus est gratuit et peut être initié par les victimes ou par un tiers, à condition qu'ils aient le consentement des victimes. Dans les cas où la plainte ne relève pas de la compétence de la Commission, celle-ci oriente les personnes vers l'organisme approprié en fonction de la nature de la plainte.¹⁵⁰

Observations et lacunes au Canada

- **Faible connaissance des protocoles de règlement des plaintes de la police :** L'absence d'un système de plainte indépendant pour les services de police dans certaines provinces peut contribuer au manque de confiance envers les services de maintien de l'ordre, en particulier pour de nombreuses communautés marginalisées et racialisées.¹⁵¹ Alors que des initiatives, telles que le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police, offrent différents moyens de déposer une plainte contre la police, incluant la résolution au niveau local, le public est peu conscient des systèmes de responsabilisation des services de police et des agents.
- **Politique de gestion des plaintes insuffisante dans l'ensemble des services de soutien aux victimes de la haine :** Peu de prestataires de services ont déclaré avoir mis en place une politique pour les plaintes. Dans la plupart des cas, les victimes sont encouragées à faire part de leur mécontentement directement aux travailleurs de première ligne.¹⁵² Ce n'est pas l'idéal puisque la plupart des victimes ne se sentiront pas à l'aise de faire part de leur mécontentement ou de leur victimisation secondaire directement aux personnes concernées. Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) de Montréal, qui est l'un des chefs de file en matière de soutien aux victimes de la haine, a élaboré une politique de gestion des plaintes pour s'assurer que toutes les plaintes sont traitées de façon efficace et en temps opportun. Les utilisateurs du service peuvent accéder au formulaire de plainte en ligne ou envoyer une lettre au CAVAC.¹⁵³

Opportunités :

- **Élaborer un programme d'évaluation complet** pour les services de soutien aux victimes. Cela permettra de responsabiliser les fournisseurs de services et de mettre en évidence les déficiences des services de soutien. Dans le cadre de ce programme d'évaluation, veillez à ce que les évaluations ne soient pas directement liées au financement afin de mettre l'accent sur l'amélioration de la qualité des services plutôt que sur l'accès au soutien financier.
- **Créer une politique de gestion des plaintes** pour les fournisseurs de services de soutien et les forces de l'ordre afin de garantir que les victimes puissent signaler toute activité susceptible de les mettre mal à l'aise ou toute violation de leurs droits. Ce service devrait être assuré par un tiers indépendant afin que les victimes se sentent aussi à l'aise que possible lorsqu'elles font une plainte.



Pilier 4 : Offre de services

La gamme de services aux victimes et les interventions axées sur les traumatismes sont conçues pour répondre aux besoins changeants des victimes de la haine tout au long de leur parcours et de leur expérience. Des mesures sont en place pour atténuer le risque de victimisation secondaire.

L'offre de services peut être divisée en trois critères clés :



Bien-être et sécurité



Assistance pratique et juridique



Soutien émotionnel et psychologique.

Bien-être et sécurité : Le besoin de sécurité et de protection physique est particulièrement important dans les moments qui suivent un crime haineux. Les mesures visant à rétablir le sentiment de sécurité et le bien-être général des victimes de la haine sont fondamentales pour leur soutien.

Pratiques exemplaires

- **Protection individuelle et refuge :** Pendant et immédiatement après avoir subi un acte haineux, les victimes peuvent se sentir vulnérables et en danger. C'est à ce moment-là que le besoin de protection physique et de sécurité est le plus critique. Le système de soutien aux victimes de la haine, qui regroupe la police, les organismes communautaires et d'autres organismes de soutien aux victimes de la haine, doit veiller à ce que les victimes se sentent en sécurité et fournir des mesures de sécurité telles que la protection physique et le soutien à la relocalisation.¹⁵⁴ Pour éviter une victimisation secondaire pendant la procédure pénale, il peut être nécessaire de limiter ou d'éviter tout contact avec l'auteur présumé des faits. Il peut s'agir de faire appel à une escorte policière pour se rendre au tribunal et en revenir, de prévoir des salles d'attente séparées, ainsi que des entrées et des sorties.¹⁵⁵
- **Protection des communautés :** Au-delà de la sécurité individuelle, l'effet d'entraînement des actes haineux sur les communautés est un phénomène bien connu : les personnes qui partagent une identité commune avec les victimes de la haine se sentent également vulnérables et peu en sécurité. Les bâtiments liés à l'identité sociale et culturelle des victimes de la haine, comme les synagogues, les mosquées et les restaurants, peuvent devenir des cibles de la haine.¹⁵⁶ Pour aider à atténuer ce problème, le département de la Justice des États-Unis a mis en place un programme visant à améliorer la sécurité des institutions ciblées.¹⁵⁷
- **Intervention d'urgence :** Les crimes haineux touchent les individus, les communautés et les sociétés. Au lendemain d'une attaque de grande envergure motivée par des préjugés, il est difficile de déterminer qui sont les victimes. Il faut comprendre les différentes façons dont les gens sont affectés. Dans une situation de panique, certaines victimes peuvent passer inaperçues. Comme les gens réagissent aux traumatismes de façon imprévisible, il est possible que certaines victimes aient besoin de soutien des semaines, voire des mois après l'attaque. Les municipalités peuvent contribuer à doter les services de soutien aux victimes de la haine des ressources nécessaires pour réagir rapidement et efficacement aux actes haineux. Cela peut se faire en soutenant la création de centres d'intervention communautaires. Par exemple, la fusillade de 2016 dans la boîte de nuit Pulse à Orlando illustre l'impact que la solidarité communautaire peut avoir sur les victimes de la haine et les survivants. Les membres de la communauté dans son ensemble se sont immédiatement réunis et ont fait don de nourriture, d'eau, de marchandises et de leur expertise pour s'assurer du soutien des victimes et des survivants. Les forces de l'ordre ont également pris soin de tendre la main aux communautés touchées et de les protéger d'éventuelles représailles. Si la réponse de la communauté d'Orlando a été motivée par la bonne volonté des gens, les municipalités peuvent intervenir pour aider à établir des connexions et fournir un espace partagé pour réunir les intervenants du secteur afin qu'ils offrent leurs services et leur expertise dans les situations de crise.¹⁵⁸

Observations et lacunes au Canada

- **Protéger les victimes et faire respecter leurs droits :** Le traumatisme vécu après un acte haineux rend les victimes vulnérables et inquiètes pour leur sécurité et leur bien-être. Les intervenants interrogés ont noté que dans les cas où les victimes ont besoin d'être relogées ou de trouver un refuge temporaire, les options sont limitées pour les victimes de la haine. Les organismes de soutien doivent s'adresser aux refuges locaux pour obtenir de l'aide, lesquels n'ont probablement pas les ressources nécessaires pour soutenir et protéger les victimes de la haine.¹⁵⁹ Outre la sécurité physique des victimes, la protection de leurs droits à tous les stades du processus de justice pénale est essentielle selon la CCDV. Les droits des victimes sont les suivants : aide au témoignage lors des comparutions devant le tribunal; droit de demander au tribunal de ne pas divulguer leur identité au public; possibilité de témoigner derrière un écran, par télévision en circuit fermé, ou en présence d'une personne de confiance.¹⁶⁰
- **Renforcer la sécurité des institutions et des lieux de culte ciblés :** Sécurité publique Canada a élaboré une initiative nationale visant à fournir un financement aux organismes privés et sans but lucratif qui sont susceptibles d'être victimes de crimes haineux.¹⁶¹ Ces subventions sont destinées à améliorer les infrastructures de sécurité des lieux de culte, des établissements d'enseignement reconnus et des centres communautaires. Les projets sont admissibles à une subvention pouvant atteindre 50 % du coût total (jusqu'à 100 000 \$ par projet). En plus de la subvention fédérale, plusieurs provinces, notamment l'Ontario et l'Alberta, ont fourni un financement supplémentaire visant à accroître les mesures de sûreté et de sécurité pour les organismes confessionnels et culturels dans leurs provinces respectives.
- **Protection des communautés :** Il existe dans tout le pays diverses initiatives visant à protéger les communautés vulnérables pendant qu'elles guérissent et se remettent de la haine. L'initiative Safe Space du service de police de Vancouver offre un endroit sécuritaire aux personnes LGBTQ2S+ qui sont victimes de la haine ou qui ne se sentent pas en sécurité dans leur communauté. Cette initiative est mise en œuvre en partenariat avec des organismes locaux comme la Development Disabilities Association, qui fournit refuge aux personnes dans le besoin.¹⁶² Un autre exemple est le programme Edmonton SafeWalk, créé par Sisters Dialogue après plusieurs attaques contre des femmes noires et musulmanes dans la communauté. Le programme offre un environnement culturellement sécuritaire en utilisant un système de jumelage pour les femmes musulmanes lorsqu'elles font leurs courses.¹⁶³
- **Réponse aux crises :** Bien qu'il existe des services de soutien immédiat et d'intervention d'urgence au Canada, les services offerts qui visent à rétablir le sentiment de sécurité et le bien-être général des victimes de la haine varient d'un organisme de soutien à l'autre et ne tiennent souvent pas compte du point de vue des victimes. Certains services de police ont mis sur pied un programme d'intervention rapide dans le cadre duquel un citoyen accompagne un agent de police sur les lieux de l'incident afin d'offrir un soutien aux victimes, aux témoins et aux membres de la famille touchés. Souvent, les services de police locaux des petites municipalités n'ont pas les ressources et la formation nécessaires pour répondre efficacement aux besoins des victimes à la suite d'incidents haineux.

Opportunités :

- **Explorer les opportunités d'amélioration de la protection et des refuges pour les victimes de la haine** dans les cas où une relocalisation ou un refuge temporaire est nécessaire. Par exemple, cela peut se faire en développant un cadre de collaboration entre les fournisseurs de services et les refuges locaux, qui comprend une formation spécialisée sur la victimisation haineuse et la création de refuges dédiées aux victimes de la haine.
- Continuer à **étendre les améliorations apportées aux infrastructures de sécurité pour les institutions religieuses** à travers le Canada, ainsi qu'à **étendre les possibilités de financement pour les organismes communautaires et les municipalités** qui visent à prévenir la haine et à améliorer le sentiment de sécurité des communautés qui y sont vulnérables.
- **Créer un fonds d'intervention d'urgence pour les municipalités et les organismes communautaires** à utiliser en temps de crise, lorsqu'un acte haineux de masse se produit, pour favoriser la collaboration et renforcer la confiance au sein des communautés.
- **Fournir un financement et des directives aux communautés locales pour la création de plans d'intervention d'urgence** en cas d'attaques haineuses de masse. Cela peut faciliter une réponse coordonnée de tous les intervenants concernés par le soutien aux victimes potentielles de la haine, à leurs proches et aux communautés touchées.



Assistance pratique et juridique : Le traumatisme vécu par les victimes de la haine entraîne souvent d'autres répercussions, telles que la perte de revenu et la nécessité d'une relocalisation temporaire ou d'une représentation juridique. Un soutien tangible pour répondre à ces besoins permet aux victimes de reprendre le contrôle sur leur situation.

Pratiques exemplaires

- **Assistance juridique et soutien pour les procédures judiciaires :** L'accès à une représentation juridique est vital pour que les victimes de la haine obtiennent justice. Chicago, par exemple, est l'une des rares administrations gouvernementales à offrir un soutien spécifique aux crimes haineux au moyen de la Commission on Human Relations. Ses services comprennent l'accompagnement des victimes aux audiences du tribunal et l'orientation vers d'autres services.¹⁶⁴ Dans certains territoires, tels que le Royaume-Uni, les victimes de la haine ont la possibilité de présenter leur déclaration au tribunal, laquelle est prise en compte lors de la détermination de la peine.
- **Assistance technique :** Destinés à aider les personnes à s'orienter dans le système complexe de soutien aux victimes de la haine, les services d'assistance technique répondent généralement aux besoins pratiques des victimes, comme les demandes d'indemnisation et les conseils sur les droits légaux. Bien que ces services puissent être offerts par des organismes communautaires, des administrations locales ou des gouvernements d'État, le soutien fourni par les organismes communautaires suscite généralement une plus grande confiance et un plus grand confort chez les victimes et les survivants de la haine en raison de leur identité commune.¹⁶⁵

La ligne d'urgence de la ville de New York dédiée à la communauté LGBTQ2+ mentionnée précédemment est un exemple de service fourni par un organisme communautaire qui offre des conseils, des services juridiques et un soutien technique. À titre de comparaison, la ligne d'urgence a reçu plus de 3 000 appels en 2017-2018, tandis que l'unité spécialisée dans les crimes haineux de la police de New York n'a reçu que 310 appels au total au cours de la même période.¹⁶⁶

- **Soutien financier :** Selon les normes du BIDDH, les victimes de la haine devraient être autorisées à demander une indemnisation dans le cadre des procédures pénales.¹⁶⁷ Les gouvernements et certains organismes communautaires peuvent offrir aux victimes de la haine un soutien financier en fonction de leur admissibilité. L'indemnisation peut inclure les frais de soins dentaires, les frais de funérailles et d'enterrement et la perte de revenu résultant du crime haineux vécu. Les critères d'admissibilité qui exigent que les victimes fassent un rapport aux forces de l'ordre représentent souvent un obstacle à l'accès à ces fonds pour de nombreuses victimes. La ville de Portland, en Oregon, s'est attaquée de front à ce problème à la suite d'une attaque haineuse. La ville a annoncé l'octroi d'une subvention de 350 000 \$ aux organismes communautaires pour qu'ils assurent la liaison avec les victimes de la haine, recueillent des données et versent directement des indemnités aux personnes concernées.¹⁶⁸

Les victimes de la haine doivent surmonter des difficultés après avoir subi une attaque haineuse dans les juridictions où un soutien financier limité leur est offert. Un fournisseur de services indépendant spécialisé dans la violence d'extrême droite et raciste en Europe a fait appel à des artistes et à des groupes de musique pour contribuer à une collecte de fonds et recueillir jusqu'à 100 000 dollars de dons par an. Les victimes peuvent poser leur candidature et chaque demande est évaluée par un comité consultatif bénévole. Le délai d'exécution visé est généralement de deux semaines. Cette initiative a un impact considérable, notamment dans les cas où les victimes perdent leurs moyens de subsistance à la suite d'un crime haineux.¹⁶⁹

- **Mesures de justice réparatrice :** La justice réparatrice est une approche qui permet à tous les intervenants concernés par l'acte haineux, ainsi qu'à l'auteur de l'acte, de se réunir et de répondre activement au préjudice plutôt que de se concentrer sur la punition de l'auteur. Il s'agit d'un moyen efficace d'autonomiser les victimes en leur permettant de se faire entendre et de mobiliser la communauté pour réduire les répercussions secondaires. Il est impératif que le processus de justice réparatrice bénéficie du consentement éclairé et volontaire des victimes et de l'accusé et tienne compte des besoins des victimes.¹⁷⁰ Par exemple, un programme de médiation communautaire conçu pour les crimes haineux aux États-Unis intègre les principes de la justice réparatrice et permet aux victimes de la haine de discuter de leur expérience, de résoudre directement le conflit (avec le soutien des médiateurs) et de mobiliser l'auteur de l'acte pour qu'il cesse toute activité haineuse.¹⁷¹

Observations et lacunes au Canada

- **Services judiciaires aux victimes** : Les services judiciaires offrent un soutien aux personnes qui sont impliquées dans un processus de justice pénale en tant que victime ou témoin. L'objectif de ce programme consiste à rendre le système judiciaire moins intimidant en fournissant un soutien et une assistance tels que des conseils d'orientation, la préparation et l'accompagnement au tribunal, des mises à jour sur l'évolution de l'affaire, et la possibilité de rencontrer la Couronne. Bien qu'il existe des services aux victimes offerts par les tribunaux qui sont spécifiques à certains groupes, notamment les enfants ou les victimes de violence familiale, il n'y a pas de services spécialisés pour les victimes de la haine.¹⁷²
- **Assistance juridique** : Compte tenu de la complexité des poursuites relatives aux crimes haineux, plusieurs services de soutien aux victimes et organismes communautaires offrent des renseignements, des conseils et une assistance juridique aux victimes de la haine. Bien qu'il existe une assistance juridique de base pour les victimes de crimes, il est difficile de s'y retrouver, surtout en période de vulnérabilité après avoir subi un acte haineux. Certains organismes communautaires offrent une assistance juridique pro bono pour alléger le fardeau des victimes tout en veillant à ce que la police reconnaisse l'incident signalé et fasse enquête.
- **Naviguer dans le système de justice pénale** : De nombreux organismes offrent un soutien aux victimes pour les aider à s'orienter dans le système de justice pénale. Par exemple, le CAVAC offre divers services de soutien, notamment l'accompagnement de la victime tout au long du processus judiciaire et le dépôt de demandes d'indemnisation et de déclarations de la victime.¹⁷³ Ces services de soutien s'adressent aux victimes d'actes criminels, mais pas aux victimes de la haine. Bien que certains organismes communautaires tentent de combler cette lacune en offrant un soutien spécifique aux victimes de la haine, ils ne disposent généralement pas de l'expertise juridique et comptent sur le soutien de tierces parties.¹⁷⁴
- **Indemnisation des victimes de la haine** : Les gouvernements provinciaux et territoriaux sont responsables de la création de programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels afin de fournir aux victimes le soutien dont elles ont besoin au cours du cycle de vie de leur victimisation.¹⁷⁵ Les victimes de crimes violents, tels que les homicides ou les agressions sexuelles, peuvent présenter une demande, mais le fonds ne couvre pas spécifiquement les crimes haineux. La plupart des provinces et territoires canadiens ont des programmes de financement, à l'exception de Terre-Neuve et du Nunavut.¹⁷⁶ Citons deux exemples de programmes provinciaux : le Programme d'intervention rapide auprès des victimes+ (PIRV+) de l'Ontario et le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) du Québec. Ces programmes reconnaissent le préjudice subi par les victimes et visent à alléger leur fardeau financier. Toutes les autres couvertures doivent être épuisées avant qu'une victime ne fasse une demande pour ces fonds.

Les organismes communautaires ont identifié des lacunes importantes dans la manière dont ces fonds sont distribués.¹⁷⁷ En plus des délais importants, la portée des fonds d'indemnisation des victimes a tendance à être étroite, ce qui peut exacerber la précarité des personnes déjà vulnérables qui ne répondent pas aux critères d'admissibilité. Un intervenant a cité des exemples où la victime ne serait pas admissible aux fonds provinciaux d'indemnisation des victimes : la perte d'un emploi en raison de problèmes de santé mentale causés par une attaque raciste ou un arrêt de travail prolongé pour se remettre d'une violence haineuse. De plus, les victimes indirectes de la haine, comme les membres des familles des victimes, pourraient également ne pas être couvertes par ces fonds. Ces lacunes en matière de soutien financier ont incité certains organismes communautaires à faire appel à la générosité du public pour aider les victimes.¹⁷⁸

- **Stratégies alternatives de réparation des préjudices infligés aux victimes de la haine** : Le Canada est un pionnier de la justice réparatrice. Cette pratique, mise en place dans tout le pays depuis plus de 40 ans, offre aux victimes, aux délinquants et aux communautés touchées par un crime la possibilité de communiquer (directement ou indirectement) sur les causes, les circonstances et les répercussions de ce crime, et de répondre à leurs besoins respectifs.¹⁷⁹ Cependant, le système de justice pénale est actuellement limité dans sa façon de chercher à réparer les dommages causés aux victimes de la haine. Certaines initiatives existent : les victimes, leur famille et leurs amis peuvent présenter une déclaration de la victime au juge pour faire part des répercussions qu'une infraction pénale peut avoir sur elles.¹⁸⁰ Cela permet non seulement de s'assurer que la détermination de la peine tient compte de l'impact sur l'individu ainsi que des effets secondaires des actes haineux sur les communautés, mais cela peut également permettre aux victimes de se sentir entendues. Bien qu'il s'agisse d'un outil pertinent qui donne une voix aux victimes des crimes, il ne tient pas compte des victimes d'incidents haineux. La poursuite d'un crime peut ne pas être suffisante pour réparer les dommages causés aux victimes de la haine. Jusqu'à présent, la justice réparatrice n'a pas été beaucoup utilisée dans les situations haineuses, mais les chercheurs recommandent que le fait que l'auteur reconnaisse les dommages et les préjudices imposés aux victimes puisse aider ces dernières à guérir et à reprendre le contrôle.¹⁸¹

Opportunités :

- **Informers les victimes des possibilités d'indemnisation** auxquelles elles ont droit en tant que victimes de la haine.
- **Créer un fonds national pour les victimes de la haine** pour financer les coûts associés aux services dont elles ont besoin en tant que victimes.
- **Étendre les ressources de soutien aux victimes de la haine et chercher à éliminer les obstacles** auxquels les petites communautés sont confrontées. Les petites communautés et municipalités ne disposent pas de certaines des ressources auxquelles les grandes communautés ont accès, ce qui affecte grandement leur capacité à soutenir efficacement les victimes de la haine.
- **Examiner la possibilité de mesures de justice alternative** et étendre le champ d'application pour inclure les actes non criminels.



Soutien émotionnel et psychologique : Un crime haineux peut avoir des répercussions à long terme sur les victimes, leur famille et même l'ensemble de leur communauté. Il est essentiel d'instaurer un climat de confiance et de fournir un soutien psychologique spécialisé adapté aux victimes de la haine pour favoriser la guérison et la résilience des individus.

Pratiques exemplaires

- **Soutien émotionnel :** Les besoins en matière de soutien émotionnel et psychosocial des victimes de la haine sont très variés. Il faut souvent du temps aux victimes pour comprendre et identifier le soutien émotionnel et psychosocial dont elles ont besoin. Les besoins émotionnels des victimes de la haine sont uniques et peuvent consister à vouloir être écouté, entendu, reconnu, cru et compris, ainsi qu'à obtenir un soutien solidaire de la part des fournisseurs de services.¹⁸² Les organismes membres du VBRG en Allemagne apportent un soutien émotionnel lors des visites des services de police et en tant que codemandeur lors des procédures judiciaires, à la demande de la victime, afin de faire preuve de solidarité.¹⁸³
- **Services d'aide :** Les victimes de la haine peuvent grandement bénéficier de services d'aide pour les aider à faire face au traumatisme émotionnel et psychologique causé par la haine. L'impact des actes haineux peut également s'étendre au-delà de la victime et atteindre sa famille et même la communauté dans son ensemble. Le BIDDH suggère qu'un soutien soit offert aux victimes de la haine, ainsi qu'à leur famille et à la communauté, en soulignant la distinction entre les victimes de crimes généraux et les victimes de crimes haineux.¹⁸⁴

Étant l'un des leaders mondiaux en matière de soutien aux victimes de violence d'extrême droite, de racisme et d'antisémitisme, le VBRG en Allemagne offre un soutien aux victimes, aux proches et aux témoins d'attaques. Parmi ses services, il propose des services d'aide psychosociaux confidentiels et gratuits, ainsi que des services de traduction, le cas échéant.¹⁸⁵ Certaines victimes nécessitent un soutien à long terme et peuvent vivre de nouveaux traumatismes lorsqu'elles sont témoins ou victimes de la haine similaires. Par exemple, le VBRG offre toujours un soutien aux personnes touchées par les attaques motivées par la suprématie blanche dans les années 1980.

- **Sensibilité culturelle :** Des soins de santé mentale culturellement adaptés sont essentiels pour traiter les traumatismes causés par les crimes haineux chez les victimes, ainsi que chez les membres de la communauté qui s'identifient fortement à elles. Par exemple, l'organisme Community United Against Violence (CUAV) de San Francisco propose des services d'aide dirigés par des pairs destinés aux membres de la communauté LGBTQ2+ victimes de violence, notamment de violence haineuse. Le Bay Area Khalil Center est un autre organisme qui offre un soutien en santé mentale culturellement adapté sous la forme de séances de thérapie avec des praticiens musulmans familiarisés avec les méthodes de guérison spirituelle ou les concepts religieux islamiques traditionnels.¹⁸⁶

Observations et lacunes au Canada

- **Services limités de soutien émotionnel spécifiques aux victimes de la haine :** De nombreux fournisseurs de services offrent un soutien émotionnel aux victimes d'actes criminels au Canada. Les victimes d'actes criminels peuvent s'adresser, entre autres, aux services provinciaux de soutien aux victimes, aux ONG et aux organismes communautaires, pour obtenir un soutien émotionnel. Les services de police disposent généralement de services de soutien aux victimes au sein de leur organisme, ou orientent les victimes vers des organismes tiers. Bien que les ressources en matière de crimes haineux soient nombreuses, les services adaptés aux besoins spécifiques des victimes de la haine sont limités. La plupart des intervenants interrogés ont déclaré avoir peu ou pas de connaissances sur la façon d'aider cette sous-catégorie de victimes, et se fient à leur savoir-faire général pour intervenir dans les situations motivées par la haine – voir la partie sur le développement des talents.

D'autres organismes de soutien aux victimes de la haine visent à combler les lacunes en matière de soutien émotionnel et psychologique. Par exemple, les services de police de tous les niveaux offrent un soutien aux victimes, mais ils ont tendance à se limiter au court terme.¹⁸⁷ Ils tendent également à externaliser la fourniture de services émotionnels et psychologiques à des groupes communautaires et à des professionnels ayant une formation médicale.¹⁸⁸ Des ONG, comme l'OPV et le CPRMV, visent à combler cette lacune en offrant un soutien émotionnel et psychologique spécialisé aux victimes de la haine. Grâce au programme d'intervention Evolve. L'OPV offre des services d'aide, de mentorat et de soutien social personnalisé aux personnes et aux familles victimes de la haine en Alberta et dans d'autres régions du Canada. Le CPRMV offre des services de soutien communautaire aux victimes de la haine, notamment des conseils individuels en personne, des groupes de soutien et un programme de mentorat. Les victimes peuvent contacter la ligne d'assistance téléphonique pour recevoir une écoute active et un soutien dans toute la province de Québec. Les services de soutien sont fournis par une équipe multidisciplinaire et les participants sont orientés vers une équipe de psychologues tiers au besoin. Étant donné leurs petites équipes de conseillers spécialisés, les deux organismes ont une capacité limitée à soutenir toutes les victimes de la haine.

- **Intervention d'urgence immédiate :** Des services d'intervention d'urgence existent au Canada, mais principalement dans les grands centres urbains. Ils sont principalement gérés par les services de soutien aux victimes et la police.¹⁸⁹ Les 13 centres de crise qui seront créés par le gouvernement du Canada à travers le pays, tel que mentionné précédemment, constituent une étape importante pour combler le manque de soutien disponible 24 heures sur 24 en situation d'urgence.¹⁹⁰ Ces centres sont conçus pour soutenir les populations vulnérables aux actes haineux, notamment la communauté LGBTQ2+, les Premières Nations, les Inuits et les Métis, les groupes racialisés, les groupes aux langues diversifiées et les personnes handicapées.

Les services de police recrutent couramment des citoyens pour apporter un soutien aux victimes, ou établissent des partenariats avec des services de soutien aux victimes. Ces travailleurs sociaux sont formés à l'intervention d'urgence immédiate et ils sont sur place avec les agents enquêteurs lorsqu'un acte haineux se produit.¹⁹¹ Par exemple, les membres du personnel du Victim Services Unit (VSU) du service de police de Vancouver soutiennent les victimes, les témoins et les membres des familles concernés en utilisant la méthode SAFER-R en tant que guide d'intervention d'urgence pour aider les individus à surmonter les traumatismes causés par le crime.¹⁹² Un autre exemple est le Victim Crisis Response Program de Toronto, qui fournit des services de réponse, d'intervention et de prévention immédiats sur place. Ce service est unique parce qu'il est proposé en 35 langues et qu'il associe un conseiller en crise spécialisé dans la gestion des traumatismes et l'intervention d'urgence à un bénévole communautaire formé.¹⁹³

- **Nécessité de service de conseils à plus long terme :** Il est courant d'offrir des services d'aide aux victimes de la haine, mais elles sont généralement limitées à un certain nombre de séances (c.-à-d. jusqu'à 6 séances). Cela dit, certains fournisseurs de services offrent des services d'aide à plus long terme au besoin. Les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) visent à combler cette lacune en offrant aux victimes une intervention post-traumatique et psychosociale. Le processus est centré sur la victime, puisqu'il commence par une évaluation des besoins et est adapté pour réduire les risques de victimisation secondaire.¹⁹⁴
- **Services d'aide culturellement adaptés :** Les services d'aide sont particulièrement difficiles à offrir aux victimes qui parlent une autre langue ou qui ont des antécédents culturels différents de ceux du fournisseur de services. Bien que les traducteurs puissent aider à combler cette lacune, les organismes de soutien aux victimes de la haine rapportent des taux de réussite plus faibles pour les interventions fournies par des interprètes, car la relation thérapeutique et la sensibilité culturelle peuvent se perdre dans la traduction. De plus, de nombreux Canadiens proviennent de milieux culturels différents, chacun ayant ses propres sensibilités et normes; il est donc important que les fournisseurs de services comprennent mieux ces normes.

Opportunités :

- **Fournir des directives et un financement pour établir un soutien émotionnel et psychologique spécialisé supplémentaire** pour les victimes de la haine et allouer des fonds aux fournisseurs de services spécialisés existants de soutien aux victimes de la haine afin d'améliorer leurs services.
- **Étendre les programmes d'intervention d'urgence en cas de crise** pour assurer une meilleure couverture à l'extérieur des grands centres urbains, et veiller à ce que les intervenants de première ligne reçoivent une formation spécialisée sur la victimisation haineuse.
- **Promouvoir la nécessité d'offrir aux victimes un soutien tant qu'elles en ont besoin** et allonger la durée du soutien typique.
- **Mettre en place un réseau de conseillers qui connaissent et représentent les différents milieux culturels et religieux** des Canadiens. Cela pourrait contribuer à augmenter le taux de réussite des services fournis aux victimes de la haine.



Pilier 5 : Capacités des effectifs

Les services de soutien aux victimes de la haine sont assurés par des effectifs diversifiés, dotés d'une formation centrée sur les victimes et d'une méthodologie tenant compte des traumatismes, qui bénéficie des outils et des ressources appropriés.

Les capacités des effectifs peuvent être divisées en trois critères clés :



Équité, diversité et inclusion



Développement des talents



Ressources et soutien

Équité, diversité et inclusion (EDI) : Les organismes de services de soutien doivent renforcer leurs capacités internes en matière d'équité, de diversité et d'inclusion en adoptant ces principes dans leurs stratégies de recrutement et de formation, dans le but de mettre en place des effectifs culturellement adaptés qui reflètent mieux les victimes soutenues.

Pratiques exemplaires

- **Sensibilisation culturelle externe :** En plus de comprendre l'expérience de la victimisation haineuse, les fournisseurs de services de soutien doivent également être conscients des constructions sociales et des dynamiques de pouvoir qui existent entre eux et la population marginalisée qu'ils servent. Pour aider à relever ce défi, les organismes de soutien aux victimes de la haine doivent renforcer leur capacité en matière d'EDI, au moyen de la formation, mais aussi y veiller lors du recrutement du personnel.¹⁹⁵
- **Diversité des effectifs :** Les organismes de soutien aux victimes de la haine reconnaissent l'importance de refléter les valeurs d'EDI dans leurs effectifs afin de mieux se rapprocher des communautés qu'ils servent. Toutefois, la réalité est que le domaine du soutien aux victimes de la haine a traditionnellement attiré un bassin étroit de professionnels spécialisés qui n'appartiennent pas nécessairement aux groupes identifiables des victimes.¹⁹⁶ Selon le National Council of Nonprofits, dénoncer publiquement le racisme, l'intolérance et l'exclusion ne suffit pas et les organismes doivent aller plus loin pour s'assurer que les valeurs et la culture internes de l'organisme modèlent les principes d'EDI en les intégrant dans les pratiques d'embauche et les procédures en milieu de travail.¹⁹⁷ De plus, l'EDI a été associé à un certain nombre d'avantages, notamment une innovation accrue¹⁹⁸, une meilleure prise de décision¹⁹⁹, un milieu de travail plus sain où les membres de l'équipe se sentent compris et appréciés, un personnel plus qualifié grâce à l'élargissement du bassin de candidats, et l'expansion des réseaux professionnels et sociaux.²⁰⁰

Observations et lacunes au Canada

- **Intérêt récent pour l'EDI :** Le Canada, comme de nombreux autres pays dans le monde, a connu une hausse significative de la sensibilisation aux questions d'EDI et à l'importance de promouvoir l'inclusion et la diversité. Deux événements majeurs ont notamment changé le paysage de l'EDI au Canada. Chez nous, les Canadiens ont été exposés aux cimetières non marqués des enfants autochtones morts dans les pensionnats de Kamloops, en Colombie-Britannique. Pour de nombreux Canadiens, c'était la première fois qu'ils constataient le dur héritage et les répercussions du colonialisme vécus par les Premières Nations, les Métis et les Inuits. Le meurtre de George Floyd par des agents de police de Minneapolis a eu pour effet d'attirer l'attention du monde entier sur les injustices dont sont victimes les Noirs américains, ce qui a conduit à un examen plus approfondi du traitement sociétal des personnes et des communautés noires au Canada.

Bien que ces exemples de discrimination et de la haine étaient connus dans chacune de ces communautés, c'était la première fois que de nombreux Canadiens prenaient conscience de cette réalité et la reconnaissaient. Bien que de nombreuses initiatives et organismes aient été créés ou développés pour aborder la question de l'EDI au Canada depuis ces événements, il n'est pas clair dans quelle mesure ils sont durables et efficaces à long terme. Cela est particulièrement vrai pour les initiatives qui ont été créées pour soutenir les victimes de la haine et la façon dont ces événements ont informé et façonné les initiatives en cours dans ce domaine.²⁰¹

Observations et lacunes au Canada

- **Optique inclusive pour les services de soutien aux victimes de la haine :** Malgré une sensibilisation accrue à l'EDI, les services inclusifs nécessitent encore du travail au Canada. Les agences gouvernementales et les services de police ont lancé des initiatives pour aider les fournisseurs de services à améliorer leur approche en matière d'EDI. Par exemple, le gouvernement du Canada offre sa propre version d'un outil d'analyse intersectionnelle (l'Analyse comparative entre les sexes plus) pour renforcer le caractère inclusif des politiques et des initiatives.

En 2019, l'Association canadienne des chefs de police (ACCP) a officialisé la priorité accordée à l'EDI pour améliorer la représentation à tous les niveaux du maintien de l'ordre. Le comité de l'EDI de l'ACCP a élaboré la 2SLGBTQ+ Equity and Inclusion Toolkit et la Systemic Racism Slide Presentation - toutes deux disponibles en ligne pour les services de police. Plusieurs services de police ont mentionné avoir reçu une formation de sensibilisation culturelle et avoir participé à des événements communautaires pour améliorer leur compréhension des groupes minoritaires avec lesquels ils travaillent. De plus, certains services de police demandent l'aide d'organismes communautaires pour offrir un soutien culturellement adapté aux victimes de la haine.²⁰²

- **Effectifs non représentatifs des populations servies :** Bien que la plupart des intervenants reconnaissent l'importance de refléter les valeurs d'EDI dans leur stratégie de recrutement, le personnel de soutien aux victimes de la haine demeure largement homogène, surtout en dehors des organismes communautaires de soutien des victimes de la haine. Cette situation est particulièrement problématique lorsque les victimes de la haine cherchent un soutien pour des actes haineux qui s'attaquent à leur identité.

Il s'agit d'un problème largement reconnu par les fournisseurs de services de soutien aux victimes de la haine. Les intervenants de première ligne de la police et les organismes spécialisés dans le soutien aux victimes de la haine reconnaissent que des effectifs ne reflétant pas les communautés servies peuvent constituer un obstacle à l'accès aux services de soutien. Pour combler cet écart, plusieurs services de police s'attaquent au manque de diversité de leurs effectifs au moyen de leurs stratégies de recrutement. De plus, certains services de police font appel à des organismes communautaires pour offrir aux victimes de la haine un soutien culturellement adapté.²⁰³

Opportunités :

- Encourager les **organismes chargés de l'application de la loi à rendre compte de leurs efforts en matière de lutte contre le racisme, ainsi que pour l'équité, la diversité et l'inclusion.**
- Continuer à travailler avec les intervenants pour **mettre en place des effectifs qui représentent mieux leurs communautés respectives.** S'il est important de consacrer des efforts à l'EDI, il est impératif de disposer d'effectifs représentatifs pour soutenir les victimes de la haine.
- **Étendre les initiatives en matière d'éducation** qui permettent de souligner l'importance de la diversité et de l'inclusion dans la société canadienne.



Développement des talents : La formation sur les principes centrés sur les victimes de la haine et les interventions fondées sur les traumatismes est une exigence de base pour les fournisseurs de soutien aux victimes de la haine. Des programmes de formation avancée et de développement continu sont conçus pour améliorer davantage leurs connaissances et leur expertise.

Pratiques exemplaires

- **Formation d'orientation générale :** Selon le BIDDH, les organismes spécialisés dans le soutien aux victimes de la haine doivent assurer la supervision, offrir du soutien au moyen de groupes de pairs, ainsi qu'une formation pour assurer une conscience critique de soi, pour le personnel de soutien aux victimes de la haine.²⁰⁴ La plupart des organismes du secteur offrent un certain niveau de formation de base aux nouveaux employés. Bien que les effectifs de certains organismes communautaires puissent comprendre des bénévoles qui n'ont aucune formation en matière de soutien aux victimes de la haine, la plupart des organismes de soutien aux victimes de la haine recrutent des professionnels qui sont motivés par leur mission et qui ont déjà une formation et une expérience dans ce domaine. Par conséquent, la formation d'orientation porte généralement sur les protocoles propres à l'organisme plutôt que sur le sujet de la haine et les concepts connexes.²⁰⁵
- **Formation à la sensibilité et aux préjugés pour les forces de l'ordre :** L'une des façons d'améliorer la perception qu'ont les victimes de la haine des forces de l'ordre et du système de justice pénale consiste à offrir une formation sur la sensibilité et les préjugés.²⁰⁶ Le BIDDH, par exemple, propose une formation par modules aux professionnels de la justice pénale, spécifiquement axée sur l'amélioration de leurs compétences et de leurs connaissances sur la manière de répondre aux victimes de la haine et d'interagir avec elles. Ce faisant, ils peuvent renforcer l'autonomie des victimes, prévenir une nouvelle victimisation et établir un lien de confiance avec le processus de justice pénale.²⁰⁷ La participation d'organismes de la société civile à l'élaboration d'un programme de formation sur le traitement sensible et respectueux des victimes de la haine peut apporter des idées uniques et pratiques, à condition que des mesures de protection soient mises en place pour éviter les nouveaux traumatismes.²⁰⁸
- **Formation des professionnels de la justice pénale :** Le FBI conçoit et dispense chaque année une formation sur les crimes haineux aux agents nouveaux et actuels, ainsi qu'aux forces de police, aux organismes de minorités et religieux et aux groupes communautaires du monde entier, afin de réduire les atteintes aux droits civils. La formation des policiers devrait inclure la reconnaissance et l'enregistrement normalisés des crimes haineux.²⁰⁹ Par exemple, le BIDDH propose le cours Training against Hate Crimes for Law Enforcement (TAHCLE) pour améliorer les compétences de la police en matière de reconnaissance des crimes haineux et d'enquête. Citons aussi le National Institute Against Hate Crimes du Centre Simon Wiesenthal, qui propose un cours intensif de quatre jours pour les forces de l'ordre. Cette initiative rassemble des professionnels de l'application de la loi de différentes régions des États-Unis pour renforcer leur compréhension de la haine et améliorer leurs connaissances en matière d'enquêtes liées aux incidents haineux.²¹⁰

Grâce aux leçons apprises en Bulgarie, le BIDDH a constaté que la mise en place de programmes de formation conjoints sur les crimes haineux pour la police et les procureurs les aide à surmonter leurs différentes approches de la gestion des cas de crimes haineux. Cette formation doit être associée à l'élaboration de lignes directrices et de protocoles sur les étapes spécifiques que la police et les procureurs doivent suivre.²¹¹

Observations et lacunes au Canada

- **Formation sur les crimes haineux/préjugés à travers le système de soutien aux victimes de la haine :** À l'heure actuelle, la formation offerte aux fournisseurs de services de soutien aux victimes de la haine manque d'ampleur et de profondeur. Bien que de nombreux organismes de soutien aux victimes de la haine, y compris la police, offrent une formation interne propre à leur protocole organisationnel, il n'existe aucune formation transversale officielle ou obligatoire sur les crimes haineux élaborée d'un point de vue canadien et disponible pour tous les intervenants du secteur.²¹²

La plupart des personnes qui travaillent avec les victimes de la haine apportent une expérience professionnelle pertinente ou des connaissances spécialisées acquises dans le cadre de leurs études (p. ex. en travail social). En plus de recruter des professionnels formés, le système de soutien aux victimes de la haine fait appel à des bénévoles pour offrir aux victimes un soutien culturellement adapté. Toutefois, un chercheur a fait remarquer que les bénévoles ne sont souvent pas équipés pour répondre aux besoins spécialisés des victimes et qu'ils risquent de provoquer de nouveaux traumatismes et une nouvelle victimisation.²¹³

Observations et lacunes au Canada

- **Formation des policiers de première ligne :** Dans de nombreux services de police, seuls les agents qui s'occupent des cas de crimes haineux reçoivent une formation sur le sujet. Les policiers de première ligne, qui sont souvent le premier point d'entrée dans le système de soutien aux victimes de la haine, ne sont pas tous formés sur la haine et peuvent ne pas reconnaître la victimisation haineuse. Ce manque de reconnaissance peut dissuader les victimes de fournir des renseignements et de faire appel au processus de justice pénale.²¹⁴

Bien que le degré de reconnaissance et de formation en matière de crimes haineux varie d'un service de police à l'autre, certains services priorisent la lutte contre la haine. Le service de police de la région de Peel, par exemple, a élaboré l'initiative Countering Violent Extremism, qui permet aux membres du service d'acquérir une compréhension de base de l'extrémisme violent et des crimes et incidents haineux, ou les préjugés. L'objectif consiste à déstigmatiser la question et à dissiper les malentendus concernant les crimes haineux et les préjugés.²¹⁵

- **Formation normalisée pour les professionnels de la justice pénale :** Selon un rapport publié en 2007 par le ministère de la Justice du Canada, les territoires de l'ensemble du pays ont indiqué que la formation était l'un des principaux domaines nécessitant une attention immédiate pour permettre aux intervenants de répondre aux besoins des victimes de la haine.²¹⁶ Cette question demeure un défi aujourd'hui. En offrant à tous les professionnels de la justice pénale du pays une formation axée sur les victimes qui aborde la question de la haine, qui fait la différence entre un incident haineux et un crime haineux et qui explique l'éventail des répercussions que la haine peut avoir sur les victimes et leur communauté, il est possible d'améliorer les enquêtes et les poursuites relatives aux crimes haineux.²¹⁷

Bien qu'il existe diverses formations sur la haine et les préjugés, comme le cours sur les enquêtes sur les crimes motivés par la haine et les préjugés du Réseau canadien du savoir policier, tous les professionnels de la justice pénale, y compris les policiers, ne sont pas formés, puisque la plupart de ces cours ne sont pas obligatoires.²¹⁸

- **Sensibiliser les éducateurs à la haine :** Le Groupe de travail communautaire sur les crimes haineux a insisté pour que le ministère de l'Éducation et le ministère des Services sociaux et communautaires exigent que la formation sur les conséquences de la haine et les préjugés soit une composante des qualifications des enseignants, des conseillers, des travailleurs sociaux et autres.²¹⁹ L'objectif consiste à fournir aux éducateurs les connaissances et les outils nécessaires pour prévenir et gérer la haine et les préjugés chez les jeunes.

Opportunités :

- **Étendre les initiatives de formation des effectifs concernant les impacts négatifs de la haine et des préjugés sur la société.**
- **Développer des formations spécifiques aux communautés pour les forces de l'ordre** pour mieux comprendre les besoins spécifiques des communautés qu'elles desservent. Cela inclut une formation à la sensibilité et aux préjugés spécifiques aux communautés avec lesquelles elles travaillent.
- **Promouvoir l'intégration de l'éducation à la sensibilisation aux actes haineux** dans les exigences de qualification pour les éducateurs, y compris les enseignants, les conseillers scolaires et les directeurs d'école.



Ressources et soutien : S'assurer que l'effectif a accès aux ressources nécessaires pour gérer les problèmes de santé au travail associés à la prestation des services de soutien aux victimes de la haine. Ces services de soutien peuvent inclure la prévention de l'épuisement professionnel et des nouveaux traumatismes, ainsi que des stratégies visant à promouvoir la santé mentale et le bien-être.

Pratiques exemplaires

- **Soutien à la santé au travail :** Bien que le travail dans le domaine du soutien aux victimes de la haine soit satisfaisant et gratifiant, il est également très délicat et peut, dans certains cas, déclencher un traumatisme indirect chez les fournisseurs de soutien. Les organismes de soutien aux victimes de la haine doivent s'assurer de relever les défis associés à la santé au travail, notamment le bien-être physique, mental et social, afin de prévenir l'épuisement professionnel et les nouveaux traumatismes.²²⁰ S'assurer que le personnel est bien soutenu et engagé peut avoir des répercussions positives sur la qualité des services de soutien aux victimes d'actes de haine.

La charge de travail du personnel ne doit pas excéder ce qui peut être raisonnablement réalisé dans le cadre des heures de travail.²²¹ Certains fournisseurs de services de soutien aux victimes de la haine ont tendance à « s'auto-exploiter » et à oublier de prendre soin d'eux-mêmes. Il est donc important que les organismes mettent en place des processus pour vérifier périodiquement l'état de leur personnel et offrir un espace sûr pour discuter de l'état mental.²²²

- **Mesures de sécurité :** En plus de mettre en place des ressources pour soutenir le bien-être mental et émotionnel du personnel, les organismes de soutien aux victimes de la haine sont également responsables de la mise en œuvre de protocoles et de mesures de sécurité pour protéger leur personnel. La nature du travail des organismes de soutien aux victimes de la haine peut faire en sorte que les fournisseurs soient la cible d'individus, de groupes haineux organisés et d'opposants, surtout dans les cas où les médias accordent beaucoup d'attention. Ces attaques peuvent aller des agressions verbales et physiques aux attaques contre les biens. Des dispositions doivent être prises pour assurer la sécurité de l'organisme dans son ensemble et de son personnel individuel, et pour que les garanties et outils appropriés soient disponibles pour gérer les situations de stress élevé, notamment les situations d'urgence.²²³
- **Échange de connaissances :** Grâce à l'initiative EStAR menée par le BIDDH, un réseau d'experts a été créé pour favoriser la collaboration internationale et permettre le partage des pratiques exemplaires et des normes. Il vise à doter les fournisseurs de services de soutien aux victimes de la haine des outils et des ressources nécessaires pour fournir un soutien spécialisé aux victimes de la haine.

Observations et lacunes au Canada

- **Avantages sociaux pour le personnel de soutien aux victimes de la haine :** Au Canada, les avantages sociaux obligatoires sont régis par la Loi sur les normes d'emploi et couvrent les cotisations au Régime de pensions du Canada, les cotisations à l'assurance-emploi et les congés pour des motifs spécifiques (congé de maladie, congé de maternité/parental et vacances).²²⁴

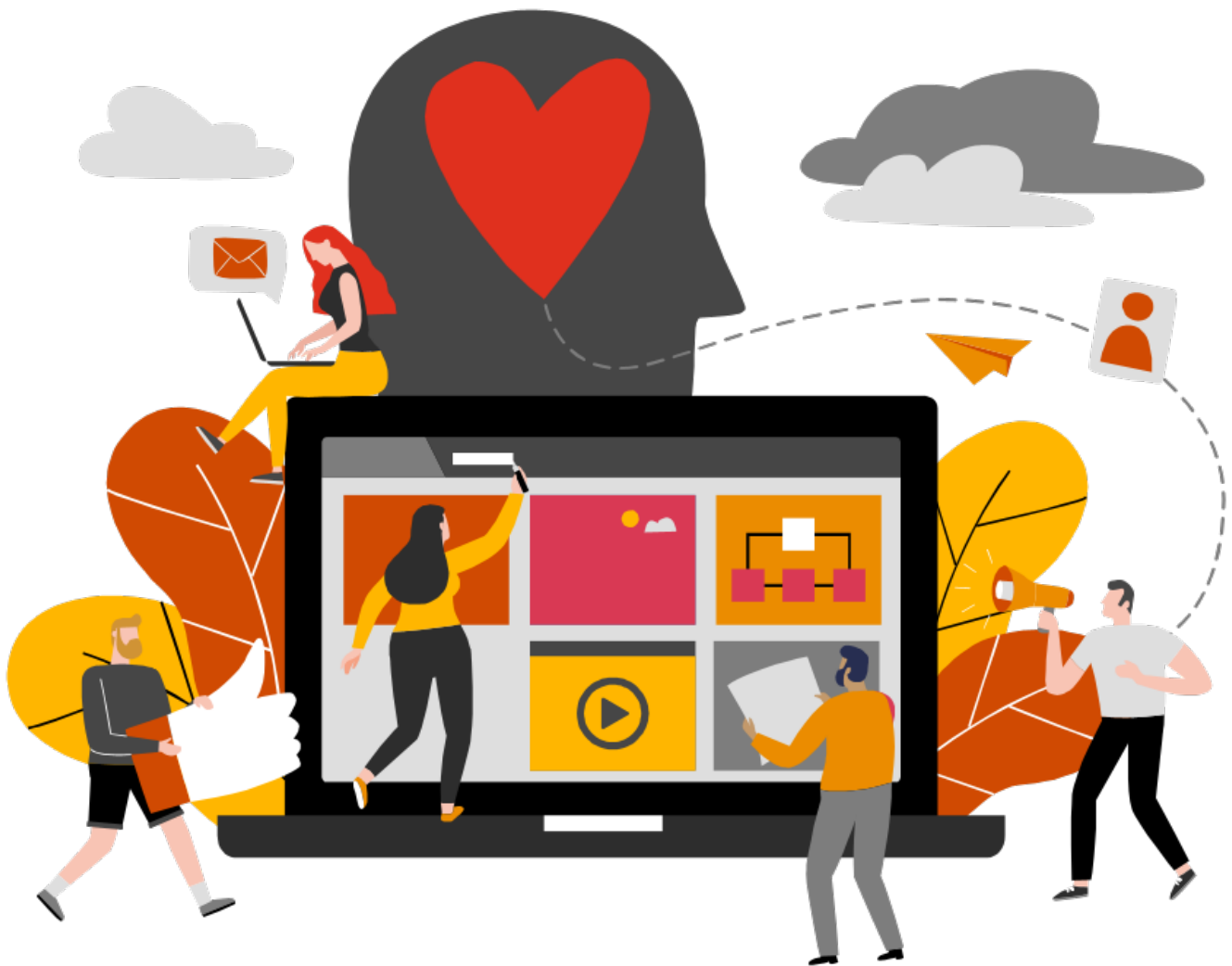
Les avantages complémentaires en matière de santé ne sont pas obligatoires au Canada, mais 91 % des employeurs ont choisi de les offrir à leurs employés.²²⁵ Alors que les premiers répondants et les services de police bénéficient de solides avantages sociaux, peu d'organismes de la société civile offrent des niveaux de soutien similaires à leurs employés. Certains intervenants interrogés estiment que les avantages sociaux existants sont insuffisants pour répondre à la détresse des employés des services de soutien aux victimes de la haine.

- **Programmes de bien-être :** De nombreux organismes de soutien aux victimes de la haine, y compris la police, reconnaissent le fardeau que représente la santé des employés dans le cadre de leur travail. Un organisme spécialisé dans le soutien aux victimes de la haine a mis sur pied un programme de soutien aux employés qui est géré par un organisme tiers. Les employés peuvent bénéficier de conseils au besoin. Un service de police doté d'une unité spécialisée dans le soutien aux victimes a élaboré un programme à multiples facettes pour aider les agents spécialisés dans le soutien aux victimes, notamment des contrôles hebdomadaires, des comptes rendus après une enquête importante et des programmes de soutien par les pairs. Elle s'associe également à des groupes de soutien anonyme spécialisés pour les premiers répondants.²²⁶

Certains organismes offrent à leur personnel la méditation, ainsi que la participation à des sports d'équipe ou des séances d'entraînement en groupe, comme le yoga, pendant leur journée de travail. Cela permet aux fournisseurs de services de renforcer la camaraderie et de trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée en fonction de leur emploi du temps.²²⁷

Opportunités :

- **Développer les services de santé mentale pour le personnel de soutien qui travaille avec les victimes de la haine.** Les travailleurs de première ligne qui aident les victimes sont exposés à des situations troublantes et sont souvent oubliés lorsqu'il s'agit de problèmes de santé mentale résultant de leur travail.
- **S'assurer que tous les services de soutien sont accessibles à toute personne au Canada, quel que soit son emploi ou son statut juridique.** Les victimes de la haine sont issues de toutes les communautés, y compris les groupes marginalisés pouvant inclure les personnes sans emploi et les réfugiés. Le statut juridique ou socio-économique d'une personne ne devrait pas l'empêcher d'obtenir le soutien dont elle a besoin en tant que victime de la haine.



04



Initiatives prioritaires

Bien que des pratiques exemplaires en matière de soutien aux victimes de la haine sont bien présentes au Canada, elles sont pour la plupart cloisonnées et exigent un effort considérable pour être bien compris. L'analyse des cinq piliers a fait ressortir un certain nombre d'opportunités pour aider à combler les lacunes dans l'environnement actuellement fragmenté du soutien offert aux victimes de la haine. Afin d'aider les intervenants à concentrer leurs efforts sur les initiatives ayant le plus de répercussions, un cadre d'évaluation des possibilités a été créé avec l'aide de la FCRR et du comité consultatif afin d'apporter structure et rigueur au processus d'évaluation et d'établissement des priorités. Puisque l'amélioration du soutien aux victimes de la haine au Canada est l'objectif principal de cette étude, l'ampleur des répercussions (c.-à-d. le nombre de populations de victimes qui pourraient en bénéficier) ainsi que l'étendue de l'amélioration (c.-à-d. les répercussions sur les cinq piliers du soutien aux victimes de la haine) sont des considérations importantes. La faisabilité est un autre critère essentiel qui a été pris en compte pour s'assurer que les initiatives prioritaires sont réalisables en contexte canadien.

Les conclusions des séances de mobilisation des communautés et des intervenants, ainsi que la revue de littérature, démontrent qu'il existe de nombreuses avenues essentielles pour apporter un impact significatif aux victimes de la haine. L'incidence croissante des actes haineux à travers le pays crée un besoin urgent de s'assurer du soutien des victimes et des fournisseurs de services. Un financement dédié et la création du Centre national de soutien pour les victimes de la haine et les services de soutien représentent les premières étapes pour réaliser des progrès bien nécessaires dans le secteur.

Principales lacunes (piliers)	Recommandations	Pratiques comparatives
Gouvernance et coordination	Création du Centre national de soutien pour les victimes de la haine et les services de soutien pour favoriser la collaboration, normaliser la formation et partager les connaissances et les pratiques exemplaires.	BIDDH (Le projet ESTAR) VBRG NCOFV
Capacités des effectifs		
Accès	Mise en place du fonds national de soutien aux victimes et survivants de la haine pour améliorer l'accès des victimes de la haine aux services de soutien et réduire la charge financière qu'elles peuvent encourir lorsqu'elles sont victimes d'un acte haineux.	New York City (PATH fund) Allemagne Californie
Prestation des services	Mise en place du fonds national annuel pour les organismes de soutien aux victimes de la haine pour améliorer les programmes et services de soutien existants et encourager la création de nouveaux programmes et services de soutien.	Fonds fédéral d'aide aux victimes
Offre de services	Améliorer l'offre de services par la mise en œuvre du fonds d'intervention d'urgence pour les municipalités et les organismes communautaires pour permettre une réaction rapide face aux attaques massives haineuses.	États-Unis (AEAP)

Image 2 : Recommandations prioritaires pour combler les principales lacunes des services de soutien aux victimes de la haine

La mise en œuvre de ces premières mesures permettra une meilleure harmonisation de l'écosystème canadien avec des territoires exemplaires tels que l'Allemagne. Il convient de noter que, bien que les initiatives prioritaires constituent des possibilités autonomes, il sera essentiel de les poursuivre conjointement pour permettre aux intervenants de mieux tirer parti de l'infrastructure et des ressources existantes, partager les leçons apprises et de maintenir l'élan. Les estimations initiales des coûts ont été normalisées en fonction du contexte canadien, sur la base des commentaires de la FCRR et de l'analyse de certains programmes internationaux. Le calcul des coûts et la planification détaillés seront les prochaines étapes clés.



01

Initiative

Fonds national annuel pour les organismes de soutien aux victimes de la haine

Contexte

La participation des communautés et des intervenants ainsi que la revue de littérature ont révélé que les victimes se tournent instinctivement vers les organismes communautaires pour obtenir du soutien lorsqu'elles sont confrontées à des actes haineux. Bon nombre de ces organismes communautaires sont généralement des organismes locaux qui offrent des services de soutien sans avoir la capacité ou le financement nécessaire, ce qui peut avoir une incidence importante sur la qualité des services que reçoivent les victimes de la haine. Divers gouvernements, dont le gouvernement fédéral allemand, se sont activement penchés sur ce problème de financement observé au sein des organismes communautaires. Le gouvernement fédéral de l'Allemagne a fourni à chacun de ses 16 États (centres de démocratie des États fédéraux) un financement annuel de 0,9 million de dollars (CAD) à 2,4 millions de dollars (CAD) pour renforcer la démocratie et la diversité dans chaque État.²²⁸ Le financement est destiné à mettre en relation les intervenants concernés et à coordonner les services d'aide aux victimes ainsi que d'autres services de soutien à l'extrémisme allant au-delà des victimes de la haine, notamment les services d'aide en matière de désengagement et de déradicalisation.²²⁹

Selon une comparaison par habitant, le Canada pourrait s'inspirer du modèle allemand et allouer 10,8 à 29 millions de dollars (CAD) par an à répartir entre les organismes communautaires du pays. Selon les organismes communautaires consultés, il est préférable d'accorder un financement durable plutôt qu'un financement ponctuel afin de permettre aux organismes de renforcer et d'améliorer leurs capacités et leurs compétences à long terme.²³⁰

Description

Créer un fonds national pour fournir aux organismes de soutien aux victimes de la haine de tout le pays une source de financement stable, qui peut être utilisée d'une année à l'autre pour créer de nouveaux services de soutien aux victimes de la haine ou améliorer les services existants. L'admissibilité doit être étendue afin de s'assurer de la fluidité du fonds et de l'inclusion de tous les différents types d'organismes qui offrent un soutien aux victimes de la haine. L'objectif du fonds consiste à encourager le développement de services de soutien culturellement et géographiquement adaptés. Le financement sera conditionnel à la satisfaction d'exigences spécifiques en matière de données ou à l'atteinte de jalons. Ce fonds s'inspirera du Fonds d'aide aux victimes du gouvernement fédéral, qui est géré et administré par le gouvernement fédéral et qui encourage les programmes novateurs visant à soutenir les victimes d'actes criminels et à améliorer la capacité des fournisseurs de services aux victimes, mais il sera axé sur les organismes qui offrent un soutien aux victimes de la haine. Ce fonds viendra s'ajouter au financement existant et devrait être réparti dans tout le pays pour tenir compte de la géographie et de la diversité culturelle du Canada. À l'instar du Fonds d'aide aux victimes, le fonds national annuel proposé pour les organismes de soutien aux victimes de la haine sera ouvert à divers intervenants, notamment les gouvernements nationaux, provinciaux, territoriaux, municipaux et autochtones, les organismes autochtones, les organismes communautaires ou professionnels, les sociétés et les associations.²³¹

Objectifs centraux



- ✓ Mettre en place un fonds qui permettra de créer et soutenir des projets qui contribuent à prévenir la haine et à soutenir ses victimes.
- ✓ Augmenter la disponibilité de services de soutien culturellement et géographiquement adaptés.
- ✓ Identifier comment les progrès seront mesurés au fil du temps, à quel moment et par qui, pour créer un meilleur système de soutien aux victimes de la haine au Canada.

Résultats/avantages prévus



- ✓ Création de nouveaux services de soutien pour permettre de combler les lacunes.
- ✓ Renforcement des capacités des organismes de soutien existants.
- ✓ Accroître le nombre de projets pilotes novateurs susceptibles de se traduire en pratiques normalisées durables.
- ✓ Établissement de paramètres clés (dans le cadre des exigences de financement) pour faciliter l'amélioration du soutien aux victimes de la haine.

Délai prévu

Le délai estimé pour la mise en place complète du fonds est de 15 à 18 mois.

Une période initiale de 3 à 6 mois est prévue pour affiner l'analyse de rentabilité et obtenir l'approbation législative du fonds. Après l'approbation, la mise en place opérationnelle devrait prendre entre 9 et 12 mois.

Le délai peut être prolongé si la soumission du dossier ne concorde pas avec les cycles budgétaires ou politiques établis.

Prévisions du fonds

Financement durable

De 10,8 M\$ à 29 M\$* (budget annuel)**

* Selon le programme allemand de 2019. À noter que le financement fourni n'est pas uniquement destiné au soutien des victimes de la haine. Les services aux victimes de la haine peuvent provenir d'autres sources.

** Selon les données de la FCRR, il faut multiplier par deux le programme allemand pour couvrir adéquatement la diversité culturelle de la population et les différences géographiques du Canada.

*** Pour être viable, un fonds de dotation autonome doit généralement être multiplié par 25 par rapport à l'allocation annuelle de fonds, ce qui doit être finalisé par une évaluation actuarielle et ne comprend pas les ressources opérationnelles.

Organisme responsable et supervision

La FCRR peut être co-responsable du développement de ce fonds avec le Centre de la politique concernant les victimes.

Le ministre de la Justice du Canada peut assumer un rôle de surveillance pour s'assurer que les fonds sont distribués de manière appropriée aux organismes de soutien.

Mesures clés

- **Recherche** : Examen juridictionnel des pratiques mondiales exemplaires centrées sur les organismes communautaires de soutien aux victimes de la haine.
- **Définition et développement** : Définir le fonds et ses modalités. Les éléments clés à définir doivent inclure les niveaux de gouvernement concernés (ressources, supervision du soutien et contribution); la structure du fonds (par exemple, une dotation ou un véhicule de financement); la manière dont le fonds fonctionnera avec des capitaux privés et une réponse aux risques liés aux développements du partenariat, y compris tous les documents juridiques.
- **Critères** : Compte tenu de la capacité limitée des organismes communautaires à préparer les demandes, les critères d'admissibilité seront élaborés de manière à être simples et directs.
- **Budget et distribution** : Déterminer le budget total du fonds, le montant qui peut être accordé à chaque organisme et le nombre d'organismes qui peuvent bénéficier d'un financement. Cette étape peut nécessiter une analyse de marché ainsi qu'un examen et une approbation de la part d'un actuaire.
- **Mise en place** : Une fois l'analyse de rentabilité élaborée et approuvée, l'étape suivante consistera à mettre en place les opérations du fonds et à préparer son lancement public.
- **Lancement** : Mobiliser les organismes communautaires dès le début pour les informer du fonds et leur permettre de se préparer, puis annoncer les détails de la demande de fonds aux médias et aux autres intervenants concernés.
- **Évaluation** : Au cours de la première année, le principal résultat attendu serait de renforcer les capacités de l'organisme. L'évaluation des progrès et d'autres mesures de rendement débutera au cours de la deuxième année et les normes et les ressources seront ajustées au besoin pour assurer une expérience positive aux victimes.
- **Révision** : Révision périodique des normes du fonds au fil de l'évolution du contexte pour en maintenir la pertinence.

Intervenants clés

- ✓ FCRR
- ✓ Organismes communautaires
- ✓ Gouvernement fédéral
- ✓ Victimes/survivants de la haine
- ✓ Organismes autochtones
- Gouvernements municipaux
- ✓ Organismes à but non lucratif
- Forces de l'ordre
- Système judiciaire
- Gouvernements provinciaux/territoriaux

Principaux défis et stratégies d'atténuation

- **Défi** : De nombreux organismes communautaires disposent de ressources limitées et n'ont pas forcément la capacité de présenter une demande pour ce fonds.
 - **Stratégie d'atténuation** : Les candidatures doivent être reçues de manière continue et être acceptées sous plusieurs formats (vidéo, PowerPoint, document Word).
 - **Stratégie d'atténuation** : La FCRR fournit des services consultatifs en ligne aux organismes communautaires qui souhaitent présenter une demande.
- **Défi** : Les organismes communautaires ne connaissent souvent pas les fonds disponibles auxquels ils ont accès pour soutenir leurs opérations.
 - **Stratégie d'atténuation** : Sensibiliser les organismes communautaires au fonds dès le début du processus, avant l'annonce officielle, afin qu'ils puissent commencer à se préparer à présenter une demande.

Contexte

Compte tenu des événements tragiques survenus à Québec et à London, la nécessité de soutenir les victimes est devenue manifeste. Par conséquent, grâce à la consultation des communautés musulmanes et d'autres communautés, un fonds dédié au soutien direct des victimes de la haine est recommandé. À l'heure actuelle, le gouvernement fédéral distribue des fonds aux gouvernements provinciaux et territoriaux pour établir et soutenir les services aux victimes, mais l'indemnisation financière des victimes de la haine est limitée. Les fonds existants sont destinés aux victimes de crimes, ce qui prive de nombreuses victimes de la haine de toute aide financière. De plus, le Code criminel limite l'admissibilité au financement, puisque très peu de la haine sont considérés comme criminels.


Bien que ce fonds soit semblable au Fonds national de soutien pour les victimes de crimes motivés par la haine que le gouvernement fédéral a proposé, il est plus inclusif et vise à la fois les victimes d'incidents et de crimes haineux. L'objectif de ce fonds consiste à compléter le Fonds d'aide aux victimes fédéral existant dans le but de combler les lacunes afin de fournir une compensation pour les dépenses encourues par les victimes et les survivants de la haine.

L'évaluation de la portée de ce fonds nécessite une harmonisation avec les intervenants concernés en ce qui concerne les critères d'admissibilité et les modalités du champ d'application. Toutefois, une estimation approximative peut être faite à partir du recensement de 94 000 incidents haineux non violents autodéclarés en 2019.²³² Les victimes d'incidents haineux non violents auront priorité, puisqu'elles sont actuellement mal desservies par rapport aux victimes de crimes violents. En l'absence de données disponibles et sur la base des entretiens avec les communautés et intervenants consultés, il est raisonnable de supposer que le fonds peut initialement indemniser 5 % des incidents signalés et que chaque victime peut recevoir 2 000 \$²³³ (à titre de point de référence conservateur, reconnaissant que le soutien est multiforme et ne se limite pas aux services de consultation), ce qui représente environ 9,4 millions de dollars canadiens par année destinés aux victimes et aux survivants de la haine.


Description

Créer un fonds de soutien national pour fournir aux victimes et aux survivants de la haine des fonds pouvant être utilisés pour offrir un soutien tangible et aider à payer les services qui ne sont pas actuellement couverts par les services aux victimes existants. Les coûts indemnifiables (encourus à la suite de la haine) peuvent comprendre, sans s'y limiter : les frais médicaux, les procédures dentaires, la perte de salaire, les frais de funérailles, les dommages et réparations à la propriété, et une relocalisation. Pour améliorer l'accès au fonds, l'admissibilité sera élargie pour inclure tout acte motivé par la haine, quel que soit le statut criminel. Ce fonds sera semblable au Fonds d'aide aux victimes dans la mesure où il sera administré et géré par le gouvernement fédéral.²³⁴ Tout comme le Fonds d'aide aux victimes, le fonds de soutien national proposé pour les victimes et les survivants de la haine sera ouvert à divers intervenants, notamment les gouvernements nationaux, provinciaux, territoriaux, municipaux et autochtones, les organismes autochtones, les organismes communautaires ou professionnels, les sociétés et les associations.²³⁵

Objectifs centraux

- ✓ Créer un fonds qui soutient directement tout autant les victimes d'incidents haineux que de crimes haineux. 
- ✓ Fournir une aide financière à toute personne résidant au Canada victime d'un acte haineux (dans les cas où ses moyens de subsistance sont touchés ou ses biens sont endommagés).

Résultats/avantages prévus

- ✓ Accès accru à un soutien financier pour toutes les victimes de la haine, peu importe que l'acte vécu soit considéré comme criminel ou non en vertu du Code criminel. 
- ✓ Inclusion renforcée des services de soutien aux victimes de la haine.

Délai prévu

Le délai est estimé à 15 à 18 mois pour la mise en place complète du fonds.

Une période initiale de 6 mois est prévue pour affiner l'analyse de rentabilité, définir l'échelle du fonds et obtenir un budget et des autorisations supplémentaires. Après l'approbation, la mise en place opérationnelle des nouveaux processus devrait prendre entre 9 et 12 mois.

Le délai peut être prolongé si la soumission du dossier ne concorde pas avec les cycles budgétaires ou politiques établis.

Prévisions du fonds**Financement durable**

De 9,4 M\$ à 15 M\$* (budget annuel)*

* Selon l'indemnisation de 2 000 \$ par victime avec une augmentation de 50 % pour la limite supérieure. En l'absence de données disponibles et sur la base des entretiens avec les communautés et intervenants consultés, on suppose que jusqu'à 5 % des incidents signalés peuvent être admissibles à une indemnisation dans le cadre du fonds.

Pour être viable, un fonds de dotation autonome doit généralement être multiplié par 25 par rapport à l'allocation annuelle de fonds, ce qui doit être finalisé par une évaluation actuarielle et ne comprend pas les ressources opérationnelles.

Organisme responsable et supervision

La FCRR peut être co-responsable du développement de ce fonds avec le Centre de la politique concernant les victimes.

Le ministre de la Justice du Canada peut assumer un rôle de surveillance pour s'assurer que les fonds sont distribués de manière appropriée aux organismes de soutien.

Mesures clés

- **Élaboration** : Identifier le responsable du financement pour l'ensemble du programme et réaliser l'analyse de rentabilité de ce fonds en vue de son approbation.
- **Définition** : Les crimes et incidents haineux doivent être clairement définis afin que les victimes puissent comprendre si elles sont admissibles au fonds.
- **Mise en place** : Une fois que l'analyse de rentabilité aura été réalisée et approuvée, la prochaine étape consistera à mettre en place des opérations supplémentaires au sein du Centre de la politique concernant les victimes afin de soutenir le déblocage du fonds.
- **Mobilisation** : Il est important que les victimes de la haine soient au courant de l'existence de ce fonds et sachent comment présenter une demande. Le fonds doit être présenté aux fournisseurs de services de soutien afin qu'ils puissent informer et aider les victimes de la haine, le cas échéant. Les renseignements pertinents doivent être accessibles en plusieurs formats et dans plusieurs langues. Une stratégie de communication et de sensibilisation du public pourrait s'avérer nécessaire.
- **Évaluation** : Réaliser une analyse socio-économique des avantages de ce programme et ajuster les ressources et les normes en fonction des besoins afin de garantir une expérience positive pour les victimes.
- **Révision** : Révision périodique des normes du fonds et du montant accordé aux victimes en fonction de l'évolution du phénomène des actes haineux.

Intervenants clés

- ✓ FCRR
- ✓ Organismes communautaires
- ✓ Gouvernement fédéral
- ✓ Victimes/survivants de la haine
- ✓ Organismes autochtones
- Gouvernements municipaux
- ✓ Organismes à but non lucratif
- ✓ Forces de l'ordre
- ✓ Système judiciaire
- Gouvernements provinciaux/territoriaux

Principaux défis et stratégies d'atténuation

- **Défi** : Les victimes ne reconnaissent pas toujours leur victimisation, ni qu'elles ont droit à une indemnisation.
 - **Stratégie d'atténuation** : Collaborer avec les forces de l'ordre et les intervenants en matière de justice pénale afin d'informer les victimes de leurs droits lorsqu'elles signalent un incident/crime haineux, notamment en faisant appel au Fonds national de soutien pour les victimes de crimes motivés par la haine.
 - **Stratégie d'atténuation** : Sensibiliser les organismes communautaires et les encourager à recommander aux victimes et aux survivants de présenter une demande lorsqu'ils répondent aux critères d'admissibilité. Les renseignements devraient être disponibles dans différentes langues, autres que l'anglais et le français.
- **Défi** : De nombreuses victimes de la haine n'ont pas la citoyenneté canadienne puisqu'elles viennent d'immigrer au Canada.
 - **Stratégie d'atténuation** : Des méthodes alternatives de distribution devraient être explorées. Par exemple, les fonds devraient être versés à un organisme communautaire agréé choisi par les victimes.

Initiative

Fonds d'intervention d'urgence pour les municipalités et les organismes communautaires

Contexte

La violence de masse motivée par la haine a un effet d'entraînement sur l'ensemble des communautés. Contrairement à d'autres crimes, les crimes haineux envoient un message de haine non seulement à la ou aux personnes visées, mais aussi à la communauté à laquelle elles appartiennent. Les membres de la communauté se sentent ciblés en fonction de facteurs qui ne peuvent être modifiés, ce qui rend la situation plus personnelle et traumatisante. Les services de soutien sont principalement destinés aux victimes directes de la haine ainsi qu'à leurs proches, tandis que le soutien disponible pour les victimes indirectes, telles que les membres de la communauté touchés, varie considérablement.


Le Antiterrorism and Emergency Assistance Program (AEAP) des États-Unis a mis en place une subvention de réponse aux crises similaire au fonds d'intervention d'urgence proposé. Cette subvention fournit un soutien d'urgence et à court terme (9 mois) aux communautés afin de renforcer les capacités d'adaptation et réduire les traumatismes résultant de la violence de masse motivée par la haine. L'allocation des fonds varie en fonction du nombre de personnes touchées et des services requis. Le fonds a récemment accordé 4,9 millions de dollars (CAD) pour soutenir les victimes et les membres des communautés touchées après une fusillade de masse dans une synagogue et environ 11 millions de dollars (CAD) pour les familles des victimes après l'attaque de la boîte de nuit Pulse.^{236, 237} Quatre versements récents, d'une moyenne approximative de 33 000 \$ (CAD) par victime (mortelle et non mortelle), ont été versés à des organismes locaux pour fournir des services de soutien.^{238, 239}

D'après les médias, 18 victimes directes ont été recensées lors de la fusillade dans la synagogue en Pennsylvanie et 102 victimes directes lors de l'attaque de la boîte de nuit Pulse.^{240, 241} Le Canada a fait face à huit attentats terroristes haineux ayant provoqué plus d'un décès ou d'une blessure entre 2017 et 2020.²⁴² En utilisant ces chiffres comme points de repère, un programme canadien comparable à la subvention de réponse aux crises des États-Unis pourrait nécessiter un budget annuel de 1,2 million de dollars (CAD) à 6,6 millions de dollars (CAD) pour soutenir les organismes communautaires dans la gestion des traumatismes au sein des communautés.


Description

Créer un fonds d'intervention d'urgence fédéral que les municipalités et les organismes communautaires pourront utiliser en temps de crise lorsque des actes de violence de masse motivés par la haine se produisent, afin de garantir un soutien adéquat et rapide aux victimes directes et indirectes. Le fonds d'intervention est un financement ponctuel qui aidera les municipalités et les organismes communautaires à mettre en place la structure d'urgence nécessaire pour répondre aux besoins des victimes et coordonner les actions avec les multiples intervenants, y compris les services de police et les organismes communautaires. Bien qu'il n'y ait pas de consensus clair autour de la définition des tueries de masse, pour les besoins de ce fonds, les tueries de masse/violences de masse font référence à un homicide multiple qui fait au moins quatre victimes et qui est commis par une personne ou un très petit nombre de personnes, dans un même lieu, dans un délai de 24 heures.²⁴³

Objectifs centraux

- ✓ Créer un fonds pour les municipalités et les organismes communautaires afin de mobiliser des mesures d'urgence en cas de violence de masse motivée par la haine. 
- ✓ Augmenter la capacité des communautés à soutenir les victimes directes et indirectes de la violence de masse motivée par la haine.

Résultats/avantages prévus

- ✓ Amélioration de la réponse aux crises par les municipalités et les organismes communautaires face à la violence de masse motivée par la haine en utilisant une approche culturellement adaptée. 
- ✓ Soutien immédiat aux victimes lors des crises.

Délai prévu

Le délai estimé pour la mise en place complète du fonds est de 9 à 12 mois.

Les 3 à 6 mois initiaux serviront à établir un dossier pour le fonds et à obtenir les approbations et le budget.

Une fois l'approbation obtenue, il faudra encore 3 à 6 mois pour rendre opérationnelle la distribution du fonds.

Le délai peut être prolongé si la soumission du dossier ne concorde pas avec les cycles budgétaires ou politiques établis.

Prévisions du fonds**Financement durable***

De 1,2 M\$ à 6,6 M\$ (budget annuel)**

** Pour être viable, un fonds de dotation autonome doit généralement être multiplié par 25 par rapport à l'allocation annuelle de fonds, ce qui doit être finalisé par une évaluation actuarielle et ne comprend pas les ressources opérationnelles.

** Le financement serait destiné au soutien ponctuel des municipalités et des organismes communautaires et serait basé sur la gravité de l'incident; la fusillade de masse de la synagogue en Pennsylvanie (limite inférieure) et l'attaque de la boîte de nuit Pulse (limite supérieure) peuvent être utilisées à titre de comparaison, ce qui suppose deux événements potentiels par année.

Organisme responsable et supervision

Une entité telle que Sécurité publique Canada peut élaborer les critères et la portée du fonds.

Le ministre de la Justice du Canada peut assumer un rôle de surveillance pour ce fonds.

Mesures clés

- **Gouvernance** : Déterminer qui sera responsable du financement de l'initiative, la structure du fonds (par exemple, une dotation ou un véhicule de financement), comment l'argent sera distribué en cas d'urgence, ainsi que les initiatives appropriées et les délais approximatifs pour la distribution.
- **Élaboration** : Déterminer les coûts et les normes en matière d'initiative pour les procédures d'urgence. Il pourrait être nécessaire de faire appel à un actuinaire pour cette étape.
- **Opérations** : Une fois que l'analyse de rentabilité est approuvée, que le budget est fixé et que les normes sont décidées, le fonds peut devenir opérationnel.
- **Mobilisation** : Sensibiliser les municipalités, les forces de l'ordre et les organismes communautaires aux fonds d'urgence afin qu'ils sachent qu'ils seront disponibles au besoin en cas d'attaque de masse violente motivée par la haine.

Intervenants clés

- ✓ FCRR
- ✓ Organismes communautaires
- ✓ Gouvernement fédéral
- ✓ Victimes/survivants de la haine
- ✓ Organismes autochtones
- ✓ Gouvernements municipaux
- ✓ Organismes à but non lucratif
- ✓ Forces de l'ordre
- ✓ Système judiciaire
- Gouvernements provinciaux/territoriaux

Principaux défis et stratégies d'atténuation

- **Défi** : Les services financés par cette subvention seront disponibles pour une durée limitée puisqu'ils ne sont pas financièrement viables sans sources de financement supplémentaires.
 - **Stratégie d'atténuation** : Bien que tous les membres de la communauté ne nécessitent pas un soutien à long terme, une analyse plus approfondie doit être effectuée pour déterminer comment aider les victimes nécessitant un soutien à long terme.
- **Défi** : Les membres de la communauté qui fournissent des services partagent souvent les mêmes identités que les victimes de la haine, ce qui peut conduire à une retraumatisation ou à l'épuisement.
 - **Stratégie d'atténuation** : Un soutien et des conseils en matière de santé mentale doivent être mis à la disposition des bénévoles et des membres de la communauté fournissant un soutien en cas de crise.

Initiative

Centre national de soutien pour les victimes de la haine et les services de soutien

Contexte

Le Canada ne dispose pas d'un cadre normalisé pour les services de soutien aux victimes de la haine. Les programmes de formation, les mécanismes d'orientation et les services de soutien varient tous en fonction de l'autorité compétente. Un centre qui favorise la coordination entre les organismes et qui fournit une norme pour le soutien aux victimes de la haine peut améliorer considérablement l'accès à des services de haute qualité pour les victimes et les survivants de la haine.

Le projet EStAR du BIDDH a permis de créer un réseau de 41 États développant des bonnes pratiques, des orientations, des ressources, des outils et des programmes de formation pour équiper les prestataires de services d'aide aux victimes de crimes haineux des États et de la société civile afin de garantir la protection des victimes, leur accès complet à la justice et à un soutien spécialisé adapté. Des centres similaires ont été créés dans d'autres pays, tels que le VBRG, en Allemagne et le National Center for Victims of Crime (NCFVOC), aux États-Unis, afin de fournir une formation et des ressources aux organismes communautaires. Le coût de la création de ces centres varie de 200 000 \$ (CAD) pour le VBRG à 1,4 million de dollars (CAD) pour l'initiative EStAR, avec un budget de fonctionnement annuel allant de 1 million de dollars (CAD) pour le VBRG à 5,8 millions de dollars (CAD) pour le NCFVOC.^{244, 245, 246} En supposant que le centre canadien suivra une approche en ligne semblable, le Centre national de soutien pour les victimes de la haine et les services de soutien aura des coûts de fonctionnement similaires.

Le Canada peut s'attendre à ce qu'un centre de services aux victimes de la haine et de soutien similaire nécessite entre 200 000 \$ et 1,4 million de dollars (CAD) par année pour les coûts de démarrage (pour les deux premières années) et entre 1,0 et 5,8 millions de dollars (CAD) par année pour les opérations courantes, selon les comparaisons avec le VBRG et le NCFVOC.

Description

Le Centre national de soutien pour les victimes de la haine et les services de soutien vise à atteindre trois objectifs fondamentaux. Le premier consiste à faciliter le partage des connaissances et des pratiques exemplaires en matière de soutien aux victimes de la haine. Cela pourrait inclure la centralisation de ressources de formation normalisées pour aider à assurer des services de haute qualité à travers le pays. Le deuxième objectif consiste à créer un cadre national pour soutenir la coordination entre les organismes et officialiser la collaboration et les mécanismes d'orientation locaux au moyen de protocoles d'entente. Enfin, le centre établira et exploitera un portail public pour permettre l'orientation autonome confidentielle vers les services de soutien aux victimes de la haine. La plateforme orientera les personnes vers les services de soutien appropriés (p. ex. organisme communautaire, organisme spécialisé dans le soutien aux victimes de la haine) en fonction d'une autoévaluation ne nécessitant aucune collecte de données personnelles.

Objectifs centraux

- ✓ Créer un centre de connaissances pour le personnel chargé du soutien aux victimes de la haine.
- ✓ Mobiliser les talents en recherche/universitaires du Canada et renforcer la recherche et le développement en matière de victimes de la haine.
- ✓ Développer une norme nationale pour la formation et les références entre les organismes.
- ✓ Mettre en place un portail public pour faciliter l'orientation autonome confidentielle vers les services de soutien aux victimes de la haine.



Résultats/avantages prévus

- ✓ Meilleure compréhension des victimes de la haine pour mieux les soutenir.
- ✓ Collaboration accrue entre les universitaires, les forces de l'ordre et les organismes communautaires en matière de soutien aux victimes de la haine et de recherche.
- ✓ Amélioration des processus d'orientation pour les victimes de la haine.
- ✓ Personnel de service de soutien hautement qualifié qui fournit des services de soutien efficaces aux victimes de la haine.
- ✓ Capacité accrue à reconnaître les victimes de la haine et à répondre à leurs besoins.



Délai prévu

La mise en œuvre de cette initiative prendra environ deux ans.

La première année sera consacrée à l'élaboration de l'analyse de rentabilité et à l'élaboration de la gouvernance du centre.

La deuxième année sera consacrée à la mise en place opérationnelle, notamment la dotation du personnel, les demandes de subventions et l'élaboration de matériel et de programmes éducatifs.

Le délai peut être prolongé si la soumission du dossier ne concorde pas avec les cycles budgétaires ou politiques établis.

Prévisions de ressources pour les initiatives***Coûts initiaux**

De 0,2 M\$ à 1,4 M\$ (annuellement pendant les deux premières années)*

Coûts opérationnels totaux prévus

De 1,0 M\$ à 5,8 M\$ (budget annuel)**

* Les prévisions ne portent que sur les ressources nécessaires au démarrage de l'organisme et ne tiennent pas compte des coûts opérationnels.

** Les coûts opérationnels peuvent varier en fonction de la portée du centre, du nombre d'initiatives de recherche et de l'élaboration de matériel d'éducation/de formation. Étant donné que le centre est une plateforme centrale pour les victimes de la haine et les services de soutien, les coûts prévus ont été calculés en fonction des chiffres de centres similaires aux États-Unis et dans l'UE (plutôt que d'être normalisés par habitant).

Organisme responsable et supervision

Le responsable sera déterminé par le gouvernement fédéral une fois qu'il aura eu l'occasion de mobiliser et de consulter les intervenants de la société civile qui travaillent étroitement avec les victimes de la haine, tels que la FCRR, les organismes communautaires, les forces de l'ordre, les universitaires et les organismes à but non lucratif.

Le gouvernement fédéral assumera le rôle de surveillance de ce centre.

Mesures clés

- **Gouvernance** : Déterminer le mandat et la structure de gouvernance du centre.
- **Capital humain** : Embaucher le personnel nécessaire au fonctionnement du centre (gestionnaire, coordonnateur, analystes, spécialistes en marketing, en informatique, etc.)
- **Responsabilité** : Examiner les projets initiaux, identifier les responsables et préciser la portée. Définir une cadence et une fréquence pour les rapports.
- **Financement** : Présenter des demandes de subventions pertinentes pour financer et soutenir les projets répertoriés.
- **Sensibilisation et mobilisation** : Former des partenariats stratégiques avec les forces de l'ordre, les organismes communautaires et les universitaires et les mobiliser pour aider à établir des normes pour les services de soutien aux victimes de la haine et à déterminer de nouveaux domaines de recherche. Déterminer les outils de mobilisation et les méthodes de communication privilégiés (p. ex., enquête ou rencontre) et la fréquence des activités de sensibilisation pour rencontrer chaque groupe d'intervenants.
- **Lancement** : Annonce de la création du Centre national de soutien pour les victimes de la haine et les services de soutien.
- **Évaluation** : Au cours de la première année, la mise en place du centre constitue le principal objectif. L'évaluation des progrès et des autres mesures de rendement commencera au cours de la deuxième année et les méthodes, les communications concernant la mobilisation et sa fréquence, ainsi que les programmes, seront ajustées au besoin pour assurer l'adhésion.

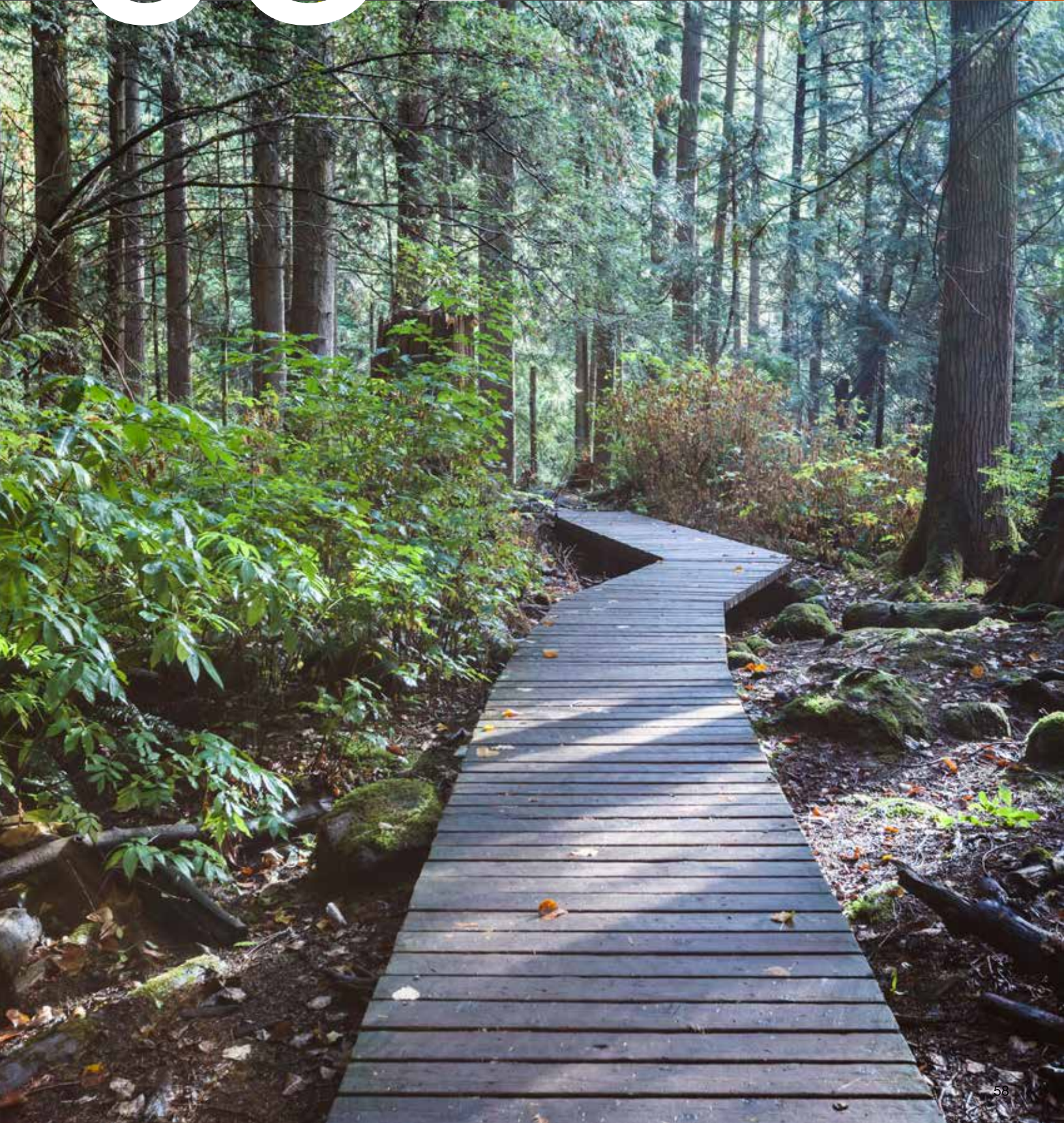
Intervenants clés

- ✓ FCRR
- ✓ Organismes communautaires
- ✓ Gouvernement fédéral
- ✓ Victimes/survivants de la haine
- ✓ Organismes autochtones
- ✓ Gouvernements municipaux
- ✓ Organismes à but non lucratif
- ✓ Forces de l'ordre
- ✓ Système judiciaire
- ✓ Gouvernements provinciaux/territoriaux

Principaux défis et stratégies d'atténuation

- **Défi** : Le Canada doit offrir un soutien à un large territoire géographique et des populations culturellement diversifiées.
 - **Stratégie d'atténuation** : Être inclusif et mobiliser des intervenants représentatifs de chaque province et territoire ainsi que des organismes qui participent à l'écosystème du soutien aux victimes de la haine.
- **Défi** : L'adhésion des intervenants concernés à l'utilisation du matériel de formation et à la mise à profit de la recherche et des idées.
 - **Stratégie d'atténuation** : Mobiliser les utilisateurs au moyen d'enquêtes périodiques afin d'identifier les possibilités d'amélioration et distribuer des communications formelles pour reconnaître ces possibilités et souligner la manière dont le centre les abordera.
- **Défi** : Coût et temps nécessaires à l'élaboration de normes de formation nationales et d'éléments connexes (matériel, ateliers).
 - **Stratégie d'atténuation** : Mobiliser les ressources et l'expertise canadiennes existantes et collaborer avec des organismes internationaux aux pratiques exemplaires (par exemple, EstAR) pour adapter les programmes et le matériel existants.

05



Conclusion

La haine peut être dévastatrices et traumatisantes pour les victimes, leurs familles et les communautés en général. L'augmentation alarmante des crimes et des incidents haineux à travers le pays, exacerbée par la pandémie, les tensions géopolitiques et les enjeux d'injustice sociale dans le monde, menace la sécurité et la sûreté des Canadiens. Cette situation a incité le gouvernement fédéral à lancer des consultations en vue d'élaborer le tout premier Plan d'action de lutte contre la haine au Canada. Cette étude, mandatée par la FCRR, vise à faire entendre la voix des victimes de la haine. Elle décrit les défis auxquels les victimes sont confrontées et les obstacles qui existent au Canada et qui les empêchent d'avoir accès au soutien dont elles ont besoin pour se rétablir et se remettre de la discrimination vécue.

Les opportunités prioritaires, à savoir la création du Centre national de soutien pour les victimes de la haine et les services de soutien et l'établissement de trois fonds pour renforcer stratégiquement les services de soutien aux victimes de la haine dans tout le pays, apporteront des changements significatifs pour les victimes et les survivants de la haine. Ces initiatives, associées à des changements systémiques tels que le renforcement de la législation fédérale en matière de haine et l'introduction de règlements pour les plateformes de réseaux sociaux, permettront de réaliser de réels progrès. Il y a beaucoup de travail à faire pour combler les lacunes actuelles en matière de soutien aux victimes de la haine au Canada. Mettons-nous au travail.



Annexes



A. Sommaire du sondage

Le sondage a été distribué à 258 organismes communautaires à travers le Canada. Le présent rapport intègre les réponses de 87 organismes ayant soumis leurs commentaires avant la date limite. Les réponses soumises après la date de clôture du sondage seront utilisées par la FCRR pour des initiatives futures. Le sondage comportait 10 questions, dont 4 questions oui/non et 6 questions ouvertes. Il était demandé aux participants de fournir leurs coordonnées s'ils acceptaient de participer à des discussions de suivi.

Le sondage visait à déterminer si les organismes communautaires considèrent que les services de soutien aux victimes de la haine sont adéquats dans leur communauté, quels sont les défis qu'ils rencontrent lorsqu'ils offrent un soutien aux victimes de la haine et quels sont les changements qui, selon eux, pourraient améliorer considérablement l'avenir des services de soutien aux victimes de la haine au Canada.

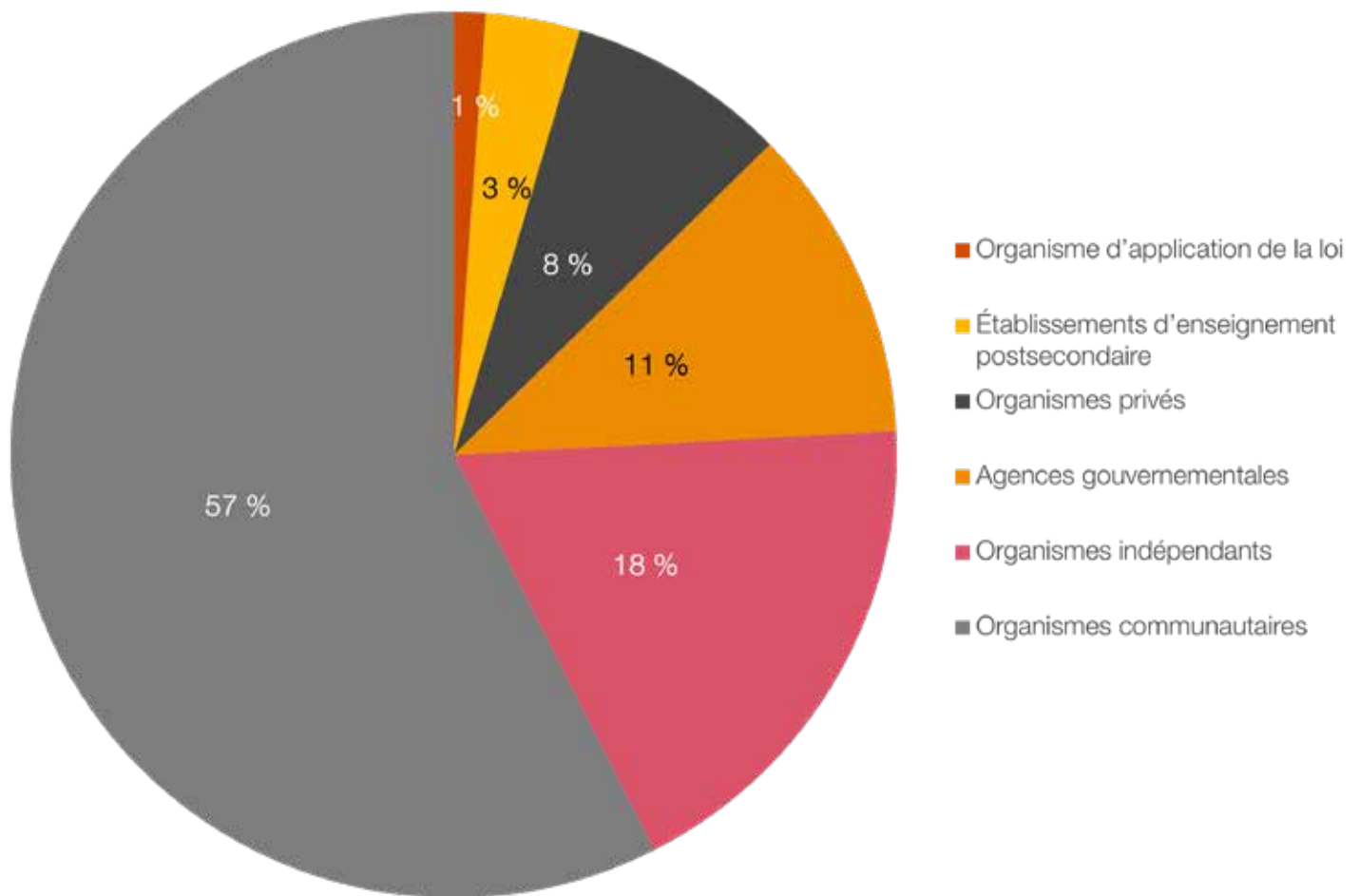


Figure 3 : Types d'organisations répondantes



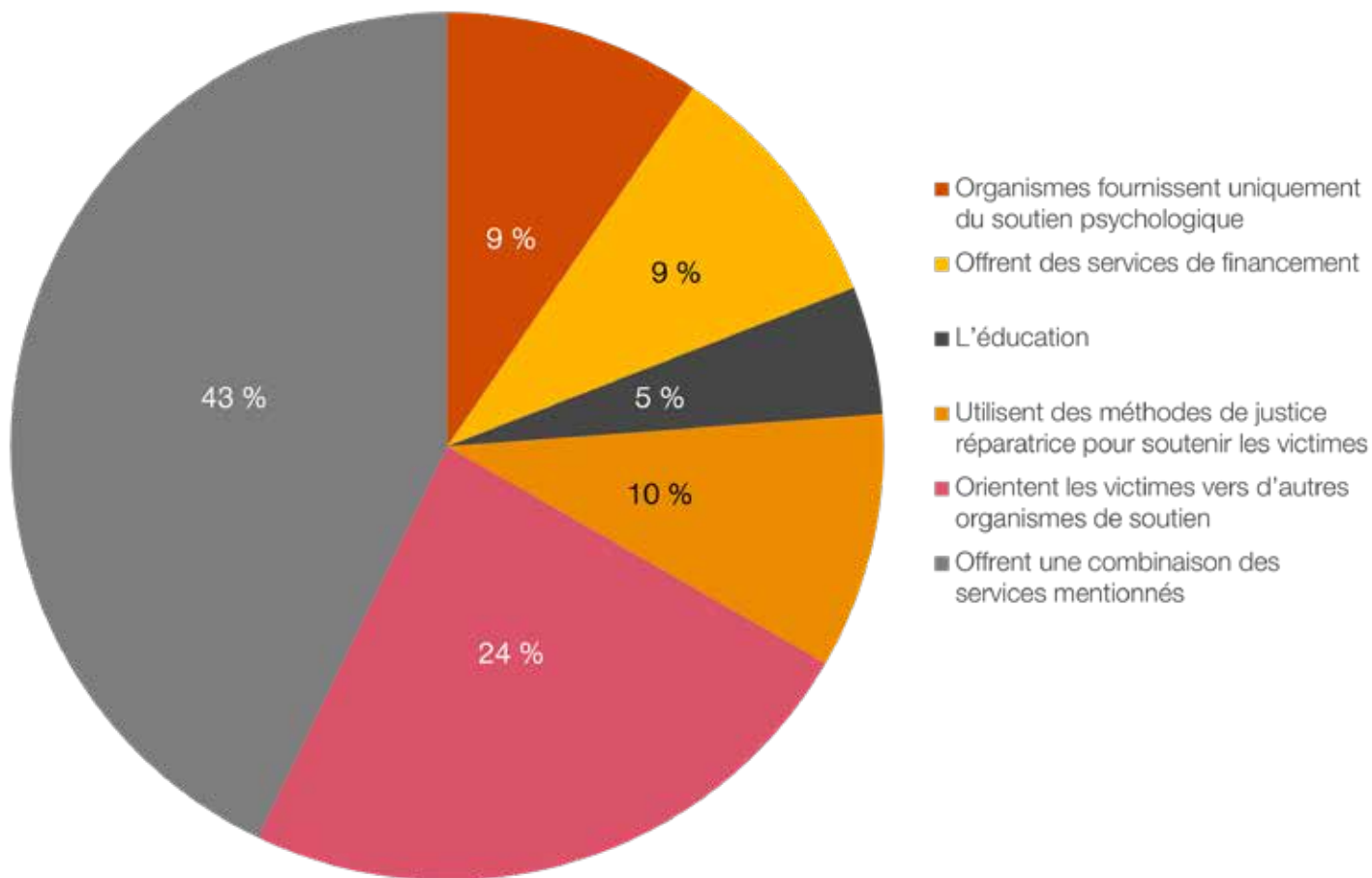


Figure 4 : Types de services fournis par les répondants

Le sondage auprès des communautés et des intervenants a permis de relever des exemples de services novateurs de soutien aux victimes de la haine, notamment des trousse de soins, des cercles de guérison, des cours de yoga, des ateliers visant à éduquer et à améliorer la confiance en soi, une formation permettant aux personnes de dénoncer l'injustice et des modalités de guérison créatives comme l'art-thérapie, le théâtre playback et les cours de danse et de musique. 47 % (n=41) des répondants estiment que les services offerts aux victimes de la haine sont inadéquats, alors que seulement 5 répondants croient que les services sont adéquats. 10 des 87 répondants ont indiqué que les services ne sont pas suffisamment financés ou dépendent de subventions qui rendent le financement instable. D'autres défis ont été mentionnés, notamment le manque d'environnements culturellement adaptés, le manque d'éducation et de sensibilisation (surtout pour les jeunes) en ce qui concerne les crimes haineux, et le manque de sensibilisation aux programmes de soutien.

L'augmentation du financement des programmes et des services de soutien communautaires, l'amélioration des services de santé mentale, la définition claire de la législation sur les crimes haineux et l'amélioration de l'éducation et de la sensibilisation aux crimes haineux et aux services de soutien disponibles sont quelques-unes des possibilités que les répondants ont jugées essentielles pour améliorer l'état futur des services de soutien aux victimes de la haine. La diversité accrue du personnel, l'introduction d'un programme d'orientation automatisé des services de police vers les organismes indépendants et l'accessibilité accrue des services (y compris les services offerts en dehors de la semaine normale de travail) sont d'autres suggestions fournies par les répondants pour renforcer le soutien aux victimes de la haine au Canada.



B. Thèmes relatifs à la mobilisation des communautés et des intervenants concernés

L'un des principaux apports de ce projet a été la mobilisation d'un échantillon représentatif d'intervenants du secteur pour recueillir leurs idées et leurs points de vue sur l'état actuel du soutien aux victimes de la haine au Canada et leur vision de l'état futur du secteur. Le présent document résume les principaux thèmes qui sont ressortis des entretiens avec les intervenants et ne se veut pas exhaustif. Ces thèmes ont été mis en évidence parce qu'ils fournissent des idées et des perspectives sur les cinq piliers clés du cadre d'analyse des pratiques exemplaires.

Principales conclusions de la mobilisation des intervenants concernés

Gouvernance

Thème #1: Une étape importante pour faire avancer le programme de soutien aux victimes de la haine consiste à inclure le crime haineux dans le Code criminel du Canada et de le définir clairement afin de faciliter la compréhension commune par les intervenants de l'écosystème.

Il peut être difficile de s'attaquer à un problème qui est compris de manière incohérente et souvent mal étiqueté par les intervenants du secteur. Établir une définition commune de la haine permettra une meilleure harmonisation des efforts des intervenants et la création de synergies dans le cadre de leur soutien continu aux victimes et aux survivants de la haine.

Thème #2: La législation relative aux crimes haineux en ligne est inadéquate pour la plupart des territoires, y compris le Canada. Compte tenu de la prévalence des médias sociaux et de la portée et de la rapidité avec lesquelles les messages haineux peuvent être diffusés en ligne, des modifications législatives pourraient être nécessaires pour mieux protéger les personnes contre la haine en ligne.

Alors que la haine exprimée sur les médias sociaux peut avoir des effets dévastateurs sur les individus comme sur les communautés, les lois et règlements actuels n'offrent pas de protection aux victimes et aux survivants de crimes haineux. Plusieurs services de police ont indiqué qu'ils sont limités dans ce qu'ils peuvent faire pour réprimander un contrevenant lorsqu'ils sont informés d'un incident haineux en ligne.

Thème #3: Alors que le gouvernement fédéral est responsable du droit criminel et des procédures, la prestation du soutien aux victimes de la haine relève des gouvernements provinciaux et territoriaux. Cette structure de gouvernance peut entraîner des incohérences et des inégalités dans le soutien aux victimes de la haine en termes d'accès, de méthodes de prestation des services et d'offre de services, selon la perspective des victimes de la haine.

Le gouvernement fédéral fournit l'infrastructure permettant aux victimes d'actes criminels de se faire entendre dans le système de justice pénale. Bien que son mandat ne soit pas spécifique aux victimes de la haine, il est responsable de diverses initiatives qui peuvent avoir un impact sur ces dernières, notamment l'administration du Fonds d'aide aux victimes, la sensibilisation des victimes aux services correctionnels fédéraux et à la libération conditionnelle, et la promotion des services de soutien aux victimes.

Thème #4: Les intervenants reconnaissent que la collaboration entre les organismes est essentielle au succès des systèmes de soutien aux victimes de la haine, compte tenu de la complexité de ce soutien et de l'évolution des besoins des victimes. Des coalitions se forment actuellement entre les organismes au Canada et une expansion et une officialisation plus poussées permettraient de réaliser des progrès dans le secteur.

La collaboration entre les organismes n'est pas toujours centrée sur les victimes. Les collaborations existantes sont pour la plupart centrées sur le renforcement des politiques, la formation et le partage des données relatives aux crimes haineux, ainsi que sur les pratiques exemplaires en matière d'enquêtes sur la haine.

Thème #5: Élargir la portée du travail des forces de l'ordre, du gouvernement et du public au-delà des crimes haineux, pour prendre en compte également les incidents haineux non criminels, peut contribuer à encourager les individus à signaler leur expérience relative aux actes haineux et à bénéficier des services de soutien appropriés.

Plusieurs intervenants ont noté que si les incidents haineux sont fréquents, les victimes peuvent avoir une compréhension et une conscience limitées du fait que les incidents qu'elles ont vécus sont motivés par la haine et, par conséquent, ne cherchent jamais à recevoir du soutien et à signaler les incidents.

Les victimes de la haine sont moins susceptibles de signaler les faits, contrairement aux victimes de crimes non motivés par la haine. Par conséquent, leurs expériences directes et leurs points de vue restent invisibles, ce qui contribue à « l'invisibilité des crimes haineux ».

Accès

Thème #6: L'approche communautaire est la plus efficace pour sensibiliser le public aux crimes haineux, établir une relation de confiance avec divers groupes identifiables, éviter la victimisation secondaire et empêcher les incidents haineux de se traduire en crimes haineux.

La sensibilisation des communautés par la police et les fournisseurs de soutien aux victimes de la haine a été identifiée comme étant un élément important du soutien, puisque les victimes de la haine et les populations vulnérables ne cherchent généralement pas à obtenir du soutien en raison de leur méfiance à l'égard des autorités gouvernementales et policières.

Les services de police ainsi que les fournisseurs spécialisés dans le soutien aux victimes de la haine participent à des événements communautaires afin de renforcer leur présence au sein des communautés et d'établir et d'améliorer le lien de confiance avec les populations vulnérables.

Thème #7: L'accès aux services de soutien peut être un véritable défi pour les victimes de crimes haineux en raison de la méconnaissance des services disponibles ou de l'absence de services à proximité. Même les intervenants du secteur ont du mal à se retrouver pour l'orientation dans l'écosystème - ce qui est une difficulté particulièrement marquée pour les victimes vulnérables.

Thème #8: Les forces de l'ordre sont souvent le point d'entrée pour le soutien des victimes de la haine, mais elles ont souvent du mal à orienter les victimes vers les organismes communautaires. Bien que les organismes communautaires puissent fournir un soutien culturellement adapté, ils ne maîtrisent pas toujours le système de soutien plus général qui englobe les crimes haineux pour aider les victimes à s'orienter et à obtenir le soutien approprié.

En raison du manque de confiance envers les forces de l'ordre, de nombreuses victimes de la haine se retirent d'elles-mêmes du système de soutien, puisque la police est souvent leur premier point de contact après avoir été victime de la haine. En particulier dans les petites villes rurales ou éloignées, les victimes qui continuent à faire appel au système peuvent constater que si les organismes communautaires peuvent fournir un soutien psychologique et émotionnel culturellement compétent, ils peuvent ne pas avoir la capacité ou les connaissances nécessaires pour les aider à naviguer dans le système de justice pénale.

Les intervenants ont souligné le rôle que les forces de l'ordre et les représentants du système judiciaire peuvent jouer pour favoriser la collaboration en éduquant les organismes communautaires locaux sur les crimes haineux et le système de justice pénale afin qu'ils puissent mieux défendre les victimes.

Thème #9: De nombreux organismes investissent des ressources pour s'assurer qu'ils peuvent offrir aux victimes de la haine un soutien au moyen de multiples canaux de communication et dans plus d'une langue. Une attention limitée a été accordée à d'autres aspects de l'accessibilité tels que la déficience visuelle, la surdité, le handicap physique et les différences culturelles. Il est particulièrement difficile d'offrir aux victimes des services d'aide dans des langues autres que l'anglais et le français.

Prestation des services

Thème #10: Il est essentiel de s'attaquer à la disparité existante entre les services de soutien offerts aux communautés autochtones, notamment les services de police, afin de jeter les bases nécessaires au renforcement des services de soutien aux victimes de la haine à travers le Canada. Le soutien aux victimes de la haine est considéré comme une spécialisation et fait l'objet d'une attention secondaire en raison du manque actuel de financement.

Les services de police des communautés autochtones sont souvent sous-financés et peinent à fournir les services de base. En l'absence de ressources suffisantes pour combler les lacunes existantes en matière d'intervention policière générale, les forces de police autochtones n'ont pas la capacité de fournir un soutien spécialisé aux victimes de la haine.

Thème #11: Les services de soutien aux victimes de la haine doivent être conçus et fournis par la communauté au moyen de multiples canaux afin de garantir que les services répondent aux besoins locaux en fonction des ressources disponibles et tiennent compte du contexte culturel, politique et sociétal unique des communautés.

Les événements de soutien communautaires tels que les rassemblements religieux à la suite d'un crime haineux peuvent aider à contrer les effets d'entraînement sur les individus, les familles et les communautés.

Les fournisseurs de soutien aux victimes de la haine ne partagent souvent pas les mêmes caractéristiques identifiables que les victimes de la haine. En collaborant avec des organismes communautaires, les fournisseurs peuvent offrir un soutien culturellement compétent au moyen de l'extension de leur écosystème et faire appel aux membres des communautés pour assurer la liaison avec les victimes.

Thème #12: Le sous-signalement des crimes haineux, notamment en raison de la peur, du manque de sensibilisation ou de la méfiance à l'égard des forces de l'ordre, rend difficile de justifier un changement en vue d'investir dans le soutien aux victimes de la haine au Canada. Les efforts déployés par les organismes d'application de la loi pour améliorer les pratiques de documentation, établir des relations et collaborer avec les survivants de crimes haineux, les défenseurs et les organismes communautaires, peuvent aider à éliminer la réticence face au signalement.

Plusieurs intervenants ont noté que si les incidents haineux sont fréquents, certaines victimes ont une compréhension et une conscience limitées du fait que les incidents qu'elles ont vécus sont motivés par la haine et ne cherchent donc jamais à obtenir du soutien et à les signaler. Cela contribue au sous-signalement, ce qui peut minimiser la gravité des incidents et des crimes haineux.

Thème #13: Particulièrement dans le cas de l'orientation de la police vers les organismes communautaires, l'orientation peut s'avérer difficile en raison de pratiques incohérentes qui dépendent fortement des relations personnelles (par opposition aux partenariats officiels).

Dans la plupart des cas, il n'existe aucune orientation officielle entre la police et les organismes communautaires, et les services de soutien qu'une victime de crime haineux peut se voir offrir dépendent fortement des connaissances et des relations personnelles du policier concerné.

Thème #14: Étant donné que le soutien aux victimes de la haine est encore considéré comme un nouveau concept dans certains territoires, l'évaluation des programmes et des services n'a pas été une priorité. C'est particulièrement vrai pour les organismes communautaires qui disposent d'une capacité limitée pour offrir des services de base et qui considèrent l'évaluation comme un « luxe ».

Thème #15: La plupart des organismes intervenants consultés offrent des services de soutien par l'entremise de plusieurs canaux afin d'améliorer l'accès et de permettre aux victimes de faire appel au système de soutien aux victimes de la haine de la façon qu'elles préfèrent - que ce soit en personne ou par téléphone, vidéoconférence, clavardage en ligne, médias sociaux, etc.

Offrir un soutien au moyen de canaux en ligne a permis aux fournisseurs de services en matière de crimes haineux d'étendre leur portée à un plus grand groupe de victimes de crimes haineux. Par exemple, un fournisseur de services spécialisés dans les crimes haineux a introduit un groupe de soutien par les pairs en ligne (également disponible en personne) et cherche à étendre ce service.

Certains organismes visent à éliminer les obstacles en fournissant des ressources et des services dans différentes langues autres que l'anglais et le français. Par exemple, un service de police canadien fournit des brochures en 10 langues pour informer le public sur les incidents et les crimes haineux, tandis qu'un organisme spécialisé dans le soutien aux victimes de la haine offre des services dans diverses langues, dont le roumain, l'hindi et le punjabi.

Thème #16: La capacité d'offrir un soutien aux victimes de la haine varie considérablement entre les communautés urbaines et les communautés rurales ou éloignées, étant donné les différences en ce qui concerne la diversité des organismes communautaires existants, la sensibilisation générale aux incidents et aux crimes haineux, et les ressources allouées par les municipalités.

L'inégalité du soutien aux victimes de la haine résulte de l'inégalité perçue de l'allocation des ressources des organismes d'application de la loi et des organismes communautaires à travers le Canada. Par exemple, le soutien aux victimes de la haine est plus facilement accessible dans les centres urbains culturellement diversifiés alors que le soutien aux victimes de la haine est essentiellement inexistant dans de nombreuses communautés rurales et éloignées.

Offre de services

Thème #17: La création de centres d'intervention communautaires financés par les municipalités peut aider à promouvoir la collaboration entre les organismes de soutien aux victimes de la haine et les forces de l'ordre, à établir un lien de confiance et un sentiment d'appartenance, et à simplifier les services de soutien aux victimes de la haine.

Il existe différentes façons, telles qu'observées aux États-Unis, pour que les municipalités puissent permettre aux victimes de la haine de recevoir du soutien. Au-delà du financement de programmes et de services à court terme au moyen de subventions, les municipalités peuvent se concentrer à perfectionner les compétences des organismes communautaires afin qu'ils renforcent leur capacité à soutenir les victimes et les survivants de la haine. Les municipalités peuvent également aider à coordonner et à fournir un environnement commun pour réunir les intervenants et les organismes communautaires afin qu'ils offrent leurs services et leur expertise.

Thème #18: Bien qu'il existe des services de soutien et d'intervention d'urgence au Canada, l'offre de services visant à rétablir le sentiment de sécurité et le bien-être général des victimes de la haine varie d'un organisme de soutien à l'autre et ne tient souvent pas compte du point de vue des victimes.

Certains services de police introduisent l'utilisation de chiens pour le traitement des traumatismes afin de reconforter les victimes de la haine et de favoriser leur rétablissement.

La plupart des organismes de soutien aux victimes de la haine ne sont pas des « guichets uniques » et doivent s'appuyer sur d'autres organismes au sein de l'écosystème et orienter les victimes de la haine pour s'assurer qu'elles reçoivent tout le soutien approprié dont elles ont besoin, y compris l'assistance juridique, le soutien financier et les services d'aide psychologiques.

Capacités des effectifs

Thème #19: Bien que la plupart des intervenants reconnaissent l'importance de refléter les valeurs d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI) dans leur stratégie de recrutement afin de recruter des effectifs représentatifs des populations qu'ils soutiennent, les effectifs demeurent largement homogènes, particulièrement en dehors des organismes communautaires qui participent au soutien des victimes de la haine.

Pour combler cet écart, plusieurs services de police visent à remédier au manque de diversité de leurs effectifs au moyen de leurs stratégies de recrutement. De plus, certains services de police sollicitent l'aide d'organismes communautaires pour offrir aux victimes de la haine un soutien culturellement adapté.

Thème #20: La mise en place d'un programme national de formation pour les fournisseurs de services de soutien aux victimes de la haine peut contribuer à améliorer la sensibilisation et à garantir une norme minimale de soutien à laquelle les victimes de crimes haineux peuvent s'attendre. La plupart des fournisseurs de services de soutien aux victimes de la haine ne sont pas officiellement formés aux questions relatives à la haine et aux lois pertinentes, aux répercussions des crimes haineux sur les victimes, à la sensibilisation culturelle, à l'approche centrée sur les victimes et à l'intervention fondée sur les traumatismes.

La plupart des personnes qui travaillent avec les victimes de la haine sont en mesure de tirer profit des connaissances issues de leur éducation ou de leur expérience professionnelle ou personnelle. Cependant, certains organismes communautaires font appel à des bénévoles pour offrir un soutien aux victimes de la haine, sans formation officielle ni soutien adéquat.



C. Glossaire

Analyse comparative entre les sexes+ (ACS+)

Anti-Defamation League (ADL)

Association of Counseling Centers for Victims of Right-wing, Racist and Anti-Semitic Violence in Germany (VBRG)

Association canadienne des chefs de police (ACCP)

Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH)

Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE

Bureau fédéral de l'ombudsman des victimes d'actes criminels (BOFVAC)

Bureau national pour les victimes d'actes criminels (BNVAC)

Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes (CCRVC)

Centre consultatif des relations juives et israéliennes (CIJA)

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)

Centre de la politique concernant les victimes (CPCV)

Centre de prévention de la radicalisation menant à la violence (CPRMV)

Charte canadienne des droits des victimes (CCDV)

Collège de police de l'Ontario (CPO)

Commission canadienne des droits de la personne (CCDP)

Community United Against Violence (CUAV)

Conseil national des musulmans canadiens (CNMC)

Countering Violent Extremism Initiative (CVEI)

Demande d'accès à l'information (DAI)

Département de la justice des États-Unis (DoJ)

Elimin8Hate (E8)

Enhancing Stakeholder Awareness and Resources for Hate Crime Victim Support (EStAR)

Enquête sociale générale (ESG)

Équité, diversité et inclusion (EDI)

États-Unis (É.-U.)

Évaluation indépendante des besoins (EIB)

Fondation canadienne des relations raciales (FCRR)

Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC)

Gendarmerie royale du Canada (GRC)

Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)

Ministère de la Justice (MdJ)

National Center for Victims of Crime (NCFVOC)

Organisation intergouvernementale (OIG)

Organisation non gouvernementale (ONG)

Organisation pour la prévention de la violence (OPV)

Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe (OSCE)

Police provinciale de l'Ontario (OPP)

Portuguese Association for Victim Support (APAV)

Programme de déclaration uniforme de la criminalité (DUC)

Programme d'intervention rapide auprès des victimes+ (PIRV+)

Protocole d'entente (PE)

Réseau canadien du savoir policier (RCDSP)

Sécurité publique et Protection civile Canada (SPPCC)

Service de police de Barrie (BPS)

Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)

Service de police de la Ville de Québec (SPVQ)

Service de police de Treaty Three (T3PS)

Service de police de Vancouver (VPD)

Services fédéraux de soutien aux victimes (SFV)

The Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention (OJJDP)

Union européenne (UE)

Victim Services Unit (VSU)

Young Women Christian Association of Canada (YWCA)



Endnotes

- 1 Vicki Chartrand, « Unsettled Times: Indigenous Incarceration and the Links between Colonialism and the Penitentiary in Canada », *Revue canadienne de criminologie et de justice pénale*, no 3 (2019) : pp. 67-89.
- 2 Statistique Canada, « Enquête sociale générale : l'aperçu, 2019 », Statistics Canada: Canada's national statistical agency / Statistique Canada : Organisme statistique nationale du Canada (Gouvernement du Canada, Statistique Canada, 20 février 2019), <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89f0115x/89f0115x2019001-fra.htm>.
- 3 Zainab Furqan et al., « Understanding and Addressing Islamophobia through Trauma-Informed Care », *CMAJ* (CMAJ, 30 mai 2022), <https://www.cmaj.ca/content/194/21/E746>.
- 4 Groupe de travail communautaire pour la lutte contre les crimes haineux, « Addressing Hate Crime in Ontario : Final Report of the Hate Crimes Community Working Group to the Attorney General and the Minister of Community Safety and Correctional Services. Strategy, Recommendations, Priorities for Action. », ministère de la Justice (ministère du Procureur général et ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, 2006), https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/about/pubs/hatecrimes/HCCWG_full.pdf.
- 5 Mary Allen et Brianna Jaffray, « La pandémie de COVID-19 et ses répercussions sur les services aux victimes au Canada », *La pandémie de COVID-19 et ses répercussions sur les services aux victimes au Canada* (Gouvernement du Canada, Statistique Canada, 30 juillet 2020), <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/45-28-0001/2020001/article/00065-fra.htm>
- 6 La Presse canadienne, « Number of Reported Hate Crimes Set New Record in 2020 as Other Crimes Decreased: Statistics Canada », *CBCnews* (CBC/Radio-Canada, 18 mars 2022), <https://www.cbc.ca/news/politics/statistics-canada-hate-crimes-1.6389976>.
- 7 Canadian Anti-Hate Network, « Police Only Found 1% of 223,000 Hate Crimes in Canada », Canadian Anti-Hate Network, août 2021, https://www.antihate.ca/police_only_found_1_of_223_000_hate_crimes_in_canada.
- 8 La Presse canadienne, « Number of Reported Hate Crimes Set New Record in 2020 as Other Crimes Decreased: Statistics Canada », *CBCnews* (CBC/Radio-Canada, 18 mars 2022), <https://www.cbc.ca/news/politics/statistics-canada-hate-crimes-1.6389976>.
- 9 Tom Yun, « Police-Reported Anti-Asian Hate Crimes in Canada Jumped 300 per Cent in 2020: StatCan », *CTVNews*, (17 mars 2022), <https://www.ctvnews.ca/canada/police-reported-anti-asian-hate-crimes-in-canada-jumped-300-per-cent-in-2020-statcan-1.5823965>.
- 10 Isaac Callan, « Toronto Police Record Rise in Hate Crimes, Including against Asian Canadians – Toronto », *Global News* (Global News, 26 avril 2022), <https://globalnews.ca/news/8786520/toronto-police-record-rise-hate-crimes-asian-canadians/>.
- 11 Conseil national des musulmans canadiens, « Appendix a Formal Submissions from Community Organizations – NCCM », *CNMC*, juin 2021, https://www.nccm.ca/wp-content/uploads/2021/06/Appendix-NCCM_final.pdf.
- 12 Statistique Canada, « Enquête sociale générale : l'aperçu, 2019 », Statistics Canada: Canada's national statistical agency / Statistique Canada : Organisme statistique nationale du Canada (Gouvernement du Canada, Statistique Canada, 20 février 2019), <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89f0115x/89f0115x2019001-fra.htm>.
- 13 Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), « Crime haineux et incident à caractère haineux », *Crime haineux et incident à caractère haineux*, consulté le 30 juin 2022, <https://spvm.qc.ca/fr/Fiches/Details/Crime-haineux-et-incident-a-caractere-haineux>.
- 14 La Presse canadienne, « The Difficult History of Prosecuting Hate in Canada », *CBCnews* (CBC/Radio Canada, 13 juin 2020), <https://www.cbc.ca/news/canada/british-columbia/racists-attacks-court-hate-crimes-1.5604912>.
- 15 Ministère de la Justice du Canada, « Lutte contre les discours et les crimes haineux : Modifications législatives proposées de la Loi canadienne sur les droits de la personne et du Code criminel », Gouvernement du Canada, 1er septembre 2021, <https://justice.gc.ca/fra/sjc-csj/pl/lcdch-chshc/index.html>.
- 16 Ministère de la Justice du Canada, « Lutte contre les discours et les crimes haineux : Modifications législatives proposées de la Loi canadienne sur les droits de la personne et du Code criminel », Gouvernement du Canada, 1er septembre 2021, <https://justice.gc.ca/fra/sjc-csj/pl/lcdch-chshc/index.html>.
- 17 Paul Iganski, « Hate Crimes Hurt More », *American Behavioral Scientist* 45, no 4 (2001) : pp. 626-638, <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0002764201045004006>.
- 18 James K. Hill, « Guide de traitement des victimes d'actes criminels: Application de la recherche à la pratique clinique (deuxième édition) », Gouvernement du Canada, 13 décembre 2021, <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/victim/rech-res/p13.html>.
- 19 Ministère de la Justice du Canada, « Qui est la victime d'un acte criminel », Gouvernement du Canada, ministère de la Justice, 7 juillet 2021, <https://justice.gc.ca/fra/jp-cj/victimes-victims/droits-rights/qui-who.html>.
- 20 Sécurité publique Canada, « Bureau national pour les victimes d'actes criminels », Gouvernement du Canada, 20 mai 2022, <https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/cntrng-crm/crrctns/htnl-ffc-vctms-fr.aspx>.
- 21 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Hate Crime Victims in the Criminal Justice System », OSCE, 2020, <https://www.osce.org/files/f/documents/c/5/447028.pdf>.

- 22 Groupe de travail communautaire pour la lutte contre les crimes haineux, « Addressing Hate Crime in Ontario : Final Report of the Hate Crimes Community Working Group to the Attorney General and the Minister of Community Safety and Correctional Services. Strategy, Recommendations, Priorities for Action. », ministère de la Justice (ministère du Procureur général et ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, 2006), https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/about/pubs/hatecrimes/HCCWG_full.pdf.
- 23 Rick Vanderlinde, « Hate Crime Statistics Don't Paint True Picture of Problem, Professor Says », Toronto, 18 janvier 2021, https://www.toronto.com/news/crime/hate-crime-statistics-dont-paint-true-picture-of-problem-professor-says/article_94ad9ae3-8e71-5da8-892c-2f44c0011b89.html.
- 24 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Understanding the Needs of Hate Crime Victims », OSCE, 2020, <https://www.osce.org/files/f/documents/0/5/463011.pdf>.
- 25 Gregory Moreau, « Les crimes haineux déclarés par la police au Canada, 2019 », Gouvernement du Canada, Statistique Canada (Centre canadien de la statistique juridique et de la sécurité des collectivités, 29 mars 2021), <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/85-002-x/2021001/article/00002-fra.htm>.
- 26 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 27 Ministère du Patrimoine canadien, « Le gouvernement fédéral lance des consultations nationales en vue du tout premier Plan d'action nationale de lutte contre la haine », Gouvernement du Canada (Gouvernement du Canada, 29 mars 2022), <https://www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien/nouvelles/2022/03/le-gouvernement-federal-lance-des-consultations-nationales-en-vue-du-tout-premier-plan-daction-national-de-lutte-contre-la-haine.html>.
- 28 La Presse canadienne, « Canadian Online Searches for Far-Right Material Increased during Pandemic, Mps Told », CBCnews (CBC/Radio-Canada, 10 mai 2022), <https://www.cbc.ca/news/politics/pandemic-far-right-extremist-groups-1.6448332>.
- 29 Bureau for the Implementation of Equal Treatment (BUG), « Framework Decision on Combating Racism and Xenophobia », Büro zur Umsetzung von Gleichbehandlung e.V., 2022, <https://www.bug-ev.org/en/topics/focus-areas/dossiers/hate-crime/hate-crime-legislation/framework-decision-on-combating-racism-and-xenophobia>.
- 30 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Hate Crime Laws - A Practical Guide », (Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, 2009), <https://www.osce.org/odihr/36426>.
- 31 Department of Justice, « Laws and Policies », Gouvernement des États-Unis, 9 mai 2022, <https://www.justice.gov/hatecrimes/laws-and-policies>.
- 32 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Diagnostic Tool for Assessing National Hate Crime Victim Support Systems », OSCE (Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, décembre 2021), <https://www.osce.org/odihr/506386>.
- 33 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Hate Crime Victims in the Criminal Justice System », OSCE (Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, 2020), <https://www.osce.org/odihr/447028>.
- 34 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « National Frameworks to Address Hate Crime in the United Kingdom » OSCE, 12 avril 2022, <https://hatecrime.osce.org/national-frameworks-united-kingdom#victimSupport>.
- 35 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « National Frameworks to Address Hate Crime in the United Kingdom » OSCE, 12 avril 2022, <https://hatecrime.osce.org/national-frameworks-united-kingdom#victimSupport>.
- 36 ADL, « Best Practices for Responding to Cyberhate », ADL, 2022, <https://www.adl.org/best-practices-responding-cyberhate>.
- 37 The Library of Congress, « Germany: Network Enforcement Act Amended to Better Fight Online Hate Speech », The Library of Congress, 2021, <https://www.loc.gov/item/global-legal-monitor/2021-07-06/germany-network-enforcement-act-amended-to-better-fight-online-hate-speech/>.
- 38 Ministère de la Justice, « Le Code criminel du Canada », Gouvernement du Canada, ministère de la Justice, 4 juin 2021, <https://www.justice.gc.ca/fra/sjc-csj/ccs/index.html>.
- 39 Gregory Moreau et Jing Hui Wang, « Les crimes haineux déclarés par la police au Canada, 2020 », Gouvernement du Canada, Statistique Canada (Gouvernement du Canada, Statistique Canada, 17 mars 2022), <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/85-002-x/2022001/article/00005-fra.htm>.
- 40 Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, « La Charte canadienne des droits des victimes », Gouvernement du Canada, 15 août 2014, <https://www.victimessdabord.gc.ca/serv/dvc-vrc.html>.
- 41 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 42 Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, « Accueil : Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels », Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, 18 septembre 2012, <https://www.victimessdabord.gc.ca/res/pub/reccdv-prcvbr/index.html>.
- 43 Jacques Gallant, « Ottawa Accused of Failing Crime Victims by Leaving Watchdog Job Empty », thestar.com, 18 janvier 2022, <https://www.thestar.com/politics/federal/2022/01/17/ottawa-accused-of-failing-crime-victims-by-leaving-watchdog-job-empty.html>.
- 44 Centre canadien de la statistique juridique, « Révision de la classification des affaires criminelles fondées et non fondées dans le cadre du Programme de déclaration uniforme de la criminalité », Statistique Canada (Gouvernement du Canada, 12 juillet 2018), <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/85-002-x/2018001/article/54973-fra.htm>.

- 45 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 46 Shari Narine, « Governments Discriminate against First Nations Providing Policing Services, CHRT Rules », thestar.com, 8 février 2022, <https://www.thestar.com/news/canada/2022/02/07/governments-discriminate-against-first-nations-providing-policing-services-chrt-rules.html?rf>.
- 47 Sécurité publique, « Mobilisation à l'égard d'une loi fédérale sur les services de police des Premières Nations - Guide de discussion », Gouvernement du Canada, 5 avril 2022, <https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/ngngng-fdrl-frst-ntns-plc-srvcs-ig-sltm-2022/index-fr.aspx>.
- 48 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 49 Ministère du Patrimoine canadien, « Le gouvernement fédéral lance des consultations nationales en vue du tout premier Plan d'action national de lutte contre la haine », Gouvernement du Canada (Gouvernement du Canada, 29 mars 2022), <https://www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien/nouvelles/2022/03/le-gouvernement-federal-lance-des-consultations-nationales-en-vue-du-tout-premier-plan-daction-national-de-lutte-contre-la-haine.html>.
- 50 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Enhancing Stakeholder Awareness and Resources for Hate Crime Victim Support », OSCE (Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, 2022), <https://www.osce.org/files/f/documents/b/e/516375.pdf>.
- 51 Department of Justice, « Preventing Hate Crimes in Your Community », Gouvernement des États-Unis, 9 mai 2022, <https://www.justice.gov/hatecrimes/preventing-hate-crimes-your-community#>.
- 52 Département de la tolérance et de la non-discrimination (TND) du BIDDH de l'OSCE, « Building a Comprehensive Criminal Justice Response to Hate Crime: A Resource Toolkit », OSCE, 11 février 2019, <https://tandis.odhr.pl/handle/20.500.12389/22491>.
- 53 Department of Justice, « Preventing Hate Crimes in Your Community », Gouvernement des États-Unis, 9 mai 2022, <https://www.justice.gov/hatecrimes/preventing-hate-crimes-your-community#>.
- 54 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Model Guidance on Individual Needs Assessments of Hate Crime Victims », OSCE (Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, 2021), <https://www.osce.org/odhr/489782>.
- 55 Stanford Law School Policy Lab et Brennan Center for Justice, « Exploring Alternative Approaches to Hate Crimes » Stanford Law, 2021, https://law.stanford.edu/wp-content/uploads/2021/06/Alternative-to-Hate-Crimes-Report_v09-final.pdf.
- 56 Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, « Mandat », Gouvernement du Canada, 7 août 2014, <https://www.victimessdabord.gc.ca/apd-abt/nrf-orfl.html>.
- 57 Ministère de la Justice, « Le Fonds d'aide aux victimes », Gouvernement du Canada, 23 août 2021, <https://www.justice.gc.ca/fra/fina-fund/jp-cj/fond-fund/index.html>.
- 58 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 59 Alberta Municipalities, « Campaign to Protect Victim Services », Alberta Municipalities, juillet 2021, <https://www.abmunis.ca/>.
- 60 Département de la tolérance et de la non-discrimination (TND) du BIDDH de l'OSCE, « Building a Comprehensive Criminal Justice Response to Hate Crime: A Resource Toolkit », OSCE, 11 février 2019, <https://tandis.odhr.pl/handle/20.500.12389/22491>.
- 61 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Diagnostic Tool for Assessing National Hate Crime Victim Support Systems », OSCE (Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, décembre 2021), <https://www.osce.org/odhr/506386>.
- 62 International Association of Chiefs of Police and Lawyers' Committee for Civil Rights Under Law, « Action Agenda for Community Organizations and Law Enforcement to Enhance the Response to Hate Crimes », The IACP, 2019, https://www.theiacp.org/sites/default/files/2019-04/IACP_Hate%20Crimes_Full%20Report.pdf.
- 63 Bureau of Justice, « Fact Sheet - Programs That Address Hate Crimes », U.S. Department of Justice, 2021, <https://bja.ojp.gov/sites/g/files/xyckuh186/files/media/document/programs-that-address-hate-crimes.pdf>.
- 64 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Diagnostic Tool for Assessing National Hate Crime Victim Support Systems », OSCE (Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, décembre 2021), <https://www.osce.org/odhr/506386>.
- 65 Ministère du Patrimoine canadien, « Série de sommets contre le racisme à l'échelle nationale » Canada.ca (Gouvernement du Canada, 8 février 2022), <https://www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien/campagnes/secretariat-federal-lutte-contre-racisme/serie-sommets-nationale.html>.
- 66 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 67 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 68 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 69 La Fondation canadienne des relations raciales (FCRR), « Lancement d'un groupe de travail national sur les crimes haineux au Canada », Fondation canadienne des relations raciales, 22 mars 2022, <https://www.crrf-fcrr.ca/fr/actualites-et-evenements/recherches-annonces/item/27498-lancement-d-un-groupe-de-travail-national-sur-les-crimes-haineux-au-canada>.
- 70 Josh Hall, « Central Alberta Community Coalition to Target Hate-Based Crimes and Incidents », rdnewsnow.com, 1er mai 2021, <https://rdnewsnow.com/2021/05/01/central-alberta-community-coalition-to-target-hate-based-crimes-and-incidents/>.

- 71 The Council of Agencies Serving South Asians (CASSA), « Anti-Hate Community Leaders Group », CASSA, 2020, <http://cassa.on.ca/anti-hate/>.
- 72 Ministère de la Justice, « Répertoire des services aux victimes », Gouvernement du Canada, 25 juillet 2016, <https://www.justice.gc.ca/fra/jp-cj/victimes-victims/rsv-vsd/rch-sch.aspx>.
- 73 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Model Quality Standards for Hate Crime Victim Support », OSCE, 2021, <https://www.osce.org/odihr/485273>.
- 74 Department of Justice, « Hate Crimes », Gouvernement des États-Unis, 30 juin 2022. <https://www.justice.gov/hatecrimes>.
- 75 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « National Frameworks to Address Hate Crime in the United Kingdom » OSCE, 12 avril 2022, <https://hatecrime.osce.org/national-frameworks-united-kingdom#victimSupport>.
- 76 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Model Quality Standards for Hate Crime Victim Support », OSCE, 2021, <https://www.osce.org/odihr/485273>.
- 77 The Crown Prosecution Service, « Interpreters » Gouvernement du Royaume-Uni, 2022, <https://www.cps.gov.uk/legal-guidance/interpreters>.
- 78 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « National Frameworks to Address Hate Crime in the United Kingdom » OSCE, 12 avril 2022, <https://hatecrime.osce.org/national-frameworks-united-kingdom#victimSupport>.
- 79 VBRG, « About », VBRG, 18 octobre 2021, <https://verband-brg.de/english/#toggle-id-1>.
- 80 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Preventing and Responding to Hate Crimes », OSCE, 2009, <https://www.osce.org/files/f/documents/8/a/39821.pdf>.
- 81 Emploi et Développement social, « Vers un Canada accessible », Canada.ca (Gouvernement du Canada, 1er juin 2022), <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/canada-accessible.html>.
- 82 Agence de la santé publique du Canada, « Le gouvernement du Canada investit dans les centres de santé mentale et de détresse », Canada.ca (Gouvernement du Canada, 25 avril 2022), <https://www.canada.ca/en/public-health/news/2022/04/government-of-canada-invests-in-mental-health-and-distress-centres.html>.
- 83 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 84 Commission ontarienne des droits de la personne, « A Disparate Impact - Second Interim Report on the Inquiry into Racial Profiling and Racial Discrimination of Black Persons by the Toronto Police Service », CODP (Gouvernement de l'Ontario, 2020), <https://www.ohrc.on.ca/sites/default/files/A%20Disparate%20Impact%20Second%20interim%20report%20on%20the%20TPS%20inquiry%20executive%20summary.pdf>.
- 85 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 86 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 87 Victim Services and Crime Prevention, « VICTIMLINKBC », Province de la Colombie-Britannique, 17 décembre 2020, <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/justice/criminal-justice/victims-of-crime/victimlinkbc>.
- 88 Ministère du Tourisme, « Resilience BC Anti-Racism Network », Province de la Colombie-Britannique, 22 février 2021, <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/governments/multiculturalism-anti-racism/anti-racism/resiliencebc>.
- 89 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 90 Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), « Qui fait quoi? », SPVM, 2022, <https://spvm.qc.ca/fr/Actualites/Details/15360>.
- 91 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Hate Crime Laws - A Practical Guide », (Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, 2009), <https://www.osce.org/odihr/36426>.
- 92 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 93 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Model Quality Standards for Hate Crime Victim Support », OSCE (Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, 2021), <https://www.osce.org/odihr/485273>.
- 94 Victim Support Europe, « You Won't Believe It but It Exists... », Victim Support Europe, 2022, <https://victim-support.eu/you-wont-believe-it-but-it-exists/>.
- 95 Department of Justice, « Preventing Youth Hate Crimes and Identity-Based Bullying », Gouvernement des États-Unis, 13 mai 2022, <https://www.justice.gov/hatecrimes/spotlight/preventing-youth-hate-crimes>.
- 96 Victim Support Europe, « You Won't Believe It but It Exists... », Victim Support Europe, 2022, <https://victim-support.eu/you-wont-believe-it-but-it-exists/>.
- 97 The Community Policing Dispatch, « FBI Hate Crimes Awareness Campaign Reaches Millions of Americans », The Community Policing Dispatch, 2022, https://cops.usdoj.gov/html/dispatch/02-2022/hatecrimes_awareness.html.
- 98 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 99 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 100 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.

- 101 CharityVillage, « #BlockHate Campaign Highlights the Consequences of Online Hate », CharityVillage, 25 mars 2021, <https://charityvillage.com/blockhate-campaign-highlights-the-consequences-of-online-hate/>.
- 102 Centre de prévention de la radicalisation menant à la violence (CPRMV), « Magazine 404 » 404 Mag, 11 novembre 2021, <https://404mag.org/>.
- 103 Young Women's Christian Association of Canada, « Adresser à la haine », YWCA (Gouvernement du Canada), consulté le 30 juin 2022, <https://ywcacanada.ca/fr/ce-que-nous-offons/projetsetinitiatives/bloquons-la-haine-favoriser-la-resilience-contre-les-discours-haineux-en-ligne/>.
- 104 Bloquons la haine: Favoriser la résilience contre les discours haineux en ligne, « Bloquons la haine: Favoriser la résilience contre les discours haineux en ligne », YWCA (Gouvernement du Canada, Sécurité publique Canada, 2021), <https://ywcacanada.ca/fr/ce-que-nous-offons/projetsetinitiatives/bloquons-la-haine-favoriser-la-resilience-contre-les-discours-haineux-en-ligne/>.
- 105 Sécurité publique Canada, « Soutien fédéral pour une nouvelle initiative jeunesse qui s'attaque à la haine en ligne », Canada.ca (Gouvernement du Canada, 16 mars 2022), <https://www.canada.ca/fr/securite-publique-canada/nouvelles/2020/10/soutien-federal-pour-une-nouvelle-initiative-jeunesse-qui-sattaque-a-la-haine-en-ligne.html>.
- 106 Ministère de la Justice, « Semaine des victimes et des survivants d'actes criminels », Gouvernement du Canada, 2 juillet 2021, <https://semainedesvictimes.gc.ca/fond-fund/index.html>.
- 107 Ministère de la Justice, « Programme de subventions pour favoriser la recherche, l'information, la sensibilisation et la formation en matière d'aide aux personnes victimes d'infractions criminelles », Justice Québec, 2022, <https://www.justice.gouv.qc.ca/programmes-et-services/programmes/programme-aide-personnes-victimes-infractions-criminelles>.
- 108 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Model Guidance on Individual Needs Assessments of Hate Crime Victims », OSCE (Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, 2021), <https://www.osce.org/odihr/489782>.
- 109 Department of Justice, « Preventing Hate Crimes in Your Community », Gouvernement des États-Unis, 9 mai 2022, <https://www.justice.gov/hatecrimes/preventing-hate-crimes-your-community#>.
- 110 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Model Guidance on Individual Needs Assessments of Hate Crime Victims », OSCE (Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, 2021), <https://www.osce.org/odihr/489782>.
- 111 Département de la tolérance et de la non-discrimination (TND) du BIDDH de l'OSCE, « Hate Crime Victims in the Criminal Justice System: A Practical Guide », OSCE, 9 avril 2020, <http://hdl.handle.net/20.500.12389/22599>.
- 112 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 113 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 114 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Diagnostic Tool for Assessing National Hate Crime Victim Support Systems », OSCE (Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, décembre 2021), <https://www.osce.org/odihr/506386>.
- 115 VBG, « Supportcompass », App Store, 9 décembre 2021, <https://apps.apple.com/md/app/supportcompass/id1576196391>.
- 116 Portuguese Association for Victim Support, « Project T@LK: Handbook about Online Support for Victims of Crime », Portuguese Association for Victim Support, 2018, https://www.apav.pt/apav_v3/index.php/en/1665-project-t-lk-handbook-about-online-support-for-victims-of-crime.
- 117 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 118 Stanford Law School Policy Lab et Brennan Center for Justice, « Exploring Alternative Approaches to Hate Crimes » Stanford Law, 2021, https://law.stanford.edu/wp-content/uploads/2021/06/Alternative-to-Hate-Crimes-Report_v09-final.pdf.
- 119 Scotland Police, « Reporting Hate Crime », Scotland Police, 2021, <https://www.scotland.police.uk/contact-us/reporting-hate-crime/>.
- 120 Sécurité publique Canada, « Bureau national pour les victimes d'actes criminels », Gouvernement du Canada, 20 mai 2022, <https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/cntrng-crm/crrctns/ntnl-ffc-vctms-fr.aspx>.
- 121 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 122 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 123 Service de police d'Hamilton, « Report A Hate Crime Online », Service de police d'Hamilton, 2022, <https://hamiltonpolice.on.ca/report-crime/online-reporting/report-hate-crime-online>.
- 124 Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), « Crime haineux et incident à caractère haineux », Crime haineux et incident à caractère haineux, consulté le 30 juin 2022, <https://spvm.qc.ca/fr/Fiches/Details/Crime-haineux-et-incident-a-caractere-haineux>.
- 125 Centre de prévention de la radicalisation menant à la violence (CPRMV), « Magazine 404 » 404 Mag, 11 novembre 2021, <https://404mag.org/>.
- 126 Evolve Program, « Need Help? Get in Touch », Evolve Program, 22 juin 2022, <https://evolveprogram.ca/>.
- 127 Centre consultatif des relations juives et israéliennes, « Report Hate », CIJA, 2022, https://www.cija.ca/report_hate.

- 128 Conseil national des musulmans canadiens, « Incident Report Form », CNMC, 2022, <https://www.nccm.ca/programs/incident-report-form/>.
- 129 EliminateHate, « Report an Incident », #EliminateHate, 2022, <https://www.eliminatehate.org/report>.
- 130 Project 1907, « Project 1907 », Project 1907, 2022, <https://www.project1907.org/>.
- 131 The Coalition of Muslim Women of KW, « About Us », Report the hate incident, 2022, <https://reportinghate.ca/about-us/>.
- 132 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Model Quality Standards for Hate Crime Victim Support », OSCE, 2021, <https://www.osce.org/odihr/485273>.
- 133 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Model Quality Standards for Hate Crime Victim Support », OSCE, 2021, <https://www.osce.org/odihr/485273>.
- 134 Jean-Marie Tremblay, « RÉTABLIR L'ORDRE. Peur, méfiance, haine des minorités culturelles et sexuelles », Les Classiques des sciences sociales, 2021, http://classiques.uqac.ca/contemporains/helly_denise/Retablir_l_ordre_peur_mefiance_haine/Retablir_l_ordre.html.
- 135 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 136 Centre canadien de la statistique juridique, « Révision de la classification des affaires criminelles fondées et non fondées dans le cadre du Programme de déclaration uniforme de la criminalité », Statistique Canada (Gouvernement du Canada, 12 juillet 2018), <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/85-002-x/2018001/article/54973-fra.htm>.
- 137 Ministère de la Sécurité publique et du Solliciteur général, « Third Party Reporting for Victims of Sexual Offences », Province de la Colombie-Britannique (Province de la Colombie-Britannique, 8 juin 2021), <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/justice/criminal-justice/bcs-criminal-justice-system/reporting-a-crime/victim-or-witness-to-crime/third-party-reporting-for-victims-of-sexual-offences>.
- 138 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 139 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 140 Department of Justice, « Learnings from Approaches to Hate Crime in Five Jurisdictions », Research and Data Analytics Unit, Gouvernement de l'Irlande, 2020, https://www.justice.ie/en/JELR/Appendix_3_-_Comparative_Research_Report_-_Learnings_from_Approaches_to_Hate_Crime_in_Five_Jurisdictions.pdf/Files/Appendix_3_-_Comparative_Research_Report_-_Learnings_from_Approaches_to_Hate_Crime_in_Five_Jurisdictions.pdf.
- 141 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 142 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Model Quality Standards for Hate Crime Victim Support », OSCE, 2021, <https://www.osce.org/odihr/485273>.
- 143 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Hate Crime Victim Support: Policy Brief », OSCE (Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, 2022), <https://www.osce.org/odihr/516375>.
- 144 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Hate Crime Victim Support: Policy Brief », OSCE (Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, 2022), <https://www.osce.org/odihr/516375>.
- 145 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Model Quality Standards for Hate Crime Victim Support », OSCE, 2021, <https://www.osce.org/odihr/485273>.
- 146 Statistique Canada, « Chapitre 2.8 : Évaluation de programmes », Gouvernement du Canada, 6 juillet 2016, <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-634-x/2016001/section2/chap8-fra.htm>.
- 147 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 148 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 149 Ministère de la Justice, « Évaluation du Programme de justice autochtone », Gouvernement du Canada, 31 mars 2022, <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/pm-cp/eval/rap-rep/2021/autochtone-indigenous/index.html>.
- 150 Commission canadienne des droits de la personne, « Suis-je au bon endroit? », Commission canadienne des droits de la personne, 13 décembre 2021, <https://www.chrc-ccdp.gc.ca/fr/plaintes/suis-je-au-bon-endroit>.
- 151 Groupe de travail communautaire pour la lutte contre les crimes haineux, « Addressing Hate Crime in Ontario: Final Report of the Hate Crimes Community Working Group to the Attorney General and the Minister of Community Safety and Correctional Services. Strategy, Recommendations, Priorities for Action. », ministère de la Justice (ministère du Procureur général et ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, 2006), https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/about/pubs/hatecrimes/HCCWG_full.pdf.
- 152 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 153 Centres d'aide aux victimes d'actes criminels, « Politique de gestion des plaintes de la clientèle du Réseau des CAVAC », Centres d'aide aux victimes d'actes criminels, consulté le 30 juin 2022, https://cavac.qc.ca/wp-content/uploads/2020/02/politique-plaintes_rdesc_final_29-janvier_2020.pdf.
- 154 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Understanding the Needs of Hate Crime Victims », OSCE, 2020, <https://www.osce.org/files/f/documents/0/5/463011.pdf>.

- 155 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Model Guidance on Individual Needs Assessments of Hate Crime Victims », OSCE (Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, 2021), <https://www.osce.org/odihr/489782>.
- 156 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Understanding the Needs of Hate Crime Victims », OSCE, 2020, <https://www.osce.org/files/f/documents/0/5/463011.pdf>.
- 157 Stanford Law School Policy Lab et Brennan Center for Justice, « Exploring Alternative Approaches to Hate Crimes » Stanford Law, 2021, https://law.stanford.edu/wp-content/uploads/2021/06/Alternative-to-Hate-Crimes-Report_v09-final.pdf.
- 158 Frank Straub et al., « Rescue, Response, and Resilience - Cops Office », Community Oriented Policing Services (Ministère de la Justice des États-Unis, 2017), <https://cops.usdoj.gov/RIC/Publications/cops-w0857-pub.pdf>.
- 159 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 160 Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, « La Charte canadienne des droits des victimes », Gouvernement du Canada, 15 août 2014, <https://www.victimesdabord.gc.ca/serv/dvc-vrc.html>.
- 161 Sécurité publique Canada, « Programme de financement des projets d'infrastructure de sécurité pour les collectivités à risque (PFPIIS) », Gouvernement du Canada, 10 septembre 2021, <https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/cntrng-crm/crm-prvntn/fndng-prgrms/scrt-nfrstrctr-prgrm-fr.aspx>.
- 162 Vancouver Police Department, « VPD Safe Place », VPD Safe Place, 2022, <https://vpdsafeplace.com/>.
- 163 Kashmala Fida Mohatarem, « Edmonton SafeWalk Helps Muslim Women Feel Safe in the City | CBC News », CBCnews (CBC/Radio Canada, 18 juin 2022), <https://www.cbc.ca/news/canada/edmonton/edmonton-safewalk-helps-muslim-women-feel-safe-in-the-city-1.6492754#:~:text=Edmonton%20SafeWalk%20is%20a%20new,running%20errands%20in%20the%20city>.
- 164 Office for Victims of Crime, « 2016 VOCA Annual Assistance Performance Report », Gouvernement des États-Unis, 2016, <https://ovc.ojp.gov/sites/g/files/xyckuh226/files/media/document/2016-voca-annual-assistance-performance-report.pdf>.
- 165 Stanford Law School Policy Lab et Brennan Center for Justice, « Exploring Alternative Approaches to Hate Crimes » Stanford Law, 2021, https://law.stanford.edu/wp-content/uploads/2021/06/Alternative-to-Hate-Crimes-Report_v09-final.pdf.
- 166 Stanford Law School Policy Lab et Brennan Center for Justice, « Exploring Alternative Approaches to Hate Crimes » Stanford Law, 2021, https://law.stanford.edu/wp-content/uploads/2021/06/Alternative-to-Hate-Crimes-Report_v09-final.pdf.
- 167 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Diagnostic Tool for Assessing National Hate Crime Victim Support Systems », OSCE (Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, décembre 2021), <https://www.osce.org/odihr/506386>.
- 168 Stanford Law School Policy Lab et Brennan Center for Justice, « Exploring Alternative Approaches to Hate Crimes » Stanford Law, 2021, https://law.stanford.edu/wp-content/uploads/2021/06/Alternative-to-Hate-Crimes-Report_v09-final.pdf.
- 169 Stanford Law School Policy Lab et Brennan Center for Justice, « Exploring Alternative Approaches to Hate Crimes » Stanford Law, 2021, https://law.stanford.edu/wp-content/uploads/2021/06/Alternative-to-Hate-Crimes-Report_v09-final.pdf.
- 170 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Model Guidance on Individual Needs Assessments of Hate Crime Victims », OSCE (Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, 2021), <https://www.osce.org/odihr/489782>.
- 171 Stanford Law School Policy Lab et Brennan Center for Justice, « Exploring Alternative Approaches to Hate Crimes » Stanford Law, 2021, https://law.stanford.edu/wp-content/uploads/2021/06/Alternative-to-Hate-Crimes-Report_v09-final.pdf.
- 172 Ministère de la Justice, « Répertoire des services aux victimes », Gouvernement du Canada, 25 juillet 2016, <https://www.justice.gc.ca/fra/jp-cj/victimes-victims/rsv-vsd/rch-sch.aspx>.
- 173 Centres d'aide aux victimes d'actes criminels, « Services », Centres d'aide aux victimes d'actes criminels, consulté le 30 juin 2022, https://cavac.qc.ca/wp-content/uploads/2020/02/politique-plaintes_rdesc_final_29-janvier_2020.pdf.
- 174 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 175 Ministère de la Justice, « Répertoire des services aux victimes », Gouvernement du Canada, 25 juillet 2016, <https://www.justice.gc.ca/fra/jp-cj/victimes-victims/rsv-vsd/rch-sch.aspx>.
- 176 Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes, « Aide financière », CCRVC, 27 février 2022, <https://csrcvc.ca/fr/ressources-generales/aide-financiere/>.
- 177 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 178 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 179 Ministère de la Justice, « Justice réparatrice », Gouvernement du Canada, 10 décembre 2021, <https://www.justice.gc.ca/fra/jp-cj/jr-rj/index.html>.
- 180 Ministère de la Justice, « Déclarations de la victime », Gouvernement du Canada, 7 juillet 2021, <https://www.justice.gc.ca/fra/jp-cj/victimes-victims/peine-sentencing/dv-vis.html>.
- 181 Jean-Marie Tremblay, « RÉTABLIR L'ORDRE. Peur, méfiance, haine des minorités culturelles et sexuelles », Les Classiques des sciences sociales, 2021, http://classiques.uqac.ca/contemporains/helly_denise/Retablir_l_ordre_peur_mefiance_haine/Retablir_l_ordre.html.

- 182 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Understanding the Needs of Hate Crime Victims », OSCE, 2020, <https://www.osce.org/files/f/documents/0/5/463011.pdf>.
- 183 VBRG, « About », VBRG, 18 octobre 2021, <https://verband-brg.de/english/#toggle-id-1>.
- 184 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Understanding the Needs of Hate Crime Victims », OSCE, 2020, <https://www.osce.org/files/f/documents/0/5/463011.pdf>.
- 185 VBRG, « About », VBRG, 18 octobre 2021, <https://verband-brg.de/english/#toggle-id-1>.
- 186 Stanford Law School Policy Lab et Brennan Center for Justice, « Exploring Alternative Approaches to Hate Crimes » Stanford Law, 2021, https://law.stanford.edu/wp-content/uploads/2021/06/Alternative-to-Hate-Crimes-Report_v09-final.pdf.
- 187 Department of Justice, « Learnings from Approaches to Hate Crime in Five Jurisdictions », Research and Data Analytics Unit, Gouvernement de l'Irlande, 2020, https://www.justice.ie/en/JELR/Appendix_3_-_Comparative_Research_Report_-_Learnings_from_Approaches_to_Hate_Crime_in_Five_Jurisdictions.pdf/Files/Appendix_3_-_Comparative_Research_Report_-_Learnings_from_Approaches_to_Hate_Crime_in_Five_Jurisdictions.pdf.
- 188 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 189 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 190 Agence de la santé publique du Canada, « Le gouvernement du Canada investit dans les centres de santé mentale et de détresse », Canada.ca (Gouvernement du Canada, 25 avril 2022), <https://www.canada.ca/en/public-health/news/2022/04/government-of-canada-invests-in-mental-health-and-distress-centres.html>.
- 191 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 192 Vancouver Police Department, « Information for Victims », Vancouver Police Department, 17 novembre 2021, <https://vpd.ca/report-a-crime/information-for-victims/>.
- 193 Victim Services Toronto, « Victim Crisis Response Program », Victim Services Toronto, 2022, <https://victimservicestoronto.com/programs/victim-crisis-response-program/>.
- 194 Centres d'aide aux victimes d'actes criminels, « Services », CAVAC, 30 mars 2022, <https://cavac.qc.ca/services/>.
- 195 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Model Quality Standards for Hate Crime Victim Support », OSCE, 2021, <https://www.osce.org/odihr/485273>.
- 196 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 197 National Council of Nonprofits, « Why Diversity, Equity, and Inclusion Matter for Nonprofits », National Council of Nonprofits, juin 2022, <https://www.councilofnonprofits.org/tools-resources/why-diversity-equity-and-inclusion-matter-nonprofits>.
- 198 Laura Sherbin, Melinda Marshall, et Sylvia Ann Hewlett, « How Diversity Can Drive Innovation », Harvard Business Review, 1er août 2013, <https://hbr.org/2013/12/how-diversity-can-drive-innovation>.
- 199 Katherine W Phillips, « Better Decisions through Diversity », Kellogg Insight, 10 mai 2019, https://insight.kellogg.northwestern.edu/article/better_decisions_through_diversity.
- 200 San Diego Foundation, « Importance of Diversity, Equity & Inclusion (DEI) in the Nonprofit Sector », SD Foundation, 2021, <https://www.sdfoundation.org/news-events/dei-in-the-nonprofit-sector/>.
- 201 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 202 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 203 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 204 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Model Quality Standards for Hate Crime Victim Support », OSCE, 2021, <https://www.osce.org/odihr/485273>.
- 205 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 206 Département de la tolérance et de la non-discrimination (TND) du BIDDH de l'OSCE, « Hate Crime Victims in the Criminal Justice System: A Practical Guide », OSCE, 9 avril 2020, <http://hdl.handle.net/20.500.12389/22599>.
- 207 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Sensitive and Respectful Treatment of Hate Crime Victims: Training Course for Criminal Justice Professionals », OSCE, 2020, <https://www.osce.org/odihr/512437>.
- 208 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Hate Crime Victim Support: Policy Brief », OSCE (Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, 2022), <https://www.osce.org/odihr/516375>.
- 209 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Sensitive and Respectful Treatment of Hate Crime Victims: Training Course for Criminal Justice Professionals », OSCE, 2020, <https://www.osce.org/odihr/512437>.
- 210 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Hate Crime Data Collection and Monitoring: A Practical Guide », OSCE, 2014, <https://www.osce.org/odihr/datacollectionguide>.
- 211 Centre Simon Wiesenthal, « Understand Simon Wiesenthal Center's Mission », Wiesenthal, 2021, <https://www.wiesenthal.com/about/about-the-simon-wiesenthal-center/>.
- 212 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.

- 213 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 214 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 215 Association des chefs de police de l'Ontario, « Hate/Bias A Review of Policies, Practices, & Challenges », ACPO, 2020, <https://www.oacp.ca/en/current-issues/hate-crime.aspx>.
- 216 Ministère de la Justice, « Étude des besoins des victimes de crimes motivés par la haine - 4. Services offerts dans les territoires », Gouvernement du Canada, 14 décembre 2021, https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/victim/rr07_vic1/p4.html.
- 217 Ministère de la Justice, « Étude des besoins des victimes de crimes motivés par la haine - 4. Services offerts dans les territoires », Gouvernement du Canada, 14 décembre 2021, https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/victim/rr07_vic1/p4.html.
- 218 Réseau canadien du savoir policier, « ENQUÊTE SUR LES CRIMES MOTIVÉS PAR LA HAINE ET LES PRÉJUGÉS », Réseau canadien du savoir policier, 2020, <https://www.cpkn.ca/fr/course/enquete-sur-les-crimes-motives-par-la-haine-et-les-prejuges/>.
- 219 Groupe de travail communautaire pour la lutte contre les crimes haineux, « Addressing Hate Crime in Ontario: Final Report of the Hate Crimes Community Working Group to the Attorney General and the Minister of Community Safety and Correctional Services. Strategy, Recommendations, Priorities for Action », ministère de la Justice (ministère du Procureur général et ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, 2006), https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/about/pubs/hatecrimes/HCCWG_full.pdf.
- 220 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Quality Specialist Support Services for Hate Crime Victims: Training Course », OSCE, 2022, <https://www.osce.org/odihr/515240>.
- 221 Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) de l'OSCE, « Model Quality Standards for Hate Crime Victim Support », OSCE, 2021, <https://www.osce.org/odihr/485273>.
- 222 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 223 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 224 Emploi et Développement social, « Prestations d'assurance-emploi », Gouvernement du Canada, 16 juin 2022, <https://www.canada.ca/fr/services/prestations/ae.html>.
- 225 Cowan Insurance Group, « Mandatory Employee Benefits », Asinta, 3 février 2022, <https://www.asinta.com/countries/employee-benefits-in-canada/>.
- 226 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 227 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 228 Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. « Abschlussbericht Bundesprogramm Demokratie Leben! - Erste Förderperiode (2015 Bis 2019). » Demokratie Leben!, 2020. https://www.demokratie-leben.de/fileadmin/Demokratie-Leben/Downloads_Dokumente/Abschlussbericht_Erste_Foerderperiode_2015_-_2019/Abschlussbericht_Demokratie_leben_2015_-_2019.pdf.
- 229 Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, « Programme », Bundesprogramm Demokratie leben!, 2022, <https://www.demokratie-leben.de/en/programme>.
- 230 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 231 Ministère de la Justice, « Financement des projets », Gouvernement du Canada, 23 août 2021, <https://www.justice.gc.ca/fra/fina-fund/jp-cj/fond-fund/proj.html>.
- 232 Statistique Canada, « Enquête sociale générale : l'aperçu, 2019 », Statistics Canada: Canada's national statistical agency / Statistique Canada : Organisme statistique nationale du Canada (Gouvernement du Canada, Statistique Canada, 20 février 2019), <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89f0115x/89f0115x2019001-fra.htm>.
- 233 Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes, « Aide financière », CCRVC, 27 février 2022, <https://crcvc.ca/fr/ressources-generales/aide-financiere/>.
- 234 Ministère de la Justice, « Financement des projets », Gouvernement du Canada, 23 août 2021, <https://www.justice.gc.ca/fra/fina-fund/jp-cj/fond-fund/proj.html>.
- 235 Ministère de la Justice, « Financement des projets », Gouvernement du Canada, 23 août 2021, <https://www.justice.gc.ca/fra/fina-fund/jp-cj/fond-fund/proj.html>.
- 236 Office for Victims of Crime, « Antiterrorism and Emergency Assistance Program: OVC », Gouvernement des États-Unis, ministère de la Justice, 2022, <https://ovc.ojp.gov/program/antiterrorism-and-emergency-assistance-program-aep/overview>.
- 237 Reuters Staff, "U.S. Gives Florida Nightclub Shooting Victims Nearly \$8.5 Million," Reuters (Thomson Reuters, March 14, 2017), <https://www.reuters.com/article/us-orlando-shooting-victims-idUSKBN16L1SI>.
- 238 Office of Justice Programs, « Justice Department Awards More than \$600,000 to Support Victims of Mass Violence », Ministère de la Justice des États-Unis, 2018, <https://content.govdelivery.com/accounts/USDOJJP/bulletins/2132441>.
- 239 Office for Victims of Crime, « Antiterrorism and Emergency Assistance Program: OVC » Gouvernement des États-Unis, ministère de la Justice, 2022, <https://ovc.ojp.gov/program/antiterrorism-and-emergency-assistance-program-aep/overview>.
- 240 Office for Victims of Crime, « Antiterrorism and Emergency Assistance Program: OVC » Gouvernement des États-Unis, ministère de la Justice, 2022, <https://ovc.ojp.gov/program/antiterrorism-and-emergency-assistance-program-aep/overview>.

- 241 Frank Straub et al., « Rescue, Response, and Resilience - Cops Office », Community Oriented Policing Services (Ministère de la Justice des États-Unis, 2017), <https://cops.usdoj.gov/RIC/Publications/cops-w0857-pub.pdf>.
- 242 Global Terrorism Database, « Canada », résultats de recherche de la GTD, 2020, https://www.start.umd.edu/gtd/search/Results.aspx?expanded=no&casualties_type=b&casualties_max=&start_yearonly=2017&end_yearonly=2020&ctp2=all&success=yes&country=38&ob=GTDID&od=desc&page=1&count=100#results-table.
- 243 Centre international pour la prévention de la criminalité, « Étude sur la prévention de la violence dans les institutions publiques », CIPC-ICPC, février 2015, https://cipc-icpc.org/wp-content/uploads/2019/08/FR_Rapport_Radicalisation_Final_Aout2017.pdf.
- 244 Ministère de la Justice et de l'Administration publique, « Enhancing Stakeholder Awareness and Resources for Hate Crime Victim Support (EStAR) », mpu.gov.hr (République de Croatie, 2020), <https://mpu.gov.hr/highlights/projects/eu-funding-programmes/enhancing-stakeholder-awareness-and-resources-for-hate-crime-victim-support-estar/25450>.
- 245 Mobilisation des communautés et des intervenants concernés, réalisée par PwC, juin 2022.
- 246 National Center for Victims of Crime, « Financials », Victims of Crime, 2022, <https://victimsofcrime.org/about/>.