



**ÉVALUATION DU PROJET « COMPLÉMENT
D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES
CRIMINELS », DÉVELOPPÉ PAR LE
SERVICE DE PROTECTION DES CITOYENS
DE LAVAL EN COOPÉRATION AVEC LE
CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES
CRIMINELS (CAVAC) DE LAVAL**

WEMMERS, Jo-Anne

VAN CAMP, Tinneke

Université
de Montréal

Université
du Québec
à Trois-Rivières

30 juin 2009

N°1

Collection
Résultats de recherche

PRÉSENTATION DU CICC

Le Centre international de criminologie comparée (CICC) fut fondé en 1969, à l'initiative du professeur émérite Denis Szabo. Né d'un accord entre la Société internationale de criminologie (SIC) et l'Université de Montréal, le CICC est le seul centre de recherche canadien en criminologie qui soit de langue française.

Sa position médiatrice à l'intérieur d'un continent peuplé en majorité d'anglophones lui confère une vocation de relais et d'intégration à l'égard des recherches nord-américaines et européennes. Surtout, cette position lui assure le privilège d'aborder ses problématiques dans une perspective comparatiste. Il est l'un des trois centres de recherches affiliés à la SIC, les deux autres étant situés en Italie (Gênes) et en Espagne (San Sebastian).

Le Centre rassemble aujourd'hui 110 chercheurs : 25 réguliers provenant de trois universités québécoises (Université de Montréal, Université du Québec à Trois-Rivières et Université du Québec à Montréal), 42 associés (nationaux et internationaux) et 43 collaborateurs.

En 2003, le CICC et l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR) ont créé un regroupement composé à l'époque de quatre chercheurs, tous professeurs au département de Psychoéducation de l'UQTR. Ce regroupement, dirigé par Natacha Brunelle de sa création jusqu'en septembre 2007, puis par Chantal Plourde (2008-2009), et en 2009 par Sylvie Hamel, bénéficie d'une double source de financement : l'UQTR et l'Université de Montréal (via la subvention FQRSC Regroupement stratégique du CICC).

Les membres réguliers sont les chercheurs dont les principaux travaux de recherche s'effectuent dans le cadre du Centre ou dans le cadre d'une équipe ayant obtenu une subvention d'équipe de recherche qui est administrée ou coadministrée par le Centre. Les membres associés sont des chercheurs qui participent aux travaux de recherche du Centre, mais de manière plus ponctuelle. Tous sont nommés par le directeur du Centre, sur recommandation de l'Assemblée des chercheurs.

Pour assurer son rayonnement, le CICC fonctionne en réseau avec un ensemble de centres avec lesquels il partage des protocoles de collaboration qui lui permettent de profiter de programmes d'échanges de chercheurs et de participer aux principales activités de ces organismes. Ces ententes permettent la réalisation d'activités scientifiques diverses.

MANDAT

La mission première du CICC consiste à réaliser des recherches de pointe sur les contrevenants adultes et mineurs et sur le système de la justice pénale. Ces recherches sont effectuées en association avec des étudiants de tous les cycles d'enseignement et servent de levier à leur formation. Le résultat de ces recherches aide à promouvoir des mesures concrètes visant une plus grande qualité de vie et un respect plus attentif des droits et des libertés. Enfin, le CICC assume une mission de rassemblement à l'égard des recherches qui se poursuivent en diverses langues et dans divers foyers nationaux.

OBJECTIFS

Par sa taille, la qualité de ses chercheurs et leur capacité de s'exprimer dans diverses langues, le CICC veut tenir une des premières places parmi les centres d'excellence internationaux de recherche et de formation en criminologie et en justice pénale. Le CICC s'efforce ainsi d'être le pôle fédérateur des recherches en langue française dans ces domaines. Le primat du français n'est toutefois pas exclusif, car le Centre promeut également la mise en lien des diverses traditions nationales de recherche dans ses champs d'activité. Pour réaliser ces objectifs, le CICC fonctionne en réseau avec un ensemble de centres situés dans divers pays, avec lesquels il partage des protocoles de collaboration, qui lui permettent de profiter de programmes d'échanges de chercheurs et d'étudiants et de participer aux principales activités de ces organismes. Ces ententes permettent la réalisation d'activités scientifiques et de formation tant au plan national qu'international.

Les objectifs du CICC sont les suivants :

- Réaliser des recherches en criminologie, au Québec et au Canada, concernant les mineurs et les adultes;
- Procéder à des analyses comparatives québécoises et canadiennes;
- Effectuer des recherches comparatives sur le plan international et transculturel;
- Faciliter les échanges d'informations sur les progrès réalisés, tant dans la recherche qu'au niveau des réformes pénales.

INFORMATION SUR LA COLLECTION

Les rapports de recherche du CICC sont une publication du Centre international de criminologie comparée. Ils ont pour but de faciliter le transfert de connaissances. En mettant à la disposition des chercheurs un outil de publication, nous souhaitons en effet contribuer à la diffusion des savoirs qu'un centre de recherche international ne manque pas de développer. Par ailleurs, en fournissant un soutien et une infrastructure aux étudiants, nous poursuivons le but d'intégrer encore davantage ces derniers à la vie scientifique du Centre et de valoriser leurs travaux. Pour certains, cette première expérience de publication pourra s'avérer décisive dans un choix de carrière universitaire. Pour d'autres, cela leur permettra de faire connaître des résultats de recherche à des utilisateurs potentiels.

Les rapports de recherche du CICC se distinguent des anciennes publications du Centre (*Les Cahiers de recherches criminologiques*, publiés entre 1984 et 2005), par la présence d'un comité de lecture composé de deux chercheurs du Centre, ainsi que par une vocation de diffusion électronique. Le rapport sera disponible gratuitement sur Internet afin d'en favoriser la diffusion. Cette redéfinition de notre publication s'inscrit dans la dynamique actuelle du CICC, à savoir de dynamiser le milieu de la recherche criminologique et d'en accroître la diffusion.

Les rapports de recherche du CICC comportent trois collections distinctes.

La collection « **Mémoires et thèses** » a pour objectif de diffuser un mémoire de recherche ou une partie de thèse d'un étudiant ayant un directeur affilié au CICC. Cela peut comprendre autant la version intégrale d'un mémoire qu'une version plus succincte de ce dernier ou d'une thèse, ou encore un chapitre spécifique présentant un intérêt particulier.

La collection « **Actes de colloque** » permet à des professeurs et/ou à leurs étudiants de diffuser les actes d'un colloque ou d'une journée de recherche qu'ils ont organisés.

La collection « **Résultats de recherche** » se veut une plateforme de diffusion des aboutissements de recherches entreprises par un chercheur du CICC et ses collègues ou étudiants. Par l'entremise de cette collection et une fois la recherche effectuée, le chercheur peut ainsi communiquer autant au milieu de la recherche qu'à celui de la pratique, les résultats auxquels il est parvenu.

**Évaluation du projet « Complément d'aide aux victimes d'actes
criminels », développé par le Service de protection des citoyens de Laval
en coopération avec le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
(CAVAC) de Laval**

Jo-Anne Wemmers

Tinneke Van Camp

30 Juin 2009

ISSN : 1921-2054

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-922137-26-2

CENTRE INTERNATIONAL DE CRIMINOLOGIE COMPARÉE
Université de Montréal
Case postale 6128, Succursale Centre-ville
Montréal, Québec, H3C 3J7
Canada

Téléphone:	(514) 343-7065
Télécopieur:	(514) 343-2269
Courriel:	cicc@umontreal.ca
Site Web:	www.cicc.umontreal.ca

Ce rapport de recherche concerne les résultats d'une recherche évaluative du projet « Complément d'aide aux victimes » du Service de protection des citoyens de Laval en coopération avec le CAVAC de Laval. Ce projet vise premièrement à assurer que toutes les victimes sont systématiquement informées de leur rôle et de leurs droits au sein du système pénal. Deuxièmement, l'objectif du complément d'aide est d'augmenter l'accessibilité aux services d'aide aux victimes. Troisièmement, l'installation du complément d'aide devrait améliorer la collaboration entre les services policiers et le CAVAC afin d'optimiser le soutien offert aux victimes d'actes criminels. L'évaluation de ce projet a été effectuée en utilisant un devis quantitatif. Des questionnaires ont été remplis par des policiers de Laval, les intervenants du CAVAC de Laval et des victimes de crimes contre la personne. Nous pouvons conclure que suite à l'introduction du complément d'aide, il y a eu une augmentation importante du nombre de fois que la police réfère les victimes au CAVAC ainsi que du nombre de contacts de la police avec le CAVAC. De plus, les intervenants du CAVAC sont tous très satisfaits avec la communication et la collaboration avec les policiers. Par ailleurs, les résultats de l'évaluation démontrent aussi que, bien que les services soient plus accessibles suite à la diffusion proactive de l'information, les victimes de notre échantillon ne se sentent pas plus impliquées. Finalement, les données suggèrent que le projet devrait à l'avenir se centrer sur la sensibilisation des policiers par rapport à l'importance du traitement policier de la victime ainsi qu'aux services offerts par le CAVAC pour qu'ils puissent encore plus adéquatement référer les victimes. De plus, une attention particulière doit être portée afin d'informer les victimes sur leurs droits, sur leur rôle et sur les services disponibles pour elles, car celles-ci ne semblent pas suffisamment renseignées.

MOTS CLÉS : Police, Aide aux victimes, Besoins des victimes

NOTES SUR LES AUTEURS

JO-ANNE WEMMERS est titulaire d'un doctorat en criminologie de l'Université de Leiden (Pays-Bas). Elle est professeure agrégée à l'École de criminologie de l'Université de Montréal et chercheure régulière au CICC où elle est responsable de l'unité Victimologie et justice réparatrice. Elle est impliquée, à titre de chercheure régulière, de co-chercheure ou de collaboratrice, dans les recherches suivantes : *The Impact of Legal Intervention on Victims' psychological Well-Being* (CRSH), *Victim Participation in Justice and Therapeutic Jurisprudence: A Comparative Study* (Fondation Alexander Von Humboldt - Allemagne / Trans-Coop Program & Fondation pour la recherche juridique), *La Polyvictimisation des jeunes au Québec* (CRSH), *Victim Participation and the International Criminal Court*, en collaboration avec le *International Victimological Institute, Tilburg University*. Evaluation du projet "Complémentaire d'aide" du CAVAC Laval.

TINNEKE VAN CAMP est candidate au doctorat à l'École de Criminologie de l'Université de Montréal sous la direction de la professeure Jo-Anne Wemmers. Elle a travaillé comme chercheure à l'Université Catholique de Louvain (Belgique) et à l'Institut National de Criminologie et de Criminologie de Belgique.

REMERCIEMENTS

Cette étude fut rendue possible grâce une subvention du Fonds Victimes du Ministère de la Justice du Canada. Nous tenons à les remercier

Nous tenons à remercier également le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) de Laval ainsi que le Service de police de Laval pour leurs coopérations sans lesquelles cette recherche n'aurait pu être réalisée.

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1. Le projet « complément d'aide aux victimes » à Laval – consolider les droits des victimes d'actes criminels	p.1
1.1. Les attentes des victimes d'actes criminels	p.1
1.2. Les droits des victimes	p.1
1.3. Une opportunité structurelle : le policier comme informateur et comme référent	p.2
1.4. Projet complément d'aide aux victimes à Laval	p.3
 Chapitre 2. Mesurer l'impact du projet complément d'aide aux victimes	p.6
2.1. Objectifs du projet de recherche	p.6
2.2. Hypothèses	p.7
2.3. Devis méthodologique et instrument de recherche	p.7
2.4. Collecte de données	p.8
Police	p.8
CAVAC	p.8
Victimes	p.9
Calendrier de la collecte de données	p.11
 Chapitre 3. L'effet du complément d'aide sur la pratique des policiers de Laval	p.12
3.1. Description de l'échantillon	p.12
3.2. Nombre de références et de contacts avec le CAVAC	p.13
3.3. Reconnaissance de l'impact de la victimisation	p.14
3.4. Reconnaissance de son propre rôle dans le traitement de la victime	p.17
3.5. La connaissance du CAVAC	p.19
3.6. Conclusions par rapport à l'impact du complément d'aide sur les policiers	p.23

Chapitre 4. L'impact du complément d'aide selon les intervenants du CAVAC de Laval	p.25
4.1. Description de l'échantillon	p.25
4.2. La fréquence et la pertinence des références de la police	p.25
4.3. Contact et communication avec la police	p.26
4.4. Connaissance du CAVAC par les policiers	p.28
4.5. Information donnée par les policiers aux victimes référées	p.29
4.6. Conclusion	p.30
 Chapitre 5. La perspective des victimes	p.31
5.1. Description de l'échantillon	p.32
5.2. Le rôle de la victime au sein du système pénal	p.36
5.3. Les droits de la victime au sein du système judiciaire	p.37
5.4. Information reçue ou référence au service d'aide	p.40
5.5. Connaissance des ressources disponibles aux victimes	p.41
5.6. Satisfaction	p.44
5.7. Attentes non-répondues	p.45
5.8. Conclusion	p.46
 Chapitre 6. Discussion et recommandations	p.48
 Bibliographie	p. 50
 Annexe	
1. Engagements des partenaires complément d'aide aux victimes d'actes criminels CAVAC / SPCL d.d. décembre 2004	p.53
2. Formulaire de référence du CAVAC	p.55
3. Questionnaire police	p.56
4. Questionnaire CAVAC	p.59
5. Questionnaire victimes	p.60

Chapitre 1. Le projet « complément d'aide aux victimes » à Laval - consolider les droits des victimes d'actes criminels

1.1. Les attentes des victimes d'actes criminels

Plusieurs recherches scientifiques révèlent que les victimes d'actes criminels ont besoin d'information (information générale sur les procédures à suivre, sur les ressources disponibles pour elles ainsi que sur l'avancement de leur dossier policier et judiciaire), d'un traitement respectueux, de protection, de support, de réparation et d'un statut formel au sein du système judiciaire (Shapland, Willmore et Duff, 1985; Maguire, 1991; Fattah, 1991; Wemmers, 1996). Dans une étude récente, Cyr (2008) conclut que ces attentes sont liées au processus de guérison et d'*empowerment* des victimes. Ces attentes peuvent en premier lieu être répondues par une offre de services d'aide aux victimes. Une approche complémentaire, aussi importante, consiste à leurs attribuer des droits et à leurs accorder un rôle au sein du système judiciaire. Selon Fenwick (1997), les victimes ne devraient pas seulement avoir des droits de services ou d'aide, mais également des droits procéduraux. Ces droits et l'attribution d'un rôle concret assurent que les victimes puissent réclamer de l'information, de la protection, du respect, du support et de la réparation.

1.2. Les droits des victimes

En 1988, l'Assemblée nationale du Québec adopte la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels*, laquelle énumère et décrit les droits des victimes d'actes criminels. Cette loi correspond à l'*Énoncé canadien des principes fondamentaux de justice pour les victimes d'actes criminels* de 1988. Plus particulièrement, selon la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* de 1988 et de la politique de l'INFOVAC du Ministère de la Justice du Québec, la victime québécoise a le droit :

- d'être traitée avec courtoisie, équité, compréhension et dans le respect de sa dignité et de sa vie privée;
- de recevoir une indemnité pour les frais encourus en vue de rendre témoignage;
- de recevoir, de façon prompte et équitable, réparation ou indemnisation du préjudice subi;
- de voir restituer les biens saisis;
- de voir ses points de vue et ses préoccupations présentés et examinés aux phases appropriées de toute procédure judiciaire, lorsque son intérêt personnel est en cause;

- d'être informée des droits et des recours dont elle dispose;
- d'être informée de son rôle dans le cadre du processus pénal;
- d'être informée de l'existence de services de santé et de services sociaux;
- d'être informée de l'état et de l'issue de l'enquête policière;
- de recevoir de l'assistance médicale, psychologique et sociale que requiert son état;
- de bénéficier de mesures de protection contre les manœuvres d'intimidation et les représailles.

Cependant, la pratique diffère souvent du discours explicité dans les actes officiels (Kaminski *et coll.*, 2001). Ainsi, les victimes ne sont pas toujours traitées selon les principes de base prévus dans la loi. L'application de la loi est loin d'être parfaite (Sullivan, 1998; Trainor, 2000). En d'autres mots, il ne faut pas simplement décrire les droits des victimes dans le cadre d'une loi ou d'une déclaration, il faut aussi assurer l'application correcte et complète de ces droits ainsi qu'assurer que toutes les victimes soient au courant de leurs droits et de leur rôle au sein du système judiciaire.

1.3. Une opportunité structurelle : le policier comme informateur et comme référent

Le policier est souvent le premier, mais aussi le seul représentant du système judiciaire en contact avec la victime. Les policiers sont donc bien placés pour assurer l'application de la Loi sur l'aide aux victimes et pour garantir que les victimes soient au courant de leurs droits pour qu'elles puissent les invoquer et utiliser les services disponibles. Conséquemment, il semble crucial que le policier soit capable de fournir de l'information correcte et complète aux victimes et de les référer aux services d'aide. Dans cette perspective, il semble également important que le policier ait une connaissance des conséquences de la victimisation, des besoins des victimes et qu'il soit capable de les reconnaître, pour qu'il puisse faire des références pertinentes, par exemple au CAVAC. Cet organisme offre une aide gratuite spécifique aux victimes d'actes criminels. Cette aide consiste à fournir un soutien psychosocial, une assistance technique, un accompagnement dans toutes les démarches et des références vers d'autres services encore plus spécialisés. Par conséquent, la collaboration entre la police et le CAVAC est indispensable pour garantir un bon service auprès des victimes.

1.4. Projet complément d'aide aux victimes à Laval

Dans cette perspective, le Service de protection des citoyens de Laval en coopération avec le CAVAC de Laval a créé le projet « complément d'aide aux victimes » en octobre 2005. En effet, le CAVAC de Laval était à la recherche de façons proactives pour rejoindre les victimes (CAVAC, 2008). Il avait été remarqué que, pour une victime, il était difficile de savoir où s'adresser pour obtenir de l'aide. De plus, les recherches en victimologie démontrent que, généralement, les victimes ne cherchent pas activement de l'aide même si elles en ont besoin (Maguire, 1991, Shapland, 2005). Le projet du complément d'aide cadre donc dans l'objectif du CAVAC qui vise à rejoindre le plus de victimes possible et le plus rapidement possible (c'est-à-dire dans les premiers jours suivants la plainte de la victime auprès de la police). Une autre approche proactive adoptée par le CAVAC cadre dans la « Déclaration des services aux citoyens » du Ministère de la Justice et est connue sous le nom de CAVAC Info. Ce projet se limite aux victimes dont l'auteur a été arrêté et emprisonné. CAVAC Info vise à approcher la victime suite à la comparution du détenu ou à l'enquête pro forma impliquant cette victime et à lui offrir de l'information sur le processus judiciaire, sur les conditions de libération, sur le CAVAC et sur les autres ressources disponibles.

Quant au projet du « complément d'aide aux victimes », il part du principe que chaque victime devrait être personnellement et proactivement informée de l'existence du CAVAC par le policier qui traite son appel.¹ Les policiers informent les victimes sur les procédures judiciaires, sur leur rôle et leurs droits, ainsi que sur les services disponibles pour elles, incluant le CAVAC. Ensuite, le policier demande si elles sont d'accord à ce que leurs coordonnées soient transmises au CAVAC pour qu'un intervenant puisse les contacter. Si elles sont d'accord, elles doivent remplir et signer un formulaire de consentement à recevoir un appel du CAVAC (un exemplaire se trouve dans l'annexe de ce rapport de recherche). Ce formulaire est ensuite transmis par fax au CAVAC. Sur la base de ce formulaire signé, un intervenant du CAVAC de Laval contacte les victimes dans les plus courts délais et présente les services offerts aux victimes par le CAVAC. Les victimes sont libres d'accepter ou de refuser l'offre d'aide aux victimes. En d'autres mots, « *(l)e programme Complément d'aide aux victimes permet de répondre rapidement aux besoins des*

¹ Initialement, il a été indiqué dans l'entente de coopération concernant le « complément d'aide » que le projet se centrerait sur les victimes d'actes criminels contre la personne. Le CAVAC ne voulait par contre pas automatiquement exclure les victimes d'actes contre la propriété. Le formulaire de référence est donc en pratique aussi offert aux victimes d'autres crimes et inclut des actes criminels contre la propriété. La seule limite au projet est qu'il doit s'agir d'une victime nominative et non corporative.

victimes d'actes criminels en effectuant des interventions immédiates. Par le biais d'une référence policière personnalisée, les personnes victimes, témoins et proches acceptent que le CAVAC les contacte pour vérifier leurs besoins suite à l'acte criminel » (CAVAC, 2008).

Avec l'introduction du complément d'aide, le CAVAC de Laval a aussi nommé un intervenant comme agent de liaison entre le CAVAC et la police. Son rôle comprend, entre autres, de rencontrer les policiers de différents postes de police pour les informer sur le travail du CAVAC et sur le projet complément d'aide. À partir d'octobre 2005, les équipes de policiers ont été rencontrées et ont reçu *« l'information nécessaire pour être en mesure d'intégrer le "Complément d'aide aux victimes" à leur quotidien et référer adéquatement les personnes victimes »* (CAVAC, 2006).

Le projet a donc pour but d'assurer que toutes les victimes soient systématiquement informées de leur rôle et de leurs droits au sein du système pénal. Deuxièmement, l'objectif du complément d'aide est d'augmenter l'accessibilité aux services d'aide aux victimes. Troisièmement, l'installation du complément d'aide devrait améliorer la collaboration entre les services policiers et le CAVAC afin d'optimiser le soutien offert aux victimes d'actes criminels. Le contact systématique entre ces services pourrait améliorer la coopération, la communication et, conséquemment, la connaissance des policiers par rapport aux effets d'une victimisation.

Les chiffres collectés par le CAVAC de Laval (CAVAC 2004, 2005, 2006, 2007, 2008) suggèrent quant à eux une hausse du nombre de demandes depuis 2005 (voir tableau 1), ce qui correspond à l'année où le projet complément d'aide a été introduit. Le projet complément d'aide n'est pas exclusivement responsable de cette hausse, même si le nombre de références par les policiers forme effectivement une bonne proportion des demandes faites au CAVAC. Il y a aussi une augmentation des demandes téléphoniques et il y a plus de contacts effectués dans le cadre de CAVAC Info depuis 2005. Le CAVAC n'a malheureusement pas assemblé des données par rapport au nombre de références faites par les policiers *avant* l'implantation du projet complément d'aide. Une recherche évaluative pourrait offrir plus de clarté.

Tableau 1. Nombre de personnes ayant fait appel au CAVAC selon le type de demande

Type de demande	Avril 2003 - mars 2004	Avril 2004 - mars 2005	Avril 2005 - mars 2006	Avril 2006 - mars 2007	Avril 2007 - mars 2008
demandes téléphoniques sans ouverture de dossiers	705	378	621	709	926
demandes téléphoniques avec ouverture de dossiers	280	323	479	454	435
déclaration de services aux citoyens (CAVAC Info)	653	424	746	690	460
références par les policiers dans le cadre du complément d'aide	Ne s'applique pas	Ne s'applique pas	272 [†] dont 95% crime contre personne	602 dont 42% crime contre personne	567 ^{**}
Total	1638	1125	2118	2455	2388

[†] depuis le début du projet complément d'aide en octobre 2005 jusqu'à mars 2006 (6 mois)

^{**} % des crimes contre la personne n'est pas connu

Source : Rapports annuels du CAVAC de Laval (CAVAC, 2004 ; 2005 ; 2006 ; 2007 ; 2008)

Chapitre 2. Mesurer l'impact du projet complément d'aide aux victimes

L'implantation du complément d'aide aux victimes au sein du service de police de Laval en octobre 2005 a été accompagnée d'une évaluation scientifique. L'évaluation a été effectuée par des chercheurs du Centre International de Criminologie Comparée de l'Université de Montréal en coopération avec le CAVAC de Laval et le Service de protection des citoyens de Laval. Cette recherche a été financée par le *Fonds d'aide aux victimes* affilié à la direction générale des programmes du Ministère de la Justice du Canada.

2.1. Objectifs du projet de recherche

L'objectif général du projet de recherche était de mesurer l'impact du projet complément d'aide aux victimes sur la pratique de la police et du CAVAC et de voir si le projet accomplit son mandat qui est de mieux servir les victimes. Rappelons que les objectifs du complément d'aide étaient de mieux informer les victimes sur les différentes démarches et services, d'augmenter l'accessibilité des services aux victimes et d'améliorer la collaboration entre les services de police et le CAVAC. Les résultats scientifiques pourraient indiquer si le projet est efficace et, le cas échéant, quelles modifications pourraient être faites. Étant donné que le projet est unique au Québec, les résultats de l'évaluation sont aussi intéressants pour les autres services policiers et les autres centres d'aide aux victimes dans la province de Québec. Les expériences à Laval peuvent instiguer la création d'initiatives similaires dans le but de répondre aux besoins des victimes.

Les objectifs spécifiques du projet de recherche étaient d'évaluer :

1. la connaissance des victimes sur leur rôle dans le système judiciaire, sur leurs droits ainsi que sur les services disponibles pour elles (est-ce qu'avec l'introduction du complément d'aide les victimes ont une meilleure connaissance de leur rôle, de leurs droits et des services qu'avant?);
2. à quel degré les victimes se sentent-elles incluses et à quel degré ressentent-elles que leurs attentes sont considérées dans les différentes démarches judiciaires (est-ce que les victimes se sentaient mieux considérées avant ou après l'implantation du complément d'aide?);
3. la collaboration entre le CAVAC et la police ainsi que le nombre et la pertinence des références de la police au CAVAC (la collaboration et les références ont-elles changé après l'implantation du complément d'aide ?); et

4. la connaissance des policiers par rapport aux besoins des victimes d'actes criminels, aux conséquences d'une victimisation et aux services offerts par le CAVAC (est-ce qu'il y a une meilleure connaissance chez les policiers concernant la victimisation et ses conséquences après l'introduction du complément d'aide?).

2.2. Hypothèses

Le but du complément d'aide aux victimes est de mieux servir les victimes d'actes criminels violents et de mieux répondre à leurs besoins ainsi que d'accroître la connaissance des policiers de l'impact d'une victimisation et des services disponibles aux victimes. Concrètement, les résultats de l'évaluation devraient idéalement montrer qu'avec l'introduction du complément d'aide :

- plus de victimes sont informées sur le CAVAC et sur les services offerts aux victimes d'actes criminels;
- plus de victimes sont informées sur leur rôle et sur leurs droits dans le système judiciaire;
- plus de policiers connaissent et reconnaissent les besoins des victimes;
- plus de policiers connaissent les services offerts par le CAVAC;
- plus de policiers réfèrent des victimes au CAVAC; et
- la collaboration entre les services policiers et le CAVAC est satisfaisante.

2.3. Devis méthodologique et instrument de recherche

Ce projet de recherche est constitué par un devis quantitatif avec des questionnaires écrits. Il s'agit d'une évaluation d'impact d'un projet pilote sur la pratique, ce qui devrait, en premier lieu, être démontrée quantitativement. Aussi, pour mesurer l'impact d'un nouvel instrument, nous devrions comparer la situation avant l'implantation du complément d'aide en octobre 2005 avec la situation après l'implantation. De cette manière, les modifications suite aux expérimentations pourraient être mesurées.

Malheureusement, nous n'avons pas pu inclure un service policier autre que celui de Laval. Nous n'avons donc pas de groupe contrôle nous permettant d'exclure des observations dues aux hasards et ne nous permettant pas de confirmer avec plus de certitude que les observations sur

l'impact sont directement liées au projet du complément d'aide. Il est par exemple possible que des événements imprévus, comme une augmentation des crimes violents à Laval, aient eu une influence sur nos observations. Par conséquent, nous pourrions mesurer des changements dans le traitement des victimes et la connaissance des policiers de la victimisation suite à l'introduction du complément d'aide, mais nous ne sommes pas capables d'exclure l'influence d'autres facteurs que le complément d'aide sur les changements observés.

2.4. Collecte de données

Trois groupes de répondants ont été invités à remplir un questionnaire : des policiers de Laval, les intervenants du CAVAC de Laval et des victimes d'actes criminels contre la personne qui avaient porté plainte au service de police de Laval.

Police

Les données obtenues par les questionnaires complétés par les policiers devraient indiquer si l'introduction du complément d'aide a eu un effet sur la collaboration avec le CAVAC et sur leur connaissance des conséquences d'une victimisation et des besoins des victimes. En décembre 2004, en attendant l'implantation du projet complément d'aide aux victimes d'actes criminels qui s'effectuait en octobre 2005, les chercheurs de l'Université de Montréal avaient déjà effectué un sondage auprès de la police lavalloise afin de vérifier leur connaissance concernant les besoins des victimes et les services du CAVAC. Avec l'aide d'un policier impliqué dans la recherche, des questionnaires avaient été distribués et 151 avaient été complétés et retournés aux chercheurs ($N_{2004}=151$). Le même questionnaire a été distribué en mai 2007 pour le post-test. Dans cette phase, nous comptons 69 questionnaires complétés ($N_{2007}=69$).

Le questionnaire auprès des policiers inclut :

- le nombre de victimes qui ont été référées au CAVAC par les policiers ;
- la connaissance des conséquences d'une victimisation ainsi que des besoins des victimes d'actes criminels ; et
- la connaissance des services offerts par le CAVAC.

CAVAC

Les intervenants du CAVAC ont été invités à indiquer dans un questionnaire comment ils voyaient l'ampleur et la qualité de la collaboration avec les policiers. Nous n'avons pu faire un

pré-test auprès des intervenants du CAVAC, c'est-à-dire un test avant l'introduction du complément d'aide, et les questions ne se prêtaient pas à une réflexion rétrospective. Nous avons donc opté pour un questionnaire post-test qui a été soumis aux intervenants du CAVAC à deux reprises. Le premier sondage a été effectué en janvier 2007, 15 mois après l'installation du complément d'aide. En janvier 2008, ce questionnaire a de nouveau été présenté aux intervenants. Tous les intervenants du CAVAC de Laval ont rempli le questionnaire en janvier 2007 ($N_{2007}=7$) et 5 intervenants sur 7 l'ont complété en janvier 2008 ($N_{2008}=5$). Les réponses des intervenants permettent de décrire la collaboration avec la police à partir de 2007.

Le questionnaire pour les intervenants du CAVAC comprend des questions sur

- le nombre et la pertinence des références faites par les policiers;
- la régularité et la qualité du contact et de la communication avec les policiers; et
- la qualité de l'information sur les droits et les services disponibles donnée aux victimes par les policiers.

Victimes

Finalement, un questionnaire a été distribué aux victimes de crimes contre la personne. Tandis que le projet complément d'aide cible toutes les victimes d'actes criminels, l'évaluation ciblait les victimes de crimes contre la personne. De toutes les victimes, les victimes de crime contre la personne sont plus à risque de vivre des conséquences émotionnelles et psychologiques à la suite du crime. Elles ne seront pas toutes traumatisées ou ne souhaiteront pas toutes d'aide professionnel, mais elles souffrent plus souvent d'un impact sévère et durable du crime que les victimes d'autres types de crime. Pour cette raison, nous voudrions nous assurer qu'au moins ces victimes, qui sont les plus enclines à souffrir d'un traumatisme, seront informées de l'existence d'aide et auront accès aux services disponibles.

Les échantillons pour le pré-test et pour le post-test ont été faits en coopération avec le Service de police de Laval. La sélection des victimes a été effectuée au hasard parmi quelques centaines de victimes adultes de crimes contre la personne qui avaient porté plainte auprès de la police de Laval entre le 31 mars 2005 et le 31 août 2005 pour le pré-test et entre le 1er août 2007 et le 31 décembre 2007 pour le post-test. Toutes ces personnes ont reçu le questionnaire et une lettre d'introduction par la poste.

En ce qui concerne les personnes victimes de violence conjugale, une autre procédure de sélection et de contact a été adoptée afin d'assurer leur sécurité. Parmi les cas de violence conjugale dans l'échantillon du pré-test et du post-test (100 victimes de violence conjugale dans la population du pré-test et 50 victimes de violence conjugale dans la population du post-test), seulement les victimes joignables par téléphone à leur milieu de travail ont été retenues. Ensuite, un agent de police communiquait avec elles pour leur demander si elles étaient intéressées à participer à la recherche. Nous avons réussi à contacter 20 des 150 victimes de violence conjugale et de ces 20 personnes, seulement 4 (3 dans l'échantillon du pré-test et 1 dans l'échantillon du post-test) ont effectivement complété le questionnaire.

Au total, 600 questionnaires ont été envoyés aux victimes d'actes criminels contre la personne. Malheureusement, seulement 11 questionnaires ont été remplis pour le pré-test (comprenant des victimes ayant porté plainte entre avril et septembre 2005 avant l'introduction du projet complément d'aide) et seulement 17 questionnaires ont été remplis pour le post-test (comprenant des victimes ayant porté plainte entre août 2007 et janvier 2008 après l'introduction du projet complément d'aide). Nous n'avons pas une explication valable pour ce taux de réponse incontestablement bas ($N_{2005+2007} = 28$; taux de réponse de 4,67%). Suite au pré-test, nous avons estimé que le taux de réponse pouvait partiellement être expliqué par le long délai entre l'enregistrement de la victimisation (entre mars 2005 et août 2005, précédant l'introduction du complément d'aide aux victimes) et l'envoi du questionnaire (en janvier 2007). En fait, plusieurs questionnaires du pré-test ont été retournés suite au déménagement du répondant potentiel. Notons que la période pour l'échantillon du pré-test a été ciblée puisqu'elle se situait avant l'introduction du projet complément d'aide aux victimes et que le projet de recherche subventionné n'a débuté qu'en septembre 2006. Alors que les règles de la recherche quantitative avec pré- et post-test suggèrent de prendre pour le post-test une période de référence similaire à la période de référence du pré-test, le retour minime de questionnaires complétés nous a forcé à modifier la période de référence et la procédure de sélection de répondants. Nous avons décidé de déplacer la période de référence du post-test pour qu'elle se rapproche au moment du questionnaire. Ainsi, pour le post-test, les personnes ciblées étaient celles qui avaient porté plainte au cours des six mois précédant la date de début de la sélection pour l'envoi des questionnaires du post-test. Aussi, la police s'était chargée de la vérification des coordonnées des victimes sélectionnées pour le post-test dans le but d'assurer que toutes les victimes recevraient effectivement notre questionnaire. Ces modifications méthodologiques n'ont malheureusement

pas eu d'effet. Le taux de réponse du post-test demeure aussi bas que le taux de réponse du pré-test.

Le taux de réponse pose de sérieux problèmes pour la représentativité de l'échantillon. Notre échantillon ne peut pas être considéré comme représentatif pour les victimes de Laval. Nous ne pouvons conséquemment pas généraliser les conclusions par rapport à cette partie de la recherche. Néanmoins, les résultats sont intéressants et informatifs.

Le questionnaire auprès des victimes inclut :

- la compréhension et la connaissance de leur rôle et de leurs droits au sein du système judiciaire;
- la connaissance des services disponibles pour elles;
- leur référence ou non au CAVAC; et
- la satisfaction avec les services reçus et avec les procédures judiciaires utilisées.

Le questionnaire du post-test était similaire à celui du pré-test, sauf que nous y avons ajouté une question ouverte qui nous avait été suggérée par la police de Laval:

« Répondez librement à la question suivante : lorsque vous avez été victime, est-ce que vous avez (eu) des besoins qui n'ont été répondus ni par la police, ni par le CAVAC? »

Calendrier de la collecte de données

Décembre 2004	Pré-test auprès de la police de Laval
<i>Octobre 2005</i>	<i>Implantation du projet complément d'aide aux victimes</i>
Septembre 2006	Début de la recherche évaluative subventionnée par le Fonds d'Aide aux Victimes
Janvier 2007	Premier post-test auprès des intervenants du CAVAC Pré-test auprès des victimes de crimes contre la personne
Mai 2007	Post-test auprès de la police de Laval
Janvier 2008	Deuxième post-test auprès des intervenants du CAVAC
Février 2008	Post-test auprès des victimes de crimes contre la personne

Chapitre 3. L'effet du complément d'aide sur la pratique des policiers de Laval

L'objectif du questionnaire auprès des policiers était d'apprendre si le projet « complément d'aide aux victimes » avait influencé le nombre de références de victimes au CAVAC par les policiers, la connaissance des conséquences d'une victimisation et des besoins des victimes d'actes criminels ainsi que la connaissance des services offerts par le CAVAC.

3.1. Description de l'échantillon

Des 151 policiers qui ont participé au pré-test, 90 provenaient du poste d'urgence (agents duos), 45 du poste de police communautaire (agents solos) et 16 du département des enquêtes criminelles. Suite à une réorganisation de la police, ces 3 postes de police ne se retrouvent plus dans le post-test. Nous avons maintenant la gendarmerie, le poste de police de quartier et le département des enquêtes criminelles. Les postes restent tout de même comparables dans leurs tâches. Au total, 69 policiers ont rempli le questionnaire en 2007, la majorité provient de la gendarmerie, comparable avec le poste d'urgence qui procurait aussi, pour le pré-test, la majorité des répondants (voir tableau 2). En comparaison avec 2004, il y a eu moins de policiers du poste de police de quartier/police communautaire qui ont participé à l'étude en 2007. Cette différence n'est toutefois pas significative (Khi-carré = 3,149 ; df = 2 ; p = 0,207 > 0,05 n.s.). Les échantillons du pré- et du post-test sont donc assez comparables.

Tableau 2. Distribution parmi secteurs de travail

Secteur de travail	2004	2007	Total
poste d'urgence – gendarmerie	90 59,6%	46 66,7%	136 61,8%
poste police communautaire - poste police de quartier	45 29,8%	13 18,8%	58 26,4%
département d'enquête criminelle	16 10,6%	10 14,5%	26 11,8%
total	151 100,0%	69 100,0%	220 100,0%

Khi-carré = 3,149 ; df = 2 ; p = 0,207 > 0,05 n.s.

3.2. Nombre de références et de contacts avec le CAVAC

Entre 2004 et 2007, il y a eu une augmentation importante du nombre de références de victimes au CAVAC effectuées par les policiers. En 2007, 43,5% des répondants indiquent qu'ils réfèrent souvent ou toujours, tandis qu'en 2004, seulement 4,7% des répondants disaient référer souvent ou toujours. La plupart des répondants du post-test (31,9%) réfèrent souvent les victimes (tableau 3). En 2004, la réponse la plus fréquente était de ne jamais (39,3%) ou de rarement (33,3%) faire des références au CAVAC. Il y a significativement beaucoup plus de références vers le CAVAC en 2007 qu'en 2004 (Khi-carré = 54,273 ; df = 2 ; p = 0,000 < 0,001 ; V de Cramer = 0,498). Il semble donc que le projet du complément d'aide aux victimes a eu un impact positif sur le nombre de références par la police vers le CAVAC.

Tableau 3. Nombre de fois, dans les trois derniers mois, que les victimes ont été référées par la police vers le CAVAC

	2004	2007	Total
Nombre de références dans les 3 derniers mois			
jamais	59 39,3%	15 21,7%	74 33,8%
rarement	50 33,3%	8 11,6%	58 26,5%
parfois	34 22,7%	16 23,2%	50 22,8%
souvent	4 2,7%	22 31,9%	26 11,9%
toujours	3 2,0%	8 11,6%	11 5,0%
total	150 100,0%	69 100,0%	219 100,0%

Khi-carré = 54,273 ; df = 2 ; p = 0,000 < 0,001 ; Cramer's V = 0,498²

Les données suggèrent également que les policiers ont eu plus de contacts avec le CAVAC suite à l'introduction du complément d'aide. Tandis qu'il y a, en 2007, encore une grande majorité de répondants (61,8%) qui n'auraient jamais de contact avec le CAVAC, la moyenne du nombre de contacts de 1,78 en 2007 est significativement plus haute que celle de 0,5 en 2004 (U de Mann-Whitney = 4105,0; p = 0,008 < 0,01). Les données sur la fréquence des contacts sont présentées dans le tableau 4.

² Pour avoir au moins 5 observations par cellule, nous avons regroupé les valeurs en 3 catégories : « jamais ou rarement », « parfois », et « souvent ou toujours ».

Tableau 4. Nombre de fois que la police a été en contact avec le CAVAC dans les trois derniers mois

Nombre de fois qu'il y a un contact avec le CAVAC dans les trois derniers mois	2004	2007	Total
0	113 76,9%	42 61,8%	155 72,1%
1	18 12,2%	6 8,8%	24 11,2%
2	6 4,1%	11 16,2%	17 7,9%
3-9	9 6,1%	4 5,9%	13 6,0%
10 ou plus	1 0,7%	5 7,4%	6 2,8%
total	147 100,0%	68 100,0%	215 100,0%

3.3. Reconnaissance de l'impact de la victimisation

Comme pour l'échantillon de 2004, la majorité des policiers qui ont participé au sondage en 2007 savent que l'impact de la victimisation existe autant pour la victime directe que pour son entourage (tableau 5). En d'autres mots, il y n'a pas d'évolution par rapport à la reconnaissance de l'impact de la victimisation suite à l'introduction du complément d'aide ($\text{Khi-carré} = 0,624$; $\text{df} = 1$; $p = 0,430 > 0,05$ n.s.), mais les observations sur ce point étaient déjà encourageantes.

Tableau 5. Distribution des réponses des policiers sur l'impact de la victimisation

L'impact de la victimisation est :	2004	2007	Total
Aussi important pour victime directe que pour conjoint ou parent de la victime	106 70,2%	52 75,4%	158 71,8%
plus important pour la victime directe que pour conjoint ou parent de la victime	45 29,8%	17 24,6%	62 28,2%
plus important pour conjoint ou parent de la victime que pour la victime directe	0 0%	0 0%	0 0%
total	151 100,0%	69 100,0%	220 100,0%

$\text{Khi-carré} = 0,624$; $\text{df} = 1$; $p = 0,430 > 0,05$ n.s.

De plus, quelques cas ont été présentés et les répondants devaient identifier le principal besoin de la victime. L'objectif était d'évaluer la connaissance de la police par rapport aux besoins des victimes. Les tableaux 6 à 8 présentent les résultats de ces exercices (la bonne réponse est indiquée en gras). Il n'y a pas de modifications significatives entre 2004 et 2007. Il est important

de noter que la police était déjà capable d'identifier le besoin des victimes correctement avant l'introduction du complément d'aide. L'arrivée d'un complément d'aide n'a pas amélioré cette connaissance.

Cas 1 :

« Une victime se présente à votre bureau et vous indique qu'elle aimerait :

- recevoir des informations concernant les moyens de prévention,
- avoir une protection policière,
- connaître la date à laquelle son agresseur sera libéré ou
- que son agresseur soit contrôlé (prison, probation, mandat de garder la paix) »

Tableau 6. Reconnaissance du besoin de protection

Besoin victimes	2004	2007	Total
besoin de protection	96 68,1%	47 70,1%	143 68,8%
besoin de réparation	1 0,7%	0 0%	1 0,5%
besoin d'information	40 28,4%	16 23,9%	56 26,9%
besoin d'une intervention psychosociale	0 0%	1 1,5%	1 0,5%
besoin d'une aide ponctuelle	4 2,8%	1 1,5%	5 2,4%
besoin d'un statut au sein du système de justice pénale	0 0%	2 3,0%	2 1,0%
total	141 100,0%	67 100,0%	208 100,0%

Khi-carré = 0,090 ; df = 1 ; p = 0,764 > 0,05 n.s.³

³ Pour avoir au moins 5 observations par cellule, nous avons regroupé les valeurs en 2 catégories : « protection » et « autre besoin ».

Cas 2 :

« Une victime se présente à votre bureau et vous indique qu'elle aimerait :

- recevoir une intervention en fonction de son vécu particulier,
- recevoir une intervention qui tienne compte du type et des circonstances de l'agression qu'elle a subie et
- avoir une thérapie spécialisée (phobie, intervention féministe...).

Tableau 7. Reconnaissance du besoin d'intervention psychosociale

Besoin victimes	2004	2007	Total
besoin d'une intervention psychosociale	92 65,2%	35 52,2%	127 61,1%
besoin de protection	3 2,1%	1 1,5%	4 1,9%
besoin de réparation	5 3,5%	7 10,4%	12 5,8%
besoin d'information	4 2,8%	4 6,0%	8 3,8%
besoin d'une aide ponctuelle	32 22,7%	18 26,9%	50 24,0%
besoin d'un statut au sein du système de justice pénale	5 3,5%	2 3,0%	7 3,4%
total	141 100,0%	67 100,0%	208 100,0%

Khi-carré = 3,968 ; df = 2 ; p = 0,137 > 0,05 n.s.⁴

Cas 3 :

« Une victime se présente à votre bureau et vous indique qu'elle aimerait :

- avoir des informations sur le processus judiciaire et le cheminement de son dossier,
- être consultée et entendue à toutes les étapes (procès, sentence, libération conditionnelle),
- être traitées avec courtoisie (salle d'attente, être informées lorsque la cause est reportée) et,
- avoir des droits reconnus (droit au dédommagement, droit d'être entendues, droit d'être informées).

⁴ Pour avoir au moins 5 observations par cellule, nous avons du regrouper les valeurs en 3 catégories : « intervention psychosociale », « aide ponctuelle » et « protection, réparation, information ou statut ».

Tableau 8. Reconnaissance du besoin d'un statut au sein du système pénal

Besoin victimes	2004	2007	Total
besoin d'un statut au sein du système de justice pénale	99 70,2%	43 64,2%	142 68,3%
besoin de protection	2 1,4%	0 0%	2 1,0%
besoin de réparation	3 2,1%	1 1,5%	4 1,9%
besoin d'information	24 17,0%	17 25,4%	41 19,7%
besoin d'une intervention psychosociale	3 2,1%	1 1,5%	4 1,9%
besoin d'une aide ponctuelle	10 7,1%	5 7,5%	15 7,2%
total	141 100,0%	67 100,0%	208 100,0%

Khi-carré = 2,052 ; df = 2 ; p = 0,358 > 0,05 n.s.⁵

3.4. Reconnaissance de son propre rôle dans le traitement de la victime

La recherche en criminologie a démontré que dans l'appréciation des procédures policières et judiciaires par les victimes, la satisfaction avec le processus est aussi importante que la satisfaction avec le résultat (Lind et Tyler, 1988 ; Tyler and Folger, 1980 ; Wemmers, Van der Leeden et Steensma, 1995). La majorité des agents (64,8%) se rendent effectivement compte qu'un bon traitement de la part de la police amène plus à la satisfaction des victimes que la condamnation de l'auteur (19,7%), l'arrestation de l'auteur (12,7%) ou la récupération des biens (2,8%) (Tableau 9). Il n'y a pas de différence significative par rapport à la bonne perception des agents sur les exigences des victimes et sur leur besoin d'être traité avec respect (Khi-carré = 0,821 ; df = 1 ; p = 0,365 > 0,05 n.s.).

Tableau 9. Raison selon la police pour que les victimes soient satisfaites de la police

Qu'est-ce qui amène à la satisfaction des victimes?	2004	2007	Total
bon traitement de la part de la police	91 62,8%	47 69,1%	138 64,8%
arrestation de l'auteur de l'acte	19 13,1%	8 11,8%	27 12,7%
condamnation de l'auteur de l'acte	30 20,7%	12 17,6%	42 19,7%

⁵ Pour avoir au moins 5 observations par cellule, nous avons du regrouper les valeurs en 3 catégories : « statut au sein du système pénale », « information » et « protection, réparation, aide psychosociale ou aide ponctuelle ».

récupération des biens	5 3,4%	1 1,5%	6 2,8%
total	145 100,0%	68 100,0%	213 100,0%

Khi-carré = 0,821 ; df = 1 ; p = 0,365 > 0,05 n.s.⁶

La majorité des répondants de l'échantillon de 2007 (60,9%) et ceux de 2004 (63,1%) estiment correctement que le fait de ne pas montrer d'intérêt à la victime et aux conséquences de la victimisation est à la base de l'insatisfaction de la victime face à la police (tableau 10, la réponse soutenue par les observations scientifiques est identifiée en gras). Cette reconnaissance n'a pas changé après l'installation du complément d'aide (Khi-carré = 0,638 ; df = 2 ; p = 0,727 > 0,05 n.s.).

Tableau 10. Raison d'insatisfaction d'une victime face à la police

	2004	2007	Total
Raison insatisfaction victime face à police			
police pas intéressée à victime, conséquences victimisation	94 63,1%	42 60,9%	136 62,4%
police pas informée victime de développement de son dossier	16 10,7%	10 14,5%	26 11,9%
Longs délais du traitement de la plainte	35 23,5%	15 21,7%	50 22,9%
Police pas retrouvée l'auteur de l'acte	4 2,7%	2 2,9%	6 2,8%
total	149 100,0%	69 100,0%	218 100,0%

Khi-carré = 0,638 ; df = 2 ; p = 0,727 > 0,05 n.s.⁷

La recherche en criminologie montre également que les procédures policières et judiciaires qui permettent la participation des personnes impliquées sont plus appréciées que celles qui excluent les personnes concernées, peu importe le résultat de la procédure judiciaire. Selon Tyler (2000), les personnes qui se sentent traitées avec respect et justesse ont plus tendance à se conformer à la loi et au système, par exemple, en rapportant de nouveaux délits le cas échéant (Wemmers, 1996 et 1998). En pratique, les victimes sont moins susceptibles que les « non-victimes » d'avoir une attitude positive à l'endroit de la police, ce qui peut influencer la déclaration aux policiers suite à une nouvelle victimisation (Tufts, 2000 ; Van Dijk, Van Kaam et Wemmers, 1999 ; Shapland,

⁶ Pour avoir au moins 5 observations par cellule, nous avons du regrouper les valeurs en 2 catégories : « bon traitement de la part de la police » et « arrestation, condamnation ou récupération des biens ».

⁷ Pour avoir au moins 5 observations par cellule, nous avons du regrouper les valeurs en 3 catégories : « police pas intéressée à victime et conséquences victimisation », « police pas informé victime de développement dossier » et « longs délais ou pas retrouvé auteur ».

Willmore et Duff, 1985). Comme en 2004, la majorité des policiers de l'échantillon de 2007 ne se rend pas compte que l'expérience de porter plainte plus d'une fois est plutôt négative et que, par conséquent, les victimes ne porteraient pas plainte une prochaine fois ($\text{Khi-carré} = 5,459$; $\text{df} = 3$; $p = 0,141 > 0,05$ n.s.). Il n'y a pas de progrès, mais pas de déclin non plus suite à l'introduction du complément d'aide (tableau 11, la réponse soutenue par les observations scientifiques est identifiée en caractère gras).

Tableau 11. Perception de ce que pense une personne qui a porté plainte plus d'une fois à la police

Perception personne qui a porté plainte plus d'une fois	2004	2007	Total
expérience négative et ne reporterait pas plainte si victime	26 17,6%	9 13,2%	35 16,2%
expérience positive et plainte à nouveau au besoin	40 27,0%	29 42,6%	69 31,9%
expérience positive, mais pas plainte à nouveau si victime	20 13,5%	6 8,8%	26 12,0%
expérience négative, mais reporterait plainte si victime	62 41,9%	24 35,3%	86 39,8%
total	148 100,0%	68 100,0%	216 100,0%

$\text{Khi-carré} = 5,459$; $\text{df} = 3$; $p = 0,141 > 0,05$ n.s.

3.5. La connaissance du CAVAC

Dans une question ouverte, nous avons demandé aux policiers de nommer quelle loi régit les CAVACs. Cette loi, la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels de 1988, est importante parce qu'en plus d'avoir établi les CAVACs, elle décrit aussi les droits des victimes. Dans le pré-test ainsi que dans le post-test, la majorité des policiers ne connaissent pas cette importante loi (voir tableau 12, la bonne réponse étant indiquée en caractère gras). En 2004 comme en 2007, la majorité des répondants indiquent ne pas connaître la loi qui régit les CAVACs (respectivement 38,4% et 24,6%) ou ne donnent tout simplement pas de réponse (respectivement 21,9% et 31,9%).

Tableau 12. Loi qui régit les CAVACs

	2004	2007	Total
Loi qui régit les CAVACs			
Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels	10 6,6%	4 5,8%	14 6,4%
Loi indemnisation des victimes d'actes criminels (LIVAC)	15 9,9%	7 10,1%	22 10,0%
Loi sur la confidentialité des renseignements	1 0,7%	1 1,4%	2 0,9%
Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSSS)	5 3,3%	1 1,4%	6 2,7%
Loi de l'administration de la justice	1 0,7%	0 0%	1 0,5%
Code criminel et pénal	7 4,6%	9 13,0%	16 7,3%
Ministère de la Justice	1 0,7%	1 1,4%	2 0,9%
Loi provinciale	4 2,6%	2 2,9%	6 2,7%
Loi fédérale	4 2,6%	0 0%	4 1,8%
CSST	6 4,0%	1 1,4%	7 3,2%
Déclaration de Milan 1983	1 0,7%	0 0%	1 0,5%
CPP	1 0,7%	0 0%	1 0,5%
LRQ	1 0,7%	0 0%	1 0,5%
aucune loi	3 2,0%	1 1,4%	4 1,8%
ne sais pas	58 38,4%	17 24,6%	75 34,1%
autre réponse	0 0%	3 4,3%	3 1,4%
aucune réponse	33 21,9%	22 31,9%	55 25,0%
Total	151 100,0%	69 100,0%	220 100,0%

En ce qui concerne la connaissance de la police des services offerts par le CAVAC, nous n'observons pas d'évolution ($\text{Khi-carré} = 0,148$; $\text{df} = 1$; $p = 0,700 > 0,05$ n.s.). La majorité des agents (59%) estiment correctement que les CAVACs offrent de l'information, de l'aide ponctuelle et de l'intervention psychosociale (tableau 13, la bonne réponse est indiquée en caractère gras). Cependant, même après l'introduction du complément d'aide, 39,1% des policiers ne donnent pas la bonne réponse.

Tableau 13. Services offerts par les CAVACs selon la police

Services offerts par CAVACs	2004	2007	Total
information, aide ponctuelle, intervention psychosociale	86 58,1%	42 60,9%	128 59,0%
réparation, information, aide ponctuelle	16 10,8%	4 5,8%	20 9,2%
réparation, information, intervention psychosociale	28 18,9%	15 21,7%	43 19,8%
protection, réparation, intervention psychosociale	12 8,1%	4 5,8%	16 7,4%
protection, information, aide ponctuelle	6 4,1%	4 5,8%	10 4,6%
total	148 100,0%	69 100,0%	217 100,0%

Khi-carré = 0,148 ; df = 1 ; p = 0,700 > 0,05 n.s.⁸

En ce qui concerne le service le plus utilisé par les victimes, on voit une modification significative, néanmoins modeste par rapport aux données de 2004 (Khi-carré = 18,656 ; df = 3 ; p = 0,000 < 0,001; V de Cramer = 0,293). En 2004, la réponse la plus populaire était « *l'accompagnement à la cour* » et en 2007, c'était « *la consultation téléphonique* ». Par contre, dans les 2 groupes, la majorité des policiers n'ont pas choisi la bonne réponse qui est l'intervention post-traumatique (voir tableau 14, la bonne réponse est indiquée en caractère gras). Toutefois, la perception des policiers de la consultation téléphonique comme service principal n'est pas totalement fausse. Beaucoup de communications entre les intervenants du CAVAC et les victimes passent par le téléphone, ce qui peut donc être à tort interprété comme une consultation téléphonique.

Tableau 14. Service offert par le CAVAC le plus utilisé par les victimes

Service offert par CAVAC le plus utilisé	2004	2007	Total
intervention post-traumatique et psychosociale	46 30,9%	16 23,5%	62 28,6%
accompagnement à la cour	47 31,5%	13 19,1%	60 27,6%
<i>consultation téléphonique</i>	32 21,5%	34 50,0%	66 30,4%
assistance technique pour remplir questionnaires	24 16,1%	5 7,4%	29 13,4%
total	149 100,0%	68 100,0%	217 100,0%

Khi-carré = 18,656 ; df = 3 ; p = 0,000 < 0,001; V de Cramer = 0,293

⁸ Pour avoir au moins 5 observations par cellule, nous avons du regrouper les valeurs en 2 catégories : « information, aide ponctuelle et intervention psychosociale » et « une des autres options ».

En comparaison avec les données de 2004, il semble qu'il y ait une amélioration de la connaissance du groupe cible des CAVACs. Comme démontre le tableau 15 (la bonne réponse est indiquée en caractère gras), 59,4% des répondants de l'échantillon de 2007 identifient correctement les victimes directes ainsi que ses proches et les témoins comme bénéficiaires légitimes de l'aide offerte par le CAVAC. En 2004, 48,7% des répondants, ce qui était aussi la majorité, reconnaissait également ces personnes comme des clients du CAVAC. De nouveau, cette tendance reste stable après l'introduction du complément d'aide (Khi-carré = 3,641 ; df = 2 ; $p = 0,162 > 0,05$ n.s.).

Tableau 15. Qui a le droit de recevoir de l'aide des CAVACs

Qui a le droit de recevoir de l'aide des CAVACs	2004	2007	Total
victimes directes, proches et témoins d'actes criminels	73 48,7%	41 59,4%	114 52,1%
seulement victimes directes actes criminels	36 24,0%	17 24,6%	53 24,2%
victimes directes et proches, mais pas témoins	41 27,3%	11 15,9%	52 23,7%
total	150 100,0%	69 100,0%	219 100,0%

Khi-carré = 3,641 ; df = 2 ; $p = 0,162 > 0,05$ n.s.

Comme illustré dans le tableau 16 (la bonne réponse est indiquée en caractère gras), la plupart des agents policiers (64,4%) savent que l'offre du CAVAC est disponible à toutes les victimes d'actes criminels même si le crime n'a pas été déclaré auprès de la police. Par contre, un tiers croit erronément que les victimes doivent porter plainte pour avoir accès à l'aide et ce, même après l'introduction du projet complément d'aide. On constate de nouveau une stagnation dans la connaissance des policiers par rapport aux ressources d'aide (Khi-carré = 0,017 ; df = 1 ; $p = 0,897 > 0,05$ n.s.).

Tableau 16. Quand l'aide des CAVACs est offerte

Quand l'aide des CAVACs est offerte	2004	2007	Total
à toutes victimes actes criminels même si crime pas déclaré	97 64,7%	44 63,8%	141 64,4%
uniquement au moment où auteur crime reconnu coupable	1 0,7%	0 0%	1 0,5%
victime dénonce, peu importe que criminel arrêté, jugé, condamné	52 34,7%	25 36,2%	77 35,2%
total	150 100,0%	69 100,0%	219 100,0%

Khi-carré = 0,017 ; df = 1 ; p = 0,897 > 0,05 n.s.⁹

3.6. Conclusions par rapport à l'impact du complément d'aide sur les policiers

Suite à l'introduction du projet complément d'aide, nous voyons une augmentation importante du nombre de fois que la police réfère les victimes au CAVAC ainsi que du nombre de contacts de la police avec le CAVAC. Alors qu'en 2004 la majorité des policiers référerait jamais ou rarement des victimes au CAVAC, en 2007, la majorité des policiers référerait parfois ou souvent. Cette amélioration est assez remarquable. Alors qu'en 2007 comme en 2004 la majorité des policiers n'ont jamais de contact avec les intervenants du CAVAC, il y a tout de même une augmentation significative de la moyenne du nombre de contacts des répondants. En concordance avec la fréquence des références, cela indique que le projet complément d'aide a réussi en ce qui concerne un de ces objectifs, notamment, d'améliorer la collaboration et la communication entre la police et le CAVAC.

Une meilleure collaboration et de meilleurs contacts devraient également susciter la sensibilisation des policiers aux conséquences d'une victimisation et aux besoins des victimes. Plus il y a une collaboration avec le CAVAC, et que, conséquemment, il y a un échange d'information sur la victimisation, plus il devrait y avoir une prise de conscience des attentes des victimes (sensibilisation passive). Néanmoins, les résultats concernant la connaissance des policiers sur la victimisation sont plutôt stables. Nous pouvons dire que le projet n'a pas affecté la connaissance de la police au sujet des besoins des victimes. Les policiers semblent être assez au courant des conséquences d'une victimisation et des besoins des victimes et cette connaissance n'a pas été influencée par le complément d'aide. Également, déjà en 2004, les répondants

⁹ Pour avoir au moins 5 observations par cellule, nous avons du regrouper les valeurs en 2 catégories : « à toute victime même si crime pas déclaré » et « victime dénoncée ou auteur reconnu coupable ».

reconnaissaient que leur traitement de la victime puisse avoir un effet sur la satisfaction de la victime. Cette reconnaissance n'a pas changé en 2007, ni dans un sens négatif, ni dans un sens positif. Par contre, les répondants ne sont pas conscients de l'effet négatif d'un traitement insatisfaisant de leur part, c'est-à-dire qu'il peut évoquer un refus de porter plainte de nouveau le cas échéant, ceci nourrissant le chiffre noir de la criminalité.

D'ailleurs, une meilleure collaboration entre la police et le CAVAC suite au projet complément d'aide n'a pas déclenché une meilleure connaissance du travail du CAVAC. La connaissance des services et de la clientèle du CAVAC est acceptable, mais ne s'est pas améliorée. La loi qui régit le CAVAC n'est pas connue. Il y a un changement significatif par rapport au service du CAVAC le plus utilisé. Cette évolution n'est pourtant pas liée à la reconnaissance de l'intervention post-traumatique et psychosociale comme le service le plus utilisé. En revanche, beaucoup de communications entre les intervenants du CAVAC et leur clientèle sont téléphoniques, donc cette erreur est compréhensible et n'est pas forcément problématique.

En conclusion, les données suggèrent que l'introduction du complément d'aide aux victimes a eu un impact important sur le nombre des références au CAVAC et des contacts avec le CAVAC. À l'avenir, le projet devrait focaliser sur la sensibilisation à l'importance du traitement policier de la victime ainsi qu'aux services offerts par le CAVAC pour que les policiers puissent encore plus adéquatement référer et servir les victimes.

Chapitre 4. L'impact du complément d'aide selon les intervenants du CAVAC de Laval

En janvier 2007 et en janvier 2008, les intervenants du CAVAC de Laval ont été invités à remplir un questionnaire pour connaître leur perception sur la collaboration avec la police depuis l'introduction du projet complément d'aide. Un deuxième objectif de cette enquête était de vérifier si, selon les intervenants du CAVAC, les victimes sont bien informées de l'existence et des compétences des services mis à leur disposition, de leurs droits ainsi que de leur rôle au sein du système de justice pénale. Ainsi, les résultats de ce sondage donnent un aperçu sur le nombre et la qualité des références des policiers au CAVAC ainsi que sur la fréquence et la qualité des contacts entre les policiers et les intervenants du CAVAC de Laval. Nous n'avons par contre pas de données qui nous permettent de comparer la situation avant et après l'introduction du complément d'aide.

Le questionnaire inclut deux types de questions. La première question est une question à choix multiples avec des catégories préétablies. Toutes les autres questions comprennent une échelle de type Likert sur laquelle les répondants devaient encrer un chiffre allant de 1 à 10 selon leur perception de la situation actuelle (le 1 représentant une appréciation négative et le 10 représentant une appréciation positive).

4.1. Description de l'échantillon

Le CAVAC de Laval comprend 7 intervenants. Alors qu'en 2007 chaque intervenant avait rempli le questionnaire ($N_{2007}=7$ ou 100% de la population), en 2008, 5 des 7 intervenants l'ont complété de nouveau ($N_{2008}=5$ ou 71% de la population).¹⁰ Les deux échantillons sont donc représentatifs pour la population de 7 intervenants.

4.2. La fréquence et la pertinence des références de la police

La majorité des intervenants indiquent en 2007 et en 2008 qu'ils reçoivent « souvent » ou « toujours » des références de victimes par la police (voir tableau 17). Cette observation est très positive et n'a pas évolué.

¹⁰ Participation à la recherche était volontaire.

Tableau 17. Fréquence des références par la police dans les trois derniers mois

Fréquence références par la police dans les trois derniers mois	2007	2008	Total	
parfois	3	0	3	
souvent	3	4	7	
toujours	1	1	2	
total	7	5	12	

En fait, d'avril 2006 jusqu'à mars 2007 ainsi que d'avril 2007 jusqu'à mars 2008, un quart des demandes au CAVAC ont été faites dans le cadre du complément d'aide aux victimes (602 références par la police sur un total de 2455 demandes au CAVAC en 2006-2007 (CAVAC, 2007) et 567 références par la police sur un total de 2388 demandes au CAVAC en 2007-2008 (CAVAC, 2008; voir aussi tableau 1).

De plus, selon les intervenants, les références de la police sont assez pertinentes, comme montré dans le tableau 18. De nouveau, les résultats par rapport à la pertinence des références demeurent positifs et stables.

Tableau 18. Pertinence des références au CAVAC par la police

Pertinence références par police	2007	2008	Total	
8	3	2	5	
9	3	2	5	
10 (très efficaces)	1	1	2	
total	7	5	12	

4.3. Contact et communication avec la police

Le contact général entre les intervenants du CAVAC de Laval et la police n'est pas régulier. Quelques intervenants ont plus de contacts avec la police que les autres et cela n'a pas changé depuis 2007. Notons qu'au moins un intervenant du CAVAC devrait avoir des contacts réguliers, car il a été choisi comme liaison entre le CAVAC et la police (tableau 19).

Tableau 19. Régularité du contact général avec la police

Régularité contact général avec la police	2007	2008	Total
1 (presque jamais)	1	1	2
2	1	1	2
3	0	1	1
4	1	1	2
7	0	1	1
8	1	0	1
10 (très régulièrement)	3	0	3
total	7	5	12

En outre, il n'y a pas de communication régulière par rapport aux dossiers concrets non plus (tableau 20). Il n'y a pas d'évolution significative entre 2007 et 2008.

Tableau 20. Régularité de la communication avec les policiers concernant les dossiers concrets

Régularité communication dossiers concrets	2007	2008	Total
1 (presque jamais)	1	2	3
3	2	2	4
5	0	1	1
6	1	0	1
7	1	0	1
8	1	0	1
10 (très régulièrement)	1	0	1
total	7	5	12

Toutefois, même si les contacts généraux et la communication concernant les dossiers concrets sont irréguliers, ces contacts demeurent fortement appréciés, comme illustré dans le tableau 21. La qualité du contact avec les policiers est indiquée avec un score moyen de 8,29 sur 10 en 2007

et de 7,8 sur 10 en 2008. La différence entre les scores de 2007 et 2008 est clairement négligeable. Cela compte également pour l'appréciation de la qualité de la collaboration avec la police (tableau 22). La collaboration est cotée avec un score moyen de 8,43 sur 10 en 2007 et de 8 sur 10 en 2008 et la différence entre 2007 et 2008 est non significative.

Tableau 21. Qualité du contact avec les policiers

	2007	2008	Total	
Qualité contact avec police				
7	2	3	5	
8	3	1	4	
10 (très bien)	2	1	3	
total	7	5	12	

Tableau 22. Qualité de la collaboration avec les policiers

	2007	2008	Total	
Qualité collaboration avec police				
7	2	2	4	
8	2	2	4	
9	1	0	1	
10 (très bien)	2	1	3	
total	7	5	12	

4.4. Connaissance du CAVAC par les policiers

Les intervenants du CAVAC de Laval ont l'impression que les policiers sont bien au courant des tâches et du travail du CAVAC, tel que montré dans le tableau 23. La connaissance des policiers par rapport au CAVAC est indiquée avec un score moyen de 7,5 sur 10 en 2007 et de 7,8 sur 10 en 2008, ce qui crée, une fois de plus, dans une différence de moyennes négligeable.

Tableau 23. Qualité de la connaissance de CAVAC par les policiers

Qualité connaissance CAVAC par police	2007	2008	Total	
6	0	1	1	
7	3	2	5	
8	3	0	3	
9	0	1	1	
10 (très bien)	0	1	1	
total	6	5	11	

4.5. Information donnée par les policiers aux victimes référées

Suite à leurs contacts avec des victimes, les intervenants du CAVAC peuvent avoir un aperçu de l'information que ces victimes ont reçue de la police sur leurs droits et sur les ressources disponibles pour elles. Ainsi, nous avons demandé aux intervenants si, selon eux, les policiers donnent une information pertinente et satisfaisante aux victimes référées. La qualité de l'information est indiquée avec un score d'au moins 6 sur 10, résultant respectivement d'un score moyen de 7,43 sur 10 en 2007 et de 6,80 sur 10 en 2008 (voir tableau 24) et d'un score moyen de 7,71 sur 10 en 2007 et de 7,20 sur 10 en 2008 (voir tableau 25). Les différences dans les scores attribués à la qualité de l'information donnée aux victimes par les policiers ne sont pas significatives.

Tableau 24. Qualité de l'information sur les droits et sur le rôle des victimes donnée aux victimes par les policiers

Qualité information droits et rôle donnés aux victimes par police	2007	2008	Total	
6	1	3	4	
7	3	0	3	
8	2	2	4	
9	1	0	1	
total	7	5	12	

Tableau 25. Qualité de l'information sur le CAVAC donnée aux victimes par les policiers

Qualité information sur CAVAC donnée aux victimes par police	2007	2008	Total	
6	0	1	1	
7	3	2	5	
8	3	2	5	
9	1	0	1	
total	7	5	12	

4.6. Conclusion

Les intervenants du CAVAC ont une perception positive de la collaboration avec les policiers. La fréquence des références par les policiers a augmenté entre 2007 et 2008. Les références par les policiers sont assez régulières. De plus, les références sont jugées bien pertinentes. Alors que les contacts généraux et les communications par rapport aux dossiers spécifiques restent rares, quand il y a eu contact entre le CAVAC et les policiers, les intervenants l'ont généralement fort apprécié. Les intervenants sont également d'avis que les policiers connaissent bien le travail du CAVAC. De plus, elles estiment que l'information donnée aux victimes par les policiers concernant le rôle et les droits des victimes ainsi que concernant le rôle du CAVAC est satisfaisante. Bref, la satisfaction des intervenants du CAVAC de Laval par rapport à la coopération avec la police est restée stable en cours de route.

Chapitre 5. La perspective des victimes

Un questionnaire a été distribué à un groupe de personnes victimes d'actes criminels contre la personne. Ce questionnaire évalue la perception des victimes face à leur rôle et à leurs droits au sein du système pénal, leur opinion concernant le soutien qu'ils ont reçu des policiers et des services d'aide, ainsi que leur connaissance des ressources disponibles aux victimes d'actes criminels. L'échantillon du pré-test comprend des victimes de crimes contre la personne qui avaient porté plainte auprès de la police de Laval entre le 31 mars 2005 et le 31 août 2005. Nous avons donc, en janvier 2007, demandé aux victimes qui avaient été en contact avec la police de Laval avant l'introduction du projet complément d'aide de rétroactivement réfléchir sur leur expérience avec la police. Seulement 11 victimes ont participé ($N_{2005} = 11$). En février 2008, nous avons distribué le questionnaire dans le cadre d'un post-test à des victimes de crimes contre la personne qui avaient porté plainte entre le 1er août 2007 et le 31 décembre 2007, donc après l'installation du complément d'aide. Le sondage du post-test a été complété par 17 victimes ($N_{2007} = 17$).

Vu le petit nombre d'observations, l'analyse statistique de ces données est limitée. Pour la plupart des variables, soit nous ne pouvions pas faire les évaluations statistiques nécessaires pour assurer une différence significative entre les données du pré-test et du post-test¹¹, soit les différences étaient non-significatives. Dans ce cas, les tendances décrites concernent l'ensemble des observations faites pour les échantillons du pré-test et du post-test prises ensemble ($N=28$). Ces tendances n'ont par conséquent pas de lien avec le projet complément d'aide aux victimes, parce que nous ne pouvions pas comparer les données du pré-test et du post-test et distinguer l'influence possible de l'introduction du complément d'aide. Dans cette perspective, de nouveau, les données devraient généralement être interprétées comme illustratives pour la situation de la victime plutôt qu'indicatives pour l'impact du complément d'aide. Néanmoins, pour quelques variables, notamment celles concernant la satisfaction de la victime avec les services et les démarches judiciaires, une analyse statistique par rapport à l'impact du complément d'aide a pu être effectuée.

¹¹ Ces variables ont été soumises à un test de tableau de contingence (Khi-carré). Même après le recodage ou la dichotomisation des valeurs de ces variables, le nombre d'observations par valeur reste trop bas pour que le Khi-carré soit valide.

5.1. Description de l'échantillon

Les victimes de notre échantillon ($N_{2005+2007}=28$) ont entre 18 et 64 ans. La majorité (50%) d'entre elles a entre 20 et 40 ans (tableau 26). Une petite majorité des répondants sont des femmes (57,1%) (tableau 27). Près de la moitié des répondants sont en couple (46,1%) (tableau 28). Tous les répondants ont au moins complété des études secondaires. Un quart des répondants a un diplôme d'études universitaires (tableau 29). La moitié des répondants ont un emploi à temps plein ou à temps partiel (53,6%) (tableau 30). Trois victimes dans l'échantillon sont en congé de maladie depuis longtemps ou incapable de travailler. L'enquête ne nous permet pas de vérifier s'il y a un lien entre ces circonstances et la victimisation. Un tiers des répondants gagne entre 25 000 \$ et 50 000 \$ par an (tableau 31).

Tableau 26. Âge des répondants

Âge	2005	2007	Total
<20	2 18,2%	1 5,9%	3 10,7%
20-29	3 27,3%	5 29,4%	8 28,6%
30-39	2 18,2%	4 23,5%	6 21,4%
40-49	1 9,1%	3 17,6%	4 14,3%
50-59	3 27,3%	2 11,8%	5 17,9%
60-69	0 0%	2 11,8%	2 7,1%
total	11 100%	17 100%	28 100%

Tableau 27. Sexe des répondants

Sexe	2005	2007	Total
Féminin	7 63,3%	9 52,9%	16 57,1%
Masculin	4 36,4%	8 47,1%	12 42,9%
total	11 100%	17 100%	28 100%

Tableau 28. Statut conjugal des répondants

	2005	2007	Total
Statut conjugal			
Célibataire	4 36,4%	7 46,7%	11 42,3%
conjoint(e) de fait	2 18,2%	5 33,3%	7 26,9%
marié(e)	3 27,3%	2 13,3%	5 19,2%
séparé(e)	0 0%	1 6,7%	1 3,8%
divorcé(e)	2 18,2%	0 0%	2 7,7%
total	11 100%	15 100%	26 100%

Tableau 29. Niveau de scolarité des répondants

	2005	2007	Total
Niveau de scolarité			
études secondaires complétées	2 18,2%	4 23,5%	6 21,4%
études professionnelles complétées	2 18,2%	4 23,5%	6 21,4%
cours collège ou GECEP sans diplôme	0 0%	1 5,9%	1 3,6%
études collégiales complétées	0 0%	2 11,8%	2 7,1%
cours universitaires sans diplôme	2 18,2%	1 5,9%	3 10,7%
baccalauréat ou certificat	3 27,3%	2 11,8%	5 17,9%
maîtrise ou doctorat	1 9,1%	1 5,9%	2 7,1%
autre	1 9,1%	2 11,8%	3 10,7%
total	11 100%	17 100%	28 100%

Tableau 30. Occupation présente des répondants

Occupation présente	2005	2007	Total
employé(e) à temps plein	5 45,5%	6 35,3%	11 39,3%
employé(e) à temps partiel	1 9,1%	3 17,6%	4 14,3%
à la recherche d'emploi	0 0%	1 5,9%	1 3,6%
retraité(e)	0 0%	1 5,9%	1 3,6%
à l'école à temps plein	3 27,3%	2 11,8%	5 17,9%
à la maison pour s'occuper des enfants	0 0%	1 5,9%	1 3,6%
maladie depuis longtemps	1 9,1%	1 5,9%	2 7,1%
incapable de travailler	0 0%	1 5,9%	1 3,6%
autre	1 9,1%	1 5,9%	2 7,1%
total	11 100%	17 100%	28 100%

Tableau 31. Revenu de l'année précédente, avant impôt, des répondants

	2005	2007	Total
Revenu année précédente avant impôt			
5000 ou moins	1 10%	2 11,8%	3 11,1%
5001 à 10 000	1 10%	5 29,4%	6 22,2%
10 001 à 25 000	1 10%	4 23,5%	5 18,5%
25 001 à 50 000	5 50%	4 23,5%	9 33,3%
plus que 50 000	2 20%	1 5,9%	3 11,1%
pas certain	0 0%	1 5,9%	1 3,7%
total	10 100%	17 100%	27 100%

La moitié des répondants ont été victimes de voies de fait et un quart ont été victime d'un (tentative de) vol qualifié (tableau 32). Un bon nombre de victimes de notre échantillon (39,9%) ne connaît pas son agresseur. Seulement quelques crimes ont été commis dans un contexte familial (N=5 ou 17,9%) (tableau 33).

Tableau 32. Nature du crime

	2005	2007	Total
Nature du crime			
voies de fait, agression physique	5 45,5%	9 52,9%	14 50%
vol qualifié, tentative vol qualifié, vol qualifié avec arme	1 9,1%	7 41,2%	8 28,6%
agression sexuelle	3 27,3%	1 5,9%	4 14,3%
autre	2 18,2%	0 0%	2 7,1%
total	11 100%	17 100%	28 100%

Tableau 33. Contexte dans lequel victimisé

Contexte dans lequel victimisé	2005	2007	Total
conjugal	3 27,3%	1 5,9%	4 14,3%
parent	1 9,1%	0 0%	1 3,6%
voisin	1 9,1%	0 0%	1 3,6%
inconnu	2 18,2%	9 52,9%	11 39,9%
autre	4 36,4%	7 41,2%	11 39,3%
total	11 100%	17 100%	28 100%

Seulement une minorité des victimes d'actes criminels contre la personne dans l'échantillon de 2005 ainsi que dans celui de 2007 (33,3%) utilisait les services offerts par le CAVAC (tableau 34). Cette observation est en lien avec celles d'autres recherches en victimologie. Dans le cadre de l'Enquête sociale générale de Statistique Canada de 2004, nous observons que 75% des victimes de crimes violents indiquent avoir été très affectées émotionnellement par le crime, mais seulement 1 victime sur 10 a effectivement eu contact avec les services d'aide aux victimes (Gannon et Mihorean, 2005). Les résultats de « l'*International Crime Victimization Survey* » montrent également que, alors que la majorité des victimes de crimes contre la personne indiquent avoir eu besoin d'aide spécialisée ou professionnelle, seulement une minorité des victimes en profite réellement (Van Dijk, Van Kesteren et Smit, 2007).

Tableau 34. Été en contact avec CAVAC

	2005	2007	Total
Été en contact avec CAVAC			
oui	4 36,4%	5 31,3%	9 33,3%
non	7 63,6%	10 62,5%	17 63%
ne sait pas ou ne se souvient pas	0 0%	1 6,3%	1 3,7%
total	11 100%	16 100%	27 100%

5.2. Le rôle de la victime au sein du système pénale

Le projet complément d'aide vise à améliorer la connaissance des victimes de leur rôle dans le système judiciaire. Ainsi, nous avons présenté différents rôles aux victimes et nous leur avons demandé s'il s'agit d'un rôle actuel ou d'un rôle souhaité. Au Canada, le rôle de la victime est structurellement limité à celui du témoin. Depuis l'introduction de la déclaration de la victime dans le Code criminel, en 1989, les victimes peuvent également s'exprimer devant la cour au sujet des conséquences de leur victimisation en ajoutant une fiche victime au dossier judiciaire. Dans cette fiche, la victime peut décrire les conséquences du crime, lesquelles pourraient conséquemment être considérées par le juge. La fiche victime offre donc une participation passive par la victime au procès pénal.

Tel que montré dans le tableau 35, un quart des victimes de notre échantillon de 28 victimes (26,9%) reconnaît la possibilité de s'exprimer sur les conséquences du crime (sous la forme d'une fiche victime) comme un rôle actuel. Par contre, la majorité d'entre elles (69,2%) l'indique comme un rôle souhaitable. Les victimes de notre échantillon ne semblent donc pas reconnaître leurs rôles actuels, mais les considèrent néanmoins comme désirables.

Les autres rôles décrits dans l'enquête sont des rôles fictifs. Ces rôles avaient effectivement été reconnus comme non actuel par la majorité des répondants (voir tableau 35 où les rôles fictifs ont été mis en italique). Par contre, plusieurs répondants du pré- et du post-test souhaitent avoir l'opportunité d'interroger l'accusé, les témoins et les experts (48,1%), avoir la possibilité de réagir aux témoignages (75%) et avoir l'opportunité de donner son point de vue sur la sentence (69,2%). En d'autres mots, les répondants semblent vouloir jouer un rôle plus important dans le processus pénal.

Tableau 35. Les rôles actuels et souhaitables de la victime au sein du système judiciaire

	Statut rôle	2005	2007	Total
Rôle				
<i>interroger accusé, témoins et experts</i>	<i>actuel</i>	3 27,3%	0 0%	3 11,1%
	<i>souhaité</i>	5 45,5%	8 50%	13 48,1%
	<i>ne s'applique pas</i>	3 27,3%	8 50%	11 40,7%
<i>réagir aux témoignages accusé, témoins et experts</i>	<i>actuel</i>	1 10%	0 0%	1 4,2%
	<i>souhaité</i>	9 90%	9 64,3%	18 75%
	<i>ne s'applique pas</i>	0 0%	5 35,7%	5 20,8%
<i>donner son point de vue sur la sentence</i>	<i>actuel</i>	0 0%	0 0%	0 0%
	<i>souhaité</i>	9 81,8%	9 60%	18 69,2%
	<i>ne s'applique pas</i>	2 18,2%	6 40%	8 30,8%
<i>s'exprimer sur les conséquences du crime</i>	<i>actuel</i>	4 36,4%	3 20%	7 26,9%
	<i>souhaité</i>	6 54,5%	12 80%	18 69,2%
	<i>ne s'applique pas</i>	1 9,1%	0 0%	1 3,8%
<i>témoigner devant la Cour</i>	<i>actuel</i>	8 72,7%	5 33,3%	13 50%
	<i>souhaité</i>	2 18,2%	8 53,3%	10 38,5%
	<i>ne s'applique pas</i>	1 9,1%	2 13,3%	3 11,5%

5.3. Les droits de la victime au sein du système judiciaire

Selon la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* de 1988 et la politique de l'INFOVAC du Ministère de la Justice Québec, la victime québécoise a le droit :

- d'être traitée avec courtoisie, équité, compréhension et dans le respect de sa dignité et de sa vie privée;
- de recevoir une indemnité pour les frais encourus en vue de rendre témoignage;
- de recevoir, de façon prompte et équitable, réparation ou indemnisation du préjudice subi;
- de voir restituer les biens saisis;
- de voir ses points de vue et ses préoccupations présentés et examinés aux phases appropriées de toute procédure judiciaire, lorsque son intérêt personnel est en cause;

- d'être informée des droits et des recours dont elle dispose;
- d'être informée de son rôle dans le cadre du processus pénal;
- d'être informée de l'existence de services de santé et de services sociaux;
- d'être informée de l'état et de l'issue de l'enquête policière;
- de recevoir l'assistance médicale, psychologique et sociale que requiert son état; et
- de bénéficier de mesures de protection contre les manœuvres d'intimidation et les représailles.

Une liste de droits a été présentée aux répondants. Cette liste comprenait les droits énumérés ci-dessus ainsi que trois droits fictifs (le droit d'interroger l'accusé, les témoins et les experts, le droit de réagir aux témoignages, et le droit de contester la sentence imposée à l'accusé). Les répondants devaient indiquer pour chacun des droits s'ils étaient actuels au système pénal ou, si non, si ce droit était souhaité par le répondant.

Les droits actuels (1) d'être informé des droits et des recours dont on dispose (2) d'être informé de l'existence des services santé, sociaux et aide, (3) d'être traité avec courtoisie, équité, compréhension et respect pour la dignité et pour la vie privée, ainsi que (4) de recevoir de l'assistance médicale, psychologique et sociale ont été reconnu par la majorité des répondants comme des droits actuels (voir tableau 36).

Par contre, 6 sur 11 des droits actuels ont été majoritairement indiqués comme souhaitables au lieu d'être reconnus comme actuels (voir de nouveau le tableau 36). Même si le droit (1) d'être informé du développement de l'enquête policière, (2) de recevoir une compensation financière pour les frais de témoignage, (3) de présenter son point de vue et préoccupations aux phases appropriées de la procédure judiciaire, (4) de recevoir réparation ou indemnisation pour les préjudices subis, (5) de bénéficier de mesure de protection contre intimidation et représailles, ainsi que (6) de recevoir prompt et équitable réparation ou indemnisation des dommages subis sont des droits attribués aux victimes d'actes criminels depuis plus de 20 ans, les victimes ne semblent pas être au courant de ceux-ci. Pourtant, une majorité les identifie comme des droits souhaitables. Comme nous voyons dans plusieurs études, les victimes veulent effectivement être informées et consultées. Malheureusement, les victimes de nos échantillons ne réalisent pas qu'il s'agit de droits existants.

Les droits fictifs ont tous été majoritairement discernés comme non existants (voir tableau 37). Par contre, la majorité des répondants (pour ces trois droits fictifs respectivement 59,3%, 72% et 69,2%) souhaitent que ces droits soient ajoutés aux droits existants.

Tableau 36. Les droits actuels de la victime au sein du système judiciaire

	Statut selon victime	2005	2007	Total
Droit actuel				
être informé des droits et recours dont on dispose	droit actuel	6 54,5%	9 60%	15 57,7%
	droit souhaité	5 45,5%	6 40%	11 42,3%
être informé de son rôle dans le cadre du système pénal et de sa participation dans le processus judiciaire	droit actuel	6 54,5%	7 46,7%	13 50%
	droit souhaité	5 45,5%	8 53,3%	13 50%
être informé du développement de l'enquête policière	droit actuel	5 45,5%	4 26,7%	9 34,6%
	droit souhaité	6 54,5%	11 73,3%	17 65,4%
être informé de l'existence des services santé, des services sociaux, et des services d'aide	droit actuel	8 72,7%	10 66,7%	18 69,2%
	droit souhaité	3 27,3%	5 33,3%	8 30,8%
être traité avec courtoisie, équité, compréhension et dans le respect de sa dignité et de sa vie privée	droit actuel	10 90,9%	9 56,3%	19 70,4%
	droit souhaité	1 9,1%	7 43,8%	8 29,6%
recevoir une compensation financière raisonnable pour les frais encourus lorsque vous allez rendre votre témoignage	droit actuel	6 54,5%	5 31,3%	11 40,7%
	droit souhaité	4 36,4%	9 56,3%	13 48,1%
	ne s'applique pas	1 9,1%	2 12,5%	3 11,1%
présenter votre point de vue et vos préoccupations aux phases appropriées de la procédure judiciaire	droit actuel	1 9,1%	2 15,4%	3 12,5%
	droit souhaité	10 90,9%	10 76,9%	20 83,3%
	ne s'applique pas	0 0%	1 7,7%	1 4,2%
recevoir une réparation ou une indemnisation pour les préjudices subis	droit actuel	2 18,2%	3 21,4%	5 20%
	droit souhaité	7 63,6%	9 64,3%	16 64%
	ne s'applique pas	2 18,2%	2 14,3%	4 16%
recevoir de l'assistance médicale, psychologique et sociale	droit actuel	6 54,5%	9 60%	15 57,7%
	droit souhaité	4 36,4%	5 33,3%	9 34,6%
	ne s'applique pas	1 9,1%	1 6,7%	2 7,7%
bénéficier de mesures de protection contre les manœuvres d'intimidation et les représailles	droit actuel	4 36,4%	3 21,4%	7 28%

recevoir de façon prompt et équitable une réparation ou une indemnisation des dommages subis	droit souhaité	7 63,6%	9 64,3%	16 64%
	ne s'applique pas	0 0%	2 14,3%	2 8%
	droit actuel	3 27,3%	2 16,7%	5 21,7%
	droit souhaité	7 63,6%	10 83,3%	17 73,9%
	ne s'applique pas	1 9,1%	0 0%	1 4,3%

Tableau 37. Droits fictifs

Droit fictif	Statut selon victime	2005	2007	Total
interroger l'accusé, les témoins et les experts	droit actuel	0 0%	2 12,5%	2 7,4%
	droit souhaité	7 63,6%	9 56,3%	16 59,3%
	ne s'applique pas	4 36,4%	5 31,3%	9 33,3%
réagir aux témoignages de l'accusé, des témoins et des experts	droit actuel	2 18,2%	1 7,1%	3 12%
	droit souhaité	8 72,7%	10 71,4%	18 72%
	ne s'applique pas	1 9,1%	3 21,4%	4 16%
contester la sentence imposée à l'accusé	droit actuel	1 9,1%	1 6,7%	2 7,7%
	droit souhaité	9 81,8%	9 60%	18 69,2%
	ne s'applique pas	1 9,1%	5 33,3%	6 23,1%

5.4. Information reçue ou référence aux services d'aide

La majorité des répondants (64,3%) a reçu de l'information sur les services d'aide ou a été référée à un service d'aide (tableau 38). Pour la plupart de ces répondants (13 sur 20 ou 65% des répondants qui ont été référés ou ont reçu de l'information), un agent de la police a donné de l'information sur les ressources disponibles ou l'a référé à des services d'aide. Cette constatation correspond avec les statistiques du CAVAC (CAVAC, 2008). Les policiers sont donc les référents majeurs (tableau 39) et cette observation répond aux objectifs du projet complément d'aide. Par contre, seulement une minorité des répondants a effectivement eu un contact avec le CAVAC (voir section 5.1, tableau 33).

Tableau 38. Reçu information ou été référé à organisation de soutien victimes

Information reçue ou avoir été référé à organisation de soutien victimes	2005	2007	Total
oui	6 54,5%	12 70,6%	18 64,3%
non	5 45,5%	4 23,5%	9 32,1%
ne sait pas ou ne se souvient pas	0 0%	1 5,9%	1 3,6%
total	11 100%	17 100%	28 100%

Tableau 39. Référent

Information reçue ou avoir été référé par qui	2005	2007	Total
police	4 36,4%	9 52,9%	13 46,4%
CLSC	0 0%	1 5,9%	1 3,6%
autre	2 18,2%	2 11,8%	4 14,3%
ne sait pas ou ne se souvient pas	0 0%	2 11,8%	2 7,1%
ne s'applique pas	5 45,5%	3 17,6%	8 28,6%
total	11 100%	17 100%	28 100%

5.5. Connaissance des ressources disponibles aux victimes

Le CAVAC offre plusieurs services à sa clientèle, plus particulièrement, du soutien psychosocial, de l'assistance technique, de l'accompagnement dans les démarches auprès des services médicaux, sociaux, communautaires et judiciaires, ainsi que des références vers des services spécialisés. Par contre, le CAVAC n'offre pas d'aide financière. Pour ceci on doit s'adresser à l'Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC).

Il y a évidemment d'autres ressources, comme la ligne d'urgence et le CLSC, qui pourraient être approchées par les victimes pour des services divers. Néanmoins, le CAVAC est un service notamment créé pour mieux servir les victimes et forme donc un service spécialisé. Suite à l'introduction du complément d'aide, chaque victime qui fait appel à la police devrait être informée par les policiers de l'existence du CAVAC et de sa gamme de services. C'est pour cette raison que nous avons inclus une question sur la connaissance du CAVAC dans notre

questionnaire. Nous devons vérifier si les victimes ont effectivement été informées des services offerts par le CAVAC.

Plus de la moitié des répondants ont correctement associé l'offre de soutien psychosociale avec le CAVAC et l'offre d'indemnisation avec l'IVAC (respectivement correctement reconnus par 60,7% et 55,6%) (tableau 40). Par contre, la majorité des répondants ne reconnaît pas que le CAVAC offre également de l'assistance technique (53,6%), de l'accompagnement dans toutes les démarches (59,2%) et des références vers d'autres services (55,5%). À la base de ces données, nous pouvons donc conclure que la connaissance de l'offre du CAVAC est imparfaite.

Tableau 40. Connaissance des ressources aux victimes et leurs services

Service	Ressource	2005	2007	Total
soutien psychosocial	CAVAC	6 54,5%	11 64,7%	17 60,7%
	IVAC	1 9,1%	1 5,9%	2 7,1%
	CLSC ou ligne d'urgence	0 0%	0 0%	0 0%
	Autre	1 9,1%	1 5,9%	2 7,1%
	Aucun service ou ne sait pas	3 27,3%	4 23,5%	7 25%
assistance technique	CAVAC	4 36,4%	9 52,9%	13 46,4%
	IVAC	0 0%	1 5,9%	1 3,6%
	CLSC ou ligne d'urgence	0 0%	1 5,9%	1 3,6%
	Autre	0 0%	1 5,9%	1 3,6%
	Aucun service ou ne sait pas	7 63,6%	5 29,4%	12 42,9%
accompagnement toutes démarches	CAVAC	4 36,4%	7 43,8%	11 40,7%
	IVAC	0 0%	1 6,3%	1 3,7%
	CLSC ou ligne d'urgence	1 9,1%	2 12,5%	3 11,1%
	Autre	2 18,2%	1 6,3%	3 11,1%
	Aucun service ou ne sait pas	4 36,4%	5 31,3%	9 33,3%
référence vers services spécialisés	CAVAC	5 45,5%	7 43,8%	12 44,4%
	IVAC	0 0%	1 6,3%	1 3,7%
	CLSC ou ligne d'urgence	1 9,1%	1 6,3%	2 7,4%
	Autre	0 0%	1 6,3%	1 3,7%
	Aucun service ou ne sait pas	5 45,5%	6 37,5%	11 40,7%
indemnisation	CAVAC	1 9,1%	2 12,5%	3 11,1%
	IVAC	5 45,5%	10 62,5%	15 55,6%
	CLSC ou ligne d'urgence	0 0%	0 0%	0 0%
	Autre	2 18,2%	1 6,3%	3 11,1%
	Aucun service ou ne sait pas	3 27,3%	3 18,8%	6 22,2%

5.6. Satisfaction

Les répondants ont coté leur satisfaction envers la police et envers le système judiciaire sur une échelle de 1 (évaluation négative) à 10 (évaluation positive).

Les répondants semblent assez satisfaits. La reconnaissance des besoins des victimes par la police est indiquée avec un score de 6 ou plus sur 10 par 67,9% des répondants, ce qui donne un score moyen de 6,82 (moyenne de 6,09 dans le groupe de 2005 et de 7,29 dans le groupe de 2007). Il n'y a pas d'évolution dans la satisfaction par rapport à la reconnaissance des besoins par la police (U de Mann-Whitney = 71,50; $p = 0,306 > 0,1$ n.s.). Aussi, la satisfaction générale atteint un score positif de 6 ou plus sur 10 selon 60,7% des répondants ou un score moyen de 5,93 (moyenne de 5,55 dans le groupe de 2005 et de 6,18 de dans le groupe de 2007). La différence du score moyen de l'échantillon de 2005 et de 2007 est négligeable (U de Mann-Whitney = 83,50; $p = 0,643 > 0,1$ n.s.). La satisfaction par rapport à la justesse des démarches entreprises est indiquée avec un score de 6 ou plus sur 10 par 59,3% des répondants, ce qui revient à un score moyen de 6,37. Le score moyen de 5,27 dans le groupe de 2005 est significativement plus bas que le score moyen de 7,13 dans le groupe de 2007, si on accepte une marge de coïncidence de 10% (U de Mann-Whitney = 54,00; $p = 0,099 < 0,1$). Par contre, les répondants sont moins satisfaits avec leur participation au processus pénal, ceci étant indiqué avec un score de 5 ou moins sur 10 par 55,6% des répondants et une basse moyenne de 4,63 (moyenne de 3,82 dans le groupe de 2005 et de 5,19 dans le groupe de 2007). La différence entre les deux scores moyens concernant les deux échantillons n'est pas significative (U de Mann-Whitney = 71,00; $p = 0,422 > 0,1$ n.s.), et les scores sont assez bas dans les deux groupes. Cette insatisfaction avec la participation au processus pénal est soutenue par d'autres recherches en victimologie (par exemple, Wemmers, 1996). Bref, il semblerait surtout que le manque d'opportunités de participation au sein du processus pénal soit une source d'insatisfaction pour les victimes. Les données sont rassemblées dans les tableaux 41 à 44.

Tableau 41. Satisfaction par rapport à la reconnaissance des besoins par les policiers

Score satisfaction: police suffisamment tenu compte des besoins	2005	2007	Total
1-5	5 45,5%	4 23,5%	9 32,1%
6-10	6 54,5%	13 76,5%	19 67,9%
total	11 100,0%	17 100,0%	28 100,0%

Tableau 42. Satisfaction par rapport à la participation au processus pénal

Score satisfaction: participation processus pénal	2005	2007	Total
1-5	7 63,6%	8 50,0%	15 55,6%
6-10	4 36,4%	8 50,0%	12 44,4%
total	11 100,0%	16 100,0%	27 100,0%

Tableau 43. Considération des démarches entreprises comme justes

Score satisfaction: démarches entreprises justes	2005	2007	Total
1-5	7 63,6%	4 25,0%	11 40,7%
6-10	4 36,4%	12 75,0%	16 59,3%
total	11 100,0%	16 100,0%	27 100,0%

Tableau 44. Satisfaction générale par rapport aux démarches entreprises

Score satisfaction: satisfaction générale avec démarches entreprises	2005	2007	Total
1-5	5 45,5%	6 35,3%	11 39,3%
6-10	6 54,5%	11 64,7%	17 60,7%
total	11 100,0%	17 100,0%	28 100,0%

5.7. Attentes non-répondues

À la demande de la police, nous avons ajouté une question ouverte à l'enquête du post-test. Nous avons offert aux répondants l'opportunité d'exprimer librement s'ils avaient des besoins qui n'avaient pas été répondus. Voici les réponses :

- ☞ « Besoin psy et support. Une chance que j'ai des amis car je me suicidais au moins 3 fois (*illisible, sic*). Et même je ne suis pas sorti encore. »
- ☞ « I have not yet been notified if the person that I pointed out on the computer at the police station was interrogated or any follow up on that matter. »
- ☞ « Je m'attendais pas qu'on y réponde!!! »
- ☞ « Non, pas vraiment, mais j'aurais aimé plus de soutien. Si on le les rappelle pas, il ne nous rappelle pas eux. »
- ☞ « Par la police: si vous reconnaissez la personne, appelle-nous à ce numéro de tél. avec le numéro de rapport. Aucune surveillance policière à l'endroit où a eu lieu l'agression. »
- ☞ « Pas au courant du processus et le reste. Etant agent de sécurité et ayant été blessé dans le cadre de travail, eu aucun soutien moral au travail. En quelque sorte laissé à mon sort. Été informé de Cavac mais minimum. Le lendemain, je souffrais beaucoup. »
- ☞ « L'enquête policière n'a aboutit à rien, le Cavac ne m'a jamais contacté. »
- ☞ « La police ne m'a pas vraiment informée de ce qu'est le Cavac. Des explications ou une feuille informative auraient été appréciées. »

Soulignons encore une fois que le petit nombre de répondants nous force à interpréter ces commentaires avec prudence et de les voir comme illustratifs plutôt que généralisables. D'autre part, ces commentaires semblent référer de nouveau à l'absence d'information sur les ressources d'aide ainsi que sur l'avancement dans le dossier policier et judiciaire. Ils révèlent, en outre, que certaines victimes de notre échantillon n'avaient pas vraiment d'attentes auprès de la police par rapport à leur besoin d'aide. Il n'est pas clair que cela est inspiré par des expériences antérieures négatives avec la police ou que cela part de l'idée que ce n'est pas le rôle de la police d'offrir du soutien psychosocial ou autre. Finalement, nous pouvons éventuellement, mais prudemment, dégager des commentaires des victimes que certaines d'entre elles reprochent à la police un manque de protection ou une impression de ne pas être prises au sérieux. Toutes ces remarques pourraient être reliées aux constatations retrouvées dans la recherche en victimologie du fait que les victimes se sentent exclues du système judiciaire et sont oubliées par les acteurs policiers et judiciaires (Wemmers et Cyr, 2006).

5.8. Conclusion

Nous ne voyons pas une grande différence par rapport aux expériences des victimes dans l'échantillon du pré-test et du post-test. Toutefois, les deux échantillons sont trop petits pour en ressortir des effets significatifs du complément d'aide et pour être représentatifs de la population des victimes à Laval. En d'autres mots, à cause des petits échantillons, les données recueillies auprès les victimes ne nous permettent pas de déterminer si l'introduction du complément d'aide aux victimes a eu un impact sur leurs expériences.

Par contre, les données de l'ensemble des victimes de notre échantillon peuvent nous révéler des tendances illustratives. L'image du soutien aux victimes donnée par les victimes interrogées diffère de celle qui nous est donnée par la police et par le CAVAC. À l'encontre de ce qu'indiquent les intervenants du CAVAC, les victimes ne semblent pas suffisamment informées de leur rôle et de leurs droits. Le rôle et les droits actuels des victimes ne sont généralement pas reconnus comme tels par les victimes de notre échantillon, mais sont vus comme souhaitables. En revanche, les rôles et les droits fictifs sont correctement identifiés comme inexistantes, mais la majorité des répondants souhaitent les faire instituer. Il nous semble donc que les victimes de cet échantillon ont l'impression de ne pas avoir un statut spécifique au sein du système judiciaire. Elles souhaitent, par exemple, avoir plus d'opportunités, de participation et de droits procéduraux. Effectivement, des procédures policières et judiciaires qui permettent la participation des victimes sont plus satisfaisantes et plus appréciées par les victimes que celles qui excluent les victimes (Lind et Tyler, 1988; Wemmers, Van der Leeden et Steensma, 1995).

Néanmoins, même si les victimes ne sont pas satisfaites avec tous les aspects du système pénal, les victimes sont assez satisfaites de leur contact avec la police. Cette observation est de nouveau soutenue par d'autres recherches qui démontrent que les interactions avec les policiers sont souvent plus appréciées que celles avec les acteurs judiciaires parce qu'elles se font en personne et immédiatement après l'occurrence des faits. C'est l'accessibilité de la police et le contact direct et personnel qui influence la satisfaction en contraste avec les contacts très formels avec les acteurs judiciaires (Wemmers, 1996). Alors, le policier donne un visage au système pénal ce qui le rend moins abstrait.

La plupart des victimes de notre échantillon ont été référées ou ont reçu de l'information sur les ressources disponibles pour elles par un policier. Comme démontré dans les données collectées auprès des policiers et des intervenants du CAVAC, les policiers sont les référents majeurs. Par contre, seulement une minorité des victimes de notre échantillon de victimes de crime contre la personne a effectivement eu contact avec le CAVAC. Il y a néanmoins plusieurs victimes qui ont voulu être contactées par le CAVAC. De plus, les victimes de notre échantillon ont une connaissance incomplète et ambivalente des ressources disponibles. Alors que les intervenants du CAVAC ont l'impression que les victimes ont été bien informées des services du CAVAC, les victimes de notre échantillon ne sont pas suffisamment au courant de ce qu'offre le CAVAC.

Chapitre 6. Discussion et recommandations

Premièrement, le projet avait pour but d'assurer à toutes les victimes d'être systématiquement informées de leur rôle et de leurs droits au sein du système pénal. Nous n'avions pas assez de données pour vérifier statistiquement si plus de victimes sont informées sur le CAVAC et sur les services offerts aux victimes d'actes criminels ou si plus de victimes sont informées sur leur rôle et sur leurs droits dans le système judiciaire. Ce que les données révèlent, c'est que les intervenants du CAVAC croient qu'il y a une distribution adéquate de l'information nécessaire aux victimes d'actes criminels. La plupart des victimes de notre échantillon indiquent effectivement avoir été informées ou référées aux services disponibles par un policier. Par contre, les données recueillies auprès des victimes montrent que les victimes ne sont pas capables de reconnaître leurs droits et leur rôle actuels ni les services offerts par le CAVAC. La distribution de l'information aux victimes devrait également augmenter l'accessibilité aux services d'aide aux victimes, ceci étant inclus dans les besoins des victimes de participation et de considération dans le système judiciaire. Les victimes de notre échantillon sont très insatisfaites avec leur participation au processus. Donc, bien que les services soient plus accessibles suite à la diffusion proactive de l'information, les victimes de notre échantillon ne se sentent pas plus impliquées dans le processus. Les victimes-répondants ont aussi plusieurs souhaits par rapport à leurs droits et à leur rôle au sein du système pénal, ce qui montre qu'elles ne se sentent actuellement pas adéquatement considérées dans le système judiciaire.

Deuxièmement, l'impact du complément d'aide sur la connaissance des policiers par rapport aux besoins des victimes était non-significatif. Aussi, la connaissance des policiers par rapport aux services offerts par le CAVAC ne s'est pas significativement améliorée suite au projet complément d'aide aux victimes. Ces deux hypothèses peuvent donc être réfutées. Les policiers semblent être assez au courant des conséquences d'une victimisation et des besoins des victimes et cette connaissance n'a pas été influencée par le complément d'aide. Par contre, les policiers ne sont pas encore assez conscients de l'importance d'un traitement respectueux et patient des victimes. De plus, une meilleure collaboration entre la police et le CAVAC suite au projet complément d'aide n'a pas non plus déclenché une meilleure connaissance du travail du CAVAC. La connaissance des services et de la clientèle du CAVAC est acceptable, mais ne s'est pas améliorée. Par contre, les intervenants du CAVAC dessinent une image plus positive de la connaissance des policiers par rapport à leurs services et leur travail. La perception des intervenants du CAVAC est possiblement plus optimiste que la réalité.

Troisièmement, nous avons pu confirmer l'hypothèse selon laquelle plus de policiers réfèrent des victimes au CAVAC et que la collaboration entre la police et le CAVAC s'est améliorée suite au projet. L'installation du complément d'aide devait améliorer la collaboration entre les services policiers et le CAVAC afin d'optimiser le soutien offert aux victimes d'actes criminels. Suite à l'introduction du projet complément d'aide, nous voyons une augmentation importante du nombre de fois que la police réfère les victimes au CAVAC ainsi que du nombre de contacts avec le CAVAC. Le projet complément d'aide a donc réussi à améliorer la collaboration et la communication entre la police et le CAVAC. De plus, les intervenants de CAVAC sont tous très satisfaits de la communication et de la collaboration avec les policiers.

En conclusion, les données suggèrent que le projet a partiellement réussi à répondre à ses objectifs. Il y a plus de référence vers le CAVAC par les policiers. La collaboration entre les policiers et les intervenants du CAVAC s'est améliorée. Mais l'information aux victimes ne semble pas assez complète ou compréhensible, puisque les victimes de notre échantillon ne reconnaissent pas leurs droits et leur rôle actuels ni les services disponibles pour elles. Aussi, la connaissance des policiers par rapport aux besoins des victimes et aux services aux victimes était déjà assez bien avant l'introduction du complément d'aide, mais il y encore une place pour l'amélioration. De plus, les policiers ne se rendent pas encore assez compte de l'impact de leur traitement de la victime. Donc, nous devrions à l'avenir centrer sur la sensibilisation des policiers par rapport à l'importance du traitement policier de la victime ainsi qu'aux services offerts par le CAVAC pour qu'ils puissent encore plus adéquatement référer les victimes. De plus, nous devons porter une attention au fait d'informer les victimes sur leurs droits et leur rôle et sur les services disponibles pour elles, car celles-ci ne semblent pas être assez au courant. Finalement, la distribution d'une information claire et complète sur les droits et le rôle des victimes pourrait également rendre les attentes des victimes par rapport au système judiciaire plus réalistes et, par conséquent, leur satisfaction par rapport à leur participation plus modérée. Néanmoins, nous pourrions aussi penser à créer plus d'opportunités de participation pour les victimes au sein du système pénal parce que, parallèlement à d'autres recherches en victimologie, les victimes de notre échantillon démontrent le souhait d'être plus impliquées dans le processus judiciaire.

Bibliographie

- CAVAC (2004), *Rapport Annuel 2003-2004*, CAVAC, Laval.
- CAVAC (2005), *Rapport Annuel 2004-2005*, CAVAC, Laval.
- CAVAC (2006), *Rapport Annuel 2005-2006*, CAVAC, Laval.
- CAVAC (2007), *Rapport Annuel 2006-2007*, CAVAC, Laval.
- CAVAC (2008), *Rapport Annuel 2007-2008*, CAVAC, Laval.
- Cyr, K. (2008), *Empowerment et système de justice pénale: l'expérience des victimes d'actes criminels*, doctoral dissertation, Université de Montréal, École de Criminologie.
- Fattah, E.A. (1991), *Understanding Criminal Victimization*, Scarborough, Prentice Hall Canada.
- Fenwick, H. (1997), 'Procedural "Rights" of Victims of Crime: Public or Private Ordering of the Criminal Justice Process?', in *Modern Law Review*, Vol.60, No.3, pp.317-333.
- Gannon, M. and Mihorean, K. (2005), 'Criminal Victimization in Canada, 2004', Juristats Statistics Canada, Vol.25, No.7.
- Kaminski, D., Digneffe, F., Adam, C., Cauche, J-F., Devresse, M.S. and Francis, V. (2001), 'L'instrumentalisation dans les pratiques pénales. Construction et déconstruction d'un concept', in *Sociologie et sociétés*, Vol.XXXIII, No.1, pp.27-51.
- Lind, E.A. and Tyler, T. (1988), *The social psychology of procedural justice*, New York, Plenum Press.
- Maguire, M. (1991), 'The Needs and Rights of Victims of Crime', in *Crime and Justice*, Vol.14, pp. 363-434.
- Shapland, J. (2005), 'What do we know about the effects of crime on victims?', *paper to the ESCR-funded conference on 'Crime, insecurity and well-being: an economic approach*, Sheffield, 11 October 2005.
- Shapland, J., Willmore, J. and Duff, P. (1985), *Victims in the Criminal Justice System*, Brookfield, Avebury Publishing Co.
- Sullivan, S. (1998), *Équilibrer la balance : l'état des droits des victimes au Canada*, Ottawa, Centre Canadien de ressources pour les victimes d'actes criminels.
- Trainor, C. (2000), 'Victims' use of justice and social services', dans Statistics Canada, *A profile of criminal victimization. Results of the 1999 General Social Survey*, Ottawa.
- Tufts, J. (2000), 'Public attitudes toward the criminal justice system', dans *Juristat, Statistics Canada*, Vol.20, No.12.
- Tyler, T. (2000), 'Social justice: Outcome and procedure', in *International Journal of Psychology*, Vol. 35, No.2, 117-125.

Tyler, T.R. and Folger, R. (1980), 'Distributional and Procedural Aspects of Satisfaction With Citizen-Police Encounters', *Basic and Applied Social Psychology*, Vol.1, No.4, 281-292.

Van Dijk, J.J.M., Van Kesteren, J.N, et Smit, P., (2008), *Criminal Victimisation in International Perspective: Key Findings from the 2004-2005 ICVS and EU ICS*, The Hague, Boom Legal Publishers.

Van Dijk, J.J.M., Van Kaam, R.G.H. and Wemmers, J. (eds.) (1999), *Caring for Crime Victims*, Criminal Justice Press, New York.

Wemmers, J. (1998), 'Procedural Justice and Dutch Victim Policy', *Law & Policy*, Vol.20, No.1, 57-76.

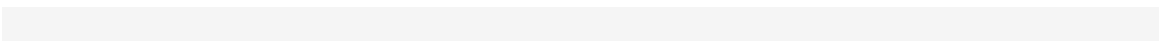
Wemmers, J. (1996), *Victims in the criminal justice system*, Amsterdam, Kugler Publications.

Wemmers, J. and Cyr, K. (2006), 'What fairness means to crime victims: a social psychological perspective on victim-offender mediation', in *Applied Psychology in Criminal Justice*, Vol.2, No.2, pp.102-128.

Wemmers, J., Van der Leeden, R. and Steensma, H. (1995), 'What is Procedural Justice: Criteria Used by Dutch Victims to Assess the Fairness of Criminal Justice Procedures', *Social Justice Research*, Vol.8, No.4, 329-350.

Annexe

1. Engagements des partenaires complément d'aide aux victimes d'actes criminels CAVAC / SPCL d.d. décembre 2004
2. Formulaire de référence à CAVAC (« autorisation à la divulgation de renseignements personnels à C.A.V.AC. »)
3. Questionnaire police
4. Questionnaire CAVAC
5. Questionnaire victimes



Annexe 1 : Engagements des partenaires complément d'aide aux victimes d'actes criminels CAVAC/SPCL d.d. décembre 2004
--

1. Objet de l'entente :

Le présent document a pour objet une définition claire des règles de collaboration entre les parties eu égard à leurs mandats communs liés aux services offerts aux victimes d'actes criminels.

L'objectif principal qui se veut proactif vise à offrir un complément d'aide aux victimes de délits contre la personne ayant fait appel à la police de Laval. Plus spécifiquement le projet vise à mettre les personnes victimes de délit contre la personne en contact avec le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels, et ce, dans les plus brefs délais.

2. Autorisation préalable :

Une autorisation préalable doit être dûment signée par la personne intéressée à recevoir un retour d'appel du CAVAC.

La personne concernée doit se sentir tout à fait libre d'accepter de participer au programme et cette participation ne doit se faire sans aucune contrepartie.

Cette participation est confidentielle, gratuite et sans engagement de sa part.

La sécurité des personnes concernées et la protection des enfants doivent toujours être l'objectif supérieur.

Si la référence concerne une personne de moins de 14 ans, l'autorisation doit nécessairement être contresignée par un parent ou un tuteur de l'enfant.

Si la référence concerne un(e) adolescent(e) de 14 ans et plus, le formulaire doit nécessairement être signé ou contre signé par lui ou elle pour que le système puisse s'appliquer.

3. La clientèle visée :

- Toute personne victime directe dans une situation impliquant un crime contre la personne sur le territoire lavallois.
- Toute personne victime indirecte ayant besoin du support de l'organisme CAVAC suite à un délit contre la personne ayant touché un proche.
- Toute personne ayant été témoin d'un délit violent et ayant besoin de support de l'organisme CAVAC.

4. Engagement des parties :

4.1 Service de protection des citoyens de Laval.

- a) L'organisme s'engage à communiquer à ses policiers des informations précises sur le complément d'aide aux victimes;
- b) L'organisme s'engage à ne référer à ce programme que les personnes concernées au point 1 de l'entente; selon la directive numéro XXX;
- c) L'organisme s'engage à référer rapidement les personnes concernées;

- d) L'organisme s'engage à respecter fidèlement le processus d'autorisation préalable, tel que mentionné au point 2 de l'entente;
- e) L'organisme s'engage à participer deux fois par année à une réunion bilan sur l'application du protocole;

4.2 CAVAC de Laval.

- a) L'organisme s'engage à fournir à ses partenaires toutes les informations pertinentes au programme;
- b) L'organisme s'engage à faire un suivi des références (télécopies) dans les plus brefs délais;
- c) L'organisme s'engage à offrir ses services de base à toute personne victime ainsi qu'à tout proche d'une victime concernée par le présent protocole;
- d) L'organisme s'engage à faire un suivi (rétroaction) au corps policier qui lui a référé la personne tout en respectant la confidentialité des informations révélées par le/la cliente)
- e) L'organisme s'engage à participer deux fois par année à une réunion bilan sur l'application du protocole;

5. Durée de l'entente :

L'entente de collaboration est valide pour une période de 1 an à la signature et est automatiquement renouvelée à moins d'avis contraire de l'une ou l'autre des parties à l'entente.

Pour le CAVAC de Laval

Pour le Service de protection des
citoyens de Laval

Marie-Claude Côté
Directrice générale

Date

Benoît Paquette
Inspecteur
Secteur Surveillance du territoire
Division Administration et coordination

Annexe 2: Formulaire de référence à CAVAC



Numéro de dossier							
LVL							

AUTORISATION À LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À C.A.V.A.C.

(en vertu de Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels)

Le **Centre d'Aide aux Victimes D'Actes Criminels** (CAVAC) est un organisme communautaire qui offre des services auprès de toute personne, de tout âge, victime ou témoin de tout acte criminel et leurs proches, que l'auteur du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable.

Les services du CAVAC sont gratuits : Consultation téléphonique, accueil, écoute, support, intervention post-traumatique et psychosociale. Information sur le processus judiciaire, les droits et recours des victimes d'actes criminels. Accompagnement dans le système judiciaire, assistance technique (demande de prestations auprès de l'indemnisation des victimes d'actes criminels, déclaration de la victime, etc.), orientation vers les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires appropriées...

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE CONCERNEE			
Mme ☐ M ☐	Nom	Prénom	Ddn
Adresse complète		Code postal	
Je désire être contacté(e) par téléphone :	☐ au travail	# tél. :	Heure : de à
	☐ à domicile	# tél. :	Heure : de à
Vous pouvez laisser un message <u>à un proche</u> : Oui ☐ Non ☐ <u>sur le répondeur</u> : Oui ☐ Non ☐			
Je refuse d'être rejoint ☐		Nature de l'évènement :	
OFFICIER victime rejoint : oui ☐ non ☐		Commentaire :	

Je consens à ce que le Département de police de ville de Laval divulgue les renseignements nominatifs mentionnés ci-haut au CAVAC de Laval afin qu'un employé de cet organisme communique avec moi aux fins de leur mandat. Je serai libre d'accepter ou non les services qu'il pourrait m'offrir.

Signature de la victime

date

signature policier

Annexe 3: Questionnaire police (pré- et post-test)

Date :

Lieu :

Secteur :

Questions sur les besoins des victimes

Vous devez encercler la réponse qui s'applique le plus.

- 1) Depuis les trois derniers mois, combien de fois vous est-il arrivé de référer des victimes vers les CAVACs ?
- b. Jamais
 - c. Rarement
 - d. Parfois
 - e. Souvent
 - f. Toujours

Vous devez encercler la bonne réponse.

- 1) L'impact de la victimisation est :
- a. Plus important chez la victime directe que chez le conjoint ou le parent d'une victime.
 - b. Aussi important chez la victime directe que chez le conjoint ou le parent d'une victime.
 - c. Plus important chez le conjoint ou le parent d'une victime que chez la victime directe.
- 3) Selon vous, du point de vue des victimes, qu'est-ce qui amène plus de satisfaction :
- a. L'arrestation de l'auteur de l'acte.
 - b. La condamnation de l'auteur de l'acte.
 - c. Un bon traitement de la part de la police.
 - d. La récupération des biens.

Lisez les scénarios suivants et indiquez, pour chacun, lequel des 6 besoins correspond aux demandes de la victime. Indiquez un chiffre par situation :

- 1- besoin de protection
- 2- besoin de réparation
- 3- besoin d'information
- 4- besoin d'une intervention psychosociale
- 5- besoin d'une aide ponctuelle
- 6- besoin d'un statut au sein du système de justice pénale

- 4) Une victime se présente à votre bureau et vous indique qu'elle aimerait :
- recevoir des informations concernant les moyens de prévention,
 - avoir une protection policière,
 - connaître la date à laquelle son agresseur sera libéré ou
 - que son agresseur soit contrôlé (prison, probation, mandat de garder la paix)
- 5) Une victime se présente à votre bureau et vous indique qu'elle aimerait :
- recevoir une aide professionnelle pour surmonter ses traumatismes psychologiques,
 - recevoir un dédommagement pour les pertes financières subies et,
 - avoir un suivi médical pour retrouver sa santé (psychothérapie, intervention chirurgicale).

6) Une victime se présente à votre bureau et vous indique qu'elle aimerait :

- recevoir une intervention en fonction de son vécu particulier,
- recevoir une intervention qui tienne compte du type et des circonstances de l'agression qu'elle a subie et,
- avoir une thérapie spécialisée (phobie, intervention féministe...).

7) Une victime se présente à votre bureau et vous indique qu'elle aimerait :

- avoir des informations sur le processus judiciaire et le cheminement de son dossier,
- être consultée et entendue à toutes les étapes (procès, sentence, libération conditionnelle),
- être traitées avec courtoisie (salle d'attente, être informées lorsque la cause est reportée) et,
- avoir des droits reconnus (droit au dédommagement, droit d'être entendues, droit d'être informées).

Vous devez encercler la bonne réponse.

8) Selon vous, qu'est-ce qui pourrait amener une victime à être insatisfaite de la police. Parmi ces raisons, laquelle est la plus récurrente?

- a. La police n'a pas informé la victime des développements de son dossier.
- b. Les longs délais du traitement de la plainte.
- c. La police n'a pas retrouvé l'auteur de l'acte.
- d. La police ne semble pas intéressée à la victime ainsi que les conséquences qu'a pu avoir la victimisation sur celle-ci.

9) Les personnes qui ont porté plainte à la police plus d'une fois...

- a. Estiment que cela a été une expérience positive et qu'elles porteraient plainte à nouveau dans l'éventualité d'être à nouveau victime dans l'avenir.
- b. Estiment que cela a été une expérience négative et qu'elles ne porteraient pas plainte dans l'éventualité d'être à nouveau victime dans l'avenir.
- c. Estiment que cela a été une expérience positive, mais ne porteraient pas plainte dans l'éventualité d'être à nouveau victime.
- d. Estiment que cela a été une expérience négative, mais porteraient plainte tout de même dans l'éventualité d'être à nouveau victime.

Questions sur les CAVACs

Vous devez répondre à la question à l'endroit prévu à cette fin.

1) Selon ce que vous vous rappelez, combien de fois avez-vous été en contact avec les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) depuis les trois derniers mois? _____

2) Quelle loi régit les CAVACs? _____

Vous devez encercler la bonne réponse.

3) Quel est le service, offert par les CAVACs, le plus utilisé par les victimes d'actes criminels?

- a. L'accompagnement à la cour.
- b. La consultation téléphonique.
- c. L'intervention post-traumatique et psychosociale.
- d. L'assistance technique pour remplir des formulaires (déclaration de la victime, demande d'indemnisation, etc.).

- 4) Qui a le droit de recevoir de l'aide des CAVACs?
- a. Seulement les victimes directes d'actes criminels.
 - b. Les victimes directes d'actes criminels, leurs proches ainsi que les témoins d'un acte criminel.
 - c. Les victimes directes d'actes criminels ainsi que leurs proches, mais pas les témoins d'actes criminels.
- 5) L'aide des CAVACs est offerte...
- a. Uniquement au moment où l'auteur de l'acte est reconnu coupable
 - b. Tant que la victime dénonce le crime à la police, et ce, peu importe si le criminel a été arrêté, jugé ou condamné.
 - c. À toute victime d'actes criminels, et ce, peu importe si elle a dénoncé le crime à la police, si le criminel a été arrêté, jugé ou condamné.
- 6) Quels services sont offerts par les CAVACs afin de répondre aux besoins des victimes d'actes criminels :
- a. Réparation, information et une aide ponctuelle.
 - b. Réparation, information et intervention psychosociale.
 - c. Information, une aide ponctuelle et intervention psychosociale.
 - d. Protection, réparation et intervention psychosociale.
 - e. Protection, information et une aide ponctuelle.

Annexe 4: Questionnaire CAVAC (pré- et post-test)

Bonjour,

Nous vous sollicitons dans le cadre de l'évaluation de l'implantation d'un projet intitulé « Complément d'aide aux victimes d'actes criminels » au sein du service protection de citoyens de Laval. Votre participation à cette recherche est tout à fait confidentielle et volontaire. De plus, si vous avez décidé de participer, vous avez le droit de refuser de répondre à certaines questions. Le but de ce questionnaire est de mesurer l'impact de l'installation d'un « complément d'aide aux victimes d'actes criminels » sur les références à votre service et sur la collaboration avec la police. Nous vous demanderons de remplir ce questionnaire à nouveau d'ici un an pour vérifier si il y a eu une évolution dans les références et la collaboration.

Cochez la réponse qui s'applique le mieux selon vous :

- 1) Depuis les trois derniers mois, combien de fois vous est-il arrivé que les victimes vous soient référées par la police?
- ☐ jamais
 - ☐ rarement
 - ☐ parfois
 - ☐ souvent
 - ☐ toujours

Encerchez le chiffre qui s'applique le mieux selon vous :

- 2) Est-ce qu'il y a des contacts réguliers avec les policiers de Laval?
(presque jamais) 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 (très régulièrement)
- 3) Est-ce qu'il y a eu des communications avec les policiers de Laval concernant des dossiers concrets (feedback, information sur les circonstances des faits, etc) après l'introduction du projet « complément d'aide aux victimes d'actes criminels » ?
(presque jamais) 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 (très régulièrement)
- 4) Comment est-ce que vous pouvez décrire vos contacts avec le service de police de Laval?
(très mauvais) 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 (très bien)
- 5) Comment est-ce que vous pouvez décrire la collaboration avec le service de police de Laval?
(très mauvais) 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 (très bien)
- 6) Comment est-ce que vous pouvez décrire la connaissance des policiers en ce qui concerne les compétences du CAVAC?
(très mauvaise) 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 (très bien)
- 7) Avez-vous l'impression que les références de la police à votre service sont plus pertinents depuis le début du projet « complément d'aide aux victimes d'actes criminels »?
(pas du tout efficaces) 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 (très efficaces)
- 8) Avez-vous l'impression que les victimes référées par la police de Laval sont bien informées sur leur droits et recours?
(mal informées) 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 (bien informées)
- 9) Avez-vous l'impression que les victimes référées par la police de Laval sont bien informées sur les compétences du CAVAC?
(mal informées) 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 (bien informées)

Merci de votre participation!

Annexe 5: Questionnaire victimes (post-test)

Bonjour,

Nous vous sollicitons dans le cadre de l'évaluation de l'implantation d'un projet intitulé « Complément d'aide aux victimes d'actes criminels » au sein du Service protection des citoyens de Laval. Le but de la présente recherche est de vérifier si les victimes d'actes criminels connaissent les services qui leurs sont offerts, leurs droits ainsi que leurs rôles au sein du système de Justice pénale. Finalement, cette recherche vise à évaluer la satisfaction par rapport à votre expérience dans le système de Justice pénale. Votre participation à cette recherche est tout à fait confidentielle et volontaire. De plus, si vous avez décidé de participer, vous avez le droit de refuser de répondre à certaines questions.

Date :

Lieu :

Les droits et les rôles des victimes

Dans les trois colonnes, cochez le(s) rôle(s) qui s'applique selon vous.

- 1) Selon vous, (a) quel(s) est/sont le(s) rôle(s) actuel(s) d'une victime au sein du système pénal canadien et (b) quel(s) rôle(s) est/sont souhaitable(s)?

	Rôle actuel	Rôle souhaité	Ne s'applique pas
Interroger l'accusé, les témoins et les experts amenés à la barre			
Réagir aux témoignages de l'accusé, des témoins et des experts			
Donner son point de vue sur la sentence à imposer au contrevenant			
S'exprimer sur les conséquences du crime			
Témoigner devant la Cour			

Dans les trois colonnes, cochez le(s) droit(s) qui s'applique selon vous.

- 2) Selon vous, (a) quel(s) est/sont le(s) droit(s) actuel(s) d'une victime au sein du système pénal canadien et (b) quel(s) droit(s) est/sont souhaitable(s)?

	Droit actuel	Droit souhaité	Ne s'applique pas
Droit d'être informé(e) des droits et recours dont on dispose			
Droit d'être informé(e) de son rôle dans le cadre du système pénal et de sa participation dans le processus judiciaire			
Droit d'être informé(e) du développement de l'enquête policière			
Droit d'être informé(e) de l'existence des services de santé, des services sociaux, et des services d'aide			
Droit d'être traité(e) avec courtoisie, équité, compréhension et dans le respect de sa dignité et de sa vie privée			
Droit de recevoir une compensation financière raisonnable pour les frais encourus lorsque vous allez rendre votre témoignage			
Droit d'interroger l'accusé, les témoins et les experts			
Droit de réagir aux témoignages de l'accusé, des témoins et des experts			
Droit de présenter votre point de vue et vos préoccupations aux phases appropriées de la procédure judiciaire			
Droit de recevoir une réparation ou une indemnisation pour les préjudices subis			
Droit de recevoir de l'assistance médicale, psychologique et sociale			
Droit de bénéficier de mesures de protection contre les manœuvres d'intimidation et les représailles			
Droit de contester la sentence imposée à l'accusé			
Droit de recevoir de façon prompt et équitable une réparation ou une indemnisation des dommages subis			

Les services disponibles aux victimes

Cochez la/les réponse(s) qui s'applique(nt) selon vous

- 3) Avez-vous eu de l'information ou avez-vous été référé(e) à un groupe/organisation de soutien pour les victimes ou à des services offerts pour les victimes?
- ☐ Oui
 - ☐ Non
 - ☐ Je ne sais pas/Je ne me souviens pas
- 4) Si oui, de qui est-ce que avez-vous reçu de l'information ou par qui avez-vous été référé(e)?
- ☐ Police
 - ☐ CLSC
 - ☐ Famille
 - ☐ Autre (précisez) :
 - ☐ Je ne sais pas/Je ne me souviens pas
- 5) Quel(s) ressource(s) peut/peuvent vous offrir du soutien psychosocial?
- ☐ Centre d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels (CAVAC)
 - ☐ Indemnisation aux Victimes d'Actes Criminels (IVAC)
 - ☐ Ligne d'urgence (par exemple SOS violence conjugale, ...)
 - ☐ CLSC
 - ☐ Autre (précisez) :
 - ☐ Aucun service
 - ☐ Je ne sais pas
- 6) Quel(s) ressource(s) peut/peuvent vous offrir de l'assistance technique (p.e. remplir des formulaires, indiquer des formalités à respecter et des recours à suivre, etc)?
- ☐ CAVAC
 - ☐ IVAC
 - ☐ Ligne d'urgence (par exemple SOS violence conjugale, ...)
 - ☐ CLSC
 - ☐ Autre (précisez) :
 - ☐ Aucun service
 - ☐ Je ne sais pas
- 7) Quel(s) service(s) peut/peuvent vous accompagner dans les démarches auprès des services médicaux, sociaux, communautaires et judiciaires?
- ☐ CAVAC
 - ☐ IVAC
 - ☐ Ligne d'urgence (par exemple SOS violence conjugale, ...)
 - ☐ CLSC
 - ☐ Autre (précisez) :
 - ☐ Aucun service
 - ☐ Je ne sais pas
- 8) Quel(s) service(s) peut/peuvent vous référer vers des services spécialisés (juridiques, médicaux, sociaux, communautaires)?
- ☐ CAVAC
 - ☐ IVAC
 - ☐ Ligne d'urgence (par exemple SOS violence conjugale, ...)
 - ☐ CLSC
 - ☐ Autre (précisez) :
 - ☐ Aucun service
 - ☐ Je ne sais pas

9) Auprès de quel(s) service(s) est-ce que vous pouvez demander une indemnisation (p.e. pour une incapacité temporaire ou permanente, pour des frais médicaux, pour des frais de réadaptation, etc)?

- ☐ CAVAC
- ☐ IVAC
- ☐ Ligne d'urgence (par exemple SOS violence conjugale, ...)
- ☐ CLSC
- ☐ Autre (précisez) :
- ☐ Aucun service
- ☐ Je ne sais pas

10) Est-ce que vous avez été en contact avec le CAVAC?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas/ Je ne me souviens pas

Encerclez le chiffre qui s'applique le mieux dans votre cas.

11) Lorsque vous avez été victime, selon vous, est-ce que la police a suffisamment tenu compte de vos besoins lors de l'intervention initiale?

(insuffisamment) 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 (suffisamment)

12) Lorsque vous avez été victime, quel est votre degré de satisfaction face à votre opportunité de participer au processus pénal?

(très insatisfait) 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 (très satisfait)

13) Lorsque vous avez été victime, en général, trouvez-vous que les démarches entreprises dans votre cas étaient justes?

(très injuste) 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 (très juste)

14) Lorsque vous avez été victime, quel est votre degré de satisfaction face aux démarches entreprises dans votre cas?

(très insatisfait) 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 (très satisfait)

Répondez librement à la question suivante

15) Lorsque vous avez été victime, est-ce que vous avez (eu) des besoins qui n'ont été répondus ni par la police, ni par le CAVAC?

.....
.....
.....

Caractéristiques socio-démographiques

Cochez la réponse qui s'applique dans votre cas.

16) Quelle est la nature du crime dont vous avez été victime?

- ☐ Voies de fait/agression physique (menaces directes ou agression/voies de fait avec ou sans arme mais sans vol ou tentative de vol de biens)
- ☐ Vol qualifié/ tentative de vol qualifié/vol qualifié avec arme (vol avec une menace directe, avec agression ou avec une arme). S'il n'y a aucune menace, agression ou arme, se classe ailleurs.
- ☐ Agression sexuelle (attouchements sexuels sans consentement, caresses, viol et tentative de viol)
- ☐ Fraude
- ☐ Personne de la famille d'une victime d'homicide
- ☐ Autres (précisez) :

17) Dans quel contexte avez-vous été victime?

- ☐ Conjugal
- ☐ Parent
- ☐ Ami (e)
- ☐ Voisin
- ☐ Inconnu
- ☐ Autre (précisez) :

18) Quel âge avez-vous?

19) De quel sexe êtes-vous?

- ☐ Féminin
- ☐ Masculin

20) Quel est votre statut conjugal?

- ☐ Célibataire
- ☐ Conjoint(e) de fait
- ☐ Marié(e)
- ☐ Séparé(e)
- ☐ Divorcé(e)
- ☐ Veuf/veuve

21) Quel est votre niveau de scolarité le plus élevé?

- ☐ Cours dans une école secondaire ou professionnelle sans obtention de diplôme
- ☐ Études secondaires complétées (DES)
- ☐ Études professionnelles complétées (DEP ou ASP)
- ☐ Cours dans un collège ou CEGEP sans l'obtention de diplôme
- ☐ Études collégiales complétées (DEC)
- ☐ Cours universitaires sans obtention de diplôme
- ☐ Baccalauréat ou certificat
- ☐ Maîtrise ou doctorat
- ☐ Autres (précisez) :

22) Êtes-vous présentement...

- ☐ Employé(e) à temps plein
- ☐ Employé(e) à temps partiel
- ☐ Sans emploi
- ☐ À la recherche d'emploi
- ☐ Retraité(e)
- ☐ À l'école à temps plein
- ☐ À l'école à temps partiel
- ☐ Au foyer/entretien de la maison
- ☐ À la maison pour s'occuper des enfants
- ☐ Congé de maternité/paternité
- ☐ Maladie depuis longtemps
- ☐ Incapable de travailler
- ☐ Autre (précisez) :

23) Quelle catégorie correspond le mieux à votre revenu pour l'année précédente, avant impôt?

- ☐ 5 000\$ ou moins
- ☐ 5 001\$ à 10 000\$
- ☐ 10 001\$ à 25 000\$
- ☐ 25 001\$ à 50 000\$
- ☐ plus que 50 000\$
- ☐ Pas certain(e)

Merci pour votre participation!