

**JUSTICE POUR LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS :
UNE CLINIQUE JURIDIQUE POUR LES VICTIMES**



Rapport final

**Présenté au ministère de la Justice du Canada
(Fonds d'aide aux victimes)**

**Par
Jo-Anne Wemmers
Amissi Manirabona
Marika Lachance Quirion
Audrey Deschênes
Justine Rivard**

30 septembre 2023

Table des matières

1. <i>Projet et plan d'évaluation</i>	8
1.1 Contexte.....	8
1.2 Objectifs et structure du projet	10
1.3 Objectifs de la recherche.....	11
1.4 Méthodologie.....	12
1.4.1 Victimes	12
Procédure.....	12
Instruments.....	13
1.4.2 Étudiants.....	14
Procédure.....	14
Instruments.....	15
1.5 Recrutement des participants	16
1.5.1 Victimes	16
1.5.2 Étudiants.....	17
1.6 Échantillon	17
1.6.1 Victimes	17
1.6.2 Étudiants.....	18
Résumé.....	19
2. <i>Résultats</i>	20
2.1 Victimes : satisfaction et impact de la CJVAC sur leur expérience	20
2.1.1 Portrait des victimes	20
État de stress post-traumatique	22
2.1.2 Satisfaction des victimes avec la CJVAC	24
Appréciation générale de la Clinique et des services reçus.....	30
2.1.3 Impact de la CJVAC sur l'expérience des victimes avec le système de justice pénale	33
Système de justice pénale et ses acteurs	33
Victimisation secondaire.....	39
Justice réparatrice	42
Autonomisation des victimes.....	44
Résumé	45
2.2 Étudiants : impact de la CJVAC sur leurs attitudes et perceptions	46
2.2.1 Avant le bénévolat à la CJVAC	47
Attentes et attitudes envers les victimes	47
Perceptions de l'expérience des victimes avec le système de justice pénale	53
Perceptions du futur rôle professionnel dans le système de justice pénale	62
2.2.2 Après le bénévolat à la CJVAC	67
Attentes et attitudes envers les victimes	67
Perceptions de l'expérience des victimes avec le système de justice pénale	72
Perceptions du futur rôle professionnel dans le système de justice pénale	81
Résumé	86
3. <i>Discussion et conclusion</i>	88
Conclusion	92

Références..... 93

Annexes..... 95

Annexe 1..... 95

Annexe 2..... 121

Annexe 3..... 144

Annexe 4..... 145

Résumé

En septembre 2021, la Clinique juridique pour les victimes d'actes criminels (CJVAC) a ouvert ses portes à l'Université de Montréal. Créée par les professeurs Jo-Anne Wemmers (École de Criminologie, Faculté des arts et des sciences) et Amissi Manirabona (Faculté de droit), la CJVAC constitue un service de consultation sociojuridique qui se conjugue avec une activité pédagogique. Elle vise à créer un espace où les victimes peuvent obtenir des informations pertinentes sur le processus de justice criminelle et sur des ressources disponibles en vue d'atténuer l'impact du crime sur leur vécu.

L'aspect novateur de la CJVAC consiste dans le mariage entre victimologie et droit pénal, ce qui apporte une perspective interdisciplinaire à la problématique de l'accès à la justice pour les victimes d'actes criminels. Une équipe dévouée d'étudiants ayant une expertise en droit et en criminologie, supervisée par des professionnels du domaine, est chargée de répondre aux questions des victimes. Avant d'entrer en contact avec les victimes, les étudiants bénévoles suivent une formation spécialisée ayant été développée par l'équipe de la direction. Toutes les interactions se déroulent dans un environnement virtuel, couvrant l'ensemble du Québec. Au cours de la consultation initiale, les personnes victimes détaillent leur situation, après quoi notre équipe fixe avec elles une consultation de suivi. En règle générale, cette consultation subséquente a lieu environ deux semaines plus tard, au cours de laquelle les personnes victimes obtiennent des renseignements juridiques pertinents et des recommandations sur les ressources d'aide qui correspondent à leur situation particulière.

De septembre 2021 au 30 juin 2023, les activités de la CJVAC faisaient l'objet d'une évaluation. Durant cette période, 53 victimes ont bénéficié des services de la CJVAC et 35 étudiants étaient bénévoles à la clinique. L'évaluation de la CJVAC vise à vérifier l'impact des activités menées en son sein sur les victimes d'actes criminels et sur les étudiants en droit et en criminologie. Plus précisément, les objectifs du projet visent à évaluer : 1) la satisfaction des victimes avec la CJVAC; 2) l'impact des services de la CJVAC sur l'expérience des victimes avec le système de justice pénale; et 3) l'impact de la CJVAC sur les attitudes et perceptions des étudiants en droit et en

criminologie. Au total, 6 victimes (11%) ont participé à deux entrevues afin de comprendre leur satisfaction et leurs expériences avec le système de justice pénale. En ce qui concerne les étudiantes, 17 (49%) d'entre elles ont participé à des groupes de discussion, dont 9 en criminologie et 8 en droit.

Les victimes qui ont contacté la CJVAC étaient surtout des femmes (74%), victime directe (91%) d'un crime violent (96%). Elles ont consulté la CJVAC surtout pour avoir de l'information sur le droit criminel, comme leurs recours et droits dans le processus pénal, mais aussi sur d'autres ressources, comme le programme d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels (IVAC), ainsi que sur les autres domaines juridiques, comme le droit familial. Plusieurs victimes qui ont contacté la CJVAC n'avaient pas porté plainte, mais grâce à l'aide de la CJVAC, elles ont pu obtenir de bonnes informations afin de décider si elles voulaient porter plainte ou non, et en cas de plainte, quelles seraient les conséquences et exigences pour la suite du processus. Les victimes étaient également informées des autres ressources, comme la justice réparatrice. En leur donnant accès à de bonnes informations, la CJVAC visait à favoriser l'accès des victimes à la justice. La CJVAC et son personnel sont grandement appréciés des victimes d'actes criminels. Elles ont toutes avancé que les services d'information de la CJVAC leur ont permis de mieux comprendre le fonctionnement du système de justice pénale et de prendre des décisions éclairées.

Les victimes au Canada ont droit à l'information, la participation, la protection, et le dédommagement. Les étudiantes bénévoles ont informé les victimes de leurs droits et comment les faire valoir. Bien que les étudiantes s'attendaient à ce que les victimes présentent un besoin d'information, elles étaient étonnées de constater à quel point les victimes manquaient même des informations de base. Sans connaître leurs droits, il serait difficile pour les victimes de les faire valoir. Les étudiantes ont donc essayé d'expliquer les règles d'une façon claire et accessible aux non-juristes. Apparemment, elles ont effectivement réussi puisque, selon les victimes, la CJVAC a positivement influencé leur confiance envers le système de justice pénale.

Cependant, les victimes qui ont rapporté le crime et qui ont vu leur dossier progresser dans le système de justice pénale ont indiqué que leur confiance envers ce système a diminué au cours de leur passage dans celui-ci. La majorité des victimes ont rapporté avoir vécu au moins une forme de victimisation secondaire par une institution ou une organisation du système de justice. Ce sont d'ailleurs les expériences de victimisation secondaire vécues par certaines victimes de notre échantillon qui les rendent réticentes à collaborer à nouveau avec le système de justice pénale si elles font l'objet d'un crime dans le futur.

La CJVAC contribue à faire mieux connaître aux victimes les services d'aide et les lois qui existent. Les services d'information offerts à la CJVAC permettent aux victimes de mieux comprendre le système de justice pénale et son fonctionnement, mais cela n'empêche pas les mauvaises expériences que ces dernières peuvent vivre avec certains acteurs. Lors des entrevues, les victimes ont parlé de leurs expériences négatives avec les policiers, le procureur (DPCP), le juge ou avec des organisations et institutions du système de justice au sens large, comme l'IVAC. Cependant, en s'assurant que les victimes connaissent leur droits et recours, la CJVAC peut encourager la mise en œuvre des principes, des lignes directrices et des lois pour répondre aux besoins des victimes.

Comme activité pédagogique, la CJVAC contribue à mieux faire connaître les conséquences de la victimisation, les besoins des victimes, les services d'aide et les lois qui existent. Les étudiants des deux disciplines ont beaucoup apprécié l'expérience de travailler en équipe interdisciplinaire. L'implication des étudiants au sein de ce service interdisciplinaire permet, d'un part, aux étudiantes en criminologie de réaliser la valeur considérable des services et ressources d'aide pour les victimes. Elles percevaient leur futur rôle humanisant et visant à accompagner les victimes dans leur processus de rétablissement. En travaillant avec les étudiantes en droit, elles ont considéré qu'il devrait faire partie de leur futur rôle d'avoir des connaissances de base en droit car cela a optimisé leurs interventions auprès des victimes.

D'autre part, l'exposition des futurs juristes au rôle et aux connaissances des futurs criminologues apporte un côté plus humain et empathique à l'exercice du droit. Les étudiantes en droit ont réalisé l'importance, dans le cadre de leur futur rôle de juristes, de considérer les victimes au-delà de la dimension juridique de leur vécu, pour mieux interagir avec elles et garder en tête leurs différents besoins; par exemple, en choisissant les mots à utiliser avec les victimes pour éviter de les blesser, ainsi qu'en leur offrant un éventail d'options afin de renforcer leur pouvoir décisionnel. Elles croyaient que leur futur rôle de juristes devrait continuer de les amener à se familiariser avec les besoins des victimes autres que juridiques, puis avec les ressources d'aide disponibles pour les référer.

Finalement, les étudiantes ont perçu que leur travail auprès des victimes était optimisé par la collaboration interdisciplinaire, faisant en sorte qu'elles considéraient devoir apporter avec elles, dans leur future carrière, les connaissances acquises grâce à leurs collègues. Les deux disciplines partageaient donc la perception qu'elles devront, au bénéfice des victimes, travailler en collaboration dans leur future carrière avec les autres acteurs et intervenants du système. Grâce aux équipes interdisciplinaires, elles ont reconnu comment leur travail est complémentaire : les réponses juridiques influencent l'accompagnement victimologique proposé et vice-versa. Les étudiantes étaient fières de leur travail et de ce qu'elles ont pu offrir aux victimes, mais elles ont également apprécié les limites de leur profession et les forces de l'autre discipline. Le travail en équipe interdisciplinaire a favorisé la collaboration et la communication entre les disciplines, dont elles pourront bénéficier dans leur futur professionnel. Cette expérience les a décloisonnées, sans confondre les disciplines : la contribution unique de chacune était devenue plus clair.

Bref, la CJVAC apparaît donc comme un service essentiel pour les victimes et pour les professionnels de demain. Elle contribue à faire mieux connaître les conséquences de la victimisation, les besoins des victimes, les services d'aide et les lois qui existent. De telles initiatives, qui permettent notamment de bonifier la formation des étudiants en ce qui concerne les besoins et les droits des victimes, sont primordiales afin de parvenir au réel changement, à encourager le respect des droits des victimes, et à améliorer l'accès des victimes à la justice.

1. Projet et plan d'évaluation

1.1 Contexte

Ces dernières années, les mouvements populaires, comme #MoiAussi, #BeenRapedAndNeverReported et #TimesUp, ont attiré l'attention du public sur le manque de sensibilisation du système pénal aux besoins des victimes et à la seconde victimisation. Les victimes, qui sont blessées une première fois par le crime, sont souvent blessées une seconde fois par les réactions insensibles d'autrui, notamment celles des autorités de justice pénale qui ne répondent pas adéquatement à leurs besoins. C'est cette seconde blessure qui est appelée la seconde victimisation ou la victimisation secondaire. La peur de vivre une victimisation secondaire est l'une des raisons importantes du faible taux de signalement des crimes par les victimes auprès de la police (Herman, 2005; Wemmers, 2017). C'est ainsi que s'installe le manque de dialogue et de coopération entre les victimes et les autorités de justice pénale. Ce problème persiste en grande partie à cause du manque de connaissance suffisante sur les conséquences de la victimisation par les acteurs du système de justice pénale. Ces derniers continuent de traiter la victime comme un simple témoin d'un crime et un objet de droit dans le procès pénal, créant ainsi une grande insatisfaction pour les victimes qui ont le besoin d'être reconnues comme telles (Montada, 1994; Shapland, 1985; Wemmers, 2012).

Or, sans changer la nature de la formation donnée aux étudiants en droit, il sera difficile de changer la pratique judiciaire. Heureusement, parmi les juristes, il y a quelques rares voix qui demandent une nouvelle approche informée par la jurisprudence thérapeutique (JT). La JT est un champ d'étude interdisciplinaire, qui porte sur les effets thérapeutiques et anti-thérapeutiques de l'application de la règle de droit, des procédures ainsi que des actes et comportements des acteurs judiciaires tels que les avocats et les juges (Wexler, 2011). Elle s'intéresse au bien-être émotionnel de tous ceux et celles qui entrent en contact avec la loi et le système judiciaire, qu'ils soient victimes ou délinquants. Les effets anti-thérapeutiques du système pénal pour les victimes correspondent à la notion de victimisation secondaire identifiée en victimologie. La raison d'être de la JT vise à réformer le système judiciaire en attirant notre attention sur l'aspect émotionnel et psychologique consécutif à la mise en oeuvre de la loi et au fonctionnement du processus

judiciaire. Comme la JT, l'exercice du droit sensible aux traumatismes (*trauma-informed law*) est également un concept interdisciplinaire. Plus particulièrement, cette approche tient compte des conséquences du trauma sur la personne victime afin d'optimiser la collaboration entre la victime et le système pénal (Randall et Haskell, 2013). Malgré les différentes appellations, ces notions ont en commun la volonté d'enrichir le droit pénal avec la recherche en sciences sociales, afin d'améliorer l'expérience des victimes et rendre la justice pénale plus efficace. En intégrant la victimologie dans la formation en droit pénal, il est espéré pouvoir changer progressivement les perceptions et attitudes de ceux qui travaillent dans le système pénal quant aux besoins des victimes, afin que ces dernières ne soient plus considérées comme de simples témoins, mais comme des personnes à part entière.

Au même moment, la reconnaissance progressive des droits des victimes, notamment par l'adoption de la *Charte canadienne des droits des victimes* en 2015, reflète la volonté politique de renforcer le rôle des victimes dans la justice pénale. La Charte reconnaît aux victimes plusieurs droits comme le droit à l'information, le droit à la protection, le droit de participation et le droit au dédommagement. L'adoption de cette Charte a, en plus, été suivie par plusieurs modifications au *Code criminel* dans l'optique de concrétiser le renforcement des droits des victimes. Malgré ces avancées apportées par la Charte, sa capacité d'améliorer la situation des victimes est largement dépendante des attitudes des juristes (Kilpatrick et al., 1998). Ainsi, il est primordial d'exposer les étudiants en droit à la victimologie pour les sensibiliser aux besoins et attentes des victimes afin d'aboutir au réel changement du traitement de ces dernières. Pour leur part, les étudiants en criminologie ont besoin de connaissances afin que dans leur carrière, ils puissent bien orienter les victimes selon leurs besoins vers des ressources d'aide appropriées.

La **Clinique juridique pour les victimes d'actes criminels (CJVAC)** crée alors un espace où les victimes peuvent obtenir des informations pertinentes sur le système judiciaire et sur le soutien disponible pour atténuer l'impact du crime sur leur vécu. Grâce à la clinique, les victimes peuvent obtenir des informations et décider si elles souhaitent s'impliquer dans un processus de justice criminelle, civile, familiale, administrative, etc., et le cas échéant, savoir quelles sont les

conséquences et exigences pour la suite du processus. Elles peuvent également obtenir des renseignements sur la justice alternative, comme la justice réparatrice ou la médiation, ainsi que sur la façon de faire valoir leurs droits dans ces différents processus. Ce pouvoir décisionnel soutient l'autonomisation des victimes, ce qui les aide dans leur processus de guérison (Cyr et Wemmers, 2011). Les étudiants en droit et en criminologie travaillant dans la clinique aident ainsi les victimes à comprendre le système de justice, à le rendre moins intimidant et plus accessible pour elles.

1.2 Objectifs et structure du projet

L'objectif principal de la CJVAC est d'autonomiser les victimes, en leur permettant de prendre des décisions informées et éclairées, à leur propre rythme, conformément à leurs droits et besoins. L'approche de la CJVAC est enracinée dans les droits de la personne, reconnaissant les victimes comme des individus ayant des droits légaux et la victimisation comme une violation des droits de la personne. Cette perspective souligne l'importance des victimes au sein du système de justice et leur droit à la dignité et au respect. En même temps, la CJVAC a pour objectif d'éduquer les futurs professionnels de la justice pénale sur les besoins, les droits et les attentes des victimes, ainsi que de contribuer aux connaissances pour un meilleur traitement des victimes au sein du système de justice pénale, afin de réduire le risque d'une seconde victimisation.

Plus précisément, la CJVAC fournit un service d'information juridique complet et interdisciplinaire qui est adapté aux circonstances uniques de chaque individu. Une équipe dévouée d'étudiants ayant une expertise en droit et en criminologie, supervisée par des professionnels du domaine, est chargée de répondre aux questions des victimes. Avant de rencontrer les victimes, tous les bénévoles suivent une formation de six heures qui a été préparée par l'équipe de la direction de la CJVAC. Cette formation les informe sur les besoins et les droits des victimes, la victimisation secondaire, l'impact du trauma sur la mémoire, les techniques d'entrevue et la confidentialité.

L'approche interdisciplinaire permet aux étudiants de collaborer en équipe, d'acquérir des idées de divers points de vue, de dissiper les perceptions erronées non seulement sur les victimes, mais

aussi sur d'autres disciplines, et de comprendre et de répondre plus efficacement aux besoins des victimes. Alors que les étudiants en droit fournissent de l'information juridique, les étudiants en criminologie accueillent, soutiennent, accompagnent et réfèrent les victimes dans leur recherche d'informations et de services. Toutes les interactions se déroulent dans un environnement virtuel, couvrant ainsi l'ensemble du Québec. Au cours de la consultation initiale, les personnes victimes détaillent leur situation, après quoi notre équipe fixe avec elles une consultation de suivi. En règle générale, cette consultation subséquente a lieu environ deux semaines plus tard, au cours de laquelle les personnes victimes obtiennent des renseignements juridiques pertinents et des recommandations sur les ressources qui correspondent à leur situation particulière. Au besoin, les personnes peuvent communiquer avec l'équipe de la CJVAC pour deux consultations supplémentaires, ce qui pourrait être nécessaire pour répondre à d'autres questions ou pour recevoir des références à des ressources supplémentaires.

1.3 Objectifs de la recherche

L'évaluation de la CJVAC vise à vérifier l'impact des activités menées en son sein sur les victimes d'actes criminels et sur les étudiants en droit et en criminologie. Plus précisément, les objectifs du projet visent à évaluer :

- 1) La satisfaction des victimes avec la CJVAC;
- 2) L'impact des services de la CJVAC sur l'expérience des victimes avec le système de justice pénale;
- 3) L'impact de la CJVAC sur les attitudes et perceptions des étudiants en droit et en criminologie.

Ainsi, la recherche vise d'une part à évaluer, auprès des victimes, leur satisfaction avec les services de la CJVAC ainsi que l'impact de ceux-ci sur leur expérience avec le système de justice pénale au sens large : ceci comprend donc aussi les programmes et services gravitant autour du système, comme les *Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)*, *l'Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)*, etc. D'autre part, la recherche vise à évaluer, auprès des étudiants bénévoles, l'impact de leur implication au sein de la CJVAC sur leurs attitudes et perceptions à

l'égard des victimes et de leur rôle auprès d'elles dans leur future carrière. Ultimement, le projet vise à contribuer au pouvoir d'agir des victimes et à l'amélioration de leur traitement et de leur confiance dans le système de justice.

1.4 Méthodologie

Le devis de recherche est prospectif et longitudinal, c'est-à-dire que les données sont obtenues à partir du même échantillon de victimes et d'étudiants, à deux moments dans le temps. La méthode de recherche privilégiée auprès des victimes était quantitative, alors que celle employée avec les étudiants était qualitative. Pour les victimes, la méthodologie quantitative, et plus précisément la passation d'un questionnaire, nous apparaissait idéale, puisque nous recherchions des réponses courtes et précises à une série d'énoncés, puis de suivre l'évolution de leurs réponses dans le temps. Pour les étudiants, la méthodologie qualitative, et plus précisément les groupes de discussion, était tout indiquée pour bien saisir leurs attitudes et leurs perceptions respectives vis-à-vis les victimes et leur rôle auprès d'elles dans leur future carrière, avant et après leur bénévolat au sein de la CJVAC.

1.4.1 Victimes

Procédure

L'équipe de recherche a demandé aux victimes l'accès à leur dossier clinique à la CJVAC (c.-à-d. des données administratives), ainsi que leur participation à deux entrevues téléphoniques ou en ligne, d'une durée de 15 à 45 minutes chacune, réalisées à l'aide de questionnaires. Les premières entrevues avaient lieu avec les victimes quelques semaines après la fin de leurs consultations à la CJVAC, entre autres pour évaluer leur satisfaction avec le traitement et les services reçus ainsi que leur expérience avec le système de justice pénale jusqu'à présent. Les deuxièmes entrevues se déroulaient six mois plus tard et visaient notamment à faire le suivi avec les victimes de l'évolution de leur satisfaction avec la CJVAC et de leur expérience dans le système de justice. Les données recueillies via les questionnaires en entrevues étaient ajoutées aux données cliniques et administratives recueillies dans le cadre des consultations avec les victimes au sein de la CJVAC.

Instruments

Dossiers cliniques

Les dossiers cliniques des victimes contiennent des informations socio-démographiques et factuelles concernant la situation de la victime, telles que son genre, son âge, la victimisation subie, le lien avec l'auteur présumé du crime, le dépôt d'une plainte ou non à la police, etc. De plus, ils contiennent les questions et besoins des victimes, ainsi que les services et informations reçus à la CJVAC.

Questionnaires

Les questionnaires administrés lors des deux entrevues (voir **Annexe 1** pour le T1 et **Annexe 2** pour le T2) comportent majoritairement des questions fermées, mais ils incluent également quelques questions ouvertes, afin de permettre aux victimes d'élaborer leurs réponses. Ceux-ci sont disponibles en anglais et en français et comprennent un peu plus de 80 questions réparties en 8 sections :

- **Section A.** Elle concerne l'appréciation générale de la CJVAC et des services reçus. On y demande aux participants s'ils sont satisfaits des services, du traitement et des informations reçus à la CJVAC.
- **Section B.** Elle porte sur le système de justice criminelle. Les questions posées ici visent à savoir si la victime a dénoncé ou non le crime avant et après son contact avec la CJVAC, à mieux comprendre son niveau de satisfaction et le traitement qu'elle a reçu par divers acteurs dans ce système et à connaître son niveau de satisfaction par rapport à ce système avant et après son passage à la CJVAC.
- **Section C.** Elle inclut des questions en lien avec les services aux victimes. Elle vise notamment à savoir si la victime a eu recours à des services depuis son passage à la CJVAC et si elle a tenté d'obtenir une indemnisation via la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement* (LAPVIC).
- **Section D.** Elle aborde la victimisation secondaire. Concrètement, on demande aux participants de nous indiquer s'ils ont eu ou non des expériences négatives ou

déplaisantes avec une organisation du système de justice criminelle en lien avec le crime pour lequel ils ont contacté la CJVAC. Les questions comprises dans cette section sont une adaptation du Institutional Betrayal Questionnaire, Version 2 (IBQ.2 : Smith et Freyd, 2017).

- **Section E.** Elle traite de l'état de stress post-traumatique depuis le dernier mois, lequel est mesuré à l'aide du PTSD Checklist (PCL-5; Weathers et al., 2013).
- **Section F.** Elle concerne les droits des victimes. À l'aide d'une série d'énoncés, elle vise à cerner l'importance accordée par le répondant aux droits des victimes.
- **Section G.** Elle vise surtout à savoir si les victimes sont au courant de l'existence de mesures réparatrices et si elles sont intéressées à prendre part à un programme de justice réparatrice.
- **Section H.** Elle comprend une question ouverte qui invite les participants à nous faire part de leurs commentaires et de leurs suggestions d'amélioration pour la CJVAC.
- **Section I.** Elle inclut quelques questions socio-démographiques pour nous permettre d'avoir un portrait des personnes qui ont participé à la recherche.

Par soucis de concision et pour éviter les redondances, nous n'avons pas posé toutes les questions dans les deux questionnaires : toutes les questions comprises dans la **Section F** ont seulement fait l'objet du questionnaire de la seconde entrevue, alors que les questions socio-démographiques incluses dans la **Section I** ont seulement été demandées lors de la première entrevue.

1.4.2 Étudiants

Procédure

En ce qui concerne les participants étudiants, l'équipe de recherche leur a demandé de participer à deux groupes de discussion d'une durée approximative d'une heure, un au début de leur implication, et un autre à la fin de leur implication qui a généralement lieu trois mois plus tard. Le but était de comparer les réponses des étudiants données avant et après leur prestation de services auprès des victimes. Ces discussions ont eu lieu par Teams et de manière distincte entre les étudiants en droit, et entre les étudiants en criminologie, de façon à pouvoir comparer les

réponses entre les deux disciplines. Elles ont été réalisées à l'aide d'une grille d'entretien semi-dirigé, afin que les étudiants puissent s'exprimer librement sur le sujet, tout en permettant de leur demander des précisions ou d'autres explications (Poupart, 1997).

Instruments

Fiches signalétiques

Pour chaque étudiant participant à la recherche via les discussions de groupe, une fiche signalétique était complétée afin d'obtenir des données sociodémographiques sur leur âge, leur genre, leur année actuelle au baccalauréat en droit ou en criminologie, leur formation antérieure et leurs expériences passées avec les personnes victimes (voir **Annexe 3**).

Grilles d'entretien

Les discussions de groupe dirigées par la coordonnatrice à l'aide d'une grille d'entretien semi-dirigé (voir **Annexe 4** pour le T1 et **Annexe 5** pour le T2) comprenaient trois grandes thématiques :

- Les attentes et attitudes des étudiants envers les personnes victimes et leur place dans le système de justice pénale;
- Leurs perceptions de l'expérience des personnes victimes avec le système;
- Leurs perceptions de leur futur rôle dans le système en regard de celui des personnes victimes et des intervenants d'autres disciplines.

Les grilles d'entretien utilisées en début et en fin de bénévolat comportaient essentiellement les mêmes thèmes afin de permettre une meilleure comparaison des réponses des étudiants de manière à évaluer les impacts de leur implication dans la CJVAC. Seule la question de départ était davantage adaptée, en ce que celle-ci concernait la motivation des étudiants à s'impliquer dans la CJVAC pour la première discussion, alors qu'elle concernait ce qu'ils ont retenu en général de leur implication pour la deuxième discussion.

1.5 Recrutement des participants

1.5.1 Victimes

Toutes les victimes desservies par la CJVAC ont été invitées à la fin de leur première consultation à prendre part à la recherche. Les étudiants bénévoles en criminologie leur expliquaient la recherche et leur demandaient verbalement si elles étaient intéressées à y participer. Ensuite, ils leur indiquaient qu'un courriel contenant un formulaire d'information et de consentement leur serait transmis par la coordonnatrice de la CJVAC. Lorsque nécessaire, les étudiants bénévoles assuraient un suivi verbal de l'intérêt de la victime à participer à la recherche lors des consultations subséquentes, et la coordonnatrice relançait également une fois, par courriel, la victime qui n'avait donné aucune suite verbale ni écrite. Si le formulaire de consentement était signé par la victime et retourné à la coordonnatrice, cette dernière en informait l'équipe de recherche qui prenait contact avec elle, par téléphone ou par courriel (selon la préférence de la victime), environ 2 semaines après la fin des services fournis par la CJVAC, pour entamer la réalisation de la première entrevue téléphonique ou virtuelle (et éventuellement de la deuxième entrevue six mois plus tard).

Nous avons constaté que peu de victimes étaient intéressées à participer aux entrevues. Sur les 53 victimes qui ont bénéficié des services de la CJVAC en date du 30 juin 2023, seulement six (n = 6) d'entre elles ont accepté de participer à la recherche. Afin d'augmenter le taux de participation, en plus de permettre aux victimes de remplir les questionnaires directement en ligne, nous avons essayé de rendre la participation plus intéressante en leur offrant la possibilité de gagner un prix. Les victimes qui participaient aux deux entrevues ont la possibilité de gagner un des cinq certificats-cadeaux, d'une valeur de 100 \$ chacun, à dépenser dans un supermarché Provigo (Provigo, Loblaws, Joe Fresh), qui seront tirés au hasard à la fin de la collecte de données cet automne. Il faut noter que la moitié des entrevues ont été réalisées par téléphone et l'autre moitié en ligne, ce qui suggère que les victimes apprécient pouvoir disposer de différentes modalités pour participer à l'étude et choisir celle qui leur convenait. Malgré nos efforts, le taux de participation aux entrevues est demeuré faible.

Il faut souligner que le faible taux de participation n'est pas exclusif à notre recherche, mais qu'il représente plutôt une tendance lorsqu'il est question d'entreprendre une étude auprès de la population de victimes d'actes criminels (Cyr et Wemmers, 2006). De plus, il semble que les victimes qui ont pris part à la recherche ont demandé des services pour un crime qu'elles ont subi il y a plusieurs années, alors que pour plusieurs victimes qui ont contacté la CJVAC, le crime était récemment survenu. Ceci peut donc expliquer, du moins en partie, le faible taux de participation : plus le crime est récent, plus les victimes ont des préoccupations et des besoins qui sont prioritaires en comparaison à un projet de recherche.

1.5.2 Étudiants

Tous les étudiants bénévoles qui ont commencé leur implication à la CJVAC suivaient une formation préparatoire et obligatoire en ligne, laquelle comprenait une introduction au projet de recherche mené par la CJVAC. À la fin de leur formation, dans le cadre d'une première séance plénière visant à revenir sur leur formation en ligne, la coordonnatrice invitait verbalement les étudiants à participer à la recherche, à lui poser leurs questions à cet effet et à lire et signer, si souhaité, le formulaire d'information et de consentement se trouvant dans le matériel de formation. Si nécessaire, la coordonnatrice relançait ensuite les étudiants par courriel pour vérifier leur intérêt à participer. Si le formulaire était effectivement signé et retourné à la coordonnatrice, celle-ci fixait par courriel un moment commun aux différents étudiants en droit qui désiraient participer aux groupes de discussion pour réaliser la première discussion en début de bénévolat, puis faisait de même avec les étudiants en criminologie. La coordonnatrice effectuait la même procédure pour réaliser la deuxième discussion en fin de bénévolat avec ces mêmes étudiants.

1.6 Échantillon

1.6.1 Victimes

Depuis son ouverture et jusqu'au 30 juin 2023, la CJVAC a desservi au total 53 personnes; 39 (74%) étant des femmes, 13 (25%) des hommes et une (1%) non-binaire. Celles-ci étaient âgées entre 20 et 79 ans, pour un âge médian de 38 ans.

Parmi les 53 victimes desservies par la clinique en date du 30 juin 2023, six (n = 6) victimes ont pris part à la première et à la seconde entrevue. Un peu plus de femmes (n = 4) ont participé à la recherche que d'hommes (n = 2). Les participants étaient âgés entre 34 et 56 ans, pour un âge médian de 49 ans.

En comparant les caractéristiques de la population qui a fréquenté la CJVAC à celles de notre échantillon pour la recherche, il est possible de remarquer certaines divergences. D'abord, les hommes représentaient environ le quart de la clientèle desservie par la CJVAC (13 sur 53), alors que le tiers d'entre eux composent notre échantillon (2 sur 6). Enfin, les victimes en rapport avec la clinique étaient un peu plus jeunes (médiane = 38 ans) que celles qui ont participé à la recherche (médiane = 49 ans).

Le taux de participation des victimes au projet de recherche est faible, soit d'environ 11%. D'une part, l'échantillon est trop petit afin de permettre des analyses statistiques fiables. D'autre part, l'échantillon n'est pas représentatif des victimes qui ont reçu des services à la CJVAC. Par conséquent, nous ne pouvons pas généraliser les résultats et il faut être prudent en interprétant ces derniers.

1.6.2 Étudiants

Sur les 35 étudiantes¹ bénévoles s'étant impliquées à la CJVAC (19 en criminologie et 16 en droit), 49% ont accepté de participer au projet de recherche, soit 17 étudiantes (9 en criminologie et 8 en droit). Au total, 6 étudiantes en droit et 6 étudiantes en criminologie ont participé à une première discussion (avant leur implication), alors que 8 étudiantes en droit et 9 étudiantes en criminologie ont participé à la deuxième discussion (après leur implication).²

¹ Toutes les bénévoles étaient des femmes. Deux hommes ont démontré un intérêt au projet, mais ils ont abandonné avant de commencer à travailler avec des victimes.

² Il faut noter qu'il y a effectivement plus d'étudiantes qui ont participé à la deuxième discussion qu'à la première. Cela s'explique par le fait qu'une discussion de fin d'implication au sein de la CJVAC a été organisée avec toutes les étudiantes de la session d'automne 2021 qui se sont impliquées dans le cadre du cours crédité avant la restructuration. Cette deuxième discussion a pu avoir lieu pendant les heures du dernier cours crédité, et ce, peu importe si ces étudiantes avaient ou non participé à la première discussion, en début de session.

Toutes les étudiantes participantes sont des femmes, âgées entre 19 et 44 ans, l'âge médian étant de 21 ans. Les étudiantes étaient en grande majorité dans leur 2^e ou 3^e année de baccalauréat en criminologie ou en droit (notamment en raison des critères de sélection quant aux cours devant être effectués avant de pouvoir s'impliquer dans la CJVAC). Un peu moins de la moitié des étudiantes (n = 7) n'avaient aucune expérience avec les victimes avant leur implication dans la CJVAC. Quelques étudiantes (n = 5), surtout en droit (n = 4), avaient déjà œuvré au sein d'une Clinique juridique ou dans des services juridiques qui leur permettaient parfois d'intervenir auprès de personnes victimes. Quelques étudiantes en criminologie (n = 4) avaient également de l'expérience en intervention qui leur permettait d'intervenir de près ou de loin avec des victimes, mais dont la spécialisation ou les services étaient dirigés envers une population contrevenante (p.ex. milieu carcéral, maisons de transition, etc.).

Résumé

Pour résumer, l'évaluation consiste en deux parties : une partie sur les victimes qui ont consulté la CJVAC, et l'autre sur les étudiants qui y ont travaillé comme bénévoles. Afin de bien comprendre les expériences des victimes, elles étaient invitées à participer à des entrevues à l'aide de questionnaires. Malheureusement, seulement six des 53 victimes (11%) ayant contacté la CJVAC ont participé à la recherche. Pour leur part, les étudiantes bénévoles étaient invitées à participer à des groupes de discussion. Parmi les 35 étudiantes à s'être impliquées dans la CJVAC, 17 d'entre elles ont accepté de participer à la recherche. Les groupes de discussion consistent en une recherche qualitative avec un échantillon non-probabiliste. En conséquence, tant pour les victimes que pour les étudiantes, nous ne pouvons pas généraliser les résultats et il faut donc faire attention de tirer des conclusions.

2. Résultats

2.1 Victimes : satisfaction et impact de la CJVAC sur leur expérience

Le volet de la recherche entreprise auprès des victimes d'actes criminels portait essentiellement sur l'évaluation des services de la CJVAC et sur l'expérience de ces dernières avec le système de justice pénale. La Clinique vise à autonomiser les victimes, en leur offrant de l'information juridique nécessaire pour leur permettre de prendre des décisions éclairées dans leur situation, et à promouvoir l'accès à la justice. En d'autres mots, la CJVAC vise à favoriser le bien-être des victimes et leur satisfaction vis-à-vis le système de justice pénale. Ainsi, l'évaluation vise les trois objectifs suivants : 1) la satisfaction des victimes avec la CJVAC; 2) l'impact des services de la CJVAC sur l'expérience des victimes avec le système de justice pénale; et 3) l'impact de la clinique sur les attitudes et perceptions des étudiants en droit et en criminologie.

Dans le cadre de la recherche, six victimes sur un total de 53 (11%) desservies par la Clinique ont consenti à y participer et ont réalisé les deux entrevues, prévues deux semaines et six mois après la fin des services. Pour ces raisons, les résultats présentés ci-bas sont d'ordre descriptifs et ceux-ci ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble des victimes qui ont fréquenté la CJVAC à ce jour.

Ceci dit, après avoir dressé un portrait de la clientèle victime ayant consulté la CJVAC, nous présenterons les résultats des entrevues en lien avec les objectifs de la recherche.

2.1.1 Portrait des victimes

Parmi les 53 clients de la CJVAC, 48 étaient des victimes directes (91%) du crime et 5 des proches d'une victime directe (victimes indirectes). Par ailleurs, les victimes qui ont fréquenté la CJVAC n'avaient pas toutes rapporté le crime à la police (17 sur 32 ne l'ont pas fait³; 53%). La grande majorité des dossiers reçus à la Clinique concernaient des voies de fait (33 dossiers; 62,3%), généralement commis en contexte de violence conjugale (24 dossiers; 45,3%). Outre les voies de fait, les dossiers concernaient essentiellement les violences sexuelles, le harcèlement criminel,

³ Cette information n'est pas disponible pour tous les dossiers.

les menaces ainsi que les homicides⁴. Plus précisément, les victimisations et le nombre de dossiers concernés pour chacune d'elles se détaillent comme suit⁵ :

Tableau 1 : Victimisation subie par la clientèle desservie par la CJVAC (n = 53)

Victimisation	Nombre de dossiers
Voies de fait	33
Agressions sexuelles	8
Harcèlement criminel	8
Menaces	5
Homicides	4
Proxénétisme	1
Conduite avec les facultés affaiblies	1
Vol	1

En consultant la CJVAC, les victimes cherchaient essentiellement à obtenir de l'information sur a) le processus de plainte, d'enquête et de procédures criminelles ainsi que leurs recours et droits dans ces processus (30 dossiers; 56,6%); b) le programme IVAC et leurs recours à son encontre (12 dossiers; 22,6%); c) les procédures en droit familial en matière de divorce, garde d'enfants, pension alimentaire, etc. (10 dossiers; 18,9%); et sur d) l'information et/ou le soutien dans la recherche d'autres ressources d'aide psychologique ou juridique (7 dossiers; 13,2%)⁶.

Souvent, les victimes avaient consulté plusieurs autres ressources avant la CJVAC, comme les CAVAC, les CALACS, l'IVAC, les centres d'hébergement, les psychologues, la police et les avocats, mais elles n'avaient pas obtenu tout le soutien ou l'information souhaité. La plupart des victimes avaient d'ailleurs été référées à la CJVAC par ces différentes ressources. Les autres avaient trouvé

⁴ À noter que les crimes sont qualifiés selon la perception de la victime. Par exemple, concernant les homicides, il pouvait parfois s'agir officiellement d'un homicide selon les autorités, alors que d'autres fois il pouvait s'agir d'une croyance des proches que la victime était décédée dans de telles circonstances criminelles, et ce, malgré les conclusions contraires de l'enquête à cet effet (ex. suicide). De même, concernant le harcèlement, il pouvait parfois s'agir officiellement de harcèlement selon les autorités policières, alors que d'autres fois, les autorités n'étaient pas de cet avis lorsque la personne victime leur avait communiqué les événements.

⁵ Le nombre des dossiers pour chaque crime ne correspond pas au nombre total des dossiers étant donné que certains d'entre eux concernaient plus d'un crime à la fois.

⁶ Le nombre de dossiers pour chaque type d'information recherchée ne correspond pas au nombre total de dossiers étant donné que certains d'entre eux concernaient plus d'un type d'information à la fois.

la CJVAC par elles-mêmes, souvent par le biais de recherches effectuées en ligne, considérant que la CJVAC possède un site web.

Nous ne possédons que de l'information limitée sur les clients de la CJVAC. Les entrevues avec les victimes nous offrent plus d'informations sur les clients de la CJVAC et leur expérience. Parmi notre échantillon pour la recherche, les victimes ont vécu des voies de fait (n = 5, 83,3%) ou encore du harcèlement, soit tous des crimes contre la personne. Concernant la justice criminelle, plus de la moitié d'entre eux (n = 4) n'avaient pas dénoncé le crime dont ils ont été la cible à la police avant leur contact avec la CJVAC.

État de stress post-traumatique

Pour mieux comprendre qui sont les victimes qui ont contacté la CJVAC et leurs besoins, il est important de saisir leur état psychologique. Le fait de subir un crime peut avoir plusieurs conséquences sur les personnes victimes comme la colère, l'anxiété, la dépression et le trauma.

Le trouble de stress post-traumatique (TSPT) est une réaction aux événements traumatiques, comme la victimisation. Cette maladie de santé mentale exige une intervention professionnelle. Elle est décrite selon une série de symptômes intrusifs et d'évitement associés et débutant à la suite de l'évènement traumatique (American Psychiatric Association [APA], 2013). Il comprend également des symptômes qui montrent une altération négative des cognitions ou de l'humeur (p.ex. état négatif émotionnel persistant, sentiment de détachement) et d'autres qui indiquent une altération et une augmentation marquées dans la réactivité neuro-végétative (p.ex. troubles du sommeil, hypervigilance, comportement irritable et explosions de colère), lesquels débutent ou empirent après l'évènement traumatique (APA, 2013). Enfin, pour avoir un diagnostic de TSPT, les symptômes en question doivent durer plus d'un mois.

L'état psychologique des victimes qui ont contacté la CJVAC était inclut dans les entrevues afin de comprendre l'ampleur de l'incidence du crime sur elles dans le temps. Pour ce faire, nous avons employé le PTSD Checklist (PCL-5; Weathers et al., 2013), un instrument visant à évaluer les

symptômes de stress post-traumatique selon les critères diagnostiques du TSPT compris dans le DSM-5. Les 20 questions du PCL-5 décrivent les symptômes que les participants ont pu vivre depuis le dernier mois en lien avec un événement stressant. L'étendue de la détresse est évaluée sur une échelle à cinq points (0 = pas du tout à 4 = extrêmement). Il est ainsi possible de cumuler le score des items du PCL-5, compris entre 0 et 80, pour évaluer la sévérité symptomatologique post-traumatique. Le score limite du PCL-5 indiquant la présence d'un TSPT est établi entre 31-33 (Weathers et al., 2013).

Pour la première entrevue, le score des victimes au PCL-5 était assez élevé. Le score moyen obtenu par les participants était de $46,8 \pm 13,9$ pour un score médian de 40,5. Le plus faible ayant été obtenu était de 34 et le plus élevé était de 66 pour un score total possible de 80. Ainsi, l'ensemble des victimes de notre échantillon ont obtenu un score de 31 ou de 33 et plus, ce qui suggère qu'elles souffraient toutes des symptômes du TSPT au moment du premier entretien.

Pour la seconde entrevue, le score des victimes au PCL-5 était plus élevé que lors de la première. Effectivement, le score moyen de ces dernières était de $50,8 \pm 9,9$ pour un score médian de 53,5. Le plus faible ayant été obtenu était de 33 et le plus élevé était de 59 pour un score total possible de 80. Encore une fois, ces résultats suggèrent que toutes les victimes qui ont pris part à la recherche ($n = 6$) souffraient toujours des symptômes du TSPT, cette fois-ci au moment du deuxième entretien. Il est intéressant de souligner que, pour quatre victimes, leur score au PCL-5 a augmenté de 10 à 25 points (moyenne = 15,3) et que, pour deux autres, celui-ci a diminué de 7 et de 30 points.

En résumé, toutes les victimes ont rapporté suffisamment de symptômes qui les qualifient pour un diagnostic de trouble de stress post-traumatique, et ce, lors des deux entrevues⁷. En revanche, il importe de garder en tête que ceci reflète l'état psychologique de ces victimes au moment de la passation du PCL-5. Par conséquent, on peut affirmer que la CJVAC a été contactée par des

⁷ Nous tenons à souligner que la passation du PCL-5 a eu lieu dans le cadre d'une recherche et que seul un professionnel de la santé habilité pour le faire peut prononcer un tel diagnostic officiellement.

personnes qui souffrent de symptômes de stress post-traumatique et qui méritent une intervention professionnelle. Il s'agit d'un groupe très vulnérable qui a des besoins importants.

2.1.2 Satisfaction des victimes avec la CJVAC

Comme nous l'avons vu, la majorité des clients ont contacté la CJVAC pour obtenir de l'information sur le processus de plainte, d'enquête et de procédures criminelles ainsi que leurs recours et droits dans ces processus. Pour bien comprendre l'évaluation des services par les clients de la CJVAC, il est d'abord important de comprendre leurs attentes auprès de ce service. Nous avons donc posé des questions aux participants sur les droits des victimes et sur les services d'aide, avant de leur demander leur appréciation générale envers la Clinique et les services reçus.

Droits des victimes

Nous voulions savoir quelle importance les victimes accordaient à leurs droits et si elles trouvaient que ceux-ci étaient bien protégés. Nous leur avons ainsi demandé de répondre à 16 questions sur les droits des victimes lors du deuxième entretien pour connaître leur avis.

Les victimes ont en moyenne indiqué qu'elles trouvaient quelque peu important qu'une victime ou sa famille puisse se prévaloir de certains droits dans le système de justice criminelle (**Tableau 2**). Elles ont toutes (n = 6; 100%) avancé trouver très important d'être informée de l'avancement et du résultat de l'enquête, d'avoir l'opportunité d'être écoutée avant les décisions prises dans leur cause, d'être informée de la tenue, de l'avancement et du résultat des procédures, d'être informée des services et des programmes d'aide pour les victimes et de ceux en justice réparatrice, ainsi que d'être informée des recours pour obtenir un dédommagement du contrevenant. Toutes, sauf une qui était neutre, croyaient qu'il était très important pour une victime ou sa famille de pouvoir : être consultée dans les décisions sur le retrait des accusations contre l'accusé, discuter de sa cause et d'une possible diminution des charges contre l'accusé avec le procureur des poursuites criminelles et pénales, faire une Déclaration de la victime avant le prononcé de la peine et avoir droit à des recours en cas de non-respect de leurs droits.

Cependant, les victimes trouvaient généralement moins important qu'elles soient présentes à toutes les audiences.

Tableau 2 : importance accordée aux droits des victimes (n = 6)

	1	2	3	4	5
Être informée de l'avancement et du résultat de l'enquête dans sa cause.	---	---	---	---	6 (100,0%)
Avoir l'opportunité d'être écoutée <u>avant</u> la prise des décisions dans sa cause.	---	---	---	---	6 (100,0%)
Être informée en avance des date, heure et lieu où se déroulent les procédures dans sa cause, ainsi que de l'avancement et du résultat de ces procédures.	---	---	---	---	6 (100,0%)
Être présente à toutes les audiences qui ont lieu dans sa cause.	---	1 (16,7%)	3 (50,0%)	---	2 (33,3%)
Soit consultée dans les décisions sur le retrait des accusations contre l'accusé.	---	---	1 (16,7%)	---	5 (83,3%)
Être capable de discuter de sa cause avec le procureur.	---	---	1 (16,7%)	---	5 (83,3%)
Avoir l'opportunité de discuter avec le procureur pour déterminer si une diminution des charges contre l'accusé devrait ou non être acceptée.	---	---	1 (16,7%)	---	5 (83,3%)
Être consultée dans la prise de décision sur la peine/sentence à imposer à l'accusé.	---	---	2 (33,3%)	1 (16,7%)	3 (50,0%)
Pouvoir faire une Déclaration de la victime avant que la peine de l'accusé soit prononcée.	---	---	1 (16,7%)	---	5 (83,3%)
Être informée des services et des programmes d'aide pour les victimes.	---	---	---	---	6 (100,0%)
Soit informée des services et des programmes en justice réparatrice.	---	---	---	---	6 (100,0%)
Être informée de ses recours pour obtenir du dédommagement du contrevenant.	---	---	---	---	6 (100,0%)
Avoir l'opportunité d'être présente lors de l'audience de libération conditionnelle du détenu.	---	---	3 (50,0%)	1 (16,7%)	2 (33,3%)

Faire une Déclaration de la victime pendant l'audience de libération conditionnelle du détenu.	---	---	3 (50,0%)	---	3 (50,0%)
Avoir droit à des recours (p.ex. porter plainte) si ses droits ne sont pas respectés.	---	---	1 (16,7%)	---	5 (83,3%)

*Légende : 1 = pas du tout important; 2 = peu important; 3 = neutre; 4 = quelque peu important; 5 = très important

En général, les victimes étaient en désaccord avec l'affirmation que les droits des victimes d'actes criminels sont bien protégés (moyenne = 2,33) (**Tableau 3**). Les deux tiers d'entre elles étaient en désaccord (n = 4) avec cet énoncé, alors que deux autres ont indiqué être en accord. Il semble important de souligner que celles qui y ont répondu par l'affirmative n'avaient pas dénoncé le crime subi à la police.

Tableau 3 : les droits des victimes d'actes criminels sont bien protégés (n = 6)

Fortement en désaccord	En désaccord	Neutre	En accord	Fortement en accord
2 (33,3%)	2 (33,3%)	---	2 (33,3%)	---

*Légende : 1 = fortement en désaccord; 2 = en désaccord; 3 = neutre; 4 = en accord; 5 = fortement en accord

En résumé, les victimes de notre échantillon accordent assez d'importance à la plupart de leurs droits. Elles ont aussi mentionné avoir l'impression que les droits des victimes d'actes criminels ne sont pas bien protégés dans le système de justice pénale.

Services d'aide aux victimes

La CJVAC étant un service d'information sociojuridique, les clients ont été informés, au besoin, des autres services qui pourraient leur venir en aide. Parmi les six victimes qui ont participé aux entrevues, quatre ont indiqué avoir été informées des services de soutien et d'aide disponibles pour elles et cinq l'ont été au sujet de l'indemnisation.

Dans le cadre des entrevues, nous avons ainsi demandé aux victimes si elles avaient pu se prévaloir des services d'aide mis à leur disposition après en avoir été informées par la CJVAC. Lors

du premier entretien (T1), trois victimes ont précisé avoir eu recours à un service depuis leur passage à la Clinique. Deux d'entre elles ont ainsi été en contact avec un CAVAC et une autre avec une maison d'hébergement pour femmes. Pour déterminer si les victimes étaient satisfaites de l'aide reçue, nous les avons interrogées à savoir si elles avaient demandé de l'aide auprès de cette ressource pour certains services et si elles les avaient bien reçus (**Tableau 4**).

Tableau 4 : services demandés et reçus par les ressources d'aide au T1 (n = 3)

	Avez-vous <u>demandé de l'aide</u> pour les services suivants...		Avez-vous <u>reçu</u> les services suivants...	
	Oui	Non	Oui	Non
Aide pour reprendre vos biens auprès de la police	---	3 (100,0%)	---	3 (100,0%)
Aide pour remplir les formulaires d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels (IVAC/LAPVIC)	2 (66,7%)	1 (33,3%)	2 (66,7%)	1 (33,3%)
Aide pour la préparation de la déclaration de la victime	---	3 (100,0%)	---	3 (100,0%)
Consultation, support psychologique, aide pour recevoir une thérapie/conseiller psychologique	1 (33,3%)	2 (66,7%)	---	3 (100,0%)
Comprendre le processus de justice criminelle et votre rôle dans le processus	2 (66,7%)	1 (33,3%)	---	3 (100,0%)
Être informé des développements de votre dossier	1 (33,3%)	2 (66,7%)	---	3 (100,0%)
Se faire diriger vers d'autres organisations/services	---	3 (100,0%)	---	3 (100,0%)
Aide pour obtenir un entretien avec le procureur aux poursuites criminelles et pénales	1 (33,3%)	2 (66,7%)	---	3 (100,0%)
Information à propos des différents choix qui sont disponibles	---	3 (100,0%)	---	3 (100,0%)
Se faire accompagner à la cour	1 (33,3%)	2 (66,7%)	1 (33,3%)	2 (66,7%)
Protection de la police	---	3 (100,0%)	---	3 (100,0%)
Transport à la cour	---	3 (100,0%)	---	3 (100,0%)

Dans l'ensemble, pour la première entrevue, deux victimes étaient très satisfaites de l'aide reçue de la ressource avec laquelle elles ont été en contact et une en était plutôt insatisfaite. Pour cette dernière, elle avait porté plainte à la police, mais tous les services qu'elle recherchait auprès du CAVAC, c'est-à-dire comprendre le processus de justice criminelle et son rôle dans ce processus, être informée des développements de son dossier et avoir de l'aide pour obtenir un entretien auprès du procureur des poursuites criminelles et pénales, n'auraient pas été reçus. Ainsi, nous pouvons avancer que ces victimes sont en moyenne plutôt satisfaites de l'aide reçue par les ressources consultées.

Six mois plus tard (T2), quatre victimes ont indiqué avoir eu recours à un ou plusieurs services depuis l'entrevue précédente. Parmi les ressources consultées, ces victimes avaient eu recours au CAVAC (2 personnes); à un psychologue ou psychiatre (2 personnes); à des services juridiques (1 personne); à des ressources en agression sexuelle (1 personne); et à une maison d'hébergement pour femmes (1 personne)⁸. Encore une fois, pour déterminer si les victimes étaient satisfaites de l'aide reçue, nous les avons interrogées à savoir si elles avaient demandé de l'aide auprès de cette ou ces ressource(s) pour certains services et si elles les avaient bien reçus (**Tableau 5**).

Tableau 5 : services demandés et reçus par les ressources d'aide au T2 (n = 4)

	Avez-vous <u>demandé</u> de l'aide pour les services suivants...		Avez-vous <u>reçu</u> les services suivants...	
	Oui	Non	Oui	Non
Aide pour reprendre vos biens auprès de la police	4 (100,0%)	---	---	4 (100,0%)
Aide pour remplir les formulaires d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels (IVAC/LAPVIC)	1 (25,0%)	3 (75,0%)	2 (50,0%)	2 (50,0%)
Aide pour la préparation de la déclaration de la victime	---	4 (100,0%)	---	4 (100,0%)

⁸ Les victimes pouvaient avoir consulté plus d'une ressource et donc avoir indiqué plus d'une réponse.

Consultation, support psychologique, aide pour recevoir une thérapie/conseiller psychologique	1 (25,0%)	3 (75,0%)	1 (25,0%)	3 (75,0%)
Comprendre le processus de justice criminelle et votre rôle dans le processus	2 (50,0%)	2 (50,0%)	2 (50,0%)	2 (50,0%)
Être informé des développements de votre dossier	1 (25,0%)	3 (75,0%)	2 (50,0%)	2 (50,0%)
Se faire diriger vers d'autres organisations/services	3 (75,0%)	1 (25,0%)	3 (75,0%)	1 (25,0%)
Aide pour obtenir un entretien avec le procureur aux poursuites criminelles et pénales	---	4 (100,0%)	---	4 (100,0%)
Information à propos des différents choix qui sont disponibles	2 (50,0%)	2 (50,0%)	2 (50,0%)	2 (50,0%)
Se faire accompagner à la cour	---	4 (100,0%)	---	4 (100,0%)
Protection de la police	---	4 (100,0%)	---	4 (100,0%)
Transport à la cour	---	4 (100,0%)	---	4 (100,0%)

Dans l'ensemble, pour le deuxième entretien, les victimes étaient en moyenne plutôt satisfaites de l'aide professionnelle reçue par les ressources d'aide. Une exception concerne l'aide à reprendre leurs biens auprès de la police : quatre victimes ont mentionné qu'elles n'ont pas reçu l'aide qu'elles ont demandée. Il est intéressant de noter qu'une victime était plutôt insatisfaite des services du CAVAC, car cette ressource ne l'avait pas aidé à reprendre ses biens auprès de la police, bien que le CAVAC ait pu fournir les autres services désirés. Autrement, les victimes étaient plutôt satisfaites des services reçus de la part du CAVAC et des autres ressources qu'elles avaient consultées.

Parmi les services d'aide et de soutien offerts aux victimes, cinq ont été informées au sujet de l'indemnisation offerte par l'État (IVAC). Après avoir bénéficié des services de la CJVAC, quatre victimes ont tenté d'obtenir une indemnisation de l'IVAC, dont deux qui l'ont obtenue, une qui ne l'a pas obtenue (demande refusée) et une autre qui attendait toujours la décision. Parmi les deux victimes qui ont obtenu de l'indemnisation, l'une était satisfaite du montant reçu, alors que l'autre a précisé que son indemnisation lui semblait insuffisante.

En résumé, les victimes étaient en moyenne plutôt satisfaites de l'aide professionnelle reçue. Cependant, elles n'ont pas toujours obtenu les services demandés. Les victimes ont rapporté avoir eu une meilleure expérience avec les services d'aide et de soutien qu'elles ont contacté lors de la seconde entrevue comparativement à la première. En ce qui concerne l'indemnisation, la plupart des victimes qui pouvaient s'en prévaloir (quatre sur cinq) ont entrepris des démarches en ce sens après en avoir été informées par la CJVAC.

Appréciation générale de la Clinique et des services reçus

Nous voulions savoir si les victimes étaient satisfaites de la CJVAC, des informations, de l'accueil et du traitement reçus par les étudiantes et les superviseuses. En étant une ressource unique en son genre par son approche interdisciplinaire en droit et en criminologie, il est essentiel de connaître si les services d'informations offerts répondent aux attentes des victimes et si elles y ont été bien traitées par le personnel.

Satisfaction générale envers la Clinique

Pour la première entrevue, la majorité a indiqué être très satisfaite (n = 4, 66,7%) ou plutôt satisfaite (n = 1, 16,7%) envers la CJVAC en général, bien qu'une victime ait souligné être très insatisfaite (**Tableau 6**). En ce qui a trait au degré de satisfaction des usagers par rapport à l'organisation et au fonctionnement de la Clinique, la plupart (n = 5, 83,3%) d'entre eux ont mentionné être très satisfaits à cet égard, alors que la même personne a spécifié ici aussi avoir été très insatisfaite (**Tableau 6**). Nous avons demandé aux victimes participantes d'élaborer sur les aspects qui leur semblaient les moins et les plus satisfaisants à la suite de leur expérience à la CJVAC. Ainsi, nous avons appris qu'une personne était plutôt mécontente du manque de pouvoir de la CJVAC vis-à-vis l'IVAC. Comme cette personne avait certaines attentes envers la CJVAC, elle était très déçue de constater que celle-ci était limitée dans ce qu'elle pouvait faire. Autrement, les victimes ont souligné l'approche bienveillante, l'écoute empathique, le fait de se sentir crue, l'accueil, le soutien émotionnel, la qualité de l'information juridique et le professionnalisme de l'équipe de la Clinique comme étant des éléments qui ont pu contribuer à rendre leur expérience très satisfaisante en son sein.

Tableau 6 : satisfaction envers la Clinique (n = 6)

	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Neutre	Plutôt satisfait	Très satisfait
Quel est votre degré de satisfaction envers la Clinique en général?	1 (16,7%)	---	---	1 (16,7%)	4 (66,7%)
Quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'organisation et au fonctionnement de la Clinique?	1 (16,7%)	---	---	---	5 (83,3%)

*Légende : 1 = très insatisfait; 2 = plutôt insatisfait; 3 = neutre; 4 = plutôt satisfait; 5 = très satisfait

Pour la seconde entrevue, qui a eu lieu six mois après la fin des services, toutes les victimes (n = 6) ont finalement indiqué être très satisfaites de la Clinique en général, tout comme de son organisation et de son fonctionnement. Elles ont essentiellement rappelé que l'empathie du personnel, le fait de se sentir entendue et crue, le soutien offert et l'information fournie ont été des aspects centraux qui ont rendu leur expérience à la CJVAC très satisfaisante.

Satisfaction envers les informations reçues

Pour déterminer si les victimes étaient satisfaites des informations reçues à la CJVAC, nous leur avons d'abord demandé quelles étaient les informations recherchées en nous contactant et si elles les avaient bien reçues (**Tableau 7**). Leurs réponses nous informent ainsi sur les besoins d'information des victimes et sur la capacité de la CJVAC à répondre à ces besoins.

Par rapport aux besoins d'information des victimes, la majorité des victimes (n = 5) ont ainsi indiqué vouloir des informations sur les différents recours et options existants pour répondre ou agir face au crime subi. Plus de la moitié (n = 4) a aussi mentionné rechercher des renseignements sur le système de justice criminelle et sur leur rôle dans celui-ci. Elles désiraient également et en grande majorité (n = 5) être informées de la manière dont elles pouvaient être entendues dans le système de justice criminelle. Ensuite, les victimes ont toutes fait part de leur désir d'en apprendre sur leurs droits. La moitié (n = 3) souhaitaient obtenir des renseignements sur les

mesures de protection et la plupart (n = 4) voulaient aussi en apprendre sur l'indemnisation. Une seule victime a indiqué vouloir des informations sur le dédommagement par le contrevenant. Le tiers des victimes (n = 2) voulaient avoir des détails sur les programmes de justice réparatrice. Enfin, la majorité (n = 5) des victimes ont précisé vouloir connaître les services de soutien et d'aide disponibles pour elles.

En résumé, la CJVAC a généralement pleinement répondu aux besoins d'informations des victimes. Le personnel de la Clinique avait même tendance à fournir des informations supplémentaires qui n'étaient pas recherchées initialement par ces dernières. En revanche, une victime n'aurait pas obtenu les informations désirées sur la manière de faire entendre sa voix dans le système de justice criminelle et une autre sur les services d'aide et de soutien disponibles. Comme la tâche de la CJVAC est précisément d'offrir de l'information sociojuridique, cette rétroaction des victimes est importante pour améliorer le fonctionnement du programme.

Tableau 7 : informations recherchées et reçues à la Clinique (n = 6)

	Est-ce que vous <u>recherchez</u> de l'information sur...		Avez-vous <u>reçu</u> l'information que vous recherchez sur...	
	Oui	Non	Oui	Non
Les différents recours et options qui s'offrent à vous pour répondre ou agir face au crime subi	5 (83,3%)	1 (16,7%)	6 (100,0%)	---
Le système de justice criminelle	4 (66,7%)	2 (33,3%)	5 (83,3%)	1 (16,7%)
Votre rôle dans le système de justice criminelle	4 (66,7%)	2 (33,3%)	5 (83,3%)	1 (16,7%)
Comment être entendu dans le système de justice criminelle	5 (83,3%)	1 (16,7%)	4 (66,7%)	2 (33,3%)
Vos droits	6 (100,0%)	---	6 (100,0%)	---
Les mesures de protection	3 (50,0%)	3 (50,0%)	3 (50,0%)	3 (50,0%)
L'indemnisation	4 (66,7%)	2 (33,3%)	5 (83,3%)	1 (16,7%)
Le dédommagement par le contrevenant	1 (16,7%)	5 (83,3%)	1 (16,7%)	5 (83,3%)
Les programmes de justice réparatrice	2 (33,3%)	4 (66,7%)	3 (50,0%)	3 (50,0%)
Les services de soutien et d'aide aux victimes	5 (83,3%)	1 (16,7%)	4 (66,7%)	2 (33,3%)

Dans l'ensemble, toutes les victimes étaient très satisfaites de la qualité, de la quantité et de la clarté des informations transmises par les étudiantes de la Clinique puisque celles-ci étaient adaptées à leur situation ou à leur cause. En ce sens, elles ont toutes indiqué que les services d'information de la Clinique leur ont permis de prendre des décisions éclairées et de mieux comprendre le fonctionnement du système de justice pénale. Ainsi, en ce qui concerne les deux entretiens, toutes les victimes ont mentionné être très satisfaites des informations reçues à la CJVAC.

Appréciation de l'accueil et du traitement reçus

Les victimes sont unanimes sur leur perception de l'accueil et du traitement reçus par les étudiantes et les superviseuses de la Clinique et elles en sont très satisfaites. Elles ont toutes indiqué être fortement en accord avec le fait que le personnel de la CJVAC a été honnête, les a traitées justement, les a traitées avec courtoisie et respect, a démontré un intérêt pour leurs droits et leur bien-être, a cherché les informations nécessaires pour être en mesure de prendre de bonnes décisions dans leur cause, leur a donné la chance d'exprimer leur point de vue, les a écoutées et a pris leurs opinions en considération. Elles étaient aussi fortement en désaccord avec le fait que le personnel de la Clinique se soit montré impoli à leur endroit et a remis en doute leur crédibilité.

2.1.3 Impact de la CJVAC sur l'expérience des victimes avec le système de justice pénale

Système de justice pénale et ses acteurs

Comme nous l'avons abordé, la plupart des clients de la CJVAC avaient des questions concernant la justice criminelle. Ainsi, nous avons étudié le point de vue des victimes par rapport à ce système et à ses acteurs. Nous voulions d'abord connaître leur degré de satisfaction et de confiance envers le système de justice criminelle, et leur police locale. Nous avons ensuite examiné leur désir de dénonciation future, advenant le cas où elles seraient à nouveau victime d'un crime. Enfin, nous

avons demandé seulement aux victimes qui ont porté plainte à la police de nous faire part de leur expérience avec les acteurs judiciaires.

Satisfaction des victimes avec le système de justice pénale

Qu'elles aient ou non dénoncé le crime subi aux policiers, nous avons demandé à toutes les victimes de nous faire part de leur niveau de satisfaction et de confiance envers le système de justice criminelle et de leur intention de collaboration future, lors du premier et du second entretien. Nous avons ainsi cherché à savoir si ces éléments fluctuaient dans le temps, et ce, en lien avec les services d'information offerts à la CJVAC.

Pour la première entrevue (T1), la satisfaction rapportée par les victimes envers le système de justice criminelle était en moyenne de 2,5 (**Tableau 8**). Les réponses de ces dernières étaient très variables : trois d'entre elles se sont dit très insatisfaites, alors que les trois autres étaient neutre, plutôt satisfaite ou très satisfaite de ce système. Pour la seconde entrevue (T2), la satisfaction des victimes est en moyenne la même (2,5) (**Tableau 8**). Les réponses fournies à cette question étaient, encore une fois, très variables.

Tableau 8 : satisfaction envers le système de justice criminelle (n = 6)

En général, quel est votre degré de satisfaction envers le système de justice criminelle?					
	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Neutre	Plutôt satisfait	Très satisfait
T1	3 (50,0%)	---	1 (16,7%)	1 (16,7%)	1 (16,7%)
T2	2 (33,3%)	1 (16,7%)	1 (16,7%)	2 (33,3%)	---

*Légende : 1 = très insatisfait; 2 = plutôt insatisfait; 3 = neutre; 4 = plutôt satisfait; 5 = très satisfait

En comparant les réponses des victimes aux deux entretiens, il est possible de constater quelques changements. Bien que la satisfaction d'une victime se soit améliorée entre la première et la seconde entrevue, la satisfaction de trois victimes a diminué quelque peu, y compris pour une victime qui avait porté plainte depuis son contact avec la Clinique. Les deux autres victimes n'ont pas changé d'opinion entre les entretiens : elles étaient toujours très insatisfaites envers le

système de justice criminelle et ces dernières avaient déjà porté plainte pour le crime dont elles ont fait l'objet avant de contacter la CJVAC.

Opinion des victimes sur leur police locale

Malgré leur manque de satisfaction envers le système de la justice criminelle, les victimes ont une opinion assez favorable des policiers. En ce qui concerne le respect envers la police locale, la très grande majorité a indiqué en avoir beaucoup (n = 5) (**Tableau 9**). De plus, la plupart des victimes étaient d'avis que leur police locale effectuait un excellent (n = 3) ou un bon travail (n = 2), bien qu'une d'entre elles demeurait neutre à cet effet (n = 1) (**Tableau 10**).

Tableau 9 : respect envers la police locale (n = 6)

J'ai beaucoup de respect pour la police.				
Fortement en désaccord	En désaccord	Neutre	En accord	Fortement en accord
1 (16,7%)	---	---	1 (16,7%)	4 (66,7%)

Tableau 10 : perception du travail de la police locale (n = 6)

Croyez-vous que votre police locale effectue un bon travail?				
Excellent	Bon	Correct/Neutre	Mauvais	Très mauvais
3 (50,0%)	2 (33,3%)	1 (16,7%)	---	---

Collaboration future des victimes

Bien que le niveau de satisfaction des victimes envers le système de justice criminelle soit en général assez faible, ces dernières ont majoritairement (n = 5) affirmé lors du premier entretien (T1) qu'elles signaleraient probablement un crime futur à la police (moyenne = 1,5), et ce, même si la moitié d'entre elles ne l'avaient pas fait dans le cas présent (**Tableau 11**). En effet, parmi celles qui ont répondu que cela serait très probable (n = 4), trois n'avaient pas rapporté le crime pour lequel elles avaient reçu des services à la CJVAC aux policiers. Nous avons d'ailleurs demandé à la victime qui a précisé être neutre d'expliquer son hésitation à dénoncer un crime futur. Elle avait rapporté le crime aux policiers et elle se demandait si ceci valait la peine à l'avenir, en voyant l'impact de sa dénonciation sur son enfant. Lors de la deuxième entrevue (T2), les victimes étaient moins enclines à rapporter un crime futur aux policiers (moyenne = 2,5) (**Tableau 11**). Parmi celles

qui ont indiqué que cela serait très probable (n = 3), deux n’avaient pas porté plainte pour le crime qui les avaient amenées à consulter la CJVAC, alors qu’une l’avait fait.

Tableau 11 : désir de dénonciation future (n = 6)

Si vous êtes de nouveau victime d’un crime dans le futur, quelles sont les chances que vous rapportiez le crime à la police?					
	Très probable	Assez probable	Neutre	Peu probable	Très improbable
T1	4 (66,7%)	1 (16,7%)	1 (16,7%)	---	---
T2	3 (50,0%)	---	1 (16,7%)	1 (16,7%)	1 (16,7%)

*Légende : 1 = très probable; 2 = assez probable; 3 = neutre; 4 = peu probable; 5 = très improbable

Nous avons demandé aux trois victimes pourquoi elles ont changé d’opinion lors du second entretien et pourquoi elles seraient moins enclines à porter plainte dans le futur. Dans tous les cas, les victimes ont parlé de leurs mauvaises expériences avec la justice criminelle. Deux avaient eu de mauvaises expériences avec la police (p.ex. les policiers n’avaient pas voulu retenir leur plainte). L’autre victime a traversé le processus pénal et a rapporté des expériences négatives avec les policiers, la Direction des poursuites criminelles et pénales et le juge. Selon ses dires, elle aurait perdu plusieurs années de sa vie à se battre dans le système de justice criminelle et ceci serait très difficile pour son enfant. Nous reviendrons plus en détails sur les expériences des victimes avec ces acteurs.

Confiance des victimes envers le système de justice criminelle

Nous voulions également connaître le niveau de confiance des victimes envers le système de justice criminelle. Nous les avons ainsi interrogées lors du premier et du second entretien à cet effet et nous leur avons demandé de préciser pourquoi leur niveau de confiance envers ce système en était ainsi.

Pour la première entrevue (T1), les victimes ont déclaré pour la plupart avoir assez confiance envers le système de justice criminelle (n = 4) (**Tableau 12**). Il est intéressant de noter que la victime qui avait porté a déclaré avoir très peu confiance envers ledit système considérant son

expérience négative dans celui-ci. Elle a souligné ne pas comprendre comment le procureur des poursuites criminelles et pénales avaient pu prendre des décisions dans sa cause sans lui en parler, en se basant uniquement sur le rapport qui avait été rédigé par la police. Nous reviendrons sur ce point quand nous explorerons les expériences des victimes dans le système de justice criminelle. Pour la deuxième entrevue (T2), le niveau de confiance moyen des victimes de notre échantillon a chuté, celui-ci étant désormais de 3 (3 = neutre) (**Tableau 12**). Nous avons demandé aux victimes d'expliquer pourquoi elles avaient peu confiance envers le système. Encore une fois, elles ont parlé de leurs expériences négatives dans le système de justice criminelle. Par exemple, une victime de violence conjugale a précisé que le crime qu'elle avait subi ne serait, selon elle, pas pris au sérieux et banalisé par l'ensemble du système judiciaire.

Tableau 12 : confiance envers le système de justice criminelle (n = 6)

	Quel est votre niveau de confiance envers le système de justice criminelle?				
	Pas du tout confiance	Très peu confiance	Neutre	Assez confiance	Beaucoup confiance
T1	---	1 (16,7%)	1 (16,7%)	4 (66,7%)	---
T2	---	3 (50,0%)	---	3 (50,0%)	---

*Légende : 1 = pas du tout confiance; 2 = très peu confiance; 3 = neutre; 4 = assez confiance; 5 = beaucoup confiance

Il est intéressant de rappeler que quatre victimes ont avancé que la CJVAC a positivement influencé leur confiance envers le système de justice criminelle. Pour deux victimes, qui avaient d'ailleurs porté plainte, leur confiance s'est beaucoup améliorée à la suite de leur contact avec la Clinique. En revanche, ces dernières ont tenu à préciser que leur confiance s'est détériorée après leur passage dans le système de justice criminelle.

En résumé, la plupart des victimes ont avancé qu'elles signaleraient un crime futur aux policiers lors du premier entretien, mais elles étaient moins enclines à le faire lors de la deuxième entrevue. Également, leur niveau de confiance envers le système de justice criminelle a chuté au neutre au second entretien. Bien que les victimes considèrent que la CJVAC avait exercé une influence positive sur leur confiance envers le système de justice criminelle, elles attribuent la diminution de leur confiance à leurs expériences négatives dans ce système. Nous examinerons les expériences des victimes au sein du système de justice criminelle dans la section suivante.

Expérience des victimes avec les policiers

Lors de la première entrevue, le tiers des victimes (n = 2) avaient déjà signalé le crime subi aux policiers, et ce, avant d'avoir contacté la Clinique. Une victime a aussi indiqué pour la seconde entrevue avoir porté plainte à la police depuis la première. Dans cette partie du rapport, nous allons donc nous concentrer davantage sur ces trois victimes qui ont eu un contact avec le système de justice criminelle et ses acteurs.

L'expérience rapportée par les trois victimes avec les policiers est assez variable. L'une d'entre elles semble avoir eu une expérience négative avec ces acteurs, en considérant le traitement qu'ils lui ont offert. En comparaison, une victime a indiqué avoir vécu une expérience assez positive avec les policiers, et une autre en avoir eu une très positive, ce qui transparait encore une fois à travers le traitement qu'elles ont reçu de ces derniers. Néanmoins, toutes les victimes qui ont été en contact avec les policiers sont d'avis qu'elles n'ont pas eu d'influence sur les décisions prises par ces derniers, bien que ces acteurs se soient montrés impartiaux dans leur cause, n'ont pas été brusques ou impolis envers elles et n'ont pas remis en doute leur crédibilité.

Expérience des victimes avec la Direction des poursuites criminelles et pénales

Ce sont seulement les deux victimes de la première entrevue qui ont mentionné avoir été en contact avec le procureur des poursuites criminelles et pénales. Elles ont d'ailleurs précisé avoir été plutôt insatisfaites de cet acteur et ont rapporté avoir vécu une expérience négative avec lui. Bien qu'elles étaient d'avis qu'il avait été courtois, respectueux et honnête avec elles, elles ont toutes les deux indiqué qu'il n'a pas démontré de l'intérêt pour leur bien-être, qu'il n'a pas recherché les informations nécessaires pour prendre de bonnes décisions dans leur cause et qu'il ne leur a pas donné la chance d'exprimer leur point de vue avant chacune des décisions prises. Une victime a affirmé que ce dernier a fortement remis en doute sa crédibilité et l'autre que non.

Lors de la seconde entrevue, l'une des deux victimes a indiqué avoir été à nouveau en contact avec le procureur des poursuites criminelles et pénales depuis la dernière entrevue. Elle a affirmé être désormais très insatisfaite de cet acteur. Elle était en désaccord avec le fait que cet acteur

l'a traitée justement, que ce dernier a cherché les informations nécessaires pour prendre de bonnes décisions dans sa cause et que celui-ci a été brusque ou impoli avec elle. La victime était aussi fortement en désaccord avec plusieurs énoncés, soit à l'effet que le procureur lui a donné la chance d'exprimer son point de vue avant chacune des décisions prises, que ce dernier a pris ses opinions en considération et que celles-ci ont eu une influence sur les décisions qu'il a prises. En bref, l'expérience des deux victimes avec le procureur était plutôt insatisfaisante et celle-ci s'est même dégradée pour celle qui a continué d'être en contact avec cet acteur.

Expérience des victimes avec le juge

Une seule victime a indiqué avoir été en contact avec le juge lors du deuxième entretien. Celle-ci a précisé être plutôt satisfaite de cet acteur, bien que son expérience avec lui et le traitement reçu de sa part semblent assez négatifs. Bien que le juge fût courtois, respectueux et honnête envers elle, il n'aurait pas démontré de l'intérêt pour ses droits ni son bien-être. Selon la victime, le juge n'avait pas les informations nécessaires pour prendre de bonnes décisions dans sa cause et il n'avait pas été équitable envers toutes les personnes impliquées. Le juge ne lui aurait pas non plus laissé la chance d'exprimer son point de vue avant de prendre une décision, ni considéré son opinion.

En résumé, les expériences de ces victimes avec les acteurs du système de la justice criminelle n'étaient pas très positives. Bien que ces acteurs étaient généralement courtois et polis, les victimes étaient déçues par le manque de considération pour leurs droits et leurs intérêts.

Victimisation secondaire

Quand une victime se sent victimisée à nouveau par les réactions insensibles des autres, tels les acteurs judiciaires, on parle de victimisation secondaire. La victimisation secondaire pourrait ajouter aux symptômes de trauma de la victime, la rendre encore plus vulnérable et augmenter son risque de revictimisation (Lee et Kawachi, 2019; Ranapurwala et al., 2016; Wemmers, 2013). Comme nous l'avons vu, plusieurs victimes dans cette étude étaient généralement déçues par le

traitement qu'elles ont reçu de la part des acteurs judiciaires, mais s'agit-il d'une victimisation secondaire?

Bien que la victimisation secondaire soit une notion bien connue en victimologie, il n'existe pas encore d'outil standardisé pour la mesurer. Or, un questionnaire standardisé permettrait les comparaisons entre les études, ce qui contribuerait à l'avancement de notre connaissance sur la seconde victimisation. Cependant, la notion de trahison institutionnelle en psychologie, qui peut être mesurée à l'aide d'un outil standardisé, ressemble beaucoup à la notion de seconde victimisation en victimologie. Selon les psychologues américaines, Carly Smith et Jennifer Freyd, nous dépendons, comme citoyen, de certaines institutions, comme le système de justice criminelle, pour nous aider. En tant que victime, on dépend aussi des services d'aide aux victimes, comme l'IVAC pour l'indemnisation. Quand une institution, comme le système de justice criminelle, porte préjudice aux personnes dépendantes de cette institution, on parle de *trahison institutionnelle* (Smith et Freyd, 2017). Comme la seconde victimisation, la trahison institutionnelle pourrait être liée aux symptômes de trauma, comme la dépression, l'anxiété, la perte de confiance et l'insatisfaction (Tamaian, 2015). Smith et Freyd (2017) ont développé un court questionnaire pour mesurer la trahison institutionnelle, soit l'*Institutional Betrayal Questionnaire 2* (IBQ.2).

Ainsi, afin de bien saisir la seconde victimisation de l'expérience des victimes dans les institutions et les organisations du système de justice avec lesquelles ont eu contact à la suite du crime subi et pour lequel elles nous ont consulté à la CJVAC, nous avons utilisé une adaptation de l'échelle de Smith et Freyd. Concrètement, nous avons adapté et traduit cinq questions de ce questionnaire pour mesurer la victimisation secondaire chez les participants à la recherche. Il s'agit de cinq questions dichotomiques (oui/non) qui représentent différentes formes de victimisation secondaire commises par des organisations ou des institutions du système de justice au sens large à l'endroit d'une victime. Les victimes peuvent ainsi rapporter avoir vécu aucune (0) à toutes (5) les expériences négatives comprises dans ce questionnaire. Par ailleurs, lorsque les victimes répondaient par l'affirmative à une question, nous leur demandions d'élaborer leur

réponse, afin de mieux comprendre le rôle joué par les institutions ou les organisations du système de justice dans leur expérience⁹.

Lors de la première entrevue (T1), les deux tiers des victimes (n = 4) ont rapporté avoir subi au moins une forme de victimisation secondaire (**Tableau 13**). En moyenne, ces dernières ont endossé 3,6 items à notre questionnaire : trois victimes ont indiqué avoir souffert de toutes les formes de victimisation secondaire, une autre en a rapporté trois sur cinq et deux victimes ont précisé en avoir vécu aucune. Lors de la seconde entrevue (T2), la majorité des victimes (n = 5) ont rapporté avoir subi au moins une forme de victimisation secondaire (**Tableau 13**). En moyenne, ces dernières ont endossé 3 items à notre questionnaire, mais il y avait beaucoup de variance dans leurs réponses : une victime a indiqué avoir souffert de toutes les formes de victimisation secondaire, deux en ont rapporté quatre sur cinq, deux autres ont précisé en avoir vécu une et une victime n'en aurait subi aucune.

Tableau 13 : les expériences de victimisation secondaire (n = 6)

	T1		T2	
	Oui	Non	Oui	Non
Ne prenant pas de mesures proactives pour prévenir des expériences déplaisantes	4 (66,7%)	2 (33,3%)	3 (50,0%)	3 (50,0%)
Créant un environnement dans lequel les expériences déplaisantes semblent communes ou normales	4 (66,7%)	2 (33,3%)	3 (50,0%)	3 (50,0%)
Rendant difficile de dénoncer une expérience négative ou de partager vos inquiétudes	3 (50,0%)	3 (50,0%)	3 (50,0%)	3 (50,0%)
Répondant mal à vos inquiétudes ou à votre dénonciation d'une expérience négative	4 (66,7%)	2 (33,3%)	3 (50,0%)	3 (50,0%)
Niant votre expérience d'une façon ou d'une autre	3 (50,0%)	3 (50,0%)	3 (50,0%)	3 (50,0%)

Les victimes ont identifié différentes organisations ou institutions du système de justice avec lesquelles elles ont eu des contacts à la suite du crime et avec lesquelles elles ont fait l'expérience de victimisation secondaire, comme le système de justice civile, le Barreau du Québec, l'IVAC, un organisme d'aide aux victimes, la police, et la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ). À

⁹ À noter que nous avons agrégé certaines réponses explicatives de la part des participants, afin de préserver leur anonymat et respecter les normes d'éthique de la recherche.

titre d'exemple, la plupart des victimes ont souligné le manque de professionnalisme, de suivi et de soutien auquel elles ont pu être confrontées dans le système de justice. Une victime a déclaré se sentir trahie et traumatisée par le système de plainte à la suite de son expérience, puisque sa plainte n'a pas été retenue.

En résumé, ce sont respectivement quatre et cinq victimes qui ont rapporté lors du premier et du second entretien avoir vécu différentes formes de victimisation secondaire des mains des organisations ou des institutions du système de justice, comme la police, l'IVAC et le Barreau du Québec. Non seulement trois victimes ont vécu des expériences négatives avec les policiers, le procureur ou encore le juge, comme nous l'avons abordé à la section précédente, mais elles ont aussi pour la plupart vécu différentes formes de victimisation secondaire par les organisations et institutions du système de justice au sens large. En ce sens, il faut aussi préciser que la satisfaction des victimes envers le système de justice criminelle a diminué quelque peu lors du deuxième entretien, alors que ces dernières y ont rapporté avoir vécu moins de formes de victimisation secondaire. Ceci pourrait s'expliquer par le fait que le traitement reçu par les victimes de la part des acteurs du système de justice pénale semble s'être détérioré au moment de la seconde entrevue, mais qu'elles auraient vécu à ce moment moins d'expériences négatives avec les organisations et les institutions du système de justice dans son sens large. En d'autres mots, la satisfaction mesurée dans le cadre de la recherche l'a été seulement dans le contexte du système de justice criminelle, alors que les expériences de victimisation secondaire l'ont été dans un contexte plus large (p.ex. CAVAC, IVAC et autres ressources d'aide).

Justice réparatrice

La justice réparatrice est souvent présentée comme complémentaire à la justice criminelle. Comme plusieurs victimes n'avaient pas signalé leur victimisation à la police, et celles qui l'avaient fait n'étaient pas toujours satisfaites, il est important d'informer les victimes de l'existence de différents recours et options qui s'offrent à elles, comme la justice réparatrice. Selon la recherche auprès des victimes de violence, ces dernières veulent être informées de leurs options, afin de prendre des décisions éclairées et choisir la manière qui leur convient pour adresser le crime subi,

même si elles n'entament pas immédiatement une démarche en justice réparatrice. Le fait de donner à la victime la liberté de choisir, soit de prendre part ou non à une démarche de justice réparatrice en l'informant à ce sujet, pourrait contribuer à lui donner l'impression qu'on la considère, ce qui favoriserait un sentiment de reprise de contrôle chez elle (Cyr et Wemmers, 2011).

D'abord, nous avons demandé aux victimes si elles ont été informées des programmes de justice réparatrice. Lors des entrevues, trois victimes (n = 3) ont indiqué avoir été informées de la possibilité de pouvoir participer à un programme de justice réparatrice et ces dernières l'ont été par la CJVAC.

Nous avons aussi demandé aux victimes si elles étaient intéressées par la justice réparatrice. Lors de la première entrevue (T1), la plupart (n = 5) ont indiqué ne pas être intéressées du tout par la justice réparatrice (**Tableau 14**), car elles ne voulaient plus jamais parler ou revoir leur agresseur ou parce que ceci ne changerait en rien leur situation. En revanche, une victime a précisé ne pas en avoir été informée par la CJVAC et elle aurait aimé l'être, car elle était très intéressée. Elle a expliqué avoir le besoin d'être réparée et d'être entendue pour pouvoir passer à autre chose. Au moment de la seconde entrevue (T2), les victimes étaient désormais un peu plus ouvertes à une telle possibilité (**Tableau 14**), et une victime a même entamé une démarche en justice réparatrice. Cependant, la personne qui était très intéressée à prendre part à un tel programme au moment de la première entrevue a répondu pour la seconde en être maintenant peu intéressée. Ainsi, nous voyons comment l'intérêt des victimes est dynamique et peut changer avec le temps.

Tableau 14 : intérêt envers la justice réparatrice (n = 6)

À quel point seriez-vous intéressé à participer à un programme de justice réparatrice pour le crime que vous avez vécu?					
	Pas intéressé du tout	Peu intéressé	Neutre	Plutôt intéressé	Très intéressé
T1	5 (83,3%)	---	---	---	1 (16,7%)
T2	1 (16,7%)	1 (16,7%)	1 (16,7%)	1 (16,7%)	2 (33,7%)

*Légende : **1** = pas intéressé du tout; **2** = peu intéressé; **3** = neutre; **4** = plutôt intéressé; **5** = très intéressé

Autonomisation des victimes

L'autonomisation des victimes est une approche visant à faciliter l'accès à une gamme de services pour les personnes qui ont subi individuellement ou collectivement un préjudice, un traumatisme ou une perte matérielle à la suite de la victimisation. L'information permet à l'individu de prendre une décision éclairée et de retrouver un sentiment de contrôle. À la suite du crime et de leur contact avec la CJVAC, et pour trois d'entre elles parallèlement avec le système de justice criminelle, nous voulions savoir si cette expérience avait permis aux victimes de reprendre le contrôle sur leur vie, de faire des actions concrètes et de mieux se connecter aux autres.

En ce qui a trait à la reprise de contrôle sur leur vie depuis leur expérience, les réponses des victimes étaient variées, mais elles étaient en moyenne neutre (**Tableau 15**). En expliquant leurs réponses, les victimes ont souvent référé aux personnes qui ont exercé un impact positif (p.ex. le soutien des proches) ou négatif (p.ex. congédiée par leur employeur) dans leur vie depuis leur victimisation. Les répondants étaient très départagés, à savoir s'ils avaient l'impression d'avoir fait des actions qui ont apporté des changements dans leur vie depuis leur expérience (**Tableau 15**). Les victimes qui ont apporté des changements dans leur vie ont parlé d'actions concrètes comme le fait de déménager et de ne plus parler à certaines personnes qui sont demeurées en contact avec leur agresseur, ou encore de commencer à parler ouvertement de leur victimisation, malgré les embûches. Parmi celles qui n'ont pas fait d'actions, on a attribué cette impuissance aux conséquences psychologiques de l'événement traumatique.

Les victimes étaient en moyenne incertaines ou ne croyaient pas pouvoir mieux se connecter aux autres depuis leur expérience (moyenne = 2,83), bien que leurs réponses à cette question étaient très variables (**Tableau 15**). Bien que ce ne sont pas toutes les victimes qui aient voulu élaborer leur réponse, une d'entre elles a parlé des conséquences à long terme de la victimisation. Une autre victime a souligné les réactions insensibles des autres : elle évite ainsi de parler de la violence subie aux autres à cause de la peur au sujet de leurs réactions. L'importance des réactions des autres et de se sentir libre de parler de sa victimisation est aussi l'explication donnée par la personne qui croyait pouvoir assez se connecter aux autres depuis son expérience : elle a effectivement souligné avoir longtemps eu honte de parler de sa victimisation, mais être

désormais capable de le faire. La dernière victime, qui affirmait absolument être en mesure de mieux se connecter aux autres, a mentionné avoir eu beaucoup de soutien après sa victimisation, par exemple de la part de ses amis et de ses collègues de travail.

Tableau 15 : autonomisation des victimes depuis leur expérience (n = 6)

	Pas du tout	Pas vraiment assez	Neutre	Oui, assez	Oui, absolument
Depuis votre expérience, avez-vous l'impression d'avoir repris un contrôle sur votre vie?	---	2 (33,3%)	2 (33,3%)	---	2 (33,3%)
Depuis votre expérience, avez-vous l'impression d'avoir fait des actions qui apportent des changements dans votre vie?	1 (16,7%)	---	2 (33,3%)	1 (16,7%)	2 (33,3%)
Depuis votre expérience, avez-vous l'impression de pouvoir mieux vous connecter aux autres?	1 (16,7%)	2 (33,3%)	1 (16,7%)	1 (16,7%)	1 (16,7%)

*Légende : 1 = pas du tout; 2 = pas vraiment assez; 3 = neutre; 4 = oui, assez; 5 = oui, absolument

En résumé, il est possible de constater que, pour chacune des questions, les réponses données par les victimes étaient très variables : par exemple, certaines ont pu reprendre le contrôle sur leur vie, mener des actions concrètes qui ont apporté des changements dans leur vie et mieux se connecter aux autres depuis leur victimisation, alors que pour d'autres ceci n'a pas été (encore) possible.

Résumé

Pour conclure sur les résultats auprès des victimes, rappelons que ces dernières cherchaient pour la plupart à obtenir de l'information sur le processus criminel, alors que d'autres en désiraient sur l'IVAC, le droit familial ou sur les ressources psychologiques et juridiques en contactant la CJVAC. Les victimes avaient aussi consulté plusieurs autres ressources avant la CJVAC, mais elles

n'avaient pas obtenu tout le soutien ou l'information souhaité. En ce sens, celles qui ont participé à la recherche étaient en moyenne plutôt satisfaites de l'aide professionnelle reçue par les ressources d'aide, mais elles ont indiqué ne pas avoir toujours obtenu les services demandés. En comparaison, ces victimes ont précisé que la CJVAC a en général pleinement répondu à leurs besoins d'informations variés. Le personnel de la Clinique avait même tendance à fournir des informations supplémentaires qui n'étaient pas recherchées initialement par ces dernières. Ainsi, les victimes qui ont participé à la recherche ont avancé être très satisfaites de la CJVAC, de son personnel et des informations transmises par les étudiantes.

Les résultats montrent également que les services d'informations de la CJVAC semblent avoir eu une influence sur l'expérience des victimes de notre échantillon avec le système de justice pénale. Selon les victimes, la clinique a positivement influencé leur confiance envers ce système. En revanche, même en informant adéquatement les victimes sur le système de justice pénale, la CJVAC n'a pas pu prévenir les expériences négatives rapportées par notre échantillon avec les acteurs de ce système et avec les organisations et les institutions du système de justice au sens large. Ultimement, les mauvaises expériences vécues par les victimes avec les acteurs du système de justice pénale semblent se refléter dans la diminution de leur satisfaction envers ce système et le fait qu'elles soient moins enclines à dénoncer un crime futur au terme de la recherche.

2.2 Étudiants : impact de la CJVAC sur leurs attitudes et perceptions

En plus d'aider les victimes, la CJVAC vise à enrichir la formation des étudiants en criminologie et en droit. Le volet de la recherche effectuée auprès des étudiants portait sur l'impact de s'impliquer au sein de la CJVAC. Plus précisément, on cherchait à connaître les attentes et attitudes des étudiants envers les victimes, leurs perceptions de l'expérience des victimes avec le système de justice pénale, ainsi que leurs perceptions de leur futur rôle dans le système auprès des victimes et des acteurs d'autres disciplines. Rappelons que sur les 35 étudiantes ayant travaillé comme bénévoles à la CJVAC, 17 étudiantes (49%), dont 9 en criminologie et 8 en droit, ont participé aux groupes de discussion permettant de comparer les attentes, attitudes et perceptions qu'elles avaient avant et après leur implication au sein de la CJVAC.

Afin de bien comprendre l'évolution des attitudes et des expériences des étudiantes, nous présenterons d'abord les résultats des premiers groupes de discussion (c.-à-d. avant le bénévolat), suivi par les résultats des deuxièmes groupes de discussion (c.-à-d. après le bénévolat). Comme les groupes de discussion étaient réalisés séparément pour les deux disciplines, nous présenterons aussi les résultats séparément, afin de bien comprendre les réactions des étudiantes en lien avec leur formation ou discipline. Cela dit, pour les premiers et deuxièmes groupes de discussion (avant et après bénévolat), nous présenterons d'abord les attentes et attitudes des étudiantes envers les victimes. Ensuite, nous aborderons les perceptions des étudiantes concernant l'expérience des victimes avec le système de justice pénale. Finalement, nous exposerons les perceptions des étudiantes relativement à leur futur rôle auprès des victimes et des autres acteurs du système de justice pénale. Afin de clarifier les thèmes ressortis des groupes de discussion, nous présenterons des extraits d'entrevues des étudiantes. Pour préserver leur anonymat, nous leur avons attribué des pseudonymes.

2.2.1 Avant le bénévolat à la CJVAC

Attentes et attitudes envers les victimes

D'abord, nous souhaitons comprendre à quoi les étudiantes s'attendent des victimes en travaillant auprès d'elles, comme au sujet de leur profil ou de leurs besoins, puis les attitudes qu'elles pensent adopter ou devoir adopter en intervenant auprès de la clientèle victime.

Étudiantes en criminologie

Avant de commencer leur bénévolat, les étudiantes en criminologie avaient certaines attentes face au profil des personnes victimes qui consulteraient la CJVAC. Selon la majorité des étudiantes (4/6), les victimes seraient en majorité des femmes et les crimes subis par celles-ci constitueraient davantage des crimes contre la personne (dont deux ayant indiqué plus spécifiquement le contexte de violence conjugale). Une seule étudiante s'attendait à des crimes objectivement

moins graves en raison du fait que les bénévoles fournissant les services au sein de la CJVAC sont des étudiants, comme si cela réduirait le sérieux des situations pouvant y être traitées.

Les étudiantes avaient également des attentes par rapport aux besoins des victimes. Quatre étudiantes ont précisé qu'elles s'attendaient à accueillir des personnes victimes non informées ou désinformées et qui présentent donc un besoin important d'information. Seule l'une d'elles a également mentionné s'attendre à un besoin de soutien psychosocial, alors qu'une autre a spécifié s'attendre à rencontrer des personnes difficiles :

Je m'attends à voir des personnes désinformées, des personnes qui ne connaissent pas les lois, des personnes qui ignorent plusieurs choses. Puis, je m'attends aussi, puisque ce sont des victimes, à voir des personnes qui souffrent, donc qui portent un fardeau, et je ne sais pas si c'est un préjugé, mais aussi des personnes difficiles à approcher.

(Charlotte, étudiante en criminologie)

En ce qui concerne les attitudes à adopter auprès de la clientèle victime, les étudiantes en criminologie ont énuméré l'écoute (3/6), l'empathie (3/6), la chaleur ou l'humanité (3/6), ainsi que l'ouverture ou le non-jugement (2/6)¹⁰ :

Je pense qu'il faut avoir beaucoup d'empathie, beaucoup de compassion auprès des victimes.

(Vanessa, étudiante en criminologie)

Je pense que la meilleure attitude, mise à part l'écoute, l'écoute c'est comme partout, je pense que c'est l'ouverture. Voir la victime comme une victime, on voit la personne, mais voir la personne victime aussi.

(Charlotte, étudiante en criminologie)

De plus, il est intéressant de souligner que deux étudiantes ont aussi mentionné devoir adopter selon elles une attitude qui vise à baisser les attentes des victimes envers le système de justice pénale, en trouvant ce qui est possible de faire dans leur situation en vue de les aider de façon réaliste :

Mon attitude envers elles serait, je pense, que je la considère chaleureuse, puis dans le but d'aider. Cela dit, je pense que je vais être confrontée à beaucoup de

¹⁰ Le nombre de réponses ne correspond pas au nombre total d'étudiantes participantes puisque certaines d'entre elles mentionnaient plusieurs types d'attitudes à adopter auprès des victimes.

barrières, puis ça va faire partie de l'apprentissage-là, de tout ça. Puis, de savoir qu'est-ce qui est possible de faire vraiment là, moi ça serait ça mon attitude envers elles. J'ai peut-être des *expectations* qui sont plus grandes pour les personnes victimes que le système peut vraiment leur offrir. Fait que même en tant qu'intervenante auprès de personnes victimes, il va falloir travailler à baisser leurs attentes.

(*Katia, étudiante en criminologie*)

C'est peut-être de regarder ça d'un angle optimiste aussi là, parce que le système de justice, on s'entend, il n'est pas fait pour les victimes là, à la base. Fait que des fois, il y a des choses que malheureusement, on ne peut pas rejoindre exactement, remplir tous les besoins qu'elles ont, toutes les demandes qu'elles ont. Mais, c'est essayer de trouver, dans la mesure du possible, ce qu'on peut faire, ce qui est possible pour elles, de trouver ce qui serait le plus satisfaisant pour elles, pour qu'elles ne quittent pas en étant découragées.

(*Myriam, étudiante en criminologie*)

Lorsque questionnées plus précisément sur l'attitude à adopter auprès des victimes qui hésiteraient à porter plainte à la police, toutes les étudiantes en criminologie croyaient que cette décision doit revenir à la personne victime elle-même, dans le but de se sentir mieux personnellement. Pour ce faire, trois étudiantes ont indiqué qu'elles vérifieraient les différentes possibilités avec la personne victime à la lumière de ses besoins, et deux étudiantes ont spécifié qu'elles fourniraient une vision réaliste du système :

En premier, j'écouterais ce qu'elle a à me dire. Pourquoi elle veut porter plainte, est-ce qu'elle se sent prête à porter plainte ou c'est l'autre qui la pousse à le faire. J'essayerais de revenir à après [la plainte], puis de lui dire toutes les conséquences, qu'elles soient positives ou négatives, que ça aurait de porter plainte, puis si elle pense être prête à surmonter ça.

(*Karolann, étudiante en criminologie*)

C'est sûr que j'y demanderais tout d'abord : « Comment tu te sens? *In the moment*, qu'est-ce que tu penses avoir besoin? ». Puis, c'est sûr que plus tard, peut-être que je lui demanderais si elle se sent confortable de dénoncer ou non. C'est sûr que je ne lui mettrais pas de la pression sur dénoncer là parce que si elle ne veut pas, bien elle ne veut pas. Vraiment de s'assurer que ce que je l'encourage à faire, ça va être en lien avec qu'est-ce qu'elle souhaite et qu'est-ce qu'elle pense qui va vraiment l'aider à aller mieux.

(*Vanessa, étudiante en criminologie*)

Plusieurs ont maintenu cette attitude peu importe le type de victimisation vécu par la victime. En effet, quatre étudiantes pensaient que le type de crime subi par la victime ne devait pas influencer leur attitude auprès d'elle quant au fait de porter plainte ou non. En ce sens, elles avançaient qu'il ne leur revient pas de juger de la gravité du crime pour adapter leurs attitudes, mais qu'il faille plutôt se fier au ressenti et aux besoins de la victime en question :

Je pense ce n'est pas à nous de juger qu'est-ce qui est grave, qu'est-ce qui est moins grave là. C'est surtout d'essayer plus de se baser sur comment la victime semble le vivre là, plutôt que le type de crime. Si la personne est très déboussolée par la situation, versus si elle a juste besoin d'un peu d'informations, un peu de clarifications, c'est plus de se baser là-dessus.

(Myriam, étudiante en criminologie)

En ce qui concerne les autres étudiantes minoritaires (2/6), l'une d'elle a mentionné qu'elle aurait plus tendance à encourager une victime de crimes contre les biens à dénoncer puisque le système de justice pénale semble moins lourd et moins victimisant selon elle dans ces cas, mais qu'elle prendrait tout de même le temps d'évaluer avec la victime les avantages et les inconvénients dans sa situation particulière. À l'inverse, une autre étudiante a indiqué qu'elle aurait davantage tendance à encourager et à dénoncer elle-même les « crimes sur des enfants, des agressions sexuelles, puis tout ça ». Il faut mentionner qu'au Québec, toute personne est tenue de signaler, à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), les abus sexuels et physiques commis à l'endroit des enfants mineurs¹¹.

Étudiantes en droit

Avant de débiter leur expérience, les étudiantes en droit avaient certaines attentes face au profil des personnes victimes qui consulteraient la CJVAC. Les étudiantes expliquaient baser la plupart de leurs attentes sur les tendances générales observées dans la société. Elles ont d'abord toutes mentionné s'attendre à ce qu'il y aurait plus de femmes victimes que d'hommes, notamment en raison du fait que les hommes seraient moins portés à chercher de l'aide que les femmes. Également, toutes les étudiantes, sauf une, s'attendaient à recevoir plus de victimes de crimes contre la personne que de crimes contre les biens (l'une d'entre elles spécifiant plus précisément

¹¹ Art. 39 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

les crimes commis dans un contexte de violence conjugale, alors qu'une autre a spécifié les agressions sexuelles).

En ce qui concerne les besoins des victimes, les étudiantes s'attendaient à ce que les victimes se présentent à la CJVAC pour obtenir des renseignements juridiques. Plus précisément, elles pensaient que les victimes chercheraient à comprendre leurs options et leurs chances de succès avant de s'impliquer dans un processus ou d'obtenir plus d'informations sur le processus suite à la plainte. Une seule étudiante en droit a pensé que même si les victimes se concentreraient sur leurs besoins juridiques, les collègues en criminologie élargiraient leur point de vue en introduisant un large éventail de ressources disponibles. Quelques étudiantes craignaient que les victimes présentent des attentes irréalistes envers les services d'informations juridiques, qui pourraient nécessiter des conseils juridiques ou une représentation légale pour la victime. Une d'entre elles a mentionné s'attendre à rencontrer des victimes en détresse émotionnelle en raison de leurs expériences difficiles. Cela l'a donc amenée, ainsi qu'une autre étudiante, à craindre que ces victimes présentent des attentes trop élevées à l'égard des services de la CJVAC et qu'elles se sentent déçues et mal aidées en raison des limites du mandat de la Clinique (c.-à-d. informations juridiques vs. conseils, opinions et représentation légale) :

Je m'attends à avoir des clients qui sont très émotifs.... C'est sûr qu'ils ont vécu quelque chose de pas facile. J'ai un peu peur que les clients arrivent avec des attentes trop élevées... Ils viendraient donc à la Clinique et s'attendraient à ce que nous prenions leur dossier comme si nous sommes des avocats.

(Camille, étudiante en droit)

Au début, les étudiantes craignaient quelque peu de rencontrer les victimes et réfléchissaient à la façon dont elles devraient les traiter. La moitié des étudiantes (3/6) croyaient qu'il était important d'adopter une attitude envers les victimes qui évite de les réduire à une étiquette, en ne les objectivant pas ou en ne les traitant pas que comme telles. Ces étudiantes croyaient qu'il était crucial de trouver un équilibre entre l'interaction avec la victime comme avec toute autre personne confrontée à un problème, et la reconnaissance du poids de leurs expériences. Deux étudiantes ont mentionné que l'empathie, l'écoute active, la compréhension et l'acceptation étaient des attitudes essentielles à adopter :

Le premier réflexe que je trouve, c'est une fois qu'on dirait que la personne a l'étiquette « victime », que ce soit placé par elle ou par la société, sa situation, on a tendance à vouloir marcher un petit peu sur des œufs avec elle, on ne veut pas trop aborder le sujet, on ne veut pas trop dire des choses qui pourraient la choquer. Donc c'est sûr que pour ma part, je vais vraiment faire attention de pas rentrer dans cette attitude-là, de rentrer dans l'attitude de comme : « C'est une personne normale, comme les autres, elle a un problème, on a tous des problèmes dans la vie, elle vient chercher de l'aide, il ne faut pas la faire sentir plus mal, comme si on la prenait avec des gants blancs ».

(Marilie, étudiante en droit)

Lorsque questionnées plus précisément sur l'attitude à adopter auprès des victimes qui hésiteraient à porter plainte à la police, toutes les étudiantes s'entendaient pour dire que ce choix devait revenir à la personne victime. Plutôt que de l'encourager ou de la conseiller à dénoncer ou non, les étudiantes croyaient qu'elles devraient fournir en toute transparence l'information sur le fonctionnement du système de justice pénale afin de permettre à la victime de prendre cette décision de manière éclairée. Les perceptions des étudiantes sur ce dernier point ne changeaient pas en fonction du crime subi par la victime, mais elles ont mentionné qu'elles adapteraient, en fonction de ce crime, l'information à lui fournir sur ce qui l'attend dans le système de justice pénale si la victime choisissait de porter plainte :

C'est son choix à elle, moi je vais lui expliquer le processus judiciaire, je vais lui expliquer c'est quoi le processus, mais je sais à quel point c'est difficile comme système, qu'il n'est pas fait du tout pour les victimes. J'ai beaucoup de mes amies qui étudient en droit, et que si jamais elles se faisaient agresser sexuellement, elle ne porterait jamais plainte. Puis, c'est un choix personnel, donc c'est quelque chose que je respecte.

(Katherine, étudiante en droit)

En résumé, les étudiantes en criminologie et en droit ont mentionné s'attendre à ce que la majorité des victimes qui consultent la CJVAC sont des femmes victimes de crimes contre la personne, en particulier d'agressions sexuelles et de violences en contexte conjugal. Les étudiantes ont indiqué s'attendre à recevoir des victimes qui cherchent essentiellement à obtenir de l'information juridique. Les étudiantes en droit ont davantage fait part de craintes à l'effet de faire affaire avec des victimes émotives et exigeantes. De plus, dans leur approche auprès des victimes, les étudiantes des deux disciplines ont soulevé qu'il était important selon elles de traiter

la victime comme une personne et non comme un objet, ainsi que de respecter ses choix. Les étudiantes en criminologie ont toutefois plus insisté sur l'importance d'adopter aussi différentes attitudes humanisantes, comme l'écoute et l'empathie.

Perceptions de l'expérience des victimes avec le système de justice pénale

Nous voulions comprendre comment les étudiantes percevaient l'expérience des victimes avec le système de justice pénale, notamment en termes d'accès à la justice et de la capacité du système à répondre à leurs besoins et à protéger leurs droits.

Étudiantes en criminologie

L'expérience des victimes avec le système de justice pénale est décevante, difficile, voire même revictimisante, et ses acteurs en serait particulièrement responsables. En effet, toutes les étudiantes en criminologie ont indiqué avoir cette perception en raison du rôle même des acteurs du système, surtout celui de l'avocat de la défense, ainsi que de leur manque de formation et de considération à l'endroit des victimes. La moitié (3/6) des étudiantes ont d'ailleurs référé aux cas d'agressions sexuelles pour soutenir leur point de vue que l'expérience des victimes de ce type de crimes semble d'autant plus difficile que les autres, en raison des préjugés et stéréotypes :

J'ai l'impression que c'est quand même vrai que le système juridique, il est *rough* avec les victimes là. Tu es comme en position de vulnérabilité, puis ils sont tous là, ils te jugent pratiquement, puis ils sont là à essayer de t'écouter et de déterminer si tu as raison ou si tu as menti. Puis aussi ce qui est dur, c'est la mémoire, c'est quelque chose qui s'efface, qui n'est pas fidèle tout le temps, des fois les avocats ça joue là-dessus. Ils n'ont pas de notions psychologiques. Donc, j'ai l'impression qu'elle est encore victime d'une double victimisation.

(Karolann, étudiante en criminologie)

Également, la discrétion des acteurs du système envers la considération des besoins et des droits des victimes est perçue comme problématique. Toutes les étudiantes en criminologie perçoivent négativement la capacité du système de justice pénale à répondre aux besoins des victimes et à protéger leurs droits. En effet, elles ont toutes perçu que l'application ou le respect des besoins et des droits des victimes dépendait des acteurs en cause :

Si tu connais un peu le système judiciaire là, tu vois bien que les victimes ne sont pas... Je ne pense pas que c'est fait pour mal faire, mais je pense que c'est juste que personne ne pense à elles là. Quand ils font quoi que ce soit, on n'est juste jamais, on pense : « Ah, les contrevenants, puis la société ». Puis, on ne va jamais considérer leurs droits [aux victimes].

(Myriam, étudiante en criminologie)

Je vois ça comme vraiment négatif là. Leur besoin de reconnaissance, il n'est pas là, leur besoin d'information, souvent, il n'est pas là parce qu'elles ne sont même pas au courant du développement de leur cause, souvent elles vont apprendre qu'est-ce qui s'est passé comme en même temps que tous les autres.

(Vanessa, étudiante en criminologie)

D'ailleurs, deux étudiantes ont même indiqué qu'il est d'autant plus difficile selon elles de répondre aux besoins des victimes que de protéger leurs droits, car elles perçoivent que cela dépasse le rôle actuel des acteurs du système de justice :

Vraiment moins [capable de répondre aux besoins que de protéger les droits] parce que la plupart des besoins, ça dépasse le rôle des acteurs du système là, ce n'est pas le rôle d'un juge d'aller référencer la victime à telles ou telles ressources, ce n'est pas le rôle d'un procureur. Donc, au final, le système même s'il peut entendre ces besoins-là, puis être au courant que ça existe, j'ai l'impression que ça prendrait peut-être, qu'il y ait d'autres acteurs qui viennent s'ajouter au système.

(Anne, étudiante en criminologie)

De plus, le système de justice se concentre sur une vérité judiciaire plutôt que morale ou humaine. Deux étudiantes ont spécifié que le système de justice est très technique et judiciaire, alors que les victimes rechercheraient davantage, ou également, une justice humaine :

J'ai souvent l'impression qu'elles ont l'impression que c'est une justice morale qui va se donner alors que les juges rendent une justice « technique », basée sur des textes de lois, mais ce n'est pas la vérité, c'est une vérité judiciaire.

(Anne, étudiante en criminologie)

J'ai l'impression que le système juridique est comme moins axé sur l'empathie, c'est plus axé sur le droit. C'est moins humain, c'est vraiment les droits, puis ça se tient au droit, puis je n'ai pas l'impression que la justice elle est toujours faite.

(Karolann, étudiante en criminologie)

Plus précisément, la moitié des étudiantes (3/6) ont mentionné que les personnes victimes ne seraient pas reconnues ni validées comme telles dans le processus, d'autant plus qu'il se peut que ce dernier n'aboutisse même pas à une condamnation de l'accusé :

C'est comme si une personne n'est pas reconnue comme une victime même si elle a été victime d'un acte criminel, elle n'est pas capable d'aller et de faire justice.

(Charlotte, étudiante en criminologie)

Si la personne ce qu'elle veut entendre c'est « oui, il est coupable », « oui, il t'a volé telle affaire », mais si elle se fait dire « non, il n'y a pas assez de preuves, il s'en sort », ça peut l'impacter et l'amener à ne plus avoir confiance au système.

(Karolann, étudiante en criminologie)

En conséquence, l'accès à la justice pour les victimes est très limité dans sa forme traditionnelle, selon toutes les étudiantes.

La justice réparatrice, elle, serait plus accessible en raison de sa flexibilité et son humanité. Deux étudiantes ont ainsi indiqué qu'elles percevaient la justice réparatrice comme plus accessible que le système de justice pénale traditionnel :

La justice réparatrice, elle est beaucoup moins sélective dans ce qu'elle accepte de traiter, si on veut, ou d'aider, contrairement à notre système pénal là, pour des raisons qu'on peut comprendre aussi là mais... C'est sûr que je trouve que c'est beaucoup plus accessible, puis que ça pourrait beaucoup aider autant les personnes qui peuvent aller dans le système de justice, puis peut-être qu'elles ne vont pas avoir forcément une bonne expérience, mais autant les gens-là qui se disent « ça ne servirait à rien », ou que leur plainte déposée, ça n'a jamais mené à quelque chose de plus là.

(Myriam, étudiante en criminologie)

Cependant, toutes les étudiantes (6/6) avaient l'impression que les victimes ne sont pas informées de l'existence de la justice réparatrice, alors qu'elles étaient toutes d'avis que celles-ci doivent l'être proactivement, pour avoir la possibilité d'y avoir accès et de bénéficier de ses effets positifs potentiels :

Définitivement, les victimes ne sont pas assez informées des programmes. Je pense que ça devrait être quelque chose qui est beaucoup plus discuté, qui devrait être beaucoup plus poussé. Ça devrait juste être automatique, parce qu'il y a tellement de monde pour qui ça pourrait vraiment les aider, c'est vraiment

bénéfique pour beaucoup de gens, fait que je pense que les victimes devraient définitivement y avoir plus accès, être plus informées, mais elles ne le sont pas.

(Vanessa, étudiante en criminologie)

En effet, toutes les étudiantes ont mentionné qu'elles percevaient des bienfaits à la justice réparatrice, dont trois d'entre elles ont spécifiquement nommé la reconnaissance et la meilleure compréhension de la victimisation. Bien que la justice réparatrice puisse ne pas être faite pour tout le monde, il demeure donc essentiel selon les étudiantes d'offrir cette option :

Ça peut quand même apporter des bienfaits. Je pense que c'est bon d'aller parler à leur agresseur ou d'autres personnes qui ont agressé pour leur faire comprendre que ce n'est pas de votre faute nécessairement si le gars ou la fille l'a agressé. C'est sûr que ce n'est pas fait pour tout le monde, mais pour les personnes qui sentent le besoin de le faire, c'est bien. C'est quand même quelque chose de bien parce que ça fait d'autres services à offrir.

(Karolann, étudiante en criminologie)

De manière plus générale, la majorité des étudiantes (4/6) ont précisé que les victimes ne recevaient pas, selon elles, d'informations de la part des acteurs concernant le système alors que les victimes, ou le citoyen moyen, ont à peine connaissance à ce sujet. De plus, pour les plus vulnérables d'entre elles, il serait encore plus difficile de trouver par elles-mêmes l'information et de la comprendre :

Bien je pense que les connaissances sont très superficielles, c'est plutôt comme « j'ai entendu dire ça », mais non, c'est comme si les victimes n'ont pas eu à aller chercher parmi... Probablement qu'elles ne comprennent pas quand elles font des recherches, mais... c'est très superficiel.

(Charlotte, étudiante en criminologie)

Puis surtout que la majorité des gens, qui sont plus vulnérables d'être victimisés, souvent, c'est des gens qui, en général là, vont avoir plus de vulnérabilités dans toutes les sphères. Fait que des fois, ils vont avoir encore moins accès à l'information, à l'éducation, à toutes ces choses-là. Ils connaissent moins leurs droits, etc.

(Myriam, étudiante en criminologie)

La place ou le rôle limité de la victime au sein des procédures pénales contraint la considération de celle-ci par les acteurs. En effet, plusieurs étudiantes ont mis en lien les différentes difficultés

rencontrées par les victimes dans le système de justice, comme le manque d'informations et de considération de leurs droits, par le fait qu'elles sont reléguées au statut de simple témoin. Ainsi, toutes les étudiantes en criminologie percevaient la représentation légale propre aux victimes comme un changement essentiel au système de justice pénale afin de pouvoir répondre à leurs besoins et protéger leurs droits. Deux étudiantes ont d'ailleurs spécifié que sans cette représentation légale, ou encore le statut de troisième partie au procès, un réel rôle et respect des besoins de la victime dans les procédures sont remis en doute :

Ça serait de concevoir que la victime est une tierce partie à part entière, qui n'est pas juste là comme le témoin de cet événement-là, mais qu'elle l'a vécu. Ce serait vraiment extraordinaire que cette personne, cet avocat-là, travaillerait pour ce que la victime a besoin, pas pour ce que la Reine a besoin, puis qu'on veut faire un *plea deal* parce que ça coûte trop cher à la société. Les personnes victimes n'ont pas nécessairement le désir que la personne fasse de la prison, elles ont besoin d'être entendues, elles ont besoin de réparation dans l'idée de se faire écouter, regarder dans les yeux, puis qu'on prenne du temps pour vraiment concevoir ce que la personne a vécu plutôt qu'en tant que témoin. Je serais enchantée que ça puisse exister, que d'avoir des avocats qui soient là pour permettre que les besoins des personnes victimes soient remplis là.

(Katia, étudiante en criminologie)

Je le perçois comme absolument nécessaire, pertinent, utile. La victime, si elle n'a pas un avocat à son nom, donc on se demande c'est quoi le rôle, qu'est-ce qu'elle fait la victime dans le système ? Donc, oui, absolument, dans un monde idéal, chaque victime devrait avoir la possibilité à un avocat.

(Charlotte, étudiante en criminologie)

Le système de justice pénale est toutefois lent et réticent face aux changements. La moitié des étudiantes (3/6) percevaient ainsi l'idée du changement de statut de la victime et de sa possibilité d'être représentée comme irréalisable :

C'est difficile là avec notre système de justice. De façon utopique, oui, ce serait magnifique qu'on ait une partie civile, mais de façon plus réaliste, je pense que ça passe plus par essayer d'avoir une charte pour leurs droits qui fait un peu plus d'allure et qui est un peu plus exécutoire que celle-là qui est sortie pour l'instant.

(Myriam, étudiante en criminologie)

Étudiantes en droit

Toutes les étudiantes en droit ont mentionné qu'elles percevaient l'expérience des victimes dans le système de justice pénale comme généralement difficile et ardue. Le système est conçu et adapté pour les accusés et non pour les victimes, qui sont reléguées au statut de témoin d'un crime commis contre l'État. Cela fait en sorte, selon les étudiantes, que le travail des procureurs est limité dans sa capacité à considérer les victimes :

Le système judiciaire n'est pas adapté aux victimes. Donc, c'est sûr que ça crée un passage qui est beaucoup plus difficile, beaucoup plus ardu. Juste le principe que la victime, ce n'est pas son cas, c'est un témoin dans un cas pour un crime contre l'État. Tout ça, ça crée une dimension qui a tendance à laisser la victime plus sur le côté, sur les *sidelines*. Le procureur, ce n'est pas nécessairement son travail de prendre soin de la victime, de s'assurer que ses besoins sont remplis.

(Marilie, étudiante en droit)

L'accès à la justice pour la victime est ainsi limité puisqu'il s'agit plutôt de faire justice pour l'État :

Je ne pense pas qu'on peut appeler ça la justice pour la victime parce que comme on a vu, l'État il ne travaille pas pour la victime donc, c'est comme si on dit toujours que c'est l'État contre le contrevenant fait que la victime, elle, je ne sais pas pourquoi elle est là, ce n'est pas de la justice pour elle. Quand des victimes qui disent que de voir leur contrevenant rentrer en prison ou d'avoir une amende ou quoique ce soit, c'est comme le *closure* qu'elles cherchent, mais ce n'est pas plus facile pour la victime après ça. La victime, elle continue de vivre une expérience difficile puis les conséquences.

(Camille, étudiante en droit)

Le fonctionnement du système axé sur les droits de l'accusé limite la considération des victimes, mais également l'inaptitude des acteurs du système à bien interagir auprès d'elles. En effet, une étudiante a mentionné que même si les procureurs veulent vraiment considérer les victimes, ils ont un manque de compétences pour interagir efficacement avec les victimes, au-delà de la dimension juridique :

Même si les procureurs veulent vraiment aider la victime, ils ne sont pas délicats, ils ne savent pas comment l'approcher, et c'est une façon très juridique de penser.

(Katherine, étudiante en droit)

Les acteurs du système de justice pénale ne sont donc pas portés à bien informer les victimes sur ledit système. Toutes les étudiantes en droit avaient la perception que les personnes victimes, ou le citoyen moyen, en connaissent très peu sur le système de justice pénale. Deux étudiantes ont précisé que les victimes ne recevaient pas d'informations sur le système et qu'il pouvait être difficile pour elles de rechercher l'information :

On voit le système juridique comme une super grosse machine puis ça peut être très intimidant, puis j'ai l'impression que pas beaucoup de gens ont nécessairement de l'information sur comment ça fonctionne puis j'ai l'impression qu'il y a beaucoup de victimes qui doivent un peu se frapper contre le mur que bien, le procureur, ce n'est pas mon avocat.

(Marilie, étudiante en droit)

Le système de justice pénale est complexe, lourd et lent. Bien que les étudiantes reconnaissent qu'il y a eu des progrès et des mesures mises en place pour tenir compte des besoins ou du moins des droits des victimes, elles conviennent toutes que leur application et les moyens de les faire respecter sont déficients. Selon les étudiantes, le système de justice pénale n'est toujours pas conçu pour les victimes, mais plutôt pour protéger la société et les accusés :

Si je prends l'exemple de la Charte des victimes par exemple. La Charte canadienne des droits et libertés, si ce n'est pas appliqué à une personne, par exemple à un accusé, bien d'entrée de jeu, les juges peuvent assurer une espèce de protection, mais si la police ne vient pas protéger les droits des victimes qui sont dans la Charte, bien il faut que la victime elle-même porte plainte. Pour une personne victime qui doit déjà faire le processus de porter plainte, toutes les étapes du processus, si en plus de ça elle ne sait pas que ces droits-là existent ou n'existent pas, bien si en plus de ça, elle doit porter plainte parce que quelqu'un n'a pas respecté ses droits après s'être fait, je ne sais pas, violer, ça rajoute de la complexité.

(Katherine, étudiante en droit)

Il revient donc davantage à la volonté des acteurs de considérer ou non les droits des victimes. Trois étudiantes ont déclaré qu'elles s'attendent à ce que la protection des droits des victimes soit fragile car elle repose en grande partie sur la discrétion des acteurs du système, ce qui signifie qu'il incomberait à la victime de rechercher des informations et de s'assurer que ses besoins et ses droits soient satisfaits :

Il y a des droits des victimes, oui, elle a un droit, une aide au témoignage, mais, encore une fois, ça va tout à la discrétion des acteurs, donc, c'est dur, je trouve, d'évaluer si le système judiciaire peut vraiment répondre aux besoins des victimes ou protéger les droits des victimes.

(Marilie, étudiante en droit)

Mais ce que je trouve qui est peut-être un peu plus fragile, c'est que c'est souvent la victime qui doit aller chercher à savoir est-ce qu'elle a des droits à des aides et à des protections, plutôt que ce soit quelque chose qui lui soit comme offert d'office. Puis, quelque part là-dedans, il y a quelque chose qui est comme un blocage à avoir accès à ces protections.

(Sonia, étudiante en droit)

La place occupée par la victime au sein du système de justice pénale est insuffisante. Toutes les étudiantes ont pensé que pour être véritablement considérée, le rôle de la victime dans les procédures pénales devrait être plus important que celui d'un simple témoin. À cet effet, toutes les étudiantes pensaient que la possibilité pour les victimes d'être un tiers à part entière dans le procès, avec leur propre avocat, était une bonne idée ou une solution possible. Cependant, les étudiantes étaient toutes d'avis qu'une telle modification serait difficile à mettre en œuvre dans notre système de justice pénale très conservateur et résistant au changement :

Je trouve que ce serait phénoménal d'avoir de la représentation pour la victime. Puis, si on veut le comparer, peut-être que ça pourrait être comme les avocats pour enfants dans les cas de droit de la famille. Ça pourrait être dans ce style-là un petit peu... parce que c'est un peu ça qu'il faudrait faire là, il faudrait quasiment que ce soit un procès à trois parties pour avoir trois avocats dans le fond : un pour l'État, un pour la victime, un pour l'accusé. Mais, je ne vois pas ça arriver vraiment là, je ne pense pas que c'est quelque chose qui se ferait là. *(Rires)*. Ce serait une révolution exceptionnelle du système judiciaire là...

(Marilie, étudiante en droit)

Je pense que c'est sûr qu'il faut qu'on se rende à un point où ça devient plus humain pour les victimes, parce qu'elle n'a même pas de place pour s'asseoir avec les autres parties, elle est vraiment juste un témoin. Juste ça, je trouve que ce n'est pas humain, alors que c'est elle qui a vécu tout ce qui va être discuté, ça la concerne elle, mais elle n'a pas vraiment sa place.

(Émilie, étudiante en droit)

Les victimes devraient donc pouvoir avoir accès à d'autres options de justice qui les considèrent davantage, comme la justice réparatrice. Or, les victimes n'ont pas accès à cette information, les

juristes ayant eux-mêmes peu de connaissances dans ce domaine. En effet, presque toutes les étudiantes en droit (5/6) ont mentionné d'entrée de jeu qu'elles n'avaient pas de connaissances suffisantes sur cette forme de justice pour être en mesure de bien se prononcer sur l'accès à ses programmes, ses bienfaits ou ses risques. Deux d'entre elles ont spécifié que la justice réparatrice n'était pas assez discutée en droit et que celle-ci semble être progressivement mise de l'avant surtout en raison de la nécessité de trouver des solutions alternatives au système de justice pénale traditionnel :

Puis, je pense qu'il y a vraiment juste une méconnaissance, de manière générale, de la justice réparatrice, que ce soit du côté des juristes, ou même du côté des victimes. Comme, je pense qu'il n'y a pas assez de gens qui savent ce que c'est. J'ai l'impression qu'en droit, la seule raison pour laquelle la notion de justice réparatrice et de médiation commence à émerger, ce n'est pas juste parce que socialement, on en a besoin. C'est juste qu'on est rendu à un point où les cours sont tellement engorgées qu'on a dû trouver d'autres solutions puis qu'au final, on dirait que la source de cette solution-là qui a été apportée, ce n'est pas l'aspect humain et social, c'est juste l'aspect pratique. C'est ça que je trouve dommage.

(Émilie, étudiante en droit)

En résumé, les étudiantes en criminologie et en droit, avaient la perception que l'expérience des victimes avec le système pénal est généralement négative. Pour s'expliquer, les étudiantes des deux disciplines ont soulevé le peu de place accordée à la victime dans les procédures, soit son rôle de simple témoin. Les étudiantes ont donc soulevé la discrétion des acteurs à bien vouloir ou non considérer les victimes. Les étudiantes en criminologie ont surtout relevé la difficulté à respecter les besoins des victimes, comme la reconnaissance. Les étudiantes en droit se sont concentrées sur la tendance des acteurs à ne pas respecter les droits écrits des victimes, comme la protection. Pour leur part, les étudiantes en criminologie ont insisté sur l'importance d'offrir aux victimes d'autres options comme la justice réparatrice, qui serait plus accessible et sensible aux besoins des victimes. Les étudiantes en droit reconnaissaient aussi l'importance d'offrir la justice réparatrice, mais n'avaient pas assez de connaissances pour bien se prononcer sur cette option.

Perceptions du futur rôle professionnel dans le système de justice pénale

Nous voulions comprendre comment les étudiantes percevaient leur rôle dans leur future carrière auprès des victimes et des intervenants d'autres disciplines au sein du système de justice pénale.

Étudiantes en criminologie

Le rôle d'un criminologue serait d'accompagner et d'aider la victime dans son cheminement. En effet, la majorité (4/6) des étudiantes percevaient leur futur rôle comme le fait d'accompagner la victime dans son cheminement dans le système de justice pénale, de façon à limiter les obstacles ou une seconde victimisation, notamment en les écoutant et en les informant :

C'est certain qu'une grosse chose, c'est peut-être de travailler pour aider à prévenir une seconde victimisation de la victime, puis l'aider à cheminer à travers le système de justice pénale, l'informer, l'écouter, tout ça là. Vraiment être là pour lui donner du soutien et pour l'aider à ne pas se sentir complètement seule dans cette expérience qui est vraiment difficile pour tout le monde qui passe au travers là.

(Vanessa, étudiante en criminologie)

De donner juste des informations de base pour qu'elles puissent avancer avec beaucoup moins d'embuches, mais aussi de les informer que le système est ce qu'il est. En tant qu'intervenante, je ne pourrai pas je pense faire changer le système, mais je pourrais changer ce qu'elles en connaissent.

(Anne, étudiante en criminologie)

Dans son accompagnement, le criminologue devrait connaître les ressources d'aide pour référer les victimes afin de combler leurs différents besoins. La moitié des étudiantes (3/6) ont indiqué qu'elles croient devoir, dans leur futur rôle, trouver et diriger la victime vers les différentes ressources qui pourraient l'aider à se rétablir autant que possible de toutes les conséquences de sa victimisation, et non pas seulement celles sur le plan légal :

Notre rôle, du côté vraiment criminologie, c'est plus d'être là pour viser le rétablissement de la personne, outre juste le côté judiciaire là, vraiment d'y aller plus avec les ressources disponibles. Pas juste du côté psychosocial, mais peut-être aussi du côté financier, du côté bon, peu importe... La justice réparatrice peut-être aussi (*rites*), si c'est quelque chose qui l'intéresse.

(Myriam, étudiante en criminologie)

En ce sens, les étudiantes ont avancé qu'elles envisagent la criminologie comme un apport humain et complémentaire aux procédures légales :

C'est vraiment de venir donner le côté plus humain, moins froid et rigide du droit là, qui parfois, c'est comme : « Ah, ça s'arrête là, il n'y a plus rien à faire ». Mais nous on est plus là pour dire : « Oh non, mais il y a quelque chose à faire ».

(Vanessa, étudiante en criminologie)

Une étudiante a d'ailleurs souligné que le fait de se satisfaire de remplir le minimum de son mandat, bien qu'il faille le respecter, peut risquer de faire oublier cet apport humain qui est essentiel :

Chaque intervenant qui travaille pour le système a un mandat, donc des fois on est renfermé dans notre mandat. Je vois qu'on devient de plus en plus robotique : « C'est mon mandat, il faut que je respecte mon mandat, c'est la loi point final ». Oui le mandat est là, mais on est en train d'oublier la personne humaine, puis on se déresponsabilise beaucoup. Je pense que mon rôle avec chaque personne que j'ai devant moi, en parlant de mon travail, de ma responsabilité, ça va être d'être 100% présente pour la personne avant tout.

(Charlotte, étudiante en criminologie)

C'est ainsi que toutes les étudiantes ont spécifié que le travail d'équipe, soit la communication et la collaboration entre les différents acteurs qui gravitent autour de la victime leur apparaît très important :

On doit être en contact avec tous les autres intervenants, avec la police, avec le psychologue, le sexologue, donc oui, je verrais comme ça aussi mon rôle, c'est de communiquer avec les autres acteurs du système, puis valider tout ça, les démarches de la victime, valider les résultats des autres interventions.

(Charlotte, étudiante en criminologie)

Travailler en équipe avec les autres, puis comme on est une équipe, s'aider aussi, puis faire en sorte que l'environnement de travail soit bien puis qu'on coopère. Si une des criminologues, ou des personnes en droit, ils sont plus tristes à cause de quelque chose, bien, essayer de se rassurer entre nous puis ça serait aussi un rôle pour les victimes, un rôle avec les partenaires de travail.

(Karolann, étudiante en criminologie)

Étudiantes en droit

Le rôle de juriste ne serait limité qu'au droit. En effet, toutes les étudiantes étaient d'avis que leur futur rôle de juriste a des limites par rapport à ce qu'il peut apporter comme réponse aux questionnements ou aux besoins des personnes victimes, vu leur spécialisation en droit et non en psychologie, criminologie, ou autres domaines connexes.

Je pense qu'il y a des limites à ce que chacun peut faire. Je pense que chacun à une profession spécifique, puis, on parle de beaucoup de comment les procureurs, par exemple, ne sont pas instruits, puis ils ne savent pas comment intervenir auprès des victimes, puis ils ne savent pas comment ne pas retraumatiser la victime. Mais en même temps, tu sais, ces procureurs-là sont juristes puis sont spécialisés dans le droit, donc je trouve ça très exigeant de leur demander en plus d'être intervenant psychosocial, ce qu'ils ne sont pas.

(Katherine, étudiante en droit)

Bien, je pense que notre rôle c'est surtout de s'assurer de connaître nos limites. On n'est pas formé en tant que psychologue, on n'est pas formé en tant que criminologue, on n'est pas formé en toxicologie ou autres. Fait que c'est de la rediriger vers les bonnes ressources, mais surtout de respecter nos limites, en fait.

(Camille, étudiante en droit)

Bien moi, la chose que je retiens surtout, c'est que le droit n'a clairement pas réponse à tout et qu'il ne faut pas négliger l'importance des autres acteurs.

(Émilie, étudiante en droit)

Plus précisément, les juristes ne sauraient pouvoir agir sur le plan émotionnel de la victime. Trois étudiantes ont indiqué qu'elles croient que le rôle de « prendre soin des victimes » revient à d'autres acteurs existants dans le domaine psychosocial plutôt qu'aux procureurs, ou encore à de nouveaux intervenants qui devraient être dédiés spécifiquement à ce rôle dans le système de justice pénale :

Ce n'est pas, le rôle n'est pas mis sur le procureur pour prendre soin de la victime. Je pense que le rôle revient plus aux gens qui travaillent pour le CAVAC ou les gens qui ont un rôle plus de proximité parce que les procureurs sont très limités dans le temps qu'ils ont à passer avec la victime, puis je ne pense pas nécessairement que c'est leur rôle, puisqu'ils sont là pour défendre les intérêts de l'État, en fait.

(Camille, étudiante en droit)

Cependant, le juriste devrait pouvoir considérer que la victime demeure avant tout un être humain. Toutes les étudiantes ont reconnu qu'à travers leur futur rôle, elles devront considérer les aspects autres que juridiques de la situation, c'est-à-dire l'humain devant eux, même si cela peut être difficile émotionnellement pour l'avocat :

À force de toujours voir des affaires difficiles puis travailler avec des victimes, ce n'est pas facile donc il faut prendre un petit peu de recul, mais je pense que des fois on prend trop de recul et on oublie d'avoir de l'empathie pour la personne puis de la regarder en tant qu'humain, et pas juste un autre dossier qui faut résoudre comme tout autre.

(Camille, étudiante en droit)

Ainsi, le juriste devrait malgré tout acquérir quelques connaissances de base pour intervenir avec les victimes. Les étudiantes ont toutes souligné qu'elles devraient avoir une base d'éducation personnelle sur comment bien interagir avec les victimes ou du moins sur les ressources d'aide qui leur sont disponibles :

Donc je pense que chacun doit faire sa part, pour s'éduquer personnellement et professionnellement sur, comment on interagit avec les victimes, mais, il y a des limites à ce que chaque profession peut offrir par rapport aux victimes.

(Katherine, étudiante en droit)

Fait que, juste de lui donner une référence quelconque, de s'informer moi-même en tant que juriste pour m'assurer d'avoir cette référence, pour pouvoir diriger les victimes vers quelqu'un qui va pouvoir les aider sur le plan émotionnel, sur le plan psychologique, je pense que c'est super important.

(Camille, étudiante en droit)

Ainsi, considérant les limites du juriste, celui-ci devrait référer les victimes vers d'autres services. Les étudiantes étaient d'avis qu'il devrait faire partie de leur futur rôle de voir à référer les personnes victimes vers d'autres ressources dans le but de combler leurs autres besoins que le juridique n'arrive pas à satisfaire, essentiellement en ce qui concerne le soutien émotionnel :

Mon rôle en tant que future juriste, je vais être très consciente que si j'ai quelqu'un devant moi qui vit ces choses-là, bien, c'est sûr que je vais vouloir m'assurer de la sécurité, je vais vouloir la référer, je vais vouloir lui poser des questions sur ses besoins : « Mais est-ce que t'as besoin que je te réfère à une ressource ? Est-ce que présentement tu consultes un psychologue ? Est-ce que tu as du support formel/informel ? ». De juste être au courant que la personne, oui, elle est dans ton bureau en tant qu'avocate, mais qu'il y a aussi toute la

sphère alentour qui est super importante, puis qui, au final, va l'aider, elle, à travers son processus juridique, avec toi en collaboration là.

(Marilie, étudiante en droit)

La majorité de ces étudiantes (4/6) ont précisé que la collaboration et la communication entre les divers acteurs, services et ressources est alors importante et qu'elle devrait faire aussi partie de leur futur rôle de juriste selon elles :

Le rôle du juriste, comme avec tous les autres acteurs, c'est d'être capable de partager l'information que nous on a, puis que nous on maîtrise, pour qu'eux puissent aussi nous partager de l'information qu'eux maîtrisent, puis qu'au final, tous ensemble, on fait juste tous de notre mieux pour se rendre à notre objectif ensemble.

(Sonia, étudiante en droit)

En résumé, les étudiantes en criminologie percevaient leur futur rôle comme un accompagnement humain dans le cheminement de guérison de la victime, que ce soit à travers le processus légal ou sur le plan psychosocial. De leur côté, les étudiantes en droit percevaient leur futur travail de manière beaucoup plus centrée sur leur expertise légale. Elles ont toutefois souligné l'importance de considérer la victime comme un être humain avant tout, mais en étant limitées dans leur capacité à intervenir auprès d'elle sur le plan émotionnel, d'où le fait de devoir référer la victime aux services d'aide.

Somme toute, avant leur bénévolat, tant les étudiantes en criminologie qu'en droit ont indiqué s'attendre à ce que la clientèle de la CJVAC soit en majorité des femmes victimes de crimes contre la personne ayant un grand besoin d'informations juridiques. Bien que les étudiantes en droit aient soulevé l'importance, dans leur approche auprès des victimes, de ne pas les objectiver, les étudiantes en criminologie ont, au surplus, insisté sur différentes attitudes empathiques. De plus, autant les étudiantes en criminologie qu'en droit avaient l'idée que l'expérience des victimes avec le système de justice pénale est très difficile en raison de la place limitée qu'elles y occupent. Les étudiantes des deux disciplines ont donc soulevé le manque de considération des victimes par les acteurs du système en ce qui concerne leurs droits, et d'autant plus en ce qui concerne leurs besoins selon les étudiantes en criminologie. Bien que les étudiantes en droit aient alors souligné

l'importance de devoir donner accès aux victimes à d'autres options comme la justice réparatrice, seules les étudiantes en criminologie étaient suffisamment informées et en mesure de s'exprimer sur cette option et ses bienfaits et risques. Finalement, les étudiantes en criminologie percevaient leur futur rôle comme étant un accompagnement holistique et humain, étant donné ce manque ou cette limite du droit. Bien que les étudiantes en droit croyaient en la nécessité dans leur futur travail de juriste de voir l'humain derrière la situation juridique, du moins pour référer les victimes vers des ressources d'aide, elles ont insisté sur les limites de leur mandat ou expertise juridique.

2.2.2 Après le bénévolat à la CJVAC

Attentes et attitudes envers les victimes

Étudiantes en criminologie

Suite à leur expérience au sein de la CJVAC, bien que les étudiantes aient confirmé leurs attentes quant à une majorité de femmes victimes, celles-ci ont indiqué avoir pu travailler avec une diversité de profils de victimes ou de situations :

Il y a eu une diversité de victimes, je dirais que les profils étaient vraiment différents donc ça donne un bon aperçu de c'est quoi la portée de la Clinique.

(Anne, étudiante en criminologie)

Elles ont d'ailleurs souligné avoir interagi avec des personnes victimes beaucoup moins désorganisées ou faibles qu'envisagé. En effet, elles ont au contraire souligné l'impressionnante résilience des victimes ainsi que leur capacité à parler objectivement de leur situation problématique comme toute autre personne, facilitant leur approche et les contacts avec elles :

Qu'est-ce qui m'a marqué en travaillant auprès des personnes victimes, c'est parce que moi je m'attendais de travailler avec des gens qui étaient vraiment en désorganisation, comme on voyait tout le temps dans les cours de victimologie, mais j'ai été vraiment étonnée de voir que ça n'a vraiment pas été le cas. Ça a brisé un peu un préjugé que j'avais là. Ça a été beaucoup plus facile que je pensais que ça serait de parler, d'entrer en contact avec les victimes. J'étais vraiment stressée au début, et finalement, j'étais comme : « Ok, elles sont juste comme n'importe quelles autres personnes, c'est juste qu'on discute d'un sujet plus *heavy* là, mais elles sont des personnes normales, comme nous là ».

(Vanessa, étudiante en criminologie)

L'expérience des étudiantes avec les victimes ayant contacté la CJVAC a confirmé, parfois encore plus qu'envisagé, leur impression de devoir adopter une attitude empreinte d'écoute, d'empathie et de respect à l'endroit des victimes :

C'est vraiment au maximum l'écoute là. Je m'y attendais, mais ça prenait vraiment encore plus de place que ce que je pensais. Donc l'écoute, l'empathie, énormément, l'empathie.

(Anne, étudiante en criminologie)

C'est beaucoup l'écoute. Des fois, les victimes elles parlent d'une chose qui te donne tellement de détails pour que tu puisses comprendre, te mettre à sa place. Donc je pense que c'est vraiment beaucoup l'écoute, l'écoute active surtout. Puis, ben sinon comme on dit tout le temps, l'empathie.

(Katia, étudiante en criminologie)

Il faut faire de l'écoute active. Si la personne, elle explique ce qu'elle a vécu, ne pas l'interrompre, attendre qu'elle ait fini, puis de poser des questions par la suite. Sinon de toujours faire part de respect, c'est la moindre des choses. Puis, si elle se met à pleurer, de ne pas la juger, ou lui dire que c'est correct, qu'on peut attendre le temps qu'elle a besoin.

(Karolann, étudiante en criminologie)

D'ailleurs, toutes les étudiantes précisait que l'empathie envers la personne victime doit toujours demeurer la même selon elles, peu importe le crime subi, puisque leur attitude doit plutôt être en lien avec le vécu ou les sentiments exprimés par la victime :

Je n'ai pas eu du tout les mêmes types de crime [à la CJVAC], mais j'avais toujours la même empathie, parce que c'était surtout par rapport aux sentiments exprimés par la victime que tu as de l'empathie, plutôt que par rapport à ce qu'elle a subi.

(Anne, étudiante en criminologie)

Le respect du rythme de la personne victime est également important selon les étudiantes. En effet, trois d'entre elles ont souligné l'importance de se montrer flexible avec les personnes victimes, en n'imposant pas de rythme ou de direction précise :

Mais quelque chose que j'ai appris, c'est de vraiment respecter le rythme des personnes victimes. Comment qu'eux autres, ils veulent en parler, qu'on ne peut pas vraiment forcer que la conversation aille d'une certaine façon. Et ça, je le savais, mais je n'avais pas réalisé à quel point. Et que aussi des fois, comme moi

je suis quelqu'un de très protocolaire là, et quand ça dévie, je n'aime pas ça, mais j'ai réalisé que ce n'était pas nécessaire, faut apprendre à être flexible.

(Vanessa, étudiante en criminologie)

Quant à la décision de porter plainte ou non pour le crime subi, toutes les étudiantes indiquaient que ce choix revient à la victime, et que l'attitude à adopter dans ce cas est d'informer cette dernière, de manière transparente et empathique, sur les avantages et les inconvénients du système de justice pénale, afin de l'aider à prendre sa propre décision :

Il faut expliquer, simplement, c'est quoi les avantages puis les inconvénients, être transparent. Je pense qu'il faut vraiment y aller avec l'empathie, puis de ne pas insister, ça ne marche pas là. Il faut vraiment y aller avec les avantages pour la victime, plus que les avantages pour la protection de la société, ces trucs qui importent peu quand la personne est dans une situation problématique, il faut qu'elle, elle en retire un avantage.

(Anne, étudiante en criminologie)

Étudiantes en droit

Comparativement au début de leur implication à la CJVAC, les étudiantes ont fait un retour plus humain et émotionnel en ce qui concerne leurs attentes relativement aux victimes et aux attitudes à adopter auprès d'elles.

Bien que les étudiantes s'attendaient à des victimes présentant des besoins d'information juridique, elles n'envisageaient pas que ces dernières seraient autant démunies face aux notions de base sur le système de justice. Contrairement à leurs attentes d'une clientèle exigeante, les étudiantes ont plutôt perçu les personnes victimes comme reconnaissantes des informations reçues, qui apparaissaient pourtant tellement générales ou de base aux yeux des étudiantes :

Je pense qu'en majorité on se rend compte à quel point les gens sont plus démunis que ce qu'on pourrait croire. Ils nous arrivaient avec des questions des fois tellement générales qu'on doit se dire : « Mon Dieu, s'ils n'ont même pas ces informations-là, par chance qu'on est là pour leur donner cette information-là », parce que sinon, je ne sais même pas ce qu'ils feraient pour aller chercher ces ressources-là. Donc, je pense qu'en général, c'était un peu ça ma constatation de, wow, dans le fond, c'est tellement gros pour eux, puis nous on est là pour un peu leur servir en général qu'est-ce qu'ils pourraient faire, mais je trouve que c'est déjà tellement beaucoup pour eux.

(Marilie, étudiante en droit)

Les étudiantes ont même spécifié qu'elles ont été très touchées par les situations des victimes qu'elles ont rencontrées et qu'elles auraient aimé, faute de temps, pouvoir davantage connecter émotionnellement avec elles. Cela les amenait donc à vouloir optimiser la qualité de leurs services dans le but de satisfaire autant que possible la victime :

Je trouve que ça m'a vraiment touchée, même si j'avoue, on n'avait vraiment pas beaucoup de temps pour plus se connecter avec la victime. Je trouve que leurs histoires, en tout cas, leurs histoires m'ont beaucoup touchée. Puis, j'ai trouvé que j'étais beaucoup plus motivée justement à faire mon mémorandum puis à trouver vraiment comme, on dirait que je voulais me rajouter des questions pour être sûre de répondre à toutes ses questions, qu'elle soit le plus satisfaite possible. Tandis que face à des victimes fictives, c'était comme un travail régulier-là.

(Claire, étudiante en droit)

L'écoute active et la prise en compte des besoins de la victime est donc importante pour toutes les étudiantes. Par exemple, ces dernières estimaient qu'il était important de reconnaître les efforts ou les progrès des victimes, ainsi que de choisir soigneusement leurs mots. En écoutant les victimes et en les traitant avec courtoisie et respect, elles espéraient éviter que les victimes comprennent mal le système de justice et, plus généralement, qu'elles subissent une seconde victimisation :

C'est bien beau de se dire « oui je vais être empathique, tu sais je vais être douce, je vais y aller doucement », mais c'est autre chose de devoir pour vrai le faire, puis de devoir poser ces questions très difficiles là. C'est complètement autre chose de vraiment le faire avec des vraies personnes qui vont avoir des vraies réactions à la suite. Je pense qu'on ne se rend pas compte à quel point, des fois, juste une parole de mal prononcée, ou qu'on s'exprime un peu moins bien, ça peut créer une seconde victimisation instantanée, puis c'est juste d'être conscient de ça. On s'en rend beaucoup plus compte en pratique versus le théorique, qui nous n'en dit pas grand-chose sur cette expérience-là.

(Marilie, étudiante en droit)

Ce n'est pas en droit qu'on apprend à faire ce genre de chose, mais je pense que je m'en suis quand même bien sortie. Mais je pense que le challenge pour moi, ce que j'ai trouvé plus difficile, c'était d'expliquer à quelqu'un qui ne fait pas du droit, qui ne comprend pas forcément les termes juridiques, leur expliquer, leur verbaliser pour qu'ils comprennent ce que t'essayes de leur

expliquer. Je pense que c'était ça, plus mon challenge peut-être, au niveau de la communication avec les clients. On ne s'en rend pas compte quand on est dans le BAC ou juste avec des gens qui sont familiers avec ce milieu.

(Émilie, étudiante en droit)

Cette attitude doit demeurer la même peu importe le type de crime subi par les victimes. En effet, toutes les étudiantes ont retenu que le type de crime ne doit pas susciter d'attitudes ou de réactions différentes de leur part, ne devant pas être là pour vérifier les allégations, mais bien pour soutenir et informer les victimes. En effet, certaines étudiantes ont pris le temps de souligner que, bien qu'elles furent d'emblée plus susceptibles d'être sensibles aux émotions de l'autre dans les cas de violence conjugale ou d'agression sexuelle, elles se sont aperçues que des crimes objectivement moins graves peuvent aussi avoir un gros impact sur les victimes :

Mais je me rends compte qu'il y en a qui vivent aussi vraiment intensément d'autres crimes qu'on peut considérer comme « moins graves », même si je n'ai pas envie de dire ça mais... Ça m'a fait prendre conscience à quel point au final, peu importe le crime, c'est vraiment important de juste considérer l'émotion de l'autre et de la personne qu'on a en face, puis de rester toujours à l'écoute puis ouvert.

(Émilie, étudiante en droit)

Plus précisément sur la question de l'attitude face à la victime qui hésiterait à porter plainte, les étudiantes ont toutes indiqué qu'il n'était pas de leur ressort de juger si la victime devrait dénoncer le crime ou non, ou encore de juger si les allégations étaient fondées ou non. Celles-ci ont ajouté que leur attitude doit se résumer à être à l'écoute des besoins de la victime et de coordonner l'information en conséquence, non pas seulement en ce qui concerne la plainte, mais également toutes les autres options possibles, de manière à redonner le pouvoir à la victime en choisissant l'option qui lui convient le mieux. En d'autres termes, les étudiantes ont mentionné devoir faire preuve de neutralité envers la réponse ou le recours « ultime » à fournir aux victimes quant à l'orientation à prendre dans leur dossier, et ce, en les aidant plutôt à prendre conscience de leurs besoins et en les informant à la lumière de ceux-ci sur les différentes possibilités qui s'offrent à elles :

Ça dépend des circonstances. Par exemple, il y avait eu des victimes qui avaient vraiment besoin de reconnaissance donc elles voulaient passer par le processus.

Il y en avait d'autres qui au contraire ne voulaient pas du tout, elles voulaient que tout ça s'arrête pour leur bien, etc.

(Klara, étudiante en droit)

Des fois, justement dans les cours, on apprend à donner des outils : « Vu que tu es victime de violence conjugale, voici l'outil que je te donne ». Mais ici, j'ai appris vraiment à donner beaucoup d'options à la victime pour qu'elle-même prenne son pouvoir : « Ok, c'est ça que je veux, puis c'est ça qui me convient le plus », au lieu d'imposer vraiment un choix.

(Josianne, étudiante en droit)

En résumé, les étudiantes en criminologie ont relevé qu'elles étaient surprises de constater à quel point les victimes peuvent s'exprimer avec résilience, clarté et objectivité quant à leur vécu difficile. Elles ont aussi constaté que l'empathie et le respect du rythme et des choix de la victime, peu importe le crime vécu, sont des attitudes essentielles à avoir, d'autant plus en ce qui concerne l'écoute active. De leur côté, les étudiantes en droit ont indiqué avoir été surprises de la reconnaissance des victimes envers leurs services et la compassion qu'elles ont éprouvée envers ces dernières, peu importe le crime subi. Elles ont donc constaté l'importance d'interagir avec empathie et délicatesse avec les victimes afin d'éviter leur victimisation secondaire. Elles ont aussi réalisé que le fait de respecter le choix des victimes sous-entendait qu'elles puissent leur offrir une gamme de solutions possibles plutôt qu'une solution toute faite.

Perceptions de l'expérience des victimes avec le système de justice pénale

Étudiantes en criminologie

Suivant leur travail auprès des victimes à la CJVAC, toutes les étudiantes ont continué de percevoir, plus souvent qu'autrement, l'expérience des victimes avec le système de justice pénale comme très négative, stressante et accablante :

L'expérience de la plupart des victimes est négative. Puis elles ont beaucoup de méfiance par rapport au système de justice.

(Charlotte, étudiante en criminologie)

Je trouve que le système juridique, il y a encore des progrès à faire au niveau de réduire le stress des gens. C'est un domaine stressant, ce n'est pas tout le monde qui est à l'aise. Tu voyais que c'était plus stressant pour les victimes, puis c'est normal là, c'est de l'inconnu.

(Karolann, étudiante en criminologie)

C'est très loin d'être positif. C'était beaucoup d'incompréhensions. C'est sûr que c'est tellement complexe ces choses-là, en Cour, puis lire des jugements, des choses comme ça, les petites clauses, les petits détails. Il y avait aussi beaucoup le côté que c'était vu comme un fardeau pour la victime parce que ça s'étirait, ça n'arrêtait pas, puis c'était un peu l'impression qu'elle ne sortirait jamais des procédures judiciaires.

(Myriam, étudiante en criminologie)

Le manque d'information sur le système de justice pénale est sous-jacent à plusieurs obstacles rencontrés par les victimes pour obtenir justice. En effet, depuis leur bénévolat, toutes les étudiantes ont d'autant plus considéré que l'accès des victimes à la justice est limité puisque celles-ci en connaissent très peu sur leurs options, le système et leurs droits. Ce manque d'information venait limiter la possibilité pour les victimes de faire des choix pour accéder à la justice dans le sens où elles l'entendent :

L'accès est vraiment comme inégal parce que j'ai l'impression qu'il n'y a qu'un seul accès à la justice qui est publicisé, qui est par la plainte. Donc si tu ne fais pas les bonnes démarches, si tu ne tombes pas sur les bons acteurs ou les bons organismes pour t'orienter vers d'autres options de justice, tu n'en aurais jamais vent. Si la plainte ne va pas plus loin, c'est comme s'il n'y avait aucune procédure de justice ou aucune tentative de faire justice.

(Anne, étudiante en criminologie)

En général, ce n'était pas très facile l'accès à la justice, même des fois impossible pour certaines des victimes que j'ai vues. Parce que moi je me dis que pour avoir accès à une certaine forme de justice, il faut que tu connaisses tes options, et aussi pour trouver la meilleure forme de justice pour toi, puis il y en a plein qui n'étaient pas informées.

(Vanessa, étudiante en criminologie)

En effet, toutes les étudiantes ont indiqué que les victimes n'étaient pas notamment informées sur la justice réparatrice. La méconnaissance de l'existence même de cette option freinaient les victimes à s'y intéresser, préférant ainsi plutôt prioriser ce qu'elles connaissent déjà, soit les poursuites judiciaires :

Non, je ne pense pas qu'elles étaient au courant [de la justice réparatrice] par elles-mêmes. C'était très *focus* sur le système pénal traditionnel.

(Myriam, étudiante en criminologie)

J'ai l'impression dans tous les cas où c'était vraiment une recherche de justice c'était : « Je veux que mon dossier soit examiné par des enquêteurs, je veux qu'on arrête la personne ». Ce n'était pas un dialogue, c'était : « Je veux que des actions concrètes soient prises ». Je l'ai plus compris que c'était utile dans une optique de reconstruction. C'est comme si la justice pour la société ça ne s'obtenait qu'à travers le tribunal.

(Anne, étudiante en criminologie)

Le fait que les acteurs ne soient pas proactifs dans le partage d'informations aux victimes, notamment sur leurs droits, vient nécessairement limiter la possibilité pour ces dernières de faire respecter leurs droits. En effet, toutes les étudiantes ont perçu qu'il revenait aux victimes de voir elles-mêmes à assurer leurs droits, mais que pour ce faire, elles devaient d'abord être mises au courant de l'existence de ces droits :

Je reste dans l'optique que je pense que le système juridique, c'est rare je pense les acteurs qui vont dire « je te conseille de faire telle, telle affaire » pour aider la victime. Mais si elle le demande, ils risquent de dire ce qu'elle devrait faire, donc là, je dirais que oui, les droits sont protégés, puis que oui, les besoins seraient comblés. Mais encore là, il faut qu'elle demande, il faut que la personne le demande sinon, de ce que j'ai pu voir, le système ne peut pas nécessairement lui donner tout cuit dans le bec.

(Karolann, étudiante en criminologie)

D'après les consultations que j'ai eues dans la Clinique avec les victimes, les victimes ne connaissaient pas vraiment leurs droits. Donc c'était à nous d'informer les victimes sur leurs droits. Les victimes à la base ne sont pas informées de leurs droits, donc les droits ne peuvent pas être respectés.

(Charlotte, étudiante en criminologie)

Les besoins sont encore plus difficiles à satisfaire que les droits des victimes étant donné qu'ils sont plus flous et spécifiques à chacun. En effet, s'il est difficile de respecter des droits clairs et écrits dans la loi, il est d'autant plus compliqué de répondre aux besoins des victimes qui peuvent être différents d'une personne à l'autre. En n'étant pas orienté vers elles, le système tel qu'il est actuellement, n'est donc pas fait pour répondre à leurs besoins :

Notre système, il n'est vraiment pas fait pour les personnes victimes, pour prendre en considération leurs besoins. Parce que la loi n'était pas faite pour l'aider, ça montre que notre société en général n'est pas faite pour les personnes victimes. On les laisse un peu de côté parce qu'on se concentre sur l'agresseur.

Les personnes ne sont pas formées pour intervenir auprès des victimes et prendre en considération ce qu'elles ont besoin.

(Vanessa, étudiante en criminologie)

Les droits reflètent les besoins. La victime a besoin d'être informée, puis il y a un droit de la victime d'être informée. La victime a besoin de sécurité, puis il y a un droit de la victime à être protégée. Nous, on identifiait les besoins de la victime dans mes consultations, puis non, les victimes ne les savaient pas. En plus, les besoins sont tout le temps personnalisés, puis d'une façon plus profonde, ça vient de la victime, de chaque personne individuellement.

(Charlotte, étudiante en criminologie)

Également, le droit rend le traitement du vécu de la victime très rigide et restreint. Les étudiantes ont perçu les difficultés vécues par les victimes dans le système de justice pénale comme une conséquence de la rigidité du droit et de la preuve. Seule la minorité des victimes avec des preuves claires de leur victimisation leur paraissaient vivre une expérience plus positive avec le système et ses acteurs, en ce qu'elles étaient alors plus susceptibles d'être crues, entendues et mieux informées. Autrement, celles-ci auraient de la difficulté à se sentir considérées et entendues dans le système :

[Les acteurs judiciaires] ont moins de côté nécessairement empathique, on dirait qu'ils sont neutres... C'est sûr que si la personne recherche du réconfort dans le côté juridique, tu n'en auras jamais, parce que ce n'est pas nécessairement ça que le système peut offrir. Le système juridique, il manque d'empathie, de psychologie globalement.

(Karolann, étudiante en criminologie)

Je pense qu'il y a juste eu un cas où est-ce que l'expérience a été comme plus positive, avec la police, juste parce qu'elle était comme quasiment la parfaite victime. Elle avait des témoins, elle avait pris des photos, elle avait des blessures, il y avait des marques dans son appartement. Toutes les preuves étaient là, ça fait qu'ils l'ont super bien traitée parce que c'était clair qu'il est coupable l'agresseur. Mais dans les autres cas, elles ne se sentaient pas vraiment crues, prises en considération, il n'y avait pas d'information.

(Vanessa, étudiante en criminologie)

Les services et ressources d'aide aux victimes deviennent importants pour pallier les manquements du système judiciaire. Quatre étudiantes ont constaté que les victimes devaient se

tourner vers des organismes gravitant autour du système judiciaire, comme la CJVAC et les CAVAC, afin de pallier ce manque de considération et d'information, du moins partiellement :

Mais avec les organismes comme la CJVAC, ça permet d'aider les victimes à affronter le système, puis de réduire le stress avec l'effet de nouveauté, parce que ça devient moins de la nouveauté, quand elles savent de quoi qu'on parle puis de qu'est-ce qu'elles vont faire face si elles s'en vont dans le système.

(Karolann, étudiante en criminologie)

CJVAC ça répond vraiment au besoin d'informations, beaucoup plus que je pensais, au besoin de soutien et d'écoute, de soutien informel, juste d'être présent. Mais ça ne répond pas au besoin de justice, à mon avis, dans plusieurs dossiers, surtout quand nous on ne peut pas agir à titre de conseil.

(Anne, étudiante en criminologie)

Cependant, ces étudiantes ont pu observer que l'accès à ces organismes ou autres services d'aide aux victimes peut être limité ou compliqué en soi pour ces dernières, d'autant plus que l'accès à toute l'information pertinente ne leur est pas garanti, vu le manque de communication ou de collaboration entre ces différentes ressources :

Trouver de la justice c'était vraiment difficile, elles cherchaient de l'aide de ressources, puis quasiment aucune ressource pouvait les prendre ou voulait répondre aux besoins. Puis d'autres, même s'ils étaient comme en maison d'hébergement ou qu'ils avaient déjà des dossiers au CALACS, ou des choses comme ça, ils n'étaient même pas au courant de l'IVAC.

(Vanessa, étudiante en criminologie)

Il n'y a quasiment aucune porte du système qui répond au besoin d'information de manière standardisée, de manière plus professionnelle. Ce n'est pas systématique. Ça a été vraiment un gros choc de me rendre compte que tout le monde travaillait en silo puis que c'est quasiment aussi compliqué pour une victime de comprendre comment fonctionne le système que de comprendre ce que font les organismes qui sont censés les aider à comprendre comment fonctionne le système. Tout est dédoublé, c'est des acronymes, c'est compliqué.

(Anne, étudiante en criminologie)

Ainsi, toutes les étudiantes croyaient, après leur travail auprès des victimes, que le peu de place accordée à celles-ci dans le système de justice pénale devrait être revu pour améliorer leur traitement. Le rôle du procureur, qui représente l'État, est perçu comme insuffisant pour représenter les intérêts de la personne victime, répondre à ses besoins spécifiques et protéger

ses droits. Selon les étudiantes, il est nécessaire que la victime puisse avoir droit à sa propre représentation légale, de manière personnalisée à ses besoins, pour l'appuyer dans ce processus :

Je pense que sa représentation serait vraiment aidante là. Juste sentir que tu as quelqu'un qui te représente, je trouve que c'est comme un sentiment de sécurité. Tu te sens moins seule, tu te sens plus appuyée. La représentation doit tout le temps être personnalisée. Tu représentes une personne, pas la collectivité de personnes.

(Charlotte, étudiante en criminologie)

Ça fait que ça c'est sûr que ça va beaucoup jouer sur la capacité d'accéder à la justice, si tu n'es pas capable d'être représentée, où tu dois te présenter devant ton agresseur, ça ne se fait pas tout seul, ce qui fait qu'il faut absolument avoir quelqu'un qui te représente. De les faire passer justement du fameux titre de témoin, à une partie plus active, mais leur permettre de participer réellement, dans leur propre processus judiciaire.

(Myriam, étudiante en criminologie)

Étudiantes en droit

Suivant l'implication des étudiantes en droit dans la CJVAC, leurs perceptions de l'expérience généralement difficile des victimes avec le système de justice sont demeurées sensiblement les mêmes, sinon pires.

Les étudiantes étaient encore d'avis que le système était limité et manquait de considération pour les victimes. Les étudiantes trouvaient que les acteurs du système, plus spécialement les policiers et les procureurs, manquaient de considération pour les victimes, particulièrement en raison de leur manque d'empathie ou de compréhension de ce qu'est une victime :

J'avais une perception que le procureur il était aussi présent pour la victime. Je trouve que là j'ai une perception beaucoup plus réaliste. J'étais un peu déçue là-dedans. Fait que je trouve que ça donne encore plus son rôle de figuration à la victime dans sa situation, alors qu'elle devrait être principale, en ce qu'elle vit.

(Josianne, étudiante en droit)

La confrontation était vraiment avec la police. Je trouve qu'il est encore très difficile d'avoir accès [à la justice]. Ils devraient avoir une compréhension, au moins une empathie qui devrait être beaucoup plus présente dans le : « D'accord, que ce soit vrai ou non, je viens vous demander de l'aide. Pouvez-vous m'aider avec quelque chose ? ». Je trouve qu'il y a encore une barrière qui

est constante, un manque de compréhension de ce qu'est une victime, un manque de respect et d'empathie.

(Katherine, étudiante en droit)

Ce manque de considération était également perçu comme la conséquence de la rigidité du droit, qui limite la possibilité de répondre aux besoins des victimes et de protéger leurs droits :

Je pense que la capacité du système est quand même vraiment très limitée, surtout par rapport à leurs besoins et à leurs attentes en général, parce que souvent on l'a vu, elles viennent avec des idées, avec des attentes vraiment spécifiques du système, même si elles savent qu'elles ne vont pas nécessairement gagner ou perdre, en quelque sorte, elles ont quand même certaines attentes par rapport au système, par rapport à la reconnaissance et tout. Puis le problème, c'est que vu que le droit est comme vraiment dans des éléments juridiques, niveau de preuves puis des choses comme ça, qu'elles ne connaissent pas, c'est là qu'on voit l'espèce de décalage entre leurs attentes, leurs besoins, puis la capacité du système de vraiment se rendre jusqu'au bout de tout ensemble.

(Sonia, étudiante en droit)

Deux étudiantes ont même constaté que les victimes qui avaient de l'expérience en cour et qui étaient représentées par des avocats dans d'autres domaines du droit, comme le droit civil ou familial, n'avaient pas eu accès à l'information sur le système judiciaire en général et sur leurs droits, comme si personne ne prenait le temps de leur fournir des explications de base :

On parle souvent comme le système judiciaire c'est difficile, c'est une grosse machine, mais je me rends compte que ce n'est même pas juste l'entrée du système judiciaire qui est difficile, ou le processus au complet, c'est juste à la base, base, base des informations que les gens sont au courant de pratiquement rien [du système judiciaire]. Il y en a c'est sûr qui vont plus rechercher, ils ont plus de moyens pour faire les recherches, mais ce n'est pas la majorité qui vont être autant pro-actifs pour eux-mêmes, puis qui vont même savoir où commencer.

(Marilie, étudiante en droit)

Moi je dirais que ce qui m'a frappé, surtout en sortant de ma dernière rencontre avec la cliente, c'était de me rendre compte à quel point même cette cliente-là... Son dossier, ça fait des années qu'il est en cours, puis elle a eu beaucoup d'avocats, d'avocates puis elle est souvent allée en cour aussi. Ça m'a fait prendre conscience à quel point il y'a juste à la base, un manque d'informations et même juste sur le fonctionnement du système judiciaire et de leurs droits, etc. Je me disais : « Mon Dieu, elle a eu plein d'avocats, plein d'avocates, elle est souvent allée [en cour], mais elle a encore des questions ». On dirait que personne n'a pu répondre à ces questions-là ou lui apporter des explications.

(Émilie, étudiante en droit)

En raison de ce manque de considération et d'accès à l'information pour les victimes, toutes les étudiantes croyaient nécessaire d'accorder un rôle plus important à la victime dans les procédures, notamment en ce qui concerne le fait d'avoir leur propre représentation légale par un avocat spécialement dédié à ce rôle, afin de mieux protéger leurs intérêts :

Mon opinion elle n'a pas changé, depuis le début de la session que je pense que la victime qui n'a pas un rôle dans le processus pénal devrait en avoir un, selon une adaptation de partie de la cour, peu importe comment on fait en matière civile qu'on ne fait pas en matière pénale.

(Klara, étudiante en droit)

Dans mon optique, il devrait avoir un procureur pour la victime et un procureur pour la société. Ça devrait être deux enjeux différents.

(Josianne, étudiante en droit)

Par ailleurs, après avoir travaillé à la CJVAC, la compréhension du système de justice pénale des étudiantes s'est élargie. Elles reconnaissaient également que ce système inclut d'autres services, comme les services d'aide psychosociale et autres ressources pour les victimes. Cependant, comme pour le système judiciaire, presque toutes les étudiantes (7/8) ont eu l'impression que le fonctionnement des ressources d'aide psychosociale pouvait être limité et manquer de considération pour les victimes. Chaque service vise à servir différents groupes de victimes, faisant en sorte que certaines d'entre elles tombaient dans les failles du système et ne pouvaient accéder aux services :

On s'est rendu compte, moi puis l'autre étudiante en criminologie, dans le premier dossier, à quel point, même si, comme on se dit, mais y'a quand même beaucoup de ressources, tu sais, quand on fait des recherches, on voit qu'il y a quand même beaucoup, beaucoup d'organismes, puis en tout cas, le gouvernement du Québec est content de dire qu'il y a beaucoup d'organismes, mais nous ce qu'on a noté, c'est à quel point qu'il n'y a pas de liens nécessairement entre ces ressources-là, puis y'a pas de ponts juridiques. Tu sais, on s'est rendu compte que notre cliente elle avait déjà contacté toutes les ressources qu'on lui proposait. Nous, on pensait être innovateur : « Avez-vous pensé à ça ? » ; « Oui, j'ai déjà des consultations, ils m'ont refusée, ils m'ont référée à l'autre ». Ça fait qu'on s'est rendu compte que c'était vraiment un jeu de téléphone avec toutes les ressources, puis qu'au final, elle s'est ramassée dans une faille.

(Marilie, étudiante en droit)

Le système est tellement lourd et imposant, que la majorité des étudiantes (6/8) ont souligné que, bien que plusieurs victimes présentaient un important besoin de soutien, celles-ci étaient tellement concentrées sur les questions juridiques entourant la poursuite criminelle, qu'elles ne semblaient pas intéressées par les services de soutien aux victimes :

Je pensais que mes opinions avaient changés parce que je ne savais pas qu'il y avait tellement de CAVAC et tous les autres VAC là (*Rires*). J'étais genre, *oh my god*, c'est tellement bien de savoir qu'il y a tellement de services qui sont offerts aux victimes. C'est quelque chose que je ne savais pas. Mais c'était comme, je voulais tellement les aider puis leur donner cette information, mais si elles ne sont pas réceptives, c'est sûr qu'on ne va pas l'imposer non plus. Comme ils se forcent à rentrer dans le système criminel, puis mon opinion sur le système criminel en soi n'a pas changé depuis le début, c'est tout aussi difficile, puis doit être encore plus difficile que je l'ai pensé auparavant.

(Camille, étudiante en droit)

Toutes les étudiantes ont d'autant plus constaté que la préoccupation principale des victimes avec les poursuites criminelles les amenait à ne pas être ouvertes ou intéressées envers les autres formes de justice disponibles, comme la justice réparatrice. Cependant, les étudiantes ont reconnu qu'une fois que les victimes savaient qu'il existait des solutions alternatives à la justice pénale traditionnelle, elles pouvaient y réfléchir et y revenir plus tard :

De un, les gens savent même pas ce que c'est, et de deux, quand ils savent ce que c'est, ils ne comprennent pas les bénéfices de ce processus-là, puis c'est un peu marginalisé encore j'ai l'impression. Ça commence à peine à arriver, dans le sens où les gens commencent à comprendre les bénéfices.

(Émilie, étudiante en droit)

La guérison des victimes, quelque part j'ai l'impression que c'est ça qui fait qu'elles ne sont pas nécessairement prêtes à passer au pas de la justice réparatrice au moment où elles viennent chercher de l'aide, pour comme comprendre le système de justice. Mais que c'est quand même vraiment pertinent quand on leur en parle parce que le fait qu'elles savent que ça existe maintenant, éventuellement, ça pourra être un outil qu'elles sauront que ça existe, ça fait qu'elles pourront aller le chercher après.

(Sonia, étudiante en droit)

En résumé, les étudiantes en criminologie et en droit ont constaté que l'expérience du système de justice pénale est plus souvent qu'autrement pénible pour les victimes. Les étudiantes des deux disciplines ont constaté un manque flagrant d'informations et une rigidité du droit et de la preuve qui empêchent les victimes d'avoir accès à la justice, de voir leurs droits respectés et leurs besoins comblés. Les étudiantes en droit ont aussi réalisé le manque d'empathie des acteurs du système envers les victimes en plus de la lourdeur du système traditionnel qui prenait toute la place dans leur vie faisant en sorte de limiter leur ouverture à d'autres options de justice ou ressources.

Perceptions du futur rôle professionnel dans le système de justice pénale

Étudiantes en criminologie

Après leur expérience à la CJVAC, quant à leur futur rôle de criminologue, les étudiantes en criminologie ont continué d'attribuer de l'importance au soutien et à l'accompagnement des victimes à travers leurs démarches ainsi que leur collaboration avec les autres acteurs du système, tout en mettant davantage l'accent sur l'utilité de se familiariser avec le droit pour mieux informer les victimes.

Après avoir travaillé avec les victimes à la CJVAC, les étudiantes ont mentionné qu'elles entrevoient leur future carrière de criminologues avec un rôle humanisant. En ce sens, certaines (4/9) ont précisé un rôle de soutien et d'accompagnement dans le processus ou les démarches de la victime, en fonction de ses besoins et de ses choix, dans le but de l'aider à se rétablir :

Je vois un rôle de soutien pour essayer d'aider la personne à se rendre là où elle veut aller, peu importe c'est quoi ses choix. C'est vraiment comme une espèce d'accompagnement, à partir de nos connaissances du crime, d'aider la personne victimisée à réussir à se rétablir de ça. Puis aussi, en général, à mieux comprendre elle-même ce qu'elle a vécu, à mieux comprendre les répercussions que ça peut avoir le système.

(Myriam, étudiante en criminologie)

Pour permettre aux victimes de faire des choix, il est important selon les étudiantes qu'elles veillent à leur offrir toutes les options ou solutions disponibles pour que ces dernières reprennent du pouvoir :

Mon rôle auprès des victimes, ça serait de leur offrir le meilleur éventail de choix avec ce qui existe.

(Anne, étudiante en criminologie)

Notre mandat c'est de donner le pouvoir à la victime, un filet de sécurité, puis laisser faire ses choix.

(Katia, étudiante en criminologie)

De plus, plusieurs étudiantes en criminologie (7/9) ont mentionné qu'elles avaient beaucoup appris de leurs collègues en droit. Cela leur a permis de se rendre compte à quel point il y avait beaucoup de choses à connaître en droit pour elles et d'autant plus pour les victimes. Ainsi, il devrait, selon elles, faire partie de leur futur rôle de criminologue de se familiariser avec le droit des victimes afin de bonifier leurs interventions auprès de ces dernières :

Le fait d'avoir appris des notions de droit, que même nous qui avons déjà un bagage expérientiel depuis des années à l'université, on ne connaissait pas certains points qui ont été amenés, moi je me suis dit, quand j'ai rencontré les victimes, ces personnes-là ne sont même pas au courant de ce que moi je suis au courant, de comment ça marche le processus pénal, je n'imagine pas à quel point elles ont besoin d'informations. Ça m'a aidé dans mon approche avec les victimes, de me rendre compte qu'il y a tellement encore à apprendre, à connaître.

(Katia, étudiante en criminologie)

Connaitre le droit, se familiariser aussi avec la rédaction juridique, c'est vraiment *cool*. Sur des dossiers un petit peu plus gros avec beaucoup plus de recherches, l'interdisciplinarité, c'était surtout de se mettre d'accord de façon commune sur est-ce qu'on va creuser cette piste-là ou est-ce que ce n'est pas pertinent ? Les réponses juridiques influençaient aussi l'accompagnement victimologique qu'on allait proposer. Donc ça s'influence quand même beaucoup.

(Anne, étudiante en criminologie)

Je vois que j'ai une grande responsabilité moi-même de m'informer puis d'être à jour des droits, du système, du fonctionnement du système, des ressources pour pouvoir au moins informer la personne des choses des bases. Donc mon rôle c'est premièrement de m'informer et d'être à jour, puis deuxièmement, d'informer la victime.

(Charlotte, étudiante en criminologie)

Les étudiantes en criminologie ont aussi observé avoir pu influencer positivement les interactions des étudiantes en droit avec les victimes. Ainsi, la majorité d'entre elles (5/9) ont considéré qu'il devrait faire partie de leur futur rôle de sensibiliser les autres acteurs du système de justice pénale à la réalité des victimes :

Ça serait bon d'avoir des formations sur les victimes en général, pour tout ce milieu [juridique]. Puis c'est sûr que dans la façon dont nous on agit personnellement avec les acteurs qu'on va rencontrer, pas faire des formations, mais on peut se permettre d'éclaircir certaines choses, d'expliquer certaines choses, qu'ils ne savent pas peut-être juste pas.

(Myriam, étudiante en criminologie)

Si on travaille avec des juristes, des policiers ou des choses comme ça, les sensibiliser à la réalité des personnes victimes. Et aussi, si jamais ils ont des préjugés comme c'est arrivé avec une étudiante en droit, bien leur parler, puis leur expliquer que non, ça ne fonctionne pas comme ça, puis leur expliquer pourquoi.

(Vanessa, étudiante en criminologie)

En conséquence, toutes les étudiantes ont mentionné l'importance dans leur futur rôle de favoriser la collaboration avec les autres acteurs du système afin d'aider réellement ou foncièrement les victimes, et ce, en réunissant les forces de chaque discipline et en comblant leurs limites :

J'ai adoré voir que les juristes utilisent la loi, c'est son outil pour faire justice. Je voyais les autres étudiants en droit qui cherchaient la loi, puis l'expliquaient : « Ok, ça c'est la loi, puis à travers la loi, cet article-là on peut l'utiliser pour faire justice, pour que tu ailles mieux ». Mais aussi, j'ai vu que c'est complémentaire avec notre rôle de : « Ok, on identifie les besoins de la victime, donc la victime a besoin d'être protégée et la victime a besoin de soutien ». Donc nous on va chercher une ressource, mais il y a aussi un article de la loi qui peut venir l'aider.

(Charlotte, étudiante en criminologie)

Ça serait de travailler en équipe, puis de réunir toutes nos forces, pour que la victime se sentent plus appuyée, plus en sécurité, puis peut être se donner certains trucs, connaissances sur chacun de nos domaines.

(Karolann, étudiante en criminologie)

Étudiantes en droit

À la suite de leur bénévolat au sein de la CJVAC, les perceptions des étudiantes sur leur futur rôle de juriste ont été confirmées et bonifiées, en ce qu'elles croyaient encore plus en l'importance de se familiariser avec les dimensions autres que juridiques, de référer les victimes à d'autres services et ressources, et de collaborer avec les divers autres acteurs.

Comparativement au début de leur implication, les étudiantes n'ont pas, ou beaucoup moins, mis l'accent sur la difficulté à exiger du juriste des compétences autres que juridiques; au contraire, cela ne semblait avoir à ce stade que des connotations positives, au point où elles ont à peine effleuré leur rôle concernant les besoins juridiques des victimes :

De ce que j'ai vécu, je trouve que c'est important je pense plus tard, au stade où je vais être avocate, de toujours garder cet aspect comme sensible auprès des clients, que je ne suis pas juste là pour donner des conseils juridiques ou les orienter dans leur prise de décisions, comme avant tout, ça reste des humains, je suis humaine aussi. Il ne faut pas détacher l'émotion de la situation, je pense.

(Émilie, étudiante en droit)

C'est l'idée de rester alerte pour comme être capable de repérer certaines choses que... Avant d'avoir eu ce genre d'expériences, on n'aurait pas nécessairement allumé comme, je fais juste penser par exemple là, à comme toutes les ressources criminologiques qui existent comme le soutien moral, puis le soutien psychologique, puis le besoin et tout. Juste d'avoir ça en tant qu'avocate, d'avoir un rôle qui est plus ouvert que juste le juridique, puis d'être capable de, sans être un professionnel dans les autres, mais juste avoir la connaissance de base pour aiguiller un peu.

(Sonia, étudiante en droit)

Cependant, une étudiante qui a spécifiquement commenté les besoins juridiques des victimes a mentionné que son rôle serait de fournir autant d'informations juridiques que possible, et ce, de manière accessible :

Ce que j'ai remarqué au cours des derniers mois, c'est que le principal besoin était l'information, et l'une des raisons pour lesquelles j'ai obtenu mon diplôme en droit était de rendre l'information juridique, qui est complexe, plus accessible à tous. C'est sûr que mon rôle, eh bien ça va être de fournir l'information autant que possible.

(Katherine, étudiante en droit)

En raison de l'humanité derrière les problèmes juridiques de la victime dont les étudiantes ont mentionné devoir garder en tête pour mieux répondre aux victimes, elles ont toutes indiqué qu'il devrait faire partie de leur rôle de diriger la victime vers des ressources :

Contrairement à mes collègues, je ne pourrais pas nécessairement dire que je veux aller en criminel mais avec l'expérience de la clinique, je sais maintenant qu'il y a tellement plus de ressources auxquelles je peux référer mes clients. Même si je rentre en civil, c'est sûr qu'il y a des gens qui viennent en civil qui sont quand même victimes des actes criminels ou qui ont subi une victimisation quelconque. Donc de reconnaître pas juste que je ne peux pas tout faire pour eux, que je peux juste combler certains besoins, mais aussi de savoir et connaître c'est quoi les autres ressources. C'est sûr que je vais prendre ça avec moi dans ma carrière, peu importe dans quel domaine je me retrouve.

(Klara, étudiante en droit)

En raison de leur travail d'équipe avec les étudiantes en criminologie, toutes les étudiantes en droit ont eu la perception d'avoir beaucoup appris et bénéficié de leur expérience à la CJVAC. Non seulement ont-elles mentionné avoir mieux compris les besoins des victimes mais avoir aussi pris davantage connaissance des ressources d'aide existantes. Presque toutes les étudiantes en droit (7/8) ont donc considéré que la collaboration avec les criminologues et les autres acteurs du système devrait faire partie de leur futur rôle de juriste, afin d'améliorer leur propre travail ainsi que le traitement de la victime dans le système de justice pénale :

Je pense que dans notre intervention auprès d'elle, on peut tenter de collaborer avec nos collègues criminologues, policiers, enquêteurs et tout, pour la remettre au centre de ce processus-là, parce que c'est elle qui a été victime, ce n'est pas la société, bien c'est la société, mais d'autant plus la personne qui en est la victime.

(Claire, étudiante en droit)

Ça nous donne les outils en tant que juriste que c'est sûr qu'on a notre job à faire en droit, puis on ne va peut-être pas nécessairement penser à tout le reste, puis considérer tout le reste, donc je pense que c'est vraiment A+ pour ce partenariat entre les deux disciplines.

(Marilie, étudiante en droit)

Je trouve que ça permet d'offrir des réponses plus complètes aux clients et aux victimes aussi. Ça permet aussi de sortir de la boîte, d'être plus créatif dans nos recherches de solutions, puis c'est sûr que ça serait plus pertinent dans le milieu

juridique, de commencer à travailler plus en collaboration avec d'autres milieux, mais je pense qu'on n'est pas encore rendu là.

(Émilie, étudiante en droit)

En résumé, les étudiantes des deux disciplines ont beaucoup apprécié l'expérience de travailler en équipe interdisciplinaire. Les étudiantes en criminologie percevaient leur futur rôle humanisant, visant à accompagner les victimes dans leur processus de rétablissement. En travaillant avec les étudiantes en droit, elles ont considéré qu'il devrait faire partie de leur futur rôle d'avoir des connaissances de base en droit car cela a optimisé leurs interventions auprès des victimes. Les étudiantes en droit ont réalisé l'importance, dans le cadre de leur futur rôle de juristes, de considérer les victimes au-delà de la dimension juridique de leur vécu pour mieux interagir avec elles et garder en tête leurs différents besoins. Le travail d'équipe avec les étudiantes en criminologie leur a justement permis de mieux connaître ces besoins ainsi que les ressources pour leur venir en aide sur le plan psychosocial. Les deux disciplines partageaient donc la perception qu'elles devront, au bénéfice des victimes, travailler en collaboration dans leur future carrière avec les autres acteurs et intervenants du système. Grâce aux équipes interdisciplinaires, elles ont reconnu comment leur travail est complémentaire; les réponses juridiques influencent l'accompagnement victimologique proposé et vice-versa. Les étudiantes étaient fières de leur travail et de ce qu'elles ont pu offrir aux victimes, mais elles ont également pu apprécier les limites de leur profession et les forces de l'autre discipline. Le travail en équipe interdisciplinaire a favorisé la collaboration et la communication entre les disciplines. Cette expérience les a décloisonnées, sans confondre les disciplines : la contribution unique de chacune était devenue plus claire.

Résumé

Somme toute, après leur bénévolat à la CJVAC, les étudiantes en criminologie et en droit étaient agréablement surprises de la clientèle victime qui les a consultées. Les étudiantes en criminologie les ont trouvées très résilientes, alors que les étudiantes en droit les ont trouvées très touchantes. Les étudiantes en criminologie ont constaté que l'écoute active, l'empathie et le respect du rythme et des choix des victimes sont essentiels pour bien les servir. Les étudiantes en droit ont

aussi réalisé l'importance de cette empathie, notamment dans le choix des mots à utiliser avec elles pour éviter de les blesser, ainsi que dans l'offre d'un éventail d'options afin de renforcer leur pouvoir décisionnel.

De plus, les étudiantes des deux disciplines ont constaté que l'expérience des victimes dans le système de justice pénale est souvent très difficile en ce que leurs besoins et leurs droits ne sont pas ou peu considérés. Les étudiantes en criminologie ont réalisé à quel point le manque d'informations des victimes était flagrant ainsi que les limites créées par la rigidité du droit et de la preuve. Les étudiantes en droit ont au surplus réalisé le manque d'empathie des acteurs du système envers les victimes et à quel point le système judiciaire pèse lourd dans leur vie, au point d'en affecter négativement leur cheminement de guérison.

Finalement, les étudiantes ont perçu que leur travail auprès des victimes était optimisé par la collaboration entre les deux disciplines, faisant en sorte qu'elles considéraient devoir apporter avec elles, dans leur future carrière, les connaissances acquises grâce à leurs collègues. Ainsi, les étudiantes en criminologie croyaient qu'il devrait faire partie de leur futur rôle de soutien et d'accompagnement, de continuer à se familiariser avec les notions juridiques basiques; alors que les étudiantes en droit croyaient que leur futur rôle de juristes devrait continuer de les amener à se familiariser avec les besoins des victimes autres que juridiques, puis avec les ressources d'aide disponibles pour les référer. Le travail en équipe interdisciplinaire a favorisé la collaboration et la communication entre les disciplines, dont elles pourront bénéficier dans leur futur professionnel.

3. Discussion et conclusion

La CJVAC constitue un service de consultation sociojuridique qui se conjugue avec une activité pédagogique. Elle visait à créer un espace où les victimes peuvent obtenir des informations pertinentes sur le processus de justice criminelle et sur des ressources disponibles en vue d'atténuer l'impact du crime sur leur vécu. Au total, 53 victimes ont consulté la CJVAC durant le projet et elles étaient aidées par 35 étudiants. L'aspect novateur de la démarche proposée consiste dans le mariage entre victimologie et droit pénal. Ainsi, on apporte une perspective interdisciplinaire à la problématique de l'accès à la justice pour les victimes en matière criminelle.

La CJVAC visait à favoriser l'accès des victimes à la justice en leur donnant accès à de bonnes informations pour qu'elles puissent prendre une décision éclairée, à savoir si elles voulaient s'engager dans le système pénal, par exemple en déposant une plainte à la police. En consultant la CJVAC, les victimes cherchaient surtout à obtenir de l'information sur le droit criminel, comme leurs recours et droits dans le processus pénal, mais aussi sur d'autres ressources, comme le programme IVAC, ainsi que sur les autres domaines juridiques comme le droit familial. Plusieurs victimes qui ont contacté la CJVAC n'avaient pas porté plainte, et grâce à l'aide de la CJVAC, elles ont pu obtenir de bonnes informations pour décider si elles voulaient porter plainte ou non, et en cas de plainte, quelles seraient les conséquences et exigences pour la suite du processus. La CJVAC et son personnel sont grandement appréciés des victimes d'actes criminels. Elles ont toutes avancé que les services d'informations de la CJVAC leur ont permis de mieux comprendre le fonctionnement du système de justice pénale et de prendre des décisions éclairées. En ce sens, l'information apparaît comme une voie vers l'autonomisation des victimes, car elle favorise un sentiment de contrôle chez elles (Cyr, 2008) et leur permet de faire des choix éclairés (Egan, 2022).

Depuis l'adoption de la Charte canadienne des droits des victimes en 2015, les victimes au Canada ont droit à l'information, la participation, la protection et le dédommagement. Sans connaître leurs droits, il serait difficile de les faire valoir. Les étudiantes bénévoles ont informé les victimes

de leurs droits et recours. Les victimes ont pu également obtenir des renseignements sur la façon de faire valoir leurs droits ainsi que sur la justice alternative, comme la justice réparatrice. Bien qu'elles s'attendaient à ce que les victimes présentent un besoin d'information, les étudiantes étaient étonnées de constater à quel point les victimes manquaient même des informations de base. Elles ont donc essayé d'expliquer les règles d'une façon claire et accessible aux non-juristes. Apparemment, elles ont effectivement réussi puisque, selon les victimes, la CJVAC a positivement influencé leur confiance envers le système de justice pénale.

Par contre, les victimes qui ont rapporté le crime et qui ont vu leur dossier progresser dans le système de justice pénale ont indiqué que leur confiance envers ce système a diminué au cours de leur passage dans celui-ci. En ce sens, la majorité des victimes (5 sur 6) ont rapporté avoir vécu au moins une forme de victimisation secondaire par une institution ou une organisation du système de justice. La victimisation secondaire est le fait pour une victime d'acte criminel de faire l'objet de traitement, d'attitude, de comportement, d'interaction, de procédure, de réponse ou de pratique inadéquats, insensibles ou inappropriés de la part des acteurs du système de justice pénale, lesquels vont exacerber le trauma, voire les conséquences, du crime (Deschênes, 2022; Gekoski et al., 2013; Reed et Carabello, 2021). Ce sont d'ailleurs les expériences de victimisation secondaire vécues par certaines victimes de notre échantillon qui les rendent réticentes à collaborer à nouveau avec le système de justice pénale si elles font l'objet d'un crime dans le futur.

La CJVAC ne peut malheureusement pas prévenir le genre d'expériences négatives rapportées par les victimes de notre échantillon. Cependant, la CJVAC contribue à faire mieux connaître aux victimes les services d'aide et les lois qui existent. Bien que les services d'informations offerts à la CJVAC permettent aux victimes de mieux comprendre le système de justice pénale et son fonctionnement, cela n'empêche pas les mauvaises expériences que ces dernières peuvent vivre avec certains acteurs. Lors des deux entretiens, les victimes ont parlé de leurs expériences négatives avec les policiers, le DPCP, le juge ou avec des organisations et institutions du système de justice au sens large (comme le Barreau du Québec et l'IVAC). En revanche, en s'assurant que

les victimes connaissent leur droits et recours, la CJVAC peut encourager la mise en œuvre des principes, des lignes directrices et des lois pour répondre aux besoins des victimes.

Comme activité pédagogique, la CJVAC contribue à mieux faire connaître les conséquences de la victimisation, les besoins des victimes, les services d'aide et les lois qui existent. À cet effet, nous avons constaté que l'implication au sein d'un service interdisciplinaire permet, d'une part, aux étudiants en criminologie de réaliser la valeur considérable des services et ressources d'aide gravitant autour du système judiciaire pour pallier les manques de ce dernier à répondre aux besoins de soutien mais aussi d'informations juridiques des victimes. Cela permet de prendre conscience de l'utilité pour les futurs criminologues de posséder une base de connaissances sur les droits des victimes et sur le système judiciaire afin d'informer ces dernières. En effet, au-delà de leur rôle d'accompagnement psychosocial, les étudiantes en criminologie interviewées se sont aussi aperçues que la familiarisation avec le droit permettait d'adapter et d'optimiser leurs interventions auprès des victimes.

D'autre part, nous avons pu apercevoir que l'exposition des futurs juristes au rôle et aux connaissances des criminologues apporte un côté plus humain et empathique à l'exercice du droit (Randall et Haskell, 2013; Wexler, 2011). Nous avons constaté que l'exposition aux victimes et aux interventions du domaine criminologique permet aux étudiants en droit d'être sensibilisés aux attitudes à adopter auprès des victimes, c'est-à-dire agir de manière empathique, et ce, jusque dans la justesse des mots utilisés avec elles, afin d'éviter leur victimisation secondaire et leur insatisfaction avec les services (Deschênes, 2022; Gekoski et al., 2013; Reed et Carabello, 2021). Cette prise de conscience permet au juriste d'être sensible au bien-être émotionnel des victimes qui traversent le processus judiciaire malgré sa formation en droit (Randall et Haskell, 2013; Wexler, 2011). En conséquence, le rôle du juriste s'élargit à l'écoute et à la prise en compte des besoins autres que juridiques de la victime, pour l'aider à se rétablir de manière plus globale. En effet, les étudiantes en droit ayant participé à l'étude ont souligné que cette expérience interdisciplinaire leur a permis de comprendre l'importance d'avoir une connaissance de base sur

les besoins et services d'aide aux victimes, afin d'humaniser leurs interventions et les diriger vers les ressources appropriées.

Les expériences négatives des victimes montrent l'importance de devoir changer les mentalités dans l'enseignement traditionnel du droit pour favoriser le bien-être des victimes et éviter une seconde victimisation par le système de justice pénale et ses acteurs ce qui, ultimement, devrait favoriser leur collaboration. Les résultats ont permis de constater que la CJVAC, à travers l'exposition à la réalité des personnes victimes et au travail des autres disciplines, a eu un impact sur les étudiantes qui s'y sont impliquées. Les étudiantes ont beaucoup appris sur les victimes et leur expérience avec le système de justice pénale, ainsi que sur leur futur rôle professionnel et la manière d'intervenir auprès de ces dernières. En effet, les étudiantes en criminologie et en droit ont pu constater de manière plus concrète que le statut de simple témoin de la victime est à la base de plusieurs frustrations des personnes victimes qui désirent être considérées davantage dans les procédures (Montada, 1994; Shapland, 1985; Wemmers, 2012). Le travail auprès des victimes a permis aux étudiantes en criminologie et en droit de démystifier les attentes ou de briser les préjugés qu'il est possible d'avoir à l'égard de la clientèle victime, en plus de préciser la meilleure approche à adopter auprès de celle-ci. La formation interdisciplinaire permet de réaliser les bienfaits du travail d'équipe et incite les futurs professionnels à faire profiter les autres disciplines de leur expertise et vice-versa, dans le but d'améliorer le travail de tous et chacun, et ainsi, le traitement global des victimes.

Finalement, nous avons pu observer qu'une formation et une expérience interdisciplinaire comme celle offerte par la CJVAC est susceptible d'optimiser le rôle et le travail des futurs professionnels s'étant impliqués. En effet, les étudiantes ayant participé à l'étude ont mentionné avoir mutuellement beaucoup appris de l'expertise de leurs collègues et compter conserver leurs nouveaux apprentissages dans leur future carrière. Non seulement les étudiantes étaient fières de leur travail et de ce qu'elles ont pu offrir aux victimes, mais elles ont aussi apprécié les limites de leur profession et les forces de l'autre discipline. Elles ont pensé que leurs nouvelles connaissances et le travail de collaboration avec l'autre discipline sont bénéfiques pour optimiser

leur travail auprès des victimes, et par le fait même le traitement de ces dernières. Le travail en équipe interdisciplinaire a favorisé la collaboration et la communication entre les disciplines. Il a permis de les décloisonner, sans confondre les disciplines : la contribution unique de chacune était devenue plus claire.

Toutefois, il faut souligner que les résultats des entrevues avec les victimes proviennent d'un petit échantillon non-représentatif de la population, et alors les résultats ne peuvent pas être généralisés et il faut faire attention de tirer des conclusions globalisantes. Également, la recherche auprès des étudiantes ne peut pas être généralisée. Il s'agit d'une recherche qualitative avec un échantillon non-probabiliste. Il est très possible que les étudiantes qui ont voulu faire du bénévolat à la CJVAC aient été déjà sensibles aux victimes même si elles n'avaient pas travaillé dans la CJVAC.

Conclusion

Les risques de victimisation secondaire dans le système de justice pénale sont importants. Le manque de dialogue et de coopération entre les victimes et les acteurs du système de justice pénale serait en grande partie attribuable à l'absence de connaissances de ces derniers sur les conséquences de la victimisation. La CJVAC fournit des informations aux victimes d'actes criminels et expose les professionnels de demain à la réalité de ces dernières pour améliorer leur traitement et leur collaboration future dans le système de justice pénale. Les victimes sont très satisfaites de ce service qui, selon elles, a contribué à améliorer leur confiance à la justice criminelle. En leur donnant accès à de bonnes informations pour qu'elles puissent prendre une décision éclairée, la CJVAC favorise l'accès des victimes à la justice. La CJVAC apparaît donc comme un service essentiel pour les victimes et pour les professionnels de demain. Elle contribue à faire mieux connaître les conséquences de la victimisation, les besoins des victimes, les services d'aide et les lois qui existent. De telles initiatives, qui permettent notamment de bonifier la formation des étudiants en ce qui concerne les besoins et les droits des victimes, sont primordiales afin de parvenir au réel changement, soit un meilleur traitement des victimes au sein du système de justice pénale.

Références

- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders DSM-5* (5e éd.). <https://doi.org/10.1176/appi.books.9780890425596>
- Cyr, K. (2008). *Empowerment et système de justice pénale : l'expérience des victimes d'actes criminels* [thèse de doctorat, Université de Montréal]. Papyrus. <https://doi.org/1866/6530>
- Cyr, K. et Wemmers, J. (2011). Empowerment des victimes d'actes criminels. *Criminologie*, 44(2), 125-155. <https://doi.org/10.7202/1005794ar>
- Deschênes, A. (2022). *Victimisation secondaire : vers la création d'un outil standardisé* [mémoire de maîtrise, Université de Montréal]. Papyrus. <https://doi.org/1866/27882>
- Egan, M. (2022). Remote justice: information rights as a tool of empowerment. *International Review of Law, Computers & Technology*, 36(2), 202-222.
<https://doi.org/10.1080/13600869.2022.2060465>
- Gekoski, A., Adler, J.R. et Gray, J.M. (2013). Interviewing women bereaved by homicide: Reports of secondary victimization by the criminal justice system. *International Review of Victimology*, 19(3), 307-329. <https://doi.org/10.1177/0269758013494136>
- Herman, J. L. (2005). Justice From the Victim's Perspective. *Violence Against Women*, 11(5), 571-602. <https://doi.org/10.1177/1077801205274450>
- Kilpatrick, D.G., Beatty, D., & Smith-Howley, S. (1998). The rights of crime victims—Does legal protection make a difference? *National Institute of Justice Research in Brief*.
<https://www.ncjrs.gov/pdffiles/173839.pdf>
- Lee, M-A. et Kawachi, I. (2019). Perceived Unfairness and Psychological Distress: Less Harmful as Age Increases? *Social Justice Research*, 32, 1-25. <https://doi.org/10.1007/s11211-019-00325-9>
- Montada, L. (1994). Injustice in harm and loss. *Social Justice Research*, 7, 5-28. <https://doi.org/10.1007/BF02333820>
- Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A. P. Pires (Dir.) : *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Boucherville, Québec : Gaëtan Morin éditeur.
- Ranapurwala, S.I., Berg, M.T. et Casteel, C. (2016). Reporting Crime Victimization to the Police and the Incidence of Future Victimization : A Longitudinal Study. *PLoS one* 11(7), e0160072. DOI : 10.1371/journal.pone.0160072

- Randall, M. et Haskell, L. (2013). Trauma-Informed Approaches to Law: Why Restorative Justice Must Understand Trauma and Psychological Coping. *Dalhousie Law Journal*, 36(2), 501-533.
- Reed, M.D. et Caraballo, K. (2021). Voice of the Victims: Accounts of Secondary Victimization With the Court System Among Homicide Co-victims. *Journal of Interpersonal Violence*. DOI : 10.1177/0886260521989732
- Tamain, A. (2015). *Institutional betrayal in the medical system: development, reliability, and validity of a self-report questionnaire* [mémoire de maîtrise, University of Regina]. oURspace. <https://hdl.handle.net/10294/6848>
- Shapland, J. (1985). The criminal justice system and the victim. *Victimology*, 10(1-4), 585-599.
- Smith, C.P. et Freyd, J.J. (2017). Insult, then Injury: Interpersonal and Institutional Betrayal Linked to Health and Dissociation. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 26(10), 1117-1131. DOI : 10.1080/10926771.2017.1322654
- Weathers, F.W., Litz, B.T., Keane, T.M., Palmieri, P.A., Marx, B.P. et Schnurr, P.P. (2013). *The PTSD Checklist for DSM-5 (PCL-5)*. National Center for PTSD. <https://www.ptsd.va.gov/professional/assessment/adult-sr/ptsd-checklist.asp>
- Wemmers, J. et Cyr, K. (2006, septembre). *Les besoins des victimes dans le système de justice criminelle (Victims' Needs within the Context of the Criminal Justice System)*. Centre international de criminologie comparée (CICC), Université de Montréal. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2983138>
- Wemmers, J. (2012). Victims' rights are human rights: The importance of recognizing victims as persons. *Temida*, 15, 71-83. DOI : 10.2298/TEM1202071W
- Wemmers, J. (2013). Victims' experiences in the criminal justice system and their recovery from crime. *International Review of Victimology*, 19(3), 221-233.
- Wemmers, J. (2017). *Victimologie : Une perspective canadienne*. Presses de l'Université du Québec.
- Wexler, D. B. (2011). From theory to practice and back again in therapeutic jurisprudence: Now comes the hard part. *Monash University Law Review*, 37(1), 33-42.

Annexes

Annexe 1

CLINIQUE JURIDIQUE POUR LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (CJVAC)

QUESTIONNAIRE DESTINÉ AUX VICTIMES (TEMPS 1)

DÉBUT DE L'ENTREVUE

Introduction

Cette étude porte sur les services que vous avez reçus à la Clinique juridique pour les victimes d'actes criminels (CJVAC) de l'Université de Montréal. Vos réponses à ce questionnaire sont confidentielles.

1.1.2. Avant de débiter, veuillez indiquer le(s) type(s) de crime(s) dont vous avez été victime et qui vous a(ont) amené à consulter la Clinique.

- Vol de biens personnels/tentative (argent ou biens personnels volés ou une tentative de voler des biens)
- Introduction par effraction/tentative (dans une maison d'habitation ou tout autre endroit)
- Possession/trafic de biens volés
- Menaces
- Vol qualifié (vol/tentative de vol accompagné de violence)
- Voie de fait/agression physique (agression/voie de fait sans arme ni vol ou tentative de vol)
- Méfait (vandalisme, biens endommagés ou brûlés)
- Voie de fait/agression physique armé ou grave (agression grave ou avec arme sans vol ou tentative de vol)
- Agression sexuelle (incluant attouchements sexuels)
- Infraction relative aux moyens de transport (conduite avec capacités affaiblies causant mort/lésions corporelles, conduite dangereuse causant mort/lésions corporelles, délit de fuite)
- Autre (spécifiez) : _____

A. Appréciation générale de la Clinique et des services reçus

A1. D'après l'expérience que vous avez eue avec la Clinique, quel est votre degré de satisfaction :

	Très insatisfait (1)	Plutôt insatisfait (2)	Neutre (3)	Satisfait (4)	Très satisfait (5)
a) Envers la Clinique en général?					
b) Par rapport à l'organisation et au fonctionnement de la Clinique?					

A2. À la suite de votre passage à la Clinique, qu'est-ce qui a été le plus satisfaisant?

A3. À l'inverse, en repensant à votre expérience à la Clinique, qu'est-ce qui a été le moins satisfaisant?

Appréciation des informations reçues

Les questions qui suivent concernent **les informations** que vous avez pu recevoir ou non lors de votre passage à la Clinique.

A4. En contactant la Clinique, est-ce que vous recherchez de l'information sur...

	A4. Oui	A4. Non
a. Les différents recours et options qui s'offrent à vous pour répondre ou agir face au crime subi		
b. Le système de justice criminelle		
c. Votre rôle dans le système de justice criminelle		

d. Comment être entendu dans le système de justice criminelle		
e. Vos droits		
f. Les mesures de protection		
g. L'indemnisation (c.-à-d. l'État/le gouvernement qui vous verse une somme d'argent : programme IVAC/LAPVIC)		
h. Le dédommagement par le contrevenant (c.-à-d. le contrevenant qui vous verse une somme d'argent)		
i. Les programmes de justice réparatrice		
j. Les services de soutien/d'aide aux victimes		

A4a. Avez-vous reçu l'information que vous recherchez sur...

	A4a. Oui, information reçue (1)	A4a. Non, information pas reçue (2)
a. Les différents recours et options qui s'offrent à vous pour répondre ou agir face au crime subi		
b. Le système de justice criminelle		
c. Votre rôle dans le système de justice criminelle		
d. Comment être entendu dans le système de justice criminelle		
e. Vos droits		
f. Les mesures de protection		
g. L'indemnisation (c.-à-d. l'État/le gouvernement qui vous verse une somme d'argent : programme IVAC/LAPVIC)		
h. Le dédommagement par le contrevenant (c.-à-d. le contrevenant qui vous verse une somme d'argent)		
i. Les programmes de justice réparatrice		
j. Les services de soutien/d'aide aux victimes		

Selon votre expérience avec la Clinique jusqu'à maintenant, veuillez indiquer à quel point vous êtes très insatisfait, plutôt insatisfait, plutôt satisfait ou très satisfait pour chacun des énoncés suivants.

A5a. La qualité des informations reçues.

- (1) Très insatisfait
- (2) Insatisfait
- (3) Neutre
- (4) Plutôt satisfait
- (5) Très satisfait

A5b. La quantité d'information reçue.

- (1) Très insatisfait
- (2) Insatisfait
- (3) Neutre
- (4) Plutôt satisfait
- (5) Très satisfait

A5c. La clarté des informations transmises par les étudiants (p.ex. le langage utilisé pour expliquer était facile à comprendre).

- (1) Très insatisfait
- (2) Insatisfait
- (3) Neutre
- (4) Plutôt satisfait
- (5) Très satisfait

A5d. L'information qu'on vous a donnée était adaptée à votre situation ou à votre cause.

- (1) Très insatisfait
- (2) Insatisfait
- (3) Neutre
- (4) Plutôt satisfait
- (5) Très satisfait

A5e. L'information qu'on vous a donnée sur vos droits et comment les défendre.

- (1) Très insatisfait
- (2) Insatisfait
- (3) Neutre
- (4) Plutôt satisfait
- (5) Très satisfait

A5f. L'information qu'on vous a donnée sur les différents recours et options qui s'offrent à vous pour répondre ou agir face au crime subi (p.ex. poursuites criminelles, poursuites civiles, démarches de justice réparatrice, etc.).

- (1) Très insatisfait
- (2) Insatisfait
- (3) Neutre
- (4) Plutôt satisfait
- (5) Très satisfait

A5g. L'explication fournie par les étudiants pour savoir à quoi vous attendre et comment le système de justice criminelle fonctionne.

- (1) Très insatisfait
- (2) Insatisfait
- (3) Neutre
- (4) Plutôt satisfait
- (5) Très satisfait

A5h. La possibilité d'être consulté dans le processus criminel (c.-à-d. la possibilité que les personnes impliquées dans votre cause, comme les policiers, le procureur et le juge, vous demandent des informations et votre point de vue pour prendre des décisions dans votre cause).

- (1) Très insatisfait
- (2) Insatisfait
- (3) Neutre
- (4) Plutôt satisfait
- (5) Très satisfait

A5i. Les informations reçues sur les services et ressources disponibles pour les victimes (p.ex. CAVAC, IVAC, etc.).

- (1) Très insatisfait
- (2) Insatisfait
- (3) Neutre
- (4) Plutôt satisfait
- (5) Très satisfait

A6. En général, quel est votre degré de satisfaction avec les informations reçues à la Clinique?

Très insatisfait (1)	Plutôt insatisfait (2)	Neutre (3)	Satisfait (4)	Très satisfait (5)

A6a. Répondez à cette question si vous avez répondu « Neutre », « Plutôt insatisfait » ou « Très insatisfait » à la question précédente (Skip si A6 = 4 ou 5) Comment la Clinique aurait-elle pu mieux répondre à vos besoins d'informations?

A7. Est-ce que les services d'informations de la Clinique vous ont permis de mieux comprendre le fonctionnement du système de justice criminelle?

- (1) Pas du tout
- (2) Pas vraiment assez
- (3) Neutre
- (4) Oui, assez
- (5) Oui, absolument
- Non applicable

Appréciation de l'accueil et du traitement reçu

A8. Nous aimerions savoir comment vous trouvez avoir été traité par le personnel de la Clinique, c'est-à-dire par les étudiants et/ou les superviseurs. Dites-nous à quel point vous êtes fortement en désaccord, en désaccord, en accord ou encore fortement en accord avec les énoncés suivants.

	Fortement en désaccord (1)	En désaccord (2)	Neutre (3)	En accord (4)	Fortement en accord (5)
a. J'ai été traité justement par le personnel de la Clinique.					
b. Le personnel de la Clinique m'a traité avec courtoisie et respect.					
c. Le personnel de la Clinique a démontré de l'intérêt pour mes droits.					
d. Le personnel de la Clinique a démontré de l'intérêt pour mon bien-être.					
e. Le personnel de la Clinique a cherché les informations nécessaires pour être en mesure de prendre de bonnes décisions dans ma cause.					
f. Le personnel de la Clinique m'a donné la chance d'exprimer mon point de vue.					
g. Le personnel de la Clinique m'a entendu et a pris mes opinions en considération.					
h. Le personnel de la Clinique était honnête avec moi.					
i. Le personnel de la Clinique a été brusque ou impoli avec moi.					
j. Le personnel de la Clinique a remis en doute ma crédibilité ou ne m'a pas cru.					

A9. En général, quel est votre degré de satisfaction par rapport au traitement reçu par le personnel de la Clinique?

Très insatisfait (1)	Plutôt insatisfait (2)	Neutre (3)	Satisfait (4)	Très satisfait (5)

A9a. Répondez à cette question si vous avez répondu « Neutre », « Plutôt insatisfait » ou « Très insatisfait » à la question précédente (A9) (Skip si A6 = 4 ou 5) Pourquoi? Comment le personnel de la Clinique aurait-il pu mieux vous recevoir et vous traiter?

B. Justice criminelle

Maintenant, nous aimerions vous poser des questions sur le système de justice criminelle pour connaître votre opinion.

Les policiers

Cette question concerne votre police locale, c'est-à-dire le corps policier responsable dans votre région.

B1a. J'ai beaucoup de respect pour la police.

- (1) Fortement en désaccord
- (2) En désaccord
- (3) Neutre
- (4) En accord
- (5) Fortement en accord

Cette question concerne votre police locale, c'est-à-dire le corps policier responsable dans votre région.

B1b. En général, à quel point croyez-vous que votre police locale effectue un bon travail?

- (1) Excellent
- (2) Bon
- (3) Correct/Neutre
- (4) Mauvais
- (5) Très mauvais

2.4.17. Est-ce qu'un ou des crime(s) pour le(s)quel(s) vous avez consulté la Clinique a(ont) été dénoncé(s) aux policiers, avant votre contact avec la Clinique?

- Oui → **B3**
- Non → **B2**

B2. Est-ce que vous avez porté plainte à la police après avoir contacté la Clinique ou est-ce qu'une autre personne a porté plainte?

- (1) Oui, j'ai porté plainte → **B2a**
- (2) Oui, quelqu'un d'autre a porté plainte pour moi → **B2a**

- (3) Non → B15
- (97) Je ne sais pas → B15
- (99) Refuse de répondre → B15

B2a. Pourquoi?

Nous aimerions maintenant vous poser quelques questions sur votre expérience avec la police dans votre cas.

B3. En général, quel est votre degré de satisfaction avec les policiers?

- (1) Très insatisfait
- (2) Insatisfait
- (3) Neutre
- (4) Plutôt satisfait
- (5) Très satisfait

B4. En général, est-ce que les policiers :

	Non, pas du tout (1)	Non (2)	Incertain (3)	Oui (4)	Oui, définitivement (5)
a. Vous ont traité avec courtoisie et respect?					
b. Ont démontré de l'intérêt pour votre bien-être?					
c. Vous ont informé de vos droits?					
d. Vous ont laissé la chance d'exprimer votre point de vue par rapport à l'événement?					
e. Ont essayé de rassembler toutes les preuves nécessaires?					
f. Vous ont traité d'une manière juste ?					
g. Est-ce que les policiers ont été honnêtes avec vous?					

h. Ont été impartiaux (c.-à-d. ils étaient neutres et n'avaient pas de parti pris)?					
i. Vous ont donné des choix (options) par rapport aux suites des procédures?					
j. Vous ont laissé la chance d'exprimer votre point de vue par rapport aux suites des procédures?					
k. Est-ce que la police a considéré votre point de vue?					
l. Croyez-vous avoir eu une influence sur les décisions prises par la police?					
m. Est-ce que les policiers vous ont bien expliqué la procédure pénale?					
n. Est-ce que les policiers ont été brusques ou impolis?					
o. Est-ce que les policiers ont remis en doute votre crédibilité (c.-à-d. ils ne vous ont pas cru ou n'ont pas cru votre histoire)?					

B5. Est-ce que la police vous a demandé si vous vouliez de l'information sur le soutien offert aux victimes?

- (1) Oui → **B6**
- (2) Non
- (97) Je ne sais pas

B5a. Auriez-vous aimé recevoir de l'information des policiers sur le soutien ou les services disponibles pour les victimes?

- (1) Oui
- (2) Non
- (97) Je ne sais pas

B6. Avez-vous été informé des progrès de la police dans l'enquête?

- (1) Oui
- (2) Non → **PASSEZ À B6b**
- (97) Je ne sais pas → **PASSEZ À B6b**

B6a. Qui vous a informé des progrès de l'enquête? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

- (1) Police
- (2) Procureur des poursuites criminelles et pénales (aussi appelé procureur de la Couronne ou avocat de l'État)
- (3) Cour/Greffier
- (4) Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)
- (5) Juge
- (6) Autre ressource pour victimes (p.ex. CALACS, maison d'hébergement, etc.)
- (7) Autre (PRÉCISER DANS LA CASE EN BAS) :
- (97) Je ne sais pas

Autre (PRÉCISER)

B6b. (Si la victime n'a pas été informée par la police) Auriez-vous aimé être informé par la police ? (Skip si B6 = 2 ou 97)

- (1) Oui
- (2) Non
- (97) Je ne sais pas

La Direction des poursuites criminelles et pénales

B7. Au courant de la procédure judiciaire, avez-vous eu des contacts avec le Procureur aux poursuites criminelles et pénales (aussi appelé le procureur de la Couronne ou l'avocat de l'État)?

- (1) Oui
- (2) Non → **PASSEZ À B10**
- (97) Je ne sais pas → **PASSEZ À B10**

B8. En général, quel est votre degré de satisfaction avec le Procureur aux poursuites criminelles et pénales?

Très insatisfait (1)	Plutôt insatisfait (2)	Neutre (3)	Satisfait (4)	Très satisfait (5)

B9. Nous aimerions savoir comment vous avez été traité par le procureur des poursuites criminelles et pénales jusqu'à maintenant. S'il vous plaît, dites-nous à quel point vous êtes fortement en désaccord, en désaccord, en accord ou fortement en accord avec les énoncés suivants.

	Fortement en désaccord (1)	Désaccord (2)	Neutre (3)	En accord (4)	Fortement en accord (5)
a. J'ai été traité justement par le procureur des poursuites criminelles et pénales.					
b. Le procureur des poursuites criminelles et pénales m'a traité avec courtoisie et respect.					
c. Le procureur des poursuites criminelles et pénales a démontré de l'intérêt pour mes droits.					
d. Le procureur des poursuites criminelles et pénales a démontré de l'intérêt pour mon bien-être.					
e. Le procureur des poursuites criminelles et pénales a cherché les informations nécessaires pour être en mesure de prendre de bonnes décisions dans ma cause.					
f. Le procureur des poursuites criminelles et pénales m'a donné la chance d'expliquer mon point de vue avant chacune des décisions prises.					
g. Le procureur des poursuites criminelles et pénales a pris mes opinions en considération.					
h. Je sens que mes opinions ont influencé les décisions prises par le procureur des poursuites criminelles et pénales.					
i. Le procureur des poursuites criminelles et pénales était honnête avec moi.					
j. Le procureur des poursuites criminelles et pénales a été brusque ou impoli avec moi.					
h. Le procureur des poursuites criminelles et pénales a remis en doute ma crédibilité (c.-à-d. ne vous a pas cru ou n'a pas cru votre histoire).					

Le juge

B10. Au courant de la procédure judiciaire, avez-vous eu des contacts avec le juge?

- (1) Oui
 (2) Non —————> **PASSEZ À B13**
 (97) Je ne sais pas —————> **PASSEZ À B13**

B11. En général, quel est votre degré de satisfaction avec le juge?

Très insatisfait (1)	Plutôt insatisfait (2)	Neutre (3)	Satisfait (4)	Très satisfait (5)

B12. Nous désirons maintenant vous demander les mêmes questions, mais sur vos expériences avec le juge jusqu'à maintenant. Encore une fois, dites-nous à quel point vous êtes fortement en désaccord, en désaccord, en accord ou fortement en accord pour chacun des énoncés suivants.

	Fortement en désaccord (1)	Désaccord (2)	Neutre (3)	En accord (4)	Fortement en accord (5)
a. J'ai été traité justement par le juge.					
b. Le juge m'a traité avec courtoisie et respect.					
c. Le juge a démontré de l'intérêt pour mes droits.					
d. Le juge a démontré de l'intérêt pour mon bien-être.					
e. Le juge avait les informations nécessaires pour être en mesure de prendre de bonnes décisions dans ma cause.					
f. Le juge m'a donné la chance d'exprimer mon point de vue avant chacune des décisions prises.					
g. Le juge a pris en considération mes opinions.					
h. Je sens que mes opinions ont eu de l'influence sur les décisions que le juge a prises.					
i. Le juge était honnête avec moi.					

j. La façon de faire du juge était équitable pour toutes les personnes impliquées et ne favorisait pas une personne plus qu'une autre.					
k. Le juge a été brusque ou impoli avec moi.					
l. Le juge a remis en doute ma crédibilité (c.-à-d. ne vous a pas cru ou n'a pas cru votre histoire).					

Autres acteurs du système criminelle

B13. Avez-vous eu des contacts avec d'autres acteurs du système de justice criminelle jusqu'à maintenant (p.ex. délégué de la jeunesse, greffier, agent de sécurité à la cour, l'avocat de la défense, intervenant(e) du CAVAC)?

(1) Oui

(2) Non → **PASSEZ À B15**

(97) Je ne sais pas → **PASSEZ À B15**

B13a. (Si B13 = 1) Avec quel(s) acteur(s)? :

B14. En général, quel est votre degré de satisfaction envers cet ou ces autre(s) acteur(s)?

Très insatisfait (1)	Plutôt insatisfait (2)	Neutre (3)	Satisfait (4)	Très satisfait (5)

B14a. Pourquoi?

B15. En général, quel est votre degré de satisfaction avec le système de justice criminelle?

Très insatisfait (1)	Plutôt insatisfait (2)	Neutre (3)	Satisfait (4)	Très satisfait (5)

B16. Si vous êtes de nouveau victime d'un crime dans le futur, quelles sont les chances que vous rapportiez le crime à la police?

- (1) Très probable → PASSEZ À LA SECTION C
- (2) Assez probable → PASSEZ À LA SECTION C
- (3) Ni probable/ni improbable
- (4) Peu probable
- (5) Très improbable
- (97) Je ne sais pas
- (99) Refus → PASSEZ À LA SECTION C

B16a. Pourquoi?

C. Services aux victimes (CAVAC et IVAC)

Maintenant, nous aimerions vous poser quelques questions concernant les services aux victimes. Par services aux victimes, nous parlons du CAVAC, des maisons d'hébergements ou d'autres services spécialisés dans l'aide aux victimes.

Aide professionnelle

C0. Depuis votre passage à la Clinique, avez-vous eu recours à un ou plusieurs services ou ressources?

- (1) Oui
- (2) Non → PASSEZ À C5

C1. Avec lequel ou lesquels parmi les services suivants... (PLUS D'UNE RÉPONSE POSSIBLE)

	Oui (1)	Non (2)	Je ne sais pas (97)	Non applicable
a. Ligne d'urgence				
b. CAVAC				
c. Aide d'un psychologue ou thérapeute				
d. Ressources d'information et de services juridiques (p.ex. <i>ÉducaLoi, OJA</i>)				
e. Maison d'hébergement pour femmes				
f. Ressources en agressions sexuelles (p.ex. <i>CALACS, Marie Vincent</i>)				
g. Ressources en violences dans les relations amoureuses (p.ex. <i>Des Mots sans Maux</i>)				
h. Ressources pour jeunes adolescents (p.ex. <i>Cyberaide.ca, Tel-jeunes</i>)				
i. CLSC				
j. La DPJ				
k. Autre(s) (PRÉCISER DANS LA CASE EN BAS):				

Autre(s) (PRÉCISER)

C2. En général, quel est votre degré de satisfaction avec l'aide professionnelle reçue?

Très insatisfait (1)	Plutôt insatisfait (2)	Neutre (3)	Satisfait (4)	Très satisfait (5)

C3. Avez-vous demandé de l'aide auprès de cette ou ces ressource(s) pour les services suivants?

	C3 Oui (1)	C3 Non (2)
a. Aide pour reprendre vos biens auprès de la police		
b. Aide pour remplir les formulaires d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels (IVAC/LAPVIC)		
c. Aide pour la préparation de la déclaration de la victime (c.-à-d. la déclaration sur les conséquences du crime lors de la détermination de la peine du contrevenant)		
d. Consultation, support psychologique, aide pour recevoir une thérapie/conseiller psychologique		

e. Comprendre le processus de justice criminelle et votre rôle dans le processus		
f. Être informé des développements de votre dossier		
g. Se faire diriger vers d'autres organisations/services		
h. Aide pour obtenir un entretien avec le procureur aux poursuites criminelles et pénales (aussi appelé procureur de la Couronne ou avocat de l'État)		
i. Information à propos des différents choix qui sont disponibles		
j. Se faire accompagner à la cour		
k. Protection de la police		
l. Transport à la cour		

C3a. Avez-vous reçu les services suivants :

	C3a	C3a
	Oui, a été reçu (1)	Non, pas été reçu (2)
a. Aide pour reprendre vos biens auprès de la police		
b. Aide pour remplir les formulaires d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels (IVAC/LAPVIC)		
c. Aide pour la préparation de la déclaration de la victime (c.-à-d. la déclaration sur les conséquences du crime lors de la détermination de la peine du contrevenant)		
d. Consultation, support psychologique, aide pour recevoir une thérapie/conseiller psychologique		
e. Comprendre le processus de justice criminelle et votre rôle dans le processus		
f. Être informé des développements de votre dossier		
g. Se faire diriger vers d'autres organisations/services		
h. Aide pour obtenir un entretien avec le procureur aux poursuites criminelles et pénales (aussi appelé procureur de la Couronne ou avocat de l'État)		
i. Information à propos des différents choix qui sont disponibles		
j. Se faire accompagner à la cour		
k. Protection de la police		
l. Transport à la cour		

Indemnisation par l'État (IVAC)
POUR LES VICTIMES DE CRIMES GRAVES SEULEMENT

C5. Avez-vous déjà essayé d'obtenir une indemnisation de l'IVAC, connue plus récemment sous le nom de la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement* (LAPVIC)?

(1) Oui

(2) Non → **PASSEZ À LA SECTION D**

(97) Je ne sais pas → PASSEZ À LA SECTION D

(99) Refus → PASSEZ À LA SECTION D

C5a. Avez-vous obtenu une indemnisation de l'IVAC/LAPVIC?

(1) Oui

(2) Non, demande toujours en traitement → PASSEZ À LA SECTION D

(3) Non, demande a été refusée → PASSEZ À LA SECTION D

(97) Je ne sais pas → PASSEZ À LA SECTION D

(99) Refus → PASSEZ À LA SECTION D

C5b. Étiez-vous satisfait(e) du montant versé?

(1) Oui

(2) Non

(97) Je ne sais pas → PASSEZ À LA SECTION D

(99) Refus → PASSEZ À LA SECTION D

C5c. Pourquoi?

D. Victimisation secondaire

Les questions qui suivent concernent votre expérience avec les institutions ou organisations avec lesquelles vous avez eu affaires en lien avec le crime dont vous avez été victime.

Maintenant, nous vous demandons de penser à des institutions ou à des organisations du système de justice avec lesquelles vous avez eu affaire en lien avec le crime dont vous avez été victime et pour lequel vous nous avez consulté à la Clinique. Cela peut inclure de grands organismes comme le système de justice, les services d'aide aux victimes (CAVAC), les forces policières ou l'indemnisation des victimes (IVAC/LAPVIC). Cela peut aussi inclure des parties de ces systèmes comme la cour, un poste de police, un organisme d'aide aux victimes en particulier, etc.

En repensant à votre expérience en lien avec le crime pour lequel vous avez consulté la Clinique, est-ce qu'une organisation du système de justice criminelle a joué un rôle en...

D1. Ne prenant pas de mesures proactives pour prévenir des expériences déplaisantes (p.ex. on ne vous a pas offert automatiquement des explications sur les procédures et comment le système de justice fonctionne, on ne vous a pas offert ou fourni de protection, on ne vous a pas offert des ressources ou des services)?

(1) Oui

(2) Non

D1a. Si vous avez répondu « OUI » à la question **D1**, veuillez s'il vous plaît développer.

D2. Créant un environnement dans lequel les expériences déplaisantes semblent communes ou normales (p.ex. on a minimisé vos inquiétudes, on vous a donné des nouvelles sérieuses d'une manière froide ou insensible)?

(1) Oui

(2) Non

D2a. Si vous avez répondu « OUI » à la question **D**, veuillez s'il vous plaît développer.

D3. Rendant difficile de dénoncer une expérience négative ou de partager vos inquiétudes (p.ex. vous avez eu de la difficulté à contacter une personne qui vous fournit des services ou un supérieur, vous n'avez pas eu la chance de poser des questions, il n'y avait pas de moyen clair de partager une insatisfaction ou de faire une plainte, vous aviez le sentiment que vous ne seriez pas cru)?

(1) Oui

(2) Non

D3a. Si vous avez répondu « OUI » à la question **D3**, veuillez s'il vous plaît développer.

D4. Répondant mal à vos inquiétudes ou à votre dénonciation d'une expérience négative (p.ex. on vous a donné une mauvaise information ou un mauvais conseil ou on vous a dit que rien ne pouvait être fait dans votre situation ou dans votre cause)?

(1) Oui

(2) Non

D4a. Si vous avez répondu « OUI » à la question **D4**, veuillez s'il vous plaît développer.

D5. Niant votre expérience d'une façon ou d'une autre (p.ex. vos inquiétudes/préoccupations ont été ignorées ou rejetées car elles ont été jugées non importantes, on a minimisé votre souffrance, vous sentiez qu'on ne vous croyait pas)?

(1) Oui

(2) Non

D5a. Si vous avez répondu « OUI » à la question **D5**, veuillez s'il vous plaît développer.

D6. Quel est votre niveau de confiance envers le système de justice criminelle?

(1) Pas du tout confiance

(2) Très peu confiance

(3) Neutre

(4) Assez confiance

(5) Beaucoup confiance

D6a. Pourquoi?

D7. Est-ce que la Clinique a affecté votre confiance dans le système de justice criminelle?

(1) Oui

(2) Non → **PASSEZ À LA SECTION E**

(97) Je ne sais pas → **PASSEZ À LA SECTION E**

(99) Refus —————> **PASSEZ À LA SECTION E**

D7a. Après votre passage à la Clinique, diriez-vous que votre confiance envers le système de justice criminelle a :

- Beaucoup diminuée
- Diminuée
- Améliorée
- Beaucoup améliorée

D7b. Pourquoi?

E. État de stress post-traumatique

Les questions qui suivent concernent les impacts psychologiques que le crime a pu avoir sur vous.

E1. Voici une liste de difficultés que les gens peuvent vivre à la suite d'événements stressants dans leur vie. Le but de cette liste est d'évaluer les difficultés que vous avez vécues **depuis le dernier mois**. Pour chaque énoncé, veuillez indiquer jusqu'à quel point cela a été difficile pour vous.

Échelle de sévérité
0 : pas du tout
1 : un peu
2 : modérément
3 : beaucoup
4 : extrêmement

Dans le dernier mois, à quel point avez-vous été affecté(e) par ou par le fait de :	Sévérité				
a. Des souvenirs répétés, pénibles et involontaires de l'expérience stressante?	0	1	2	3	4
b. Des rêves répétés et pénibles de l'expérience stressante?	0	1	2	3	4
c. Se sentir ou agir soudainement comme si vous viviez encore l'expérience stressante?	0	1	2	3	4
d. Se sentir mal quand quelque chose vous rappelle l'événement?	0	1	2	3	4
e. Avoir de fortes réactions physiques quand quelque chose vous rappelle l'événement (p.ex. accélération cardiaque, difficulté respiratoire, sudation)?	0	1	2	3	4
f. Essayer d'éviter les souvenirs, pensées, et sentiments liés à l'événement?	0	1	2	3	4
g. Essayer d'éviter les personnes et les choses qui vous rappellent l'expérience stressante (p.ex. lieux, personnes, activités, objets)?	0	1	2	3	4
h. Des difficultés à vous rappeler des parties importantes de l'événement?	0	1	2	3	4

i. Des croyances négatives sur vous-même, les autres, le monde (des croyances comme : je suis mauvais, j'ai quelque chose qui cloche, je ne peux avoir confiance en personne, le monde est dangereux)?	0	1	2	3	4
j. Vous blâmer ou blâmer quelqu'un d'autre pour l'événement ou ce qui s'est produit ensuite?	0	1	2	3	4
k. Avoir des sentiments négatifs intenses tels que peur, horreur, colère, culpabilité, ou honte?	0	1	2	3	4
l. Perdre de l'intérêt pour des activités que vous aimiez auparavant?	0	1	2	3	4
m. Vous sentir distant ou coupé des autres?	0	1	2	3	4
n. Avoir du mal à éprouver des sentiments positifs (p.ex. être incapable de ressentir de la joie ou de l'amour envers vos proches)?	0	1	2	3	4
o. Comportement irritable, explosions de colère, ou agir agressivement?	0	1	2	3	4
p. Prendre des risques exagérés ou encore avoir des comportements qui pourraient vous mettre en danger?	0	1	2	3	4
q. Être en état de « super-alerte », hyper vigilant ou sur vos gardes?	0	1	2	3	4
r. Sursauter facilement?	0	1	2	3	4
s. Avoir du mal à vous concentrer?	0	1	2	3	4
t. Avoir du mal à trouver le sommeil ou à rester endormi?	0	1	2	3	4

G. Justice réparatrice

G1. Il existe des programmes de justice réparatrice dans lesquels les victimes peuvent rencontrer les contrevenants pour discuter et obtenir réparation pour le crime subi en présence d'animateurs formés. Est-ce que quelqu'un vous a informé de la possibilité de participer à un tel programme dans votre cas?

- (1) Oui
- (2) Non → **PASSEZ À G2**
- (97) Je ne sais pas → **PASSEZ À G2**

G1a. Qui vous en a informé? (**PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES**)

- (1) Police
- (2) Procureur des poursuites criminelles et pénales (aussi appelé procureur de la Couronne ou avocat de l'État)
- (3) Cour/le greffier
- (4) Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)
- (5) Juge
- (6) CJVAC
- (7) Autre ressource pour victimes (CALACS)
- (8) Autre (PRÉCISER DANS LA CASE EN BAS)
- (97) Je ne sais pas

Autre(s) (PRÉCISER)

G2. À quel point seriez-vous intéressé à participer à un programme de justice réparatrice pour le crime que vous avez vécu?

- (1) Pas intéressé du tout
- (2) Peu intéressé
- (3) Neutre
- (4) Plutôt intéressé
- (5) Très intéressé

G2a. Pourquoi?

H. Commentaires et suggestions

H1. Avez-vous des commentaires ou des suggestions d'amélioration pour la Clinique?

I. Caractéristiques sociodémographiques

Pour finir, nous aimerions vous poser quelques questions sur vous pour en savoir plus sur les personnes qui participent à la recherche.

I1. Les Canadiens proviennent de plusieurs milieux culturels et ethniques. Lequel décrit le mieux vos origines?

- (1) Caucasien/Occidental/Blanc

- (2) Chinois
- (3) Autochtone (Amérique du nord), Premières Nations, Métis ou Inuit
- (4) Asie du Sud (Est de l'Inde, Pakistan, Punjabi, Sri Lanka)
- (5) Noir (Africain, Haitien, Jamaïcain)
- (6) Philippine
- (7) Latino-américain
- (8) Asie du Sud-Est (p.ex. Cambodgien, Indonésien, Laotien, Vietnamien)
- (9) Arabe (p.ex. Egyptien, Libanais, Marocain)
- (10) Asie Centrale ou Asie de l'Ouest (e.g. Afghan, Iranien, Turc)
- (11) Japonais
- (12) Coréen
- (13) Autre (spécifier) : _____
- (97) Je ne sais pas
- (99) Refus

12. Quelle est votre religion, si vous en avez une? (SI VOUS ÊTES PROTESTANT, VEUILLEZ S'IL VOUS PLAÎT PRÉCISER LE TYPE)

- (1) Catholique romaine
- (2) Anglicane (Église d'Englan, Episcoplian)
- (3) Baptiste
- (4) Bouddhiste
- (5) Orthodoxe de l'Est
- (6) Catholique Ukrainienne
- (7) Témoin de Jéhovah
- (8) Luthérien
- (9) Pentecôtiste
- (10) Presbytérien
- (11) Église Unie
- (12) Juive
- (13) Musulmane
- (14) Hindou
- (15) Sikh
- (16) Autre (spécifier) : _____

- (17) Pas de religion (agnostique, athée) —————> **PASSEZ À I3**
- (97) Je ne sais pas —————> **PASSEZ À I3**
- (99) Refus/aucune réponse —————> **PASSEZ À I3**

I2a. Pratiquez-vous votre religion?

- (1) Oui
- (2) Non
- (97) Je ne sais pas
- (99) Refus

I3. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint ?

- (1) Moins d'un diplôme secondaire ou l'équivalent
- (2) Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent
- (3) Diplôme d'études professionnelles
- (4) Diplôme ou certificat d'études dans un cégep
- (5) Certificat d'études universitaires (sans BAC)
- (6) Diplôme de Baccalauréat
- (7) Diplômes d'études supérieures (au-delà du BAC : Maîtrise, Doctorat)
- (99) Refus

I4. En quelle année êtes-vous né ?

FIN DE L'ENTREVUE

Ceci complète le questionnaire. Nous aimerions vous remercier pour l'aide apportée en répondant à nos questions. Nous espérons ainsi améliorer les services et l'expérience des victimes dans le système de justice criminelle.

Nous tenons finalement à vous rappeler que votre participation à cette recherche prévoit une deuxième entrevue 6 mois plus tard, pour avoir un suivi de votre expérience. Avez-vous des indications à nous donner à ce sujet? Le cas échéant, veuillez s'il vous plaît nous en faire part plus bas.

Merci encore!



Annexe 2

CLINIQUE JURIDIQUE POUR LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (CJVAC)

QUESTIONNAIRE DESTINÉ AUX VICTIMES (TEMPS 2)

DÉBUT DE L'ENTREVUE

Introduction

Cette étude porte sur les services que vous avez reçus à la Clinique juridique pour les victimes d'actes criminels (CJVAC) de l'Université de Montréal. Vos réponses à ce questionnaire sont confidentielles.

A. Appréciation générale de la Clinique et des services reçus

A1. D'après l'expérience que vous avez eue avec la Clinique, quel est votre degré de satisfaction :

	Très insatisfait (1)	Plutôt insatisfait (2)	Neutre (3)	Satisfait (4)	Très satisfait (5)
a) Envers la Clinique en général?					
b) Par rapport à l'organisation et au fonctionnement de la Clinique?					

A2. À la suite de votre passage à la Clinique, qu'est-ce qui a été le plus satisfaisant?

A3. À l'inverse, en repensant à votre expérience à la Clinique, qu'est-ce qui a été le moins satisfaisant?

Appréciation des informations reçues

Les questions qui suivent concernent les informations que vous avez pu recevoir ou non lors de votre passage à la Clinique.

A6. En général, quel est votre degré de satisfaction avec les informations reçues à la Clinique?

Très insatisfait (1)	Plutôt insatisfait (2)	Neutre (3)	Satisfait (4)	Très satisfait (5)

A6a. Répondez à cette question si vous avez répondu « Neutre », « Plutôt insatisfait » ou « Très insatisfait » à la question précédente (Skip si A6 = 4 ou 5) Comment la Clinique aurait-elle pu mieux répondre à vos besoins d'informations?

A7. Est-ce que les services d'informations de la Clinique vous ont permis de mieux comprendre le fonctionnement du système de justice criminelle?

- (1) Pas du tout
- (2) Pas vraiment assez
- (3) Neutre
- (4) Oui, assez
- (5) Oui, absolument
- (98) Non applicable

A7a. Est-ce que les services d'informations de la Clinique vous ont permis de prendre des décisions éclairées sur votre situation?

- (1) Oui
- (2) Non

B. Justice criminelle

Maintenant, nous aimerions vous poser des questions sur le système de justice criminelle pour connaître votre opinion.

Les policiers

2.4.17. Est-ce qu'un ou des crime(s) pour le(s)quel(s) vous avez consulté la Clinique a(ont) été dénoncé(s) aux policiers, avant votre contact avec la Clinique?

- Oui → B03
- Non → B2

B2. Est-ce que vous avez porté plainte à la police depuis votre contact avec la Clinique ou est-ce qu'une autre personne a porté plainte?

- (1) Oui, j'ai porté plainte → **B2a**
- (2) Oui, quelqu'un d'autre a porté plainte pour moi → **B2a**
- (3) Non → **B15**
- (97) Je ne sais pas → **B15**
- (99) Refuse de répondre → **B15**

B2a. Pourquoi?

Nous aimerions maintenant vous poser quelques questions sur votre expérience avec la police dans votre cas.

B03. Avez-vous eu des contacts avec les policiers depuis la dernière entrevue il y a environ 6 mois?

- (1) Oui → **B3**
- (2) Non → **B7**
- (97) Je ne sais pas → **B7**

B3. En général, quel est votre degré de satisfaction avec les policiers?

- (1) Très insatisfait
- (2) Insatisfait
- (3) Neutre
- (4) Plutôt satisfait
- (5) Très satisfait

B4. En général, est-ce que les policiers :

	Non, pas du tout (1)	Non (2)	Incertain (3)	Oui (4)	Oui, définitivement (5)
a. Vous ont traité avec courtoisie et respect?					
b. Ont démontré de l'intérêt pour votre bien-être?					
c. Vous ont informé de vos droits?					

d. Vous ont laissé la chance d'exprimer votre point de vue par rapport à l'événement?					
e. Ont essayé de rassembler toutes les preuves nécessaires?					
f. Vous ont traité d'une manière juste?					
g. Est-ce que les policiers ont été honnêtes avec vous?					
h. Ont été impartiaux (c.-à-d. ils étaient neutres et n'avaient pas de parti pris)?					
i. Vous ont donné des choix (options) par rapport aux suites des procédures?					
j. Vous ont laissé la chance d'exprimer votre point de vue par rapport aux suites des procédures?					
k. Est-ce que la police a considéré votre point de vue?					
l. Croyez-vous avoir eu une influence sur les décisions prises par la police?					
m. Est-ce que les policiers vous ont bien expliqué la procédure pénale?					
n. Est-ce que les policiers ont été brusques ou impolis?					
o. Est-ce que les policiers ont remis en doute votre crédibilité (c.-à-d. ils ne vous ont pas cru ou n'ont pas cru votre histoire)?					

B5. Est-ce que la police vous a demandé si vous vouliez de l'information sur le soutien offert aux victimes?

(1) Oui —————> **B6**

(2) Non

(97) Je ne sais pas

B5a. Auriez-vous aimé recevoir de l'information des policiers sur le soutien ou les services disponibles pour les victimes?

(1) Oui

(2) Non

(97) Je ne sais pas

B6. Avez-vous été informé des progrès de la police dans l'enquête?

- (1) Oui
- (2) Non → **PASSEZ À B6b**
- (97) Je ne sais pas → **PASSEZ À B6b**

B6a. Qui vous a informé des progrès de l'enquête? (**PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES**)

- (1) Police
- (2) Procureur des poursuites criminelles et pénales (aussi appelé procureur de la Couronne ou avocat de l'État)
- (3) Cour/Greffier
- (4) Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)
- (5) Juge
- (6) Autre ressource pour victimes (p.ex. CALACS, maison d'hébergement, etc.)
- (7) Autre (PRÉCISER DANS LA CASE EN BAS) :
- (97) Je ne sais pas

Autre (PRÉCISER)

B6b. (Si la victime n'a pas été informée par la police) Auriez-vous aimé être informé par la police ?
(Skip si B6 = 2 ou 97)

- (1) Oui
- (2) Non
- (97) Je ne sais pas

La Direction des poursuites criminelles et pénales

B7. Avez-vous eu des contacts avec le Procureur aux poursuites criminelles et pénales (aussi appelé le procureur de la Couronne ou l'avocat de l'État) depuis la dernière entrevue il y a environ 6 mois?

- (1) Oui
- (2) Non → **PASSEZ À B10**
- (97) Je ne sais pas → **PASSEZ À B10**

B8. En général, quel est votre degré de satisfaction avec le Procureur aux poursuites criminelles et pénales?

Très insatisfait (1)	Plutôt insatisfait (2)	Neutre (3)	Satisfait (4)	Très satisfait (5)

B9. Nous aimerions savoir comment vous avez été traité par le procureur des poursuites criminelles et pénales jusqu'à maintenant. S'il vous plaît, dites-nous à quel point vous êtes fortement en désaccord, en désaccord, en accord ou fortement en accord avec les énoncés suivants.

	Fortement en désaccord (1)	Désaccord (2)	Neutre (3)	En accord (4)	Fortement en accord (5)
a. J'ai été traité justement par le procureur des poursuites criminelles et pénales.					
b. Le procureur des poursuites criminelles et pénales m'a traité avec courtoisie et respect.					
c. Le procureur des poursuites criminelles et pénales a démontré de l'intérêt pour mes droits.					
d. Le procureur des poursuites criminelles et pénales a démontré de l'intérêt pour mon bien-être.					
e. Le procureur des poursuites criminelles et pénales a cherché les informations nécessaires pour être en mesure de prendre de bonnes décisions dans ma cause.					
f. Le procureur des poursuites criminelles et pénales m'a donné la chance d'expliquer mon point de vue avant chacune des décisions prises.					
g. Le procureur des poursuites criminelles et pénales a pris mes opinions en considération.					
h. Je sens que mes opinions ont influencé les décisions prises par le procureur des poursuites criminelles et pénales.					
i. Le procureur des poursuites criminelles et pénales était honnête avec moi.					

j. Le procureur des poursuites criminelles et pénales a été brusque ou impoli avec moi.					
h. Le procureur des poursuites criminelles et pénales a remis en doute ma crédibilité (c.-à-d. ne vous a pas cru ou n'a pas cru votre histoire).					

Le juge

B10. Avez-vous eu des contacts avec le juge depuis la dernière entrevue il y a environ 6 mois?

(1) Oui

(2) Non → PASSEZ À B13

(97) Je ne sais pas → PASSEZ À B13

B11. En général, quel est votre degré de satisfaction avec le juge?

Très insatisfait (1)	Plutôt insatisfait (2)	Neutre (3)	Satisfait (4)	Très satisfait (5)

B12. Nous désirons maintenant vous demander les mêmes questions, mais sur vos expériences avec le juge jusqu'à maintenant. Encore une fois, dites-nous à quel point vous êtes fortement en désaccord, en désaccord, en accord ou fortement en accord pour chacun des énoncés suivants.

	Fortement en désaccord (1)	Désaccord (2)	Neutre (3)	En accord (4)	Fortement en accord (5)
a. J'ai été traité justement par le juge.					
b. Le juge m'a traité avec courtoisie et respect.					
c. Le juge a démontré de l'intérêt pour mes droits.					
d. Le juge a démontré de l'intérêt pour mon bien-être.					
e. Le juge avait les informations nécessaires pour être en mesure de prendre de bonnes décisions dans ma cause.					
f. Le juge m'a donné la chance d'exprimer mon point de vue avant chacune des décisions prises.					
g. Le juge a pris en considération mes opinions.					

h. Je sens que mes opinions ont eu de l'influence sur les décisions que le juge a prises.					
i. Le juge était honnête avec moi.					
j. La façon de faire du juge était équitable pour toutes les personnes impliquées et ne favorisait pas une personne plus qu'une autre.					
k. Le juge a été brusque ou impoli avec moi.					
l. Le juge a remis en doute ma crédibilité (c.-à-d. ne vous a pas cru ou n'a pas cru votre histoire).					

Autres acteurs du système criminel

B13. Avez-vous eu des contacts avec d'autres acteurs du système de justice criminelle depuis la dernière entrevue il y a environ 6 mois (p.ex. délégué de la jeunesse, greffier, agent de sécurité à la cour, l'avocat de la défense, intervenant(e) du CAVAC)?

- (1) Oui
- (2) Non → **PASSEZ À B15**
- (97) Je ne sais pas → **PASSEZ À B15**

(Si B13 = 1) Avec quel(s) acteur(s)? :

B14. En général, quel est votre degré de satisfaction envers cet ou ces autre(s) acteur(s)?

Très insatisfait (1)	Plutôt insatisfait (2)	Neutre (3)	Satisfait (4)	Très satisfait (5)

B14a. Pourquoi?

B15. En général, quel est votre degré de satisfaction avec le système de justice criminelle?

Très insatisfait (1)	Plutôt insatisfait (2)	Neutre (3)	Satisfait (4)	Très satisfait (5)

B16. Si vous êtes de nouveau victime d'un crime dans le futur, quelles sont les chances que vous rapportiez le crime à la police?

- (1) Très probable → PASSEZ À LA SECTION C
- (2) Assez probable → PASSEZ À LA SECTION C
- (3) Ni probable/ni improbable
- (4) Peu probable
- (5) Très improbable
- (97) Je ne sais pas
- (99) Refus → PASSEZ À LA SECTION C

B16a. Pourquoi?

C. Services aux victimes (CAVAC et IVAC/LAPVIC)

Maintenant, nous aimerions vous poser quelques questions concernant les services aux victimes. Par services aux victimes, nous parlons du CAVAC, des maisons d'hébergements ou d'autres services spécialisés dans l'aide aux victimes.

Aide professionnelle

C0. Depuis la dernière entrevue, il y a environ 6 mois, avez-vous eu recours à un ou plusieurs services ou ressources?

- (1) Oui
- (2) Non → PASSEZ À C5

C1. Avec lequel ou lesquels parmi les services suivants... (PLUS D'UNE RÉPONSE POSSIBLE)

	Oui (1)	Non (2)	Je ne sais pas (97)	Non applicable
a. Ligne d'urgence				
b. CAVAC				
c. Aide d'un psychologue ou thérapeute				
d. Ressources d'information et de services juridiques (p.ex. <i>ÉducaLoi, OJA</i>)				
e. Maison d'hébergement pour femmes				
f. Ressources en agressions sexuelles (p.ex. <i>CALACS, Marie Vincent</i>)				
g. Ressources en violences dans les relations amoureuses (p.ex. <i>Des Mots sans Maux</i>)				
h. Ressources pour jeunes adolescents (p.ex. <i>Cyberaide.ca, Tel-jeunes</i>)				
i. CLSC				
j. La DPJ				
k. Autre(s) (PRÉCISER DANS LA CASE EN BAS) :				

Autre(s) (PRÉCISER)

C2. En général, quel est votre degré de satisfaction avec l'aide professionnelle reçue?

Très insatisfait (1)	Plutôt insatisfait (2)	Neutre (3)	Satisfait (4)	Très satisfait (5)

C3. Avez-vous demandé de l'aide auprès de cette ou ces ressource(s) pour les services suivants?

	C3 Oui (1)	C3 Non (2)
a. Aide pour reprendre vos biens auprès de la police		
b. Aide pour remplir les formulaires d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels (IVAC/LAPVIC)		
c. Aide pour la préparation de la déclaration de la victime (c.-à-d. la déclaration sur les conséquences du crime lors de la détermination de la peine du contrevenant)		
d. Consultation, support psychologique, aide pour recevoir une thérapie/conseiller psychologique		

e. Comprendre le processus de justice criminelle et votre rôle dans le processus		
f. Être informé des développements de votre dossier		
g. Se faire diriger vers d'autres organisations/services		
h. Aide pour obtenir un entretien avec le procureur aux poursuites criminelles et pénales (aussi appelé procureur de la Couronne ou avocat de l'État)		
i. Information à propos des différents choix qui sont disponibles		
j. Se faire accompagner à la cour		
k. Protection de la police		
l. Transport à la cour		

C3a. Avez-vous reçu les services suivants :

	C3a	C3a
	Oui, a été reçu (1)	Non, pas été reçu (2)
a. Aide pour reprendre vos biens auprès de la police		
b. Aide pour remplir les formulaires d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels (IVAC/LAPVIC)		
c. Aide pour la préparation de la déclaration de la victime (c.-à-d. la déclaration sur les conséquences du crime lors de la détermination de la peine du contrevenant)		
d. Consultation, support psychologique, aide pour recevoir une thérapie/conseiller psychologique		
e. Comprendre le processus de justice criminelle et votre rôle dans le processus		
f. Être informé des développements de votre dossier		
g. Se faire diriger vers d'autres organisations/services		
h. Aide pour obtenir un entretien avec le procureur aux poursuites criminelles et pénales (aussi appelé procureur de la Couronne ou avocat de l'État)		
i. Information à propos des différents choix qui sont disponibles		
j. Se faire accompagner à la cour		
k. Protection de la police		
l. Transport à la cour		

Indemnisation par l'État (IVAC)
POUR LES VICTIMES DE CRIMES GRAVES SEULEMENT

C5. Avez-vous essayé d'obtenir une indemnisation de l'IVAC, connue plus récemment sous le nom de la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement* (LAPVIC), depuis la dernière entrevue?

(1) Oui

(2) Non → **PASSEZ À LA SECTION D**

- (97) Je ne sais pas —————> **PASSEZ À LA SECTION D**
 (99) Refus —————> **PASSEZ À LA SECTION D**

C5a. Avez-vous obtenu une indemnisation de l'IVAC/LAPVIC?

- (1) Oui
 (2) Non, demande toujours en traitement —————> **PASSEZ À LA SECTION D**
(3) , demande a été refusée —————> **PASSEZ À LA SECTION D**
 (97) Je ne sais pas —————> **PASSEZ À LA SECTION D**
 (99) Refus —————> **PASSEZ À LA SECTION D**

C5b. Étiez-vous satisfait(e) du montant versé?

- (1) Oui
 (2) Non
 (97) Je ne sais pas —————> **PASSEZ À LA SECTION D**
 (99) Refus —————> **PASSEZ À LA SECTION D**

C5c. Pourquoi?

D. Victimisation secondaire

Les questions qui suivent concernent votre expérience avec les institutions ou organisations avec lesquelles vous avez eu affaires en lien avec le crime dont vous avez été victime.

Maintenant, nous vous demandons de penser à des institutions ou à des organisations du système de justice avec lesquelles vous avez eu affaire en lien avec le crime dont vous avez été victime et pour lequel vous nous avez consulté à la Clinique. Cela peut inclure de grands organismes comme le système de justice, les services d'aide aux victimes (CAVAC), les forces policières ou l'indemnisation des victimes (IVAC/LAPVIC). Cela peut aussi inclure des parties de ces systèmes comme la cour, un poste de police, un organisme d'aide aux victimes en particulier, etc.

En repensant à votre expérience en lien avec le crime pour lequel vous avez consulté la Clinique, est-ce qu'une organisation du système de justice criminelle a joué un rôle en...

D1. Ne prenant pas de mesures proactives pour prévenir des expériences déplaisantes (p.ex. on ne vous a pas offert automatiquement des explications sur les procédures et comment le système de justice fonctionne, on ne vous a pas offert ou fourni de protection, on ne vous a pas offert des ressources ou des services)?

(1) Oui

(2) Non

D1a. Si vous avez répondu « OUI » à la question **D1**, veuillez s'il vous plaît développer.

D2. Créant un environnement dans lequel les expériences déplaisantes semblent communes ou normales (p.ex. on a minimisé vos inquiétudes, on vous a donné des nouvelles sérieuses d'une manière froide ou insensible)?

(1) Oui

(2) Non

D2a. Si vous avez répondu « OUI » à la question **D**, veuillez s'il vous plaît développer.

D3. Rendant difficile de dénoncer une expérience négative ou de partager vos inquiétudes (p.ex. vous avez eu de la difficulté à contacter une personne qui vous fournit des services ou un supérieur, vous n'avez pas eu la chance de poser des questions, il n'y avait pas de moyen clair de partager une insatisfaction ou de faire une plainte, vous aviez le sentiment que vous ne seriez pas cru)?

(1) Oui

(2) Non

D3a. Si vous avez répondu « OUI » à la question **D3**, veuillez s'il vous plaît développer.

D4. Répondant mal à vos inquiétudes ou à votre dénonciation d'une expérience négative (p.ex. on vous a donné une mauvaise information ou un mauvais conseil ou on vous a dit que rien ne pouvait être fait dans votre situation ou dans votre cause)?

(1) Oui

(2) Non

D4a. Si vous avez répondu « OUI » à la question **D4**, veuillez s'il vous plaît développer.

D5. Niant votre expérience d'une façon ou d'une autre (p.ex. vos inquiétudes/préoccupations ont été ignorées ou rejetées car elles ont été jugées non importantes, on a minimisé votre souffrance, vous sentiez qu'on ne vous croyait pas)?

(1) Oui

(2) Non

D5a. Si vous avez répondu « OUI » à la question **D5**, veuillez s'il vous plaît développer.

D6. Quel est votre niveau de confiance envers le système de justice criminelle?

(1) Pas du tout confiance

(2) Très peu confiance

(3) Neutre

(4) Assez confiance

(5) Beaucoup confiance

D6a. Pourquoi?

D7. Est-ce que la Clinique a affecté votre confiance dans le système de justice criminelle?

(1) Oui

(2) Non → PASSEZ À LA SECTION E

(97) Je ne sais pas → PASSEZ À LA SECTION E

(99) Refus → PASSEZ À LA SECTION E

D7a. Après votre passage à la Clinique, diriez-vous que votre confiance envers le système de justice criminelle a :

- Beaucoup diminuée
- Diminuée
- Améliorée
- Beaucoup améliorée

D7b. Pourquoi?

D8. Depuis votre expérience, avez-vous l'impression d'avoir repris un contrôle sur votre vie?

- (1) Pas du tout
- (2) Pas vraiment assez
- (3) Neutre
- (4) Oui, assez
- (5) Oui, absolument

D8a. Pourquoi?

D9. Depuis votre expérience, avez-vous l'impression d'avoir fait des actions qui apportent des changements dans votre vie?

- (1) Pas du tout
- (2) Pas vraiment assez
- (3) Neutre
- (4) Oui, assez
- (5) Oui, absolument

D9a. Pourquoi?

D10. Depuis votre expérience, avez-vous l'impression de pouvoir mieux vous connecter aux autres?

- (1) Pas du tout
- (2) Pas vraiment assez
- (3) Neutre
- (4) Oui, assez
- (5) Oui, absolument

D10a. Pourquoi?

E. État de stress post-traumatique

Les questions qui suivent concernent les impacts psychologiques que le crime a pu avoir sur vous.

E1. Voici une liste de difficultés que les gens peuvent vivre à la suite d'évènements stressants dans leur vie. Le but de cette liste est d'évaluer les difficultés que vous avez vécues **depuis le dernier mois**. Pour chaque énoncé, veuillez indiquer jusqu'à quel point cela a été difficile pour vous.

Échelle de sévérité
0 : pas du tout
1 : un peu
2 : modérément
3 : beaucoup
4 : extrêmement

Dans le dernier mois, à quel point avez-vous été affecté(e) par ou par le fait de :	Sévérité				
a. Des souvenirs répétés, pénibles et involontaires de l'expérience stressante?	0	1	2	3	4
b. Des rêves répétés et pénibles de l'expérience stressante?	0	1	2	3	4
c. Se sentir ou agir soudainement comme si vous viviez encore l'expérience stressante?	0	1	2	3	4
d. Se sentir mal quand quelque chose vous rappelle l'événement?	0	1	2	3	4
e. Avoir de fortes réactions physiques quand quelque chose vous rappelle l'événement (p.ex. accélération cardiaque, difficulté respiratoire, sudation)?	0	1	2	3	4
f. Essayer d'éviter les souvenirs, pensées, et sentiments liés à l'événement?	0	1	2	3	4
g. Essayer d'éviter les personnes et les choses qui vous rappellent l'expérience stressante (p.ex. lieux, personnes, activités, objets)?	0	1	2	3	4
h. Des difficultés à vous rappeler des parties importantes de l'événement?	0	1	2	3	4
i. Des croyances négatives sur vous-même, les autres, le monde (des croyances comme : je suis mauvais, j'ai quelque chose qui cloche, je ne peux avoir confiance en personne, le monde est dangereux)?	0	1	2	3	4
j. Vous blâmer ou blâmer quelqu'un d'autre pour l'événement ou ce qui s'est produit ensuite?	0	1	2	3	4

k. Avoir des sentiments négatifs intenses tels que peur, horreur, colère, culpabilité, ou honte?	0	1	2	3	4
l. Perdre de l'intérêt pour des activités que vous aimiez auparavant?	0	1	2	3	4
m. Vous sentir distant ou coupé des autres?	0	1	2	3	4
n. Avoir du mal à éprouver des sentiments positifs (p.ex. être incapable de ressentir de la joie ou de l'amour envers vos proches)?	0	1	2	3	4
o. Comportement irritable, explosions de colère ou agir agressivement?	0	1	2	3	4
p. Prendre des risques exagérés ou encore avoir des comportements qui pourraient vous mettre en danger?	0	1	2	3	4
q. Être en état de « super-alerte », hyper vigilant ou sur vos gardes?	0	1	2	3	4
r. Sursauter facilement?	0	1	2	3	4
s. Avoir du mal à vous concentrer?	0	1	2	3	4
t. Avoir du mal à trouver le sommeil ou à rester endormi?	0	1	2	3	4

F. Droits des victimes

F1. Êtes-vous fortement en désaccord, en désaccord, en accord ou fortement en accord avec l'énoncé suivant :

Les droits des victimes d'actes criminels sont bien protégés.

- (1) Fortement en désaccord
- (2) En désaccord
- (3) Neutre
- (4) En accord
- (5) Fortement en accord

Veillez indiquer à quel point vous accordez de l'importance aux énoncés suivants sur les droits des victimes. Selon vous, est-ce important qu'une victime ou sa famille...

F2a. Soit informée de l'avancement et du résultat de l'enquête dans sa cause.

- (1) Pas du tout important
- (2) Peu important
- (3) Neutre
- (4) Quelque peu important
- (5) Très important

F2b. Puisse avoir l'opportunité d'être écoutée avant la prise des décisions dans sa cause.

- (1) Pas du tout important
- (2) Peu important

- (3) Neutre
- (4) Quelque peu important
- (5) Très important

F2c. Soit informée en avance des date, heure et lieu où se déroulent les procédures dans sa cause, ainsi que de l'avancement et du résultat de ces procédures.

- (1) Pas du tout important
- (2) Peu important
- (3) Neutre
- (4) Quelque peu important
- (5) Très important

F2d. Soit présente à toutes les audiences qui ont lieu dans sa cause.

- (1) Pas du tout important
- (2) Peu important
- (3) Neutre
- (4) Quelque peu important
- (5) Très important

F2e. Soit consultée dans les décisions sur le retrait des accusations contre l'accusé.

- (1) Pas du tout important
- (2) Peu important
- (3) Neutre
- (4) Quelque peu important
- (5) Très important

F2f. Soit capable de discuter de sa cause avec le Procureur des poursuites criminelles et pénales (aussi appelé procureur de la Couronne ou avocat de l'État).

- (1) Pas du tout important
- (2) Peu important
- (3) Neutre
- (4) Quelque peu important
- (5) Très important

F2g. Ait l'opportunité de discuter avec le Procureur pour déterminer si une diminution des charges contre l'accusé devrait ou non être acceptée (p.ex. s'il serait acceptable que l'accusé plaide coupable pour un crime moins grave pour éviter d'aller en procès).

- (1) Pas du tout important
- (2) Peu important
- (3) Neutre
- (4) Quelque peu important
- (5) Très important

F2h. Soit consultée dans la prise de décision sur la peine/sentence à imposer à l'accusé.

- (1) Pas du tout important
- (2) Peu important
- (3) Neutre
- (4) Quelque peu important
- (5) Très important

F2i. Puisse faire une Déclaration de la victime avant que la peine de l'accusé soit prononcée (c.-à-d. une déclaration de la victime au tribunal sur les conséquences du crime qu'elle a vécues lors de l'audience qui vise à déterminer la peine de l'accusé).

- (1) Pas du tout important
- (2) Peu important
- (3) Neutre
- (4) Quelque peu important
- (5) Très important

F2j. Soit informée des services et des programmes d'aide pour les victimes.

- (1) Pas du tout important
- (2) Peu important
- (3) Neutre
- (4) Quelque peu important
- (5) Très important

F2k. Soit informée des services et des programmes en justice réparatrice (c.-à-d. des programmes dans lesquels les victimes peuvent rencontrer les contrevenants pour discuter et obtenir réparation pour le crime subi en présence d'animateurs formés).

- (1) Pas du tout important
- (2) Peu important
- (3) Neutre
- (4) Quelque peu important

(5) Très important

F2i. Soit informée de ses recours pour obtenir du dédommagement du contrevenant (c.-à-d. une somme d'argent que le contrevenant verse à la victime).

(1) Pas du tout important

(2) Peu important

(3) Neutre

(4) Quelque peu important

(5) Très important

F2m. Puisse avoir l'opportunité d'être présente lors de l'audience de libération conditionnelle du détenu (c.-à-d. une audience pour déterminer si le détenu peut être libéré avec certaines conditions avant la fin prévue de sa peine).

(1) Pas du tout important

(2) Peu important

(3) Neutre

(4) Quelque peu important

(5) Très important

F2n. Puisse faire une Déclaration de la victime (c.-à-d. la déclaration sur les conséquences du crime) pendant l'audience de libération conditionnelle du détenu (c.-à-d. une audience pour déterminer si le détenu peut être libéré avec certaines conditions avant la fin prévue de sa peine).

(1) Pas du tout important

(2) Peu important

(3) Neutre

(4) Quelque peu important

(5) Très important

F2o. Avoir droit à des recours (p.ex. porter plainte) si ses droits ne sont pas respectés.

(1) Pas du tout important

(2) Peu important

(3) Neutre

(4) Quelque peu important

(5) Très important

G. Justice réparatrice

G01. Au moment de la dernière entrevue, il y a environ 6 mois, aviez-vous été informé par la CJVAC ou d'autres personnes de la possibilité de participer à un programme de justice réparatrice dans votre cas?

- (1) Oui —————▶ **PASSER À G2**
 (2) Non

G1. Il existe des programmes de justice réparatrice dans lesquels les victimes peuvent rencontrer les contrevenants pour discuter et obtenir réparation pour le crime subi en présence d'animateurs formés. Est-ce que quelqu'un vous a informé de la possibilité de participer à un tel programme dans votre cas?

- (1) Oui
 (2) Non —————▶ **PASSEZ À G2**
 (97) Je ne sais pas —————▶ **PASSEZ À G2**

G1a. Qui vous en a informé? (**PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES**)

- (8) Police
 (9) Procureur des poursuites criminelles et pénales (aussi appelé procureur de la Couronne ou avocat de l'État)
 (10) Cour/le greffier
 (11) Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)
 (12) Juge
 (13) CJVAC
 (14) Autre ressource pour victimes (CALACS)
 (8) Autre (PRÉCISER DANS LA CASE EN BAS)
 (97) Je ne sais pas

Autre(s) (PRÉCISER)

G2. À quel point seriez-vous intéressé à participer à un programme de justice réparatrice pour le crime que vous avez vécu?

- (6) Pas intéressé du tout
- (7) Peu intéressé
- (8) Neutre
- (9) Plutôt intéressé
- (10) Très intéressé

G2a. Pourquoi?

H. Commentaires et suggestions

H1. Avez-vous des commentaires ou des suggestions d'amélioration pour la Clinique?

FIN DE L'ENTREVUE

Ceci complète le questionnaire. Nous aimerions vous remercier pour l'aide apportée en répondant à nos questions. Nous espérons ainsi améliorer les services et l'expérience des victimes dans le système de justice criminelle.

Nous tenons finalement à vous rappeler que votre participation à cette recherche vous offre la possibilité de gagner un des cinq certificats-cadeaux de 100 \$ à dépenser dans une épicerie Metro qui seront tirés au hasard parmi toutes les personnes qui auront participé à la recherche. Avez-vous des changements de coordonnées à nous faire part pour nous permettre de vous joindre dans le cas où vous gagneriez un certificat-cadeau? Le cas échéant, veuillez s'il vous plaît indiquer vos nouvelles coordonnées plus bas.

Merci encore!



Annexe 3

UNE JUSTICE POUR LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS :
UNE CLINIQUE JURIDIQUE POUR LES VICTIMES

FICHE SIGNALÉTIQUE POUR LES ÉTUDIANTS

Focus group # <i>*Inscrire D pour Droit ou C pour Criminologie en avant du numéro.</i>	
Date :	
CARACTÉRISTIQUES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES	
1. Âge :	
2. Identification de genre :	
3. Année actuelle au BAC :	
4. Formation antérieure :	
5. Expérience(s) avec les victimes :	

Annexe 4

JUSTICE POUR LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS :
UNE CLINIQUE JURIDIQUE POUR LES VICTIMES

GRILLE D'ENTREVUE POUR LES GROUPES
DE DISCUSSION AVEC LES ÉTUDIANTS
(AVANT Clinique)

FOCUS GROUP #

Consigne de départ :

Bonjour, comme déjà discuté ensemble, nous effectuons une recherche visant à évaluer les impacts de la Clinique juridique pour les victimes d'actes criminels (CJVAC), autant auprès des victimes qui bénéficient des services, que des étudiants qui les fournissent.

Pour ce qui est du volet avec les étudiants, l'objectif principal est de mieux comprendre vos attitudes et vos perceptions à l'égard des victimes et de votre futur rôle au sein du système de justice pénale, et comment celles-ci peuvent être influencées par votre implication au sein de la CJVAC. C'est pourquoi nous effectuons aujourd'hui une première entrevue avant que vous ne débutiez vos services à la Clinique auprès des personnes victimes, pour connaître à ce jour vos attitudes et perceptions à l'égard des victimes et de votre futur rôle. Je vous rappelle que votre participation à cette recherche est volontaire et n'a aucun impact sur votre note pour la Clinique.

Pour ce qui est de la forme de l'entrevue, je vous rappelle que celle-ci est d'une durée approximative d'une (1) heure et qu'elle sera enregistrée. Le but de l'enregistrement est de s'assurer qu'aucune information ne soit oubliée; cet enregistrement ne sera accessible qu'à l'équipe de recherche. Il sera transcrit sans données nominatives et l'enregistrement sera détruit une fois que la transcription est terminée. Est-ce que cela vous convenait toujours ? C'est moi-même qui verrai à vous poser des questions pour alimenter la discussion, mais n'hésitez surtout pas à intervenir si vous voulez réagir aux réponses de vos collègues.

Avez-vous des questions avant que l'on ne commence la discussion ?

[Spécifier que l'enregistrement commence]

QUESTION DE DÉPART :

- Pour commencer, pourriez-vous me parler de pourquoi vous avez choisi ce cours? Je suis intéressée à connaître les raisons ou ce qui vous a motivé à vouloir vous impliquer dans la Clinique juridique pour les victimes d'actes criminels?

Thème 1 : Attitudes auprès des victimes

Question générale :

- Parlez-moi de votre attitude envers les personnes victimes en regard avec le système de justice pénale ?

Questions de relances :

1. Quelle attitude ou manière d'agir croyez-vous qu'il faut adopter avec les personnes victimes d'actes criminels ?
2. Quelles sont vos attentes par rapport aux victimes ?/À quoi vous attendez-vous d'elles ?
3. Quel est le profil des victimes qui se présenteront à la Clinique selon vous ?
4. Comment agiriez-vous si une victime, un(e) ami(e) par exemple, vous dévoile un crime, en rapport avec le fait de dénoncer ou non ce crime à la police ?
5. *À demander au fur et à mesure des questions posées sur les attitudes et attentes envers les victimes, leur profil, la dénonciation, etc. : Votre réponse demeure-t-elle la même peu importe le type de crime subi par la victime (ex. vol de biens vs. agression sexuelle) ?*

Thème 2 : Perceptions de l'expérience des victimes avec le système de justice pénale

Question générale :

- Comment percevez-vous l'expérience des victimes avec le système de justice pénale ? (p.ex. aidant ou non ?)

Questions de relances :

1. Comment percevez-vous l'accès à la justice des victimes d'actes criminels ?
2. Comment percevez-vous les connaissances qu'ont généralement les victimes eu égard au système pénal (ex. le fonctionnement, les acteurs impliqués, la terminologie juridique, leurs droits et la manière de les faire valoir, etc.) ?
3. Comment percevez-vous la protection des droits des victimes dans le système de justice pénale (suffisance, capacité, comment et qui doit assurer leurs droits, etc.) ?
4. Comment percevez-vous la capacité du système de justice pénale à répondre aux besoins des victimes ?
5. Comment percevez-vous la possibilité pour la victime d'avoir droit à une représentation légale dans le processus pénal (son propre avocat) ?
6. Comment percevez-vous la possibilité et l'accès des victimes aux programmes de justice réparatrice ?

7. Comment percevez-vous les différentes critiques qui ont été plus particulièrement mises de l'avant récemment sur les difficultés ou les problèmes rencontrés par les victimes dans le système pénal ?
8. Comment percevez-vous faire ou pouvoir faire personnellement une différence dans l'expérience du système de justice pénale des victimes dans votre future carrière ?

Thème 3 : Perceptions de leur futur rôle dans le système de justice pénale

Question générale :

- Comment percevez-vous votre futur rôle dans le système pénal, en rapport avec celui de la victime et des autres acteurs du système (ex. procureurs/avocats, intervenants travaillant auprès d'elles, etc. ; *à adapter selon si les étudiants sont en droit ou en criminologie*) ? En d'autres mots, comment percevez-vous le rôle de chaque acteur du système pénal en regard avec les victimes d'actes criminels ?

Questions de relances :

1. Comment percevez-vous votre rôle auprès des victimes d'actes criminels dans votre future carrière ?
2. Comment percevez-vous votre rôle eu égard aux autres disciplines (ex. droit, criminologie, psychologie, etc. ; *à adapter selon si les étudiants sont en droit ou en criminologie*) ou organismes (ex. programmes ou ressources d'aide) qui travaillent auprès des victimes d'actes criminels ?
3. Comment percevez-vous le rôle actuel de la victime dans le système pénal ?
4. Quel est selon vous le rôle/niveau de participation souhaitable de la victime dans le système pénal ?
5. Comment percevez-vous les rôles des acteurs en lien avec l'information à transmettre aux victimes en regard avec le système pénal et sa cause ? (ex. par qui/quand/comment ?)

Annexe 5

JUSTICE POUR LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS : UNE CLINIQUE JURIDIQUE POUR LES VICTIMES

(Impact de la CJVAC sur les étudiants y ayant œuvré)

QUESTION DE DÉPART :

- Pour commencer, pourriez-vous me parler de vos expériences auprès des personnes victimes au sein de la Clinique juridique pour les victimes d'actes criminels ?

Thème 1 : Attitudes auprès des victimes

Question générale :

- Après votre implication dans la Clinique, comment percevez-vous l'attitude souhaitable à adopter selon vous dans vos interactions avec les personnes victimes ? (Faites-vous des distinctions selon le type de crime subi, p.ex. vol vs agression sexuelle ?)

Question de relance :

6. Comment percevez-vous l'attitude souhaitable à adopter envers les personnes victimes concernant l'importance ou la nécessité de porter plainte aux autorités pour le crime subi ? (Faites-vous des distinctions selon le type de crime subi, p.ex. vol vs agression sexuelle ?)

Thème 2 : Perceptions de l'expérience des victimes avec le système de justice pénale

Question générale :

- Après votre implication dans la Clinique, comment percevez-vous l'expérience des victimes avec le système de justice pénale ? (p.ex. aidant ou non ?)

Questions de relances :

9. Comment percevez-vous l'accès à la justice des personnes victimes d'actes criminels ?
10. Comment percevez-vous la protection des droits des personnes victimes dans le système de justice pénale (suffisance, capacité, comment et qui doit assurer leurs droits, etc.) ?
11. Comment percevez-vous la capacité du système de justice pénale à répondre aux besoins des personnes victimes ?
12. Comment percevez-vous la possibilité et l'accès des personnes victimes aux programmes de justice réparatrice ?

Thème 3 : Perceptions de leur futur rôle dans le système de justice pénale

Question générale :

- Après votre implication dans la Clinique, comment percevez-vous votre futur rôle dans le système pénal, en rapport avec celui de la personne victime et des autres acteurs du système (ex. procureurs/avocats, intervenants travaillant auprès d'elles, etc. ; *à adapter selon si les étudiants sont en droit ou en criminologie*) ? En d'autres mots, comment percevez-vous le rôle de chaque acteur du système pénal en regard avec les personnes victimes d'actes criminels ?

Questions de relances :

6. Comment percevez-vous votre rôle auprès des personnes victimes d'actes criminels dans votre future carrière ?
7. Comment percevez-vous votre rôle eu égard aux autres disciplines (ex. droit, criminologie, psychologie, etc. ; *à adapter selon si les étudiants sont en droit ou en criminologie*) ou organismes (ex. programmes ou ressources d'aide) qui travaillent auprès des personnes victimes d'actes criminels ?
8. Comment percevez-vous le rôle actuel ou celui que devrait occuper la personne victime dans le système pénal ?