

**LES BESOINS DES VICTIMES DE JEUNES FAISANT
L'OBJET D'UNE POURSUITE JUDICIAIRE**

Rapport final

**Présenté au
Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC)**

**Par
Jo-Anne Wemmers
Katie Cyr
Audrey Deschênes**

Octobre 2022

Table des matières

Résumé	3
Description du projet	4
Problématique	4
Objectifs	5
Méthodologie et cueillette de données	6
<i>Questionnaire</i>	7
Recrutement des participants	9
Échantillon	11
Résultats	14
Besoins des victimes	14
<i>Soutien</i>	14
<i>Protection</i>	17
<i>Information</i>	17
<i>Reconnaissance</i>	19
<i>Réparation</i>	22
Expérience des victimes de l'échantillon	23
<i>Les policiers</i>	23
<i>La direction des poursuites criminelles et pénales</i>	26
<i>Le juge</i>	28
<i>Le délégué jeunesse</i>	29
Évaluation des procédures judiciaires par les victimes	29
Intérêt des victimes envers la médiation	36
Évaluation du programme des CAVAC pour les victimes de jeunes judiciairisés	36
Discussion	38
Conclusion	42
Références	43
Annexe	46

Résumé

Cette étude évalue les expériences des victimes de jeunes qui font l'objet d'une poursuite judiciaire, afin de mieux comprendre les besoins de ces victimes et d'en assurer une meilleure satisfaction. Notre échantillon de petite taille et peu diversifié ne permet pas de généraliser nos résultats à la population, mais l'expérience générale des victimes avec les autorités judiciaires semble favorable. Les victimes ayant eu des contacts avec les autorités judiciaires (p.ex. DPCP, juge) semblent évaluer les autorités de manière plus positive que celles n'ayant pas eu de contacts, soulignant l'importance du traitement interpersonnel chez les victimes. Des lacunes ont cependant été observées quant à la satisfaction des divers besoins des victimes, notamment concernant l'information qui leur est fournie sur divers aspects du processus pénal. Certaines victimes ignorent comment obtenir de l'information, même si la vaste majorité ont eu des contacts avec le CAVAC, laissant croire que les victimes n'associent pas nécessairement les services du CAVAC à un service d'information. La majorité des victimes ont trouvé les services du CAVAC utiles et évaluent favorablement leurs contacts avec les intervenants, mais il serait bénéfique d'améliorer la rapidité de la prise de contact auprès des victimes, celles-ci éprouvant plus de besoins immédiatement après leur victimisation. Les programmes d'information pourraient aussi être améliorés en employant un langage simple et une vulgarisation des procédures judiciaires, car plusieurs victimes trouvent le système pénal trop complexe. Un enjeu majeur concerne la capacité des CAVAC à rejoindre l'ensemble des victimes d'actes criminels puisque plusieurs coordonnées de victimes qui sont fournies par la police sont incomplètes, désuètes ou erronées. Il est essentiel d'obtenir et de confirmer les coordonnées complètes et à jour des victimes. Si celles-ci ne peuvent pas être rejointes, elles risquent de manquer d'information par rapport à leur cause et aussi au sujet des services à leur disposition et elles ne pourront pas exercer leurs droits. Il est donc essentiel d'améliorer la façon de joindre les victimes, afin de mieux combler leurs besoins et de leur offrir la reconnaissance à laquelle elles ont droit. Il faut également poursuivre les recherches, afin d'améliorer la satisfaction et la confiance des victimes envers le système de justice et les autorités judiciaires.

Description du projet

Problématique

En 2015, la *Charte canadienne des droits des victimes* est entrée en vigueur. Elle donne aux victimes le droit à l'information, à la protection, à la participation et au dédommagement. Au Québec, ces droits des victimes sont reconnus depuis 1988, à la suite de l'adoption de la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* qui reconnaît aussi le droit à la réparation et aux services d'aide. En 2021, cette loi a été remplacée par la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement* (LAPVIC) qui reconnaît les mêmes droits aux victimes et leur permet de déposer une plainte lorsque leurs droits ne sont pas respectés¹. De plus, selon la *déclaration de services aux citoyennes et citoyens* du ministère de la justice du Québec (Gouvernement du Québec, 2021), le ministère favorise la promotion des droits des victimes d'infractions criminelles qui sont reconnus dans la LAPVIC et s'engage à leur offrir des services de qualité.

La *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* a également créé le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC). Selon cette loi, le BAVAC est chargé de favoriser : i) la promotion des droits des victimes; ii) le développement des programmes d'aide aux victimes; iii) l'implantation et le maintien de centres d'aide aux victimes; iv) la réalisation et la diffusion de programmes d'information, de sensibilisation et de formation concernant les droits et les besoins des victimes ainsi que les services qui leur sont accessibles. Actuellement, il y a 17 *Centres d'aide aux victimes d'actes criminels* (CAVAC) à travers le Québec qui offrent gratuitement de l'aide et de l'information aux victimes.

Le BAVAC a développé plusieurs programmes pour mieux servir les victimes. Par exemple, depuis 1995, le BAVAC a mis en place le programme INFOVAC-Plus permettant aux victimes dont la cause est présentée au tribunal de recevoir automatiquement des informations sur leurs droits, les services et les développements dans leur dossier. La gestion de ce programme était initialement faite par les services judiciaires des Palais de justice qui saisissaient les données, préparaient et transmettaient l'information aux victimes. Depuis 2012, le BAVAC déploie des ressources auprès de chacun des CAVACs pour la gestion de ce programme et ce sont désormais les CAVACs qui envoient automatiquement des informations aux victimes. Cependant, le programme s'applique toujours seulement aux cas qui sont présentés au Tribunal et lorsque le cas est traité par le Tribunal de la jeunesse, les victimes ne sont pas automatiquement informées.

Bien qu'il n'y ait pas de programme développé à l'échelle des CAVACs pour les victimes de jeunes qui font l'objet d'une poursuite judiciaire, certaines régions ont développé des programmes spécifiques pour communiquer avec les victimes de jeunes judiciarisés. À Montréal, par exemple, le CAVAC a mis en place un programme d'information à la Chambre

¹ Cette loi a aussi entraîné des modifications au régime d'indemnisation des victimes qui permet aux victimes d'actes criminels contre la personne de recevoir une indemnisation financière pour réparer les torts engendrés par l'acte criminel.

de la jeunesse. Avec ce programme, des intervenants communiquent directement avec les victimes afin de leur offrir une réponse adaptée à leurs besoins. Cette situation nous offre l'opportunité d'étudier les expériences des victimes avec le système judiciaire afin de mieux répondre aux besoins de ce groupe. En effet, à l'heure actuelle, nous n'avons pas de portrait complet des différents programmes d'information offerts par les CAVACs dans le cadre de la *Loi sur le système de justice pénale pour adolescents* (LSJPA).

Qui plus est, la confiance des victimes envers le système de justice est un enjeu important. En effet, le taux de dénonciation à la police a diminué durant les 25 dernières années², ce qui laisse croire que les mesures et les changements législatifs, tels que ceux énoncés ci-haut, n'ont pas engendré une plus grande collaboration de la part des victimes d'actes criminels. En revanche, l'expérience des victimes est à la base du manque de confiance de ces dernières envers le système de justice pénale. À ce sujet, la recherche en justice procédurale suggère que l'un des facteurs déterminants dans le niveau de confiance des victimes envers ce système est le traitement qu'elles reçoivent de la part des autorités judiciaires (Hough et al., 2010; Wemmers, 1996).

Par conséquent, une étude sur les expériences des victimes de jeunes qui font l'objet d'une poursuite judiciaire permettrait au BAVAC de mieux s'orienter dans son offre de services d'aide et de programmes à l'attention des victimes découlant de la LSJPA.

Objectifs

Cette étude vise à étudier les expériences des victimes de jeunes qui font l'objet d'une poursuite judiciaire, afin de mieux comprendre les besoins d'information de ces victimes et ainsi d'en assurer une meilleure satisfaction. On parle évidemment d'information judiciaire, mais aussi d'information sur les services d'aide, les droits et recours, ainsi que la déclaration de la victime. Sans ces informations, les victimes peuvent avoir des difficultés à exprimer clairement leurs besoins et à avoir accès à la justice.

Les résultats obtenus pourront permettre de faire des recommandations quant aux programmes d'information des victimes dans le cadre de la LSJPA afin de mieux satisfaire les besoins de ces victimes. À partir de cela, nous espérons une amélioration des services aux victimes de jeunes faisant l'objet de poursuites judiciaires, ce qui pourrait contribuer à une meilleure guérison de celles-ci et à une consolidation de leur confiance envers le système pénal.

² Le taux de signalement des crimes à la police au Canada était de 42% en 1993, de 37% en 1999 (Besserer et Trainor, 2000), de 34% en 2004, puis de 31% en 2009 (Perreault et Brennan, 2010) et en 2014 (Perrault, 2015), alors que 29% des incidents ont été déclarés en 2019 d'après la plus récente Enquête sociale générale (Cotter, 2021).

Méthodologie et cueillette de données

Le devis de recherche est prospectif et longitudinal : les données sont obtenues à partir du même échantillon à deux moments dans le temps. Les victimes ont été interrogées deux fois : une première entrevue a eu lieu immédiatement après qu'elles aient consenti à participer à l'étude et une deuxième entrevue a eu lieu quatre mois plus tard afin de comprendre les changements dans le temps. L'utilisation d'un design prospectif à mesures répétées engendre un problème potentiel, celui de perdre des répondants.

Afin d'obtenir un échantillon représentatif de la province de Québec, nous avons décidé d'inclure des régions urbaines et rurales. À la suite de discussions avec le BAVAC, les régions de Montréal, Laval, Trois-Rivières et Sept-Îles ont été sélectionnées pour cette étude. Des démarches afin d'obtenir l'autorisation d'accès aux dossiers auprès du Tribunal pour adolescents ont été effectuées en vertu de l'art. 119(1s)i) de la LSJPA. Une audience était prévue devant le Tribunal au début avril 2020, mais la situation pandémique engendra la fermeture des tribunaux, ralentissant ainsi la progression du projet qui a dû être suspendu temporairement. C'est le 26 octobre 2020 que la chercheuse principale a enfin pu se présenter au Tribunal et obtenir l'autorisation d'accès aux dossiers.

Concrètement, une liste comprenant les noms et les adresses des victimes figurant aux dossiers de jeunes contrevenants mineurs soumis au Tribunal entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020 a été obtenue du BAVAC le 14 janvier 2021. La chercheuse a utilisé cette liste, afin d'envoyer de l'information aux victimes concernant l'étude et les invitant à y participer.

Un envoi postal a été effectué auprès de chaque victime dont l'adresse était disponible. Cet envoi comprenait :

- Une lettre d'introduction du BAVAC rassurant les victimes de la légitimité de la recherche et visant à expliquer de quelle manière leurs coordonnées avaient été obtenues;
- Une lettre de la chercheuse principale décrivant l'étude et les invitant à y participer;
- Un formulaire de consentement;
- Une enveloppe affranchie et préalablement adressée.

Les victimes étaient informées qu'elles seraient contactées par téléphone par un membre de l'équipe de recherche. Les victimes intéressées à participer à l'étude pouvaient : a) signer le formulaire de consentement et l'envoyer à la chercheuse dans l'enveloppe qui leur a été fournie; b) donner un consentement verbal par téléphone lorsque contactées par les

interviewers. Les victimes n'étant pas intéressées à participer pouvaient ne rien faire ou refuser verbalement.

Les membres de l'équipe de recherche ont tenté de joindre les victimes ayant reçu une lettre par téléphone à trois reprises, afin de savoir si elles étaient intéressées à prendre part à l'étude. Un rendez-vous était planifié avec les participants, afin de réaliser l'entrevue téléphonique. Les entrevues ont été réalisées par téléphone et le questionnaire fut rempli en ligne par les auxiliaires de recherche selon les réponses des victimes pendant les entrevues à l'aide de LimeSurvey, un logiciel gratuit pour la création de sondages en ligne offert par l'Université de Montréal.

Questionnaire

Le questionnaire administré comporte majoritairement des questions fermées, mais il inclut également quelques questions ouvertes, afin de permettre aux victimes d'élaborer leurs réponses. Une version préliminaire du questionnaire a été soumise aux CAVAC des régions concernées, afin d'obtenir leurs rétroactions et suggestions.

Trois versions du questionnaire ont été produites : a) une version pour les adolescents de 14 à 17 ans; b) une version pour les parents de victimes âgées de 13 ans ou moins; c) une version pour les victimes adultes. Ces versions comprennent les mêmes questions, mais elles diffèrent dans le niveau de langage employé selon l'âge du participant et la situation. Chacune de ces versions était disponible en français et en anglais. Afin de s'assurer de la qualité de la langue, nous avons traduit le matériel du français à l'anglais, puis de nouveau de l'anglais au français.

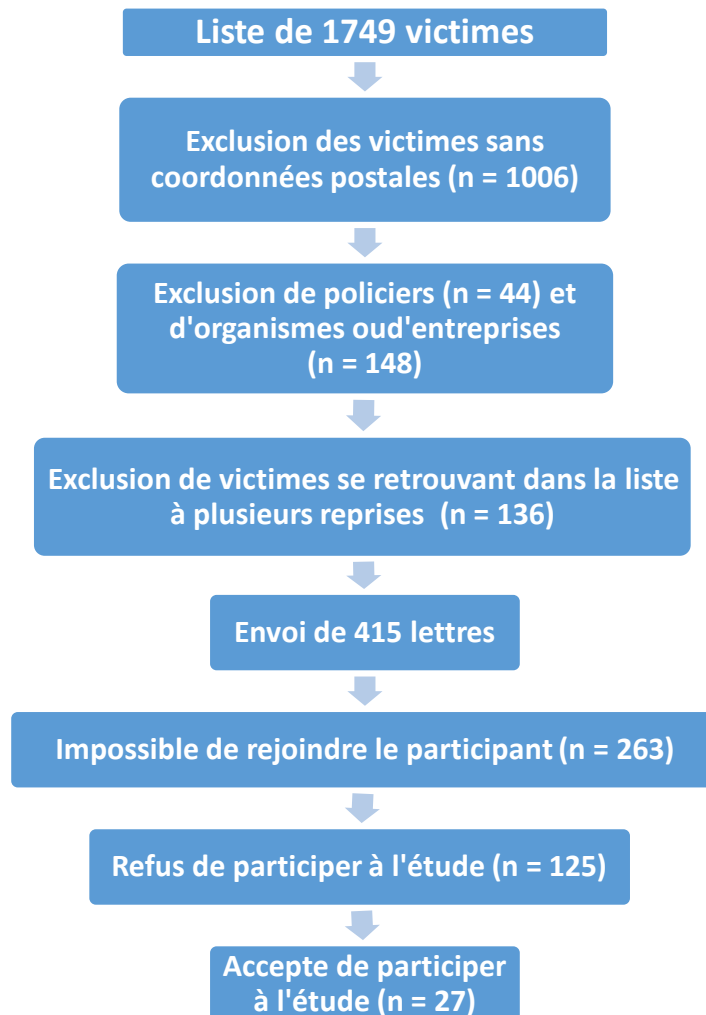
Concrètement, le questionnaire était composé de 16 sections différentes, chacune examinant des aspects différents de la victime, de sa victimisation et de son expérience avec le système de justice criminelle. Le tableau ci-dessous fournit un aperçu du contenu du questionnaire.

Aperçu du questionnaire	
Section A : La victimisation	<ul style="list-style-type: none">• Questions sur le type de délit, sa gravité et sur le/les responsable(s) du crime
Section B : Les conséquences	<ul style="list-style-type: none">• Les conséquences physiques (blessures et gravité)• Les pertes matérielles directes et les conséquences financières• Les conséquences psychologiques, incluant le PCL-5 (Weathers et al., 2013) visant à mesurer les symptômes de stress post-traumatique

Section C : Les besoins et services d'aide	<ul style="list-style-type: none"> • Besoins de la victime et satisfaction de ses besoins (c.-à-d. protection, réparation, information, soutien, reconnaissance) • Contacts de la victime avec les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) • Contacts de la victime avec d'autres ressources d'aide
Section D : Police	<ul style="list-style-type: none"> • Contacts de la victime avec la police et raisons de la dénonciation • Information fournie à la victime par la police • Traitement que la victime a reçu de la police
Section E : Indemnisation	<ul style="list-style-type: none"> • Questions sur le programme provincial d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)
Section F : Déclaration de la victime	<ul style="list-style-type: none"> • Questions sur la déclaration de la victime, à savoir si la victime a eu l'opportunité de remplir une déclaration, si elle a choisi de la remplir, si elle a choisi de la lire devant la cour et si elle a pu y inclure et y exprimer tout ce qui était important pour elle
Sections G à M : Processus judiciaire	<ul style="list-style-type: none"> • Chaque section concernait différentes étapes du processus pénal, de l'enquête de remise en liberté à la détermination de la sentence, afin de comprendre la progression du dossier et l'expérience des victimes.
Section N : Évaluation du processus pénal	<ul style="list-style-type: none"> • Cette section comprend des questions relativement à la satisfaction et aux perceptions des victimes au sujet des procédures employées dans leur cause et par rapport aux acteurs judiciaires. • L'IBQ-CJS, notre adaptation de l'IBQ.2 (Smith et Freyd, 2017), qui vise à mesurer la victimisation secondaire.
Section O : Évaluation du résultat	<ul style="list-style-type: none"> • Questions afin d'examiner l'évaluation des victimes quant au résultat de la cause. Cette section contenait des questions qui renvoyaient, entre autres, à la satisfaction par rapport au résultat de la cause et à l'intention de dénonciation future en cas d'une autre victimisation.
Section P : Variables socio-démographiques	<ul style="list-style-type: none"> • Inclut diverses questions sur les caractéristiques des victimes (p.ex. âge, religion, niveau d'éducation, le revenu et la présence ou non de victimisations précédentes).

Une version abrégée du questionnaire a été employée lors de la deuxième entrevue quatre mois plus tard. Dans cette deuxième entrevue, nous avons recueilli des renseignements sur les développements dans les dossiers des victimes depuis leur première entrevue. De façon spécifique, nous nous intéressions à : a) leurs expériences dans de le système pénal et les services qu'on leur a offerts depuis la dernière entrevue; b) leur satisfaction par rapport aux programmes d'information, au système pénal et aux acteurs judiciaires (c.-à-d. la police, la direction des poursuites criminelles et pénale (DPCP), le juge); c) leur bien-être. Une fois de plus, trois versions du questionnaire ont été produites en anglais et français (pour les adolescents de 14 à 17 ans; pour les parents de victimes de 13 ans ou moins; et pour les victimes adultes), afin qu'il soit adapté à la situation du participant. Le projet a été approuvé par le comité éthique de l'Université de Montréal en décembre 2019 (certificat no : CERSC-2019-125-P(1)).

Recrutement des participants



La banque de données fournie par le BAVAC comprenait 1749 participants potentiels. Les policiers ($n = 44$) et les organismes ou entreprises ($n = 148$) ont été exclus et 1006 participants de la liste n'avaient pas de coordonnées postales afin de les joindre et ont également dû être exclus. Sur les 551 participants restants, des lettres ont été envoyées à seulement 415 victimes potentielles, car plusieurs victimes étaient dans le fichier à plusieurs reprises (p.ex. certaines victimes pouvaient avoir leur nom jusqu'à cinq fois dans le fichier). L'équipe de recherche a ensuite tenté de joindre les participants par téléphone lorsque cette information était disponible; jusqu'à trois tentatives étaient effectuées afin de joindre les participants potentiels. Il a été impossible de rejoindre 63,4% ($n = 263$) des participants afin de confirmer ou d'infirmer la réception de l'envoi postal et de les inviter à participer à l'étude. Parmi les victimes rejointes par l'équipe de recherche ($n = 152$), uniquement 17,8% ($n = 27$) ont accepté de prendre part à l'étude et ont effectué une première entrevue. Ce sont 12 victimes (44%) qui ont effectué un deuxième entretien; les 15 autres victimes ayant effectué la première entrevue n'ont pas pu être jointes par téléphone par l'équipe de recherche quatre

mois plus tard. Les contacts et entrevues auprès des victimes ont débuté en avril 2021 et se sont terminés en février 2022.

Même si le faible taux de réponse est décevant, il n'est pas inhabituel. Dans une étude similaire effectuée par Ellen Brickman (2003) pour le Département de la Justice des États-Unis, la chercheuse souligne des problèmes similaires. Brickman a utilisé les données de la police, afin de contacter les victimes d'actes criminels. Tout comme dans la présente étude, l'étude de Brickman utilisait le consentement passif : les chercheurs contactaient par téléphone toutes les victimes n'ayant pas répondu à la lettre d'invitation à participer à leur recherche. Brickman (2003) rapporte un taux de participation de 17,4%, un taux très similaire à celui de notre recherche. Dans leur étude, les chercheurs ont été incapables de rejoindre plus de 50% des victimes et ils attribuent cela au manque de qualité des données de la police, ainsi qu'au long délai s'étant écoulé depuis le délit (entre 14 et 29 mois), ce qui implique que plusieurs victimes avaient possiblement déménagé depuis. Similairement, la liste de victimes que nous avons obtenue concerne des dossiers de jeunes contrevenants mineurs soumis au Tribunal entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020 et la collecte de données s'est amorcée en avril 2021, soit entre 12 et 24 mois après le dépôt des accusations. Il importe de spécifier qu'afin d'avoir un échantillon potentiel suffisant, la période d'accès aux dossiers devait être assez étendue compte tenu du faible nombre de dossiers judiciairisés chez les jeunes. Cependant, il est possible que plusieurs participants potentiels aient changé de coordonnées depuis le dépôt des accusations. Notons également que nous travaillions avec l'information fournie par le BAVAC pour le programme INFOVAC-Plus. À première vue, si nous avons été incapables de joindre certaines victimes, il y a de fortes probabilités que ces victimes n'aient pas non plus été jointes par ce programme, ce qui semble un problème important auquel nous reviendrons.

Par ailleurs, le recrutement de victimes d'actes criminels pour des entrevues téléphoniques est un enjeu de plus en plus présent. Au Canada, le taux de réponse des sondages de victimisations réalisés lors des Enquêtes sociales générales a considérablement diminué depuis les 15 dernières années³. Conséquemment, lors de la dernière Enquête sociale générale sur la victimisation criminelle au Canada réalisée en 2020 (Cotter, 2021), Statistique Canada a modifié pour la première fois sa méthode de collecte de données, soit en conservant l'enquête téléphonique, mais en y incluant également une méthode de collecte en ligne. Ce sont 6 répondants sur 10 qui ont préféré répondre au questionnaire en ligne plutôt que d'effectuer l'entrevue téléphonique lors de cette dernière enquête (Cotter, 2021). Il est ainsi possible que certaines victimes ayant refusé de prendre part à notre étude auraient accepté si elles avaient eu la possibilité de remplir un questionnaire en ligne. Le désavantage est alors qu'il est ardu de s'assurer que les victimes comprennent bien le sens des questions posées et répondent adéquatement au questionnaire, mais il est possible que cela puisse accroître le taux de participation en permettant plus de flexibilité aux répondants.

³ Le taux de réponse était de 74,5% en 2004 et de 61,6% en 2009 (Perreault et Brennan, 2010), puis de 52,9% en 2014 (Perreault, 2015) et de 37,6% en 2019 (Cotter, 2021).

Échantillon

Tableau 1 : sexe des participants

	Participants entrevue 1	Participants entrevue 2	Refus
Masculin	12 (44%)	7 (58%)	75 (60%)
Féminin	15 (56%)	5 (42%)	45 (36%)
Inconnu	-	-	5 (4%)
Total	27	12	125

Parmi les victimes que nous avons contactées pour une entrevue, la majorité étaient de sexe masculin. Les victimes ayant refusé de participer à l'étude étaient majoritairement de sexe masculin. Parmi les 27 participants ayant complété la première entrevue, 15 étaient des femmes et 12 étaient des hommes, alors que 5 femmes et 7 hommes ont complété le deuxième entretien. Nous avons ainsi observé un meilleur taux de réponse chez les femmes, mais l'attrition a aussi été beaucoup plus marquée chez les femmes de notre échantillon.

Tableau 2 : région⁴

	Participants entrevue 1	Participants entrevue 2	Refus
Montréal	11 (41%)	5 (42%)	63 (50%)
Centre-du-Québec	10 (37%)	4 (33%)	50 (40%)
Est du Québec	6 (22%)	3 (25%)	12 (10%)
Total	27	12	125

Les dossiers de cour des victimes de notre échantillon proviennent de régions variées. Au niveau de l'attrition, il ne semble pas y avoir de différence significative selon les régions, les trois ayant perdu environ la moitié des participants lors du deuxième entretien.

Tableau 3 : âge

	Participants entrevue 1	Participants entrevue 2	Refus
18 ans ou plus	19 (70%)	9 (75%)	68 (54%)
14 à 17 ans	6 (22%)	2 (17%)	45 (36%)
Moins de 14 ans	2 (7%)	1 (8%)	6 (5%)
Inconnu	-	-	6 (5%)
Total	27	12	125

⁴ Le Centre-du-Québec comprend des crimes produits dans la région de La Tuque, Laval, Shawinigan et Trois-Rivières. L'Est du Québec inclut Baie-Comeau, Sept-Îles et la cour itinérante.

La majorité des victimes de l'échantillon avaient 18 ans ou plus lors de la première (n = 19) et de la deuxième entrevue (n = 9). Six adolescents de 14 à 17 ans ont effectué le premier entretien, mais seulement deux d'entre eux ont complété la deuxième entrevue. Deux parents ont répondu au premier entretien pour un crime commis envers leur enfant de 13 ans et moins; un seul a également complété la deuxième entrevue. Le portrait est assez similaire chez les victimes ayant refusé de participer à l'étude; ces victimes sont majoritairement des adultes (54%) et des adolescents de 14 à 17 ans (36%), mais rarement des parents de jeunes de 13 ans et moins (5%).

En ce qui a trait aux autres caractéristiques sociodémographiques de l'échantillon, presque la totalité de l'échantillon (n = 24) affirme être caucasien alors que deux victimes s'identifient comme autochtones et une personne provient de la communauté noire. Au deuxième entretien, 14 participants caucasiens et une victime autochtone n'ont pu être rejoints, l'échantillon demeurant majoritairement caucasien. Une seule victime de l'échantillon n'est pas née au Canada (Haïti) et celle-ci a complété les deux entrevues. Ce sont 13 victimes qui sont de religion catholique romaine, 12 qui n'ont pas de religion et deux victimes s'identifient à une autre religion. Lors du second entretien, la majorité des répondants restants n'avaient pas de religion (n = 6) alors que quatre participants catholiques et les deux victimes d'une autre religion ont complété la deuxième vague de l'étude. Notons qu'uniquement trois victimes ont indiqué pratiquer leur religion lors du premier entretien et une seule lors du second.

Tableau 4 : occupation des répondants

Occupation	Participants entrevue 1	Participants entrevue 2
École à plein temps	7	5
Travail à plein temps	12	4
Travail à temps partiel	1	-
Congé parental	1	-
Incapable de travailler/étudier	2	1
Retraité	2	1
Autre	2	1
Total	27	12

La majorité (n = 19) des répondants de la première vague travaillent (n = 12) ou étudient (n = 7) à plein temps. La majorité des cas d'attrition lors de la deuxième entrevue concerne des gens travaillant plein temps.

Lors du premier entretien, cinq victimes avaient un revenu familial de moins de 55 000\$, six avaient un revenu familial de 55 000\$ à moins de 100 000\$ et six autres avaient un revenu

familial annuel de plus de 100 000\$. Les autres participants ignoraient (n = 8) leur revenu familial annuel ou ont refusé (n = 2) de divulguer l'information. Lors de la deuxième entrevue, ce sont deux victimes qui avaient un revenu de moins de 55 000\$, deux qui avaient un revenu familial de 55 000\$ à moins de 100 000\$ et quatre victimes qui avaient un revenu familial annuel de plus de 100 000\$. On observe donc moins d'attrition chez les victimes ayant un revenu plus élevé.

Tableau 5 : scolarité des répondants

	Participants entrevue 1	Participants entrevue 2
Pas de diplôme secondaire/équivalent	1	0
Diplôme d'étude secondaire/équivalent	7	5
Diplôme d'études professionnelles	5	1
Diplôme/certificat d'un CÉGEP	5	2
Certificat universitaire	1	-
Diplôme de baccalauréat	5	3
Diplôme d'études supérieures	2	1
Ne sait pas	1	-
Total	27	12

Le tableau 5 indique la scolarité des répondants (ou du parent le plus scolarisé lorsque le répondant était mineur). Un seul participant n'avait pas de diplôme secondaire ou l'équivalent lors du premier entretien et celui-ci n'a pas pris part à la deuxième entrevue. Les autres répondants de la première vague avaient un diplôme secondaire (n = 7), un diplôme d'études professionnelles (n = 5), un diplôme/certificat dans un CÉGEP (n = 5) ou encore avaient effectué des études universitaires (n = 8), alors qu'un seul répondant ignorait le niveau de scolarité de ses parents. On remarque une plus grande attrition des répondants ayant un diplôme d'études professionnelles, quatre d'entre eux n'ayant pas pris part à la deuxième entrevue.

Tableau 6 : délit

	Participants entrevue 1	Participants entrevue 2
Vol de biens	1	-
Menaces	5	3
Vol qualifié	1	-
Voies de fait	10	5
Voies de fait graves	3	1
Agression sexuelle	5	2
Autre	2	1
Total	27	12

Les victimes de l'échantillon ont subi des délits variés : 10 ont été la cible de voies de faits; cinq d'entre elles ont complété la deuxième entrevue. Cinq victimes ont été la cible d'une victimisation sexuelle et le même nombre a été victime de menaces. L'attrition des répondants pour la deuxième entrevue ne diffère pas significativement selon le délit, avec une perte d'environ la moitié des répondants pour chaque type de crime.

Puisqu'uniquement 12 victimes ont participé à l'étude pour une deuxième entrevue, l'échantillon est trop petit afin de permettre des analyses statistiques fiables. Les résultats subséquents présentés dans ce rapport ne concernent donc que les 27 victimes ayant participé à la première entrevue. Notons que l'échantillon n'est pas représentatif des victimes de jeunes judiciairisés puisqu'il est majoritairement composé d'adultes caucasiens scolarisés et que les femmes y sont surreprésentées.

Résultats

Besoins des victimes

Selon la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels*⁵, les victimes ont droit à l'information, à la réparation et de recevoir de l'aide et du support. La loi spécifie que les victimes ont le droit d'être informées de leurs droits et de leur rôle au sein du système de justice criminelle et de présenter leur point de vue aux étapes appropriées du processus judiciaire. Nous nous sommes ainsi intéressé aux besoins des victimes et à leur expérience dans le système de justice pénale, afin d'évaluer si on a respecté leurs droits en répondant à leurs besoins.

Soutien

Les victimes peuvent ressentir un besoin de soutien formel et/ou informel à la suite de leur victimisation. Ce besoin peut être lié aux conséquences vécues par la victime. Nous avons employé le PTSD Checklist (PCL-5; Weathers et al., 2013)⁶, afin d'évaluer les symptômes de stress post-traumatique des victimes ayant participé au premier entretien. Les résultats indiquent que 10 victimes (37%) obtiennent un score indiquant la présence des symptômes de stress post-traumatique⁷.

⁵ Tel que souligné précédemment, cette loi a été modifiée par la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement* (LAPVIC) qui reconnaît les mêmes droits aux victimes et leur permet de déposer une plainte lorsque leurs droits ne sont pas respectés. Puisque ce changement législatif a eu lieu après la réalisation de notre étude, nous référons à la loi qui était alors en vigueur.

⁶ Le PTSD Checklist (PCL-5) vise à évaluer les symptômes de stress post-traumatique selon les critères diagnostics 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. Dans cette recherche, le PCL-5 présente une excellente consistance interne ($\alpha = 0,96$).

⁷ Bien entendu, il s'agit d'un instrument qui ne permet pas de poser un diagnostic officiel.

Lors du premier entretien, nous avons demandé aux participants de l'étude s'ils avaient ressenti un besoin d'aide professionnelle afin d'obtenir du soutien par rapport au système de justice et/ou en lien avec les conséquences de leur victimisation. La majorité (59%) d'entre eux ont affirmé qu'ils avaient eu besoin de support, alors que 10 participants (37%) n'ont pas exprimé ce besoin et qu'un autre participant était incertain à cet effet.

La grande majorité des victimes de l'échantillon (89%) a été contactée par le CAVAC; uniquement trois victimes ont affirmé ne pas avoir eu de contacts avec le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels, deux provenaient de la région de Montréal et une du Centre-du-Québec. Plus d'un tiers des victimes contactées (n = 9) ont été jointes tout juste après le crime alors qu'un cinquième l'ont été six mois ou plus après le crime. Le contact auprès des victimes est tout de même rapide; il s'est effectué dans les 3 mois pour le trois quart des victimes contactées (n = 18).

Tableau 7 : moment du premier contact avec le CAVAC

	n	%
Tout juste après le crime	9	37
Dans le mois suivant le crime	5	21
2 à 3 mois à la suite du crime	4	17
3 à 6 mois à la suite du crime	1	4
6 mois ou plus à la suite du crime	5	21
Total	24	100

Un peu plus de la moitié (54%) des participants contactés par le CAVAC affirment avoir reçu de l'information sur les choix, options et démarches possibles pour les victimes alors que quatre participants (17%) affirment ne pas avoir obtenu ces informations (les sept autres participants contactés par le CAVAC étaient incertains à cet effet). Deux tiers (67%) des victimes contactées par le CAVAC affirment que l'organisme les a supportées dans leurs décisions alors que quatre victimes (17%) n'étaient pas de cet avis; les autres répondants étant incertains (n = 3) ou ont refusé (n = 1) de répondre à la question. Globalement, un tiers (33%) des victimes contactées par le CAVAC affirment que ce contact a grandement facilité les choses, alors que sept participants (29%) contactés trouvent que le contact a un peu facilité les choses et sept autres ont l'impression que cela n'a pas vraiment eu d'effet. Malheureusement, deux victimes contactées par le CAVAC (8 %) ont trouvé que cela a rendu les choses plus difficiles.

Bien que la faible taille de l'échantillon ne permette pas de tirer de conclusions claires, ces résultats sont encourageants en comparaison de ceux d'une étude réalisée il y a une quinzaine d'années concernant l'expérience de victimes québécoises dans le système de justice pénale pour adultes (Wemmers et Cyr, 2006). Ce sont 60% des répondants de cette étude qui affirmaient avoir reçu de l'information ou avoir été référés à un service d'aide aux victimes, alors que 89% des victimes de l'étude en cours indiquent avoir été contactées par

le CAVAC. Nos résultats semblent ainsi indiquer une possible amélioration du soutien offert aux victimes par le CAVAC.

Ce sont 10 victimes de l'échantillon (37%) qui ont eu recours à d'autres services ou ressources à la suite de leur victimisation. Le soutien d'un thérapeute ou psychologue est le plus fréquent; 7 victimes sur 10 affirmant avoir utilisé une telle ressource. Ce sont cinq victimes qui ont été en contact avec le CLSC, deux qui ont affirmé avoir été soutenu par la CNESST alors que deux victimes ont eu des contacts avec des ressources offrant des programmes de justice réparatrice. Les autres ressources employées par les victimes étaient variées (p.ex. maison d'hébergement, service d'aide aux employés, ligne d'urgence, ressources d'information juridique, ressource en agression sexuelle, DPJ). La plupart des participants ayant eu recours à d'autres ressources d'aide (7 sur 10) affirment que cette aide a grandement facilité les choses, alors qu'un participant affirme que cela a quelque peu facilité les choses et un autre juge que cela n'a pas eu d'effet. Un seul participant a indiqué que cela a rendu les choses plus difficiles; ce participant avait utilisé le service de soutien aux employés offert dans le cadre de son emploi.

Tableau 8 : satisfaction des victimes concernant les services d'aide (n = 27)

Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Neutre	Plutôt satisfait	Très satisfait	NSP N/A
-	4 (15%)	3 (11%)	11 (41%)	8 (30%)	1 (4%)

De façon générale, les victimes de l'échantillon sont plutôt (n = 11) ou très (n = 8) satisfaites de l'aide offerte aux victimes et uniquement quatre victimes ont indiqué être plutôt insatisfaites des services. Dans l'étude de Wemmers et Cyr (2006), uniquement 18% des victimes étaient très ou plutôt satisfaites des services d'aide lors du dernier entretien⁸, ce qui est nettement inférieur au pourcentages de victimes satisfaites (70%) dans l'étude en cours. Encore une fois, bien que la taille de notre échantillon ne permette pas de tirer de conclusions fermes, ce résultat semble indiquer une éventuelle amélioration de l'évaluation des services d'aide aux victimes par ces dernières.

Le soutien peut aussi être obtenu de manière informelle et la plupart des victimes trouvent le soutien requis auprès de leur famille, conjoint ou amis (AuCoin et Beauchamp, 2007; Denkers, 1996; Wemmers et Cyr, 2006). Parmi les victimes de l'échantillon, 19(70%) affirment avoir eu besoin du soutien de leur famille et/ou amis après le crime. De ce nombre, la plupart (68%) affirment avoir reçu tout le soutien nécessaire de leurs proches alors que quatre participants (21%) ont indiqué avoir reçu un peu de soutien. Deux participants (10%)

⁸ Ce sont 22% des victimes qui étaient très ou plutôt insatisfaites et 60 % qui étaient neutres ou incertaines, majoritairement car elles n'avaient pas eu de contacts avec les services d'aide.

étaient neutres quant au soutien informel reçu. Les victimes ont également été interrogées afin de savoir si elles avaient reçu des commentaires de la part de leur entourage concernant leur victimisation et 21 d'entre elles (78%) ont répondu positivement. Ce sont cinq victimes qui ont reçu des commentaires toujours (n = 1) ou surtout (n = 4) négatifs et huit qui ont reçu des commentaires tant positifs que négatifs. Cela laisse penser que certaines victimes ont pu vivre une expérience de seconde victimisation (Symonds, 1980) de la part de leurs proches en étant blessées par leurs réactions et commentaires. Une victime a d'ailleurs souligné s'être sentie incomprise par son employeur qui lui a dit que l'événement criminel subit faisait partie de son travail, ce qui peut amener la victime à se blâmer ou à questionner ses réactions à la suite du crime. Heureusement, huit victimes ayant reçu des commentaires de leur proches affirment qu'ils étaient toujours (n = 5) ou surtout (n = 3) positifs.

Protection

Un peu moins de la moitié des participants (n = 13; 48%) ont indiqué avoir eu des inquiétudes pour leur sécurité ou celle de leurs proches à la suite du crime. De ce nombre, la majorité (n = 8; 62%) affirme avoir ressenti le besoin que des mesures soient prises afin d'assurer leur protection ou celle de leurs proches. Nous avons donc demandé à ces victimes si elles avaient été suffisamment protégées à la suite du crime. Les résultats sont présentés au tableau 9.

Tableau 9 : évaluation des victimes ayant exprimé le besoin de mesures de protection

<i>Avez-vous été suffisamment protégé à la suite du crime?</i>	n	%
Oui, absolument	1	12,5
Oui, assez	3	37,5
Neutre/incertain	1	12,5
Pas vraiment assez	2	25
Pas du tout	1	12,5
Total	8	100

Parmi les victimes ayant exprimé un besoin de protection, huit (61%) affirment avoir ressenti le besoin que des mesures soient mises en place afin d'assurer leur protection ou celle de leurs proches et cinq d'entre elles ont demandé de telles mesures. Parmi les cinq victimes ayant demandé des mesures de protection, quatre (80%) affirment les avoir obtenues. Globalement, l'évaluation des huit victimes ayant exprimé un besoin de protection est assez mitigée et ce sont trois victimes qui ont trouvé les mesures de protection insuffisantes.

Information

Le besoin d'information est souvent exprimé par les victimes (Maguire, 1985; Ten Boom et Kuijpers, 2012; Wemmers et Cyr, 2006) et toutes les victimes, peu importe la nature du

crime, peuvent exprimer ce besoin (Ten Boom et Kuijpers, 2012; Wemmers, 2017). Par ailleurs, l'information est vitale et devrait être fournie le plus rapidement possible, car une victime ignorant l'existence de différents services d'aide aux victimes et de programmes d'indemnisation ne pourra manifestement s'en prévaloir (Wemmers et Cyr, 2006). L'information apparaît donc comme un droit fondamental qui ouvre la voie à l'exercice d'autres droits.

Un peu plus de la moitié (n = 14; 52%) des victimes ont indiqué qu'elles avaient besoin d'information sur le système de justice et 11 d'entre elles (79%) ont demandé des informations à ce sujet. Les victimes pouvaient rechercher ces informations auprès de plusieurs sources et ainsi en mentionner plus qu'une; neuf victimes se sont informées auprès du CAVAC, trois ont fait la demande auprès de la direction des poursuites criminelles et pénales, deux victimes ont demandé des informations à la police et une victime s'est informée à son école. En comparaison, c'est la majorité (54% à 60%)⁹ des victimes de l'étude de Wemmers et Cyr (2006) qui ont indiqué ne pas savoir où demander de l'aide ou de l'information au sujet du système de justice pénale. Ensuite, parmi les 14 victimes ayant indiqué un besoin d'information sur le système de justice, 11 victimes affirment avoir obtenu l'information recherchée (79%). En fait, une seule victime ayant demandé de l'information à ce sujet a affirmé ne pas avoir obtenu l'information recherchée; cette victime affirme avoir demandé cette information auprès de son école, mais son besoin n'a pas été comblé. Encore une fois, bien que nous ne puissions tirer de conclusions claires compte tenu du petit échantillon, nos résultats semblent indiquer une éventuelle amélioration par rapport à l'information donnée aux victimes.

La majorité des victimes (n = 19; 70%) ont indiqué qu'elles voulaient recevoir des informations concernant le développement de leur dossier, mais uniquement six d'entre elles (32 %, ce qui correspond à 22% de l'échantillon total) ont demandé de l'information à ce sujet. Cinq (83%) ont demandé au CAVAC, trois victimes (50%) se sont adressées à la police et deux (33%) ont demandé à la direction des poursuites criminelles et pénales. Il faut noter ici que les victimes pouvaient avoir demandé des informations sur le développement de leur dossier à plusieurs sources et donc fournir plusieurs réponses.

Ce sont 15 victimes (56%) qui affirment avoir été informées des progrès de l'enquête policière, alors que 10 victimes affirment ne pas avoir été informées et deux ignoraient si elles avaient été informées ou non. Parmi les 15 victimes informées, la majorité a été informée par les policiers (n = 11) ou encore le CAVAC (n = 5) ou la direction des poursuites criminelles et pénales (n = 4)¹⁰. Des 12 autres victimes n'ayant pas été informées des progrès

⁹ Les participants ont effectué trois entretiens, les pourcentages varient selon la vague d'entrevue.

¹⁰ Les victimes pouvaient indiquer plus d'une réponse.

de la police dans l'enquête, 10 d'entre elles (83%) auraient voulu l'être et ce ne sont que deux victimes qui ont indiqué qu'elles ne voulaient pas recevoir cette information.

Nous avons directement demandé aux participants d'évaluer s'ils avaient eu assez d'information afin de répondre à leurs besoins à la suite du crime et 23 d'entre eux ont répondu à cette question. La majorité ont indiqué avoir eu absolument (n = 5) ou assez (n = 10) d'information, alors qu'une minorité affirme ne pas avoir eu assez (n = 2) ou pas du tout (n = 3) d'information. Les autres participants (n = 3) étaient neutres ou incertains à ce sujet.

Tableau 10 : satisfaction du besoin d'information des victimes (n = 27)

	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Indifférent	Plutôt satisfait	Très satisfait	Non applicable/ Ne sait pas *
Explication reçue sur le fonctionnement du système pénal	3 (11%)	3 (11%)	1 (4%)	11 (41%)	9 (33%)	-
Information sur les suites des procédures	4 (15%)	4 (15%)	-	9 (33%)	10 (37%)	-
Information sur les remises	4 (16%)	5 (20%)	1 (4%)	7 (28%)	8 (32%)	2
Information sur le procès	3 (12%)	3 (12%)	2 (8%)	9 (36%)	8 (32%)	2
Information sur les services aux victimes	3 (11%)	3 (11%)	-	12 (44%)	9 (33%)	-

*Les pourcentages excluent les cas non applicables (c.-à-d. les victimes n'ayant pas eu de contacts avec l'acteur/service concerné) et les victimes ayant répondu « ne sait pas ».

De manière générale, la majorité des victimes (70%) voulaient de l'information et la plupart (56%) ont reçu de l'information. C'est une majorité de victimes qui sont plutôt ou très satisfaites de l'information reçue sur divers aspects du processus pénal (voir Tableau 10), mais il demeure qu'environ le quart des victimes sont plutôt ou très insatisfaites des informations obtenues. En comparaison, dans la recherche de Wemmers et Cyr (2006), uniquement 20% étaient satisfaites de l'information reçue concernant les suites des procédures, un pourcentage nettement inférieur à celui de l'étude en cours où 70% sont plutôt ou très satisfaites. Malgré notre échantillon de faible taille, ces résultats semblent souligner une éventuelle amélioration concernant l'information fournie sur la suite des choses.

Reconnaissance

Les victimes peuvent ressentir le besoin d'être reconnues par le système de justice et les autorités qui en font partie. Le degré de participation et d'implication désiré par les victimes peut varier et le traitement qu'elles reçoivent peut influencer leur satisfaction envers les autorités et le processus judiciaire.

Tableau 11 : besoin de reconnaissance exprimé par les victimes (n = 27)

	Oui	Non	Incertain
Être consulté concernant les décisions prises dans le dossier	18 (67%)	8 (30%)	1 (4%)
Influencer le processus de justice	15 (56%)	10 (37%)	2 (7%)
Parler devant le juge en cour	12 (44%)	14 (52%)	1 (4%)
Pouvoir prendre des décisions dans le traitement du dossier	15 (56%)	8 (30%)	4 (15%)
Que son opinion soit considérée dans le traitement du dossier	24 (89%)	3 (11%)	-
* Les pourcentages sont arrondis et peuvent ainsi dépasser 100% .			

Dans notre échantillon, 18 victimes (67%) ont exprimé vouloir être consultées dans les décisions prises dans le dossier, ce qui n'était pas le cas pour huit d'entre elles (30%). On note cependant qu'une vaste majorité de victimes (89%) expriment le besoin que leur opinion soit considérée dans le traitement de leur dossier. En d'autres termes, les victimes semblent accorder plus d'importance à la considération de leur point de vue.

Tableau 12 : satisfaction des victimes quant à la possibilité d'être consultées dans le processus pénal

	n	%
Très insatisfait	6	22
Insatisfait	2	7
Indifférent	4	15
Satisfait	7	26
Très Satisfait	8	30
Total	27	100

Près d'un tiers (n = 8; 29%) des victimes sont insatisfaites (n = 2) ou très insatisfaites (n = 6) de leur opportunité de consultation durant le processus pénal alors que plus de la moitié (n = 15; 56%) sont satisfaites (n = 7) et même très satisfaites (n = 8) à cet égard. Bien que certaines victimes (n = 4) sont indifférentes quant à la possibilité d'être consultées et que la taille de notre échantillon ne permette pas de généralisation, il est tout de même déplorable que pratiquement une victime sur trois s'affirme insatisfaite ou très insatisfaite.

Les victimes peuvent participer aux procédures judiciaires en présentant une déclaration de la victime. Il s'agit d'un formulaire, que la victime ou un proche peut remplir, afin d'indiquer les conséquences découlant de l'acte criminel ainsi que les craintes par rapport à sa sécurité. Ce sont 17 victimes (63%) qui affirment avoir reçu le formulaire de déclaration de la victime, six (22%) qui ne l'ont pas reçu et les autres victimes (n = 4; 15%) sont incertaines à cet effet. La vaste majorité des victimes ayant reçu le formulaire l'ont reçu sans devoir en faire la demande (n = 15; 88%); uniquement deux victimes ayant demandé le formulaire en ont fait la demande auprès du CAVAC. Nous avons également demandé aux victimes ayant reçu le formulaire (n = 17) si la direction des poursuites criminelles et pénales les avait encouragées

à compléter la déclaration de la victime et quatre (24%) ont répondu par l'affirmative. La majorité (n = 11; 65%) ont indiqué que la direction des poursuites criminelles et pénales ne les avait pas encouragées ni découragées alors que deux victimes affirment que ce dernier n'a pas discuté de cela avec elles.

Ce sont 11 victimes sur les 17 ayant reçu le formulaire (65%) qui ont complété la déclaration de la victime. Les victimes n'ayant pas complété ce formulaire ont indiqué que cela était trop long et nécessitait trop d'informations (n = 1) ou que celui-ci était non adapté à sa situation en étant trop axé sur les impacts personnels vécus (n = 1). Une autre victime ne l'a pas rempli parce que le dossier s'est réglé hors cour et certaines victimes (n = 2) ne ressentaient pas le besoin de le compléter. Une victime a déploré l'aspect impersonnel du formulaire et aurait préféré un contact humain afin d'exprimer les conséquences du crime dans sa vie; celle-ci a aussi indiqué qu'elle ignorait la portée et l'impact de la déclaration sur le processus judiciaire et qu'elle n'avait pas de temps à consacrer à cette démarche.

Ce sont cinq victimes ayant complété une déclaration de la victime dont la cause s'est rendue à la détermination de la peine. Il est possible pour les victimes de lire leur déclaration de la victime en cour, avant la détermination de la peine du contrevenant, mais aucune des victimes de l'échantillon a choisi de le faire¹¹. Les victimes ont majoritairement (n = 4; 80%) l'impression que leur déclaration a été considérée par la direction des poursuites criminelles et pénales et une seule victime affirmait être incertaine à ce sujet. Pour ce qui est du juge, ce sont trois victimes qui croient qu'il/elle a considéré sa déclaration alors que deux victimes ne sont pas de cet avis. Deux victimes affirment que la direction des poursuites criminelles et pénales a parlé de leur déclaration lors de l'audience de sentence et le même nombre affirme qu'elle a été mentionnée par le juge. En ce qui concerne l'impact de la déclaration, les avis sont partagés : deux victimes sont d'avis que leur déclaration a influencé la sentence demandée par la direction des poursuites criminelles et pénales. De la même manière, deux victimes ayant présenté une déclaration lors de la détermination de la peine croient que celle-ci a eu un effet sur la sentence donnée par le/la juge.

Un peu plus du tiers (n = 4; 36%) des victimes ayant complété la déclaration de la victime (n = 11) ont reçu de l'aide afin de la remplir; toutes ont été assistées par le CAVAC et une a également été aidée par la direction des poursuites criminelles et pénales¹². Pratiquement toutes les victimes (n = 9; 82%) ayant complété la déclaration de la victime jugent que celle-ci leur a permis d'exprimer ce qui était important à leurs yeux, une victime étant incertaine et une victime ayant l'impression de ne pas avoir pu exprimer toutes les conséquences vécues par son entourage, ce qui correspond aux conséquences sociales de la victimisation.

¹¹ Les victimes ne désiraient simplement pas la lire à voix haute, une victime ne voulait pas se présenter à l'audience pour ce faire et une victime ignorait pouvoir le faire.

¹² Les victimes pouvaient fournir plus d'une réponse.

Cette victime a indiqué qu'aucune section ne portait sur les conséquences sociales de façon précise, ce qui est une observation intéressante. En effet, le formulaire ne comprend pas de section spécifique sur les conséquences sociales du crime, mais aborde indirectement cet aspect dans les répercussions d'ordre émotif (c.-à-d. on y demande l'impact sur les relations avec les autres en mettant l'accent sur la famille, amis et conjoint) et lorsque la victime doit exprimer ses craintes concernant la sécurité (c.-à-d. on y spécifie de mentionner les craintes pour la sécurité de la famille ou amis de la victime).

Réparation

La victimisation entraîne des conséquences préjudiciables aux victimes, ce qui engendre un besoin de réparation chez ces dernières. La réparation peut provenir du contrevenant ou de l'État. Elle peut être matérielle (p.ex. dédommagement du contrevenant, restitution ou réparation des biens, indemnisation). Elle peut également être symbolique (p.ex. recevoir des excuses, reconnaissance de la culpabilité/responsabilité du contrevenant, rétablissement des relations affectées par le crime). Une réparation provenant du contrevenant peut avoir une portée symbolique importante pour la victime, en reflétant la responsabilité de ce dernier dans le crime et en reconnaissant les conséquences engendrées par le crime pour la victime.

Le Code criminel prévoit la possibilité d'ordonner un dédommagement de la victime au contrevenant lors du prononcé de la peine et la *Charte canadienne des droits des victimes* a introduit un formulaire standard pour faciliter la demande de dédommagement des victimes. Aucune des victimes dont la cause s'est rendue au prononcé de la sentence et ayant indiqué des pertes financières (n = 3) ne désirait un dédommagement de la part du contrevenant. Deux de ces victimes avaient été informées concernant le dédommagement par le CAVAC et la troisième victime ne se souvenait pas avoir été informée ou non à ce sujet.

Ce sont 16 victimes (59%) qui ont exprimé vouloir que le contrevenant répare les torts causés. De ce nombre, la plupart (n = 13; 81%) jugent que le contrevenant n'a pas vraiment (n = 8) ou pas du tout (n = 5) réparé son geste, alors que trois victimes (19%) affirment que ce dernier a suffisamment réparé son geste. Ces résultats indiquent que le besoin de réparation des victimes de notre échantillon semble très peu comblé par le processus de justice; il est d'ailleurs intéressant de noter qu'aucune victime n'a indiqué que le contrevenant avait « tout à fait » réparé son geste. Ces observations laissent penser que des mesures et programmes de justice réparatrice pourraient être envisagées afin de répondre aux besoins de certaines victimes de jeunes mineurs. Bien que les jeunes judiciairisés soient exclus des programmes de mesures de rechanges qui peuvent comprendre des démarches de justice réparatrice, il serait possiblement adéquat d'offrir aux victimes la possibilité d'entreprendre des démarches réparatrices en parallèle au processus judiciaire pour parvenir à mieux satisfaire leur besoin de réparation.

La réparation peut aussi prendre la forme d'indemnisation par l'État. Au Québec, les victimes d'actes criminels contre la personne peuvent recevoir une indemnisation financière pour réparer les torts engendrés par le crime. Nous avons ainsi demandé aux victimes de crimes contre la personne qui étaient éligibles au programme¹³ (n = 20) si elles avaient été informées au sujet du programme d'indemnisation par l'État. C'est la moitié (n = 10) des victimes éligibles qui affirment avoir été informées alors que huit victimes (40%) disent ne pas avoir été informées à ce sujet (les deux autres victimes étaient incertaines). La majorité des victimes informées (n = 7) l'ont été par le CAVAC, une seule victime a été informée par les policiers, deux victimes connaissaient déjà le programme et une victime a été informée par un avocat de la communauté¹⁴. Cette lacune a aussi été observée par Wemmers et Cyr (2006) qui indiquent que seulement 44% des victimes de violence avaient reçu de l'information sur le programme d'indemnisation provincial. Soulignons cependant que le CAVAC semble jouer un rôle plus important dans l'information obtenue; chez les participants de Wemmers et Cyr (2006), uniquement 13% des victimes éligibles informées du programme l'ont été par le CAVAC, alors que ce sont 70% des victimes de l'étude en cours qui ont été renseignées par le CAVAC à ce sujet. Il y a certes place à amélioration et il semble que le CAVAC pourrait être un acteur important susceptible d'informer les victimes concernant l'indemnisation.

Bien que 20 victimes étaient éligibles au programme, cela ne signifie pas pour autant qu'elles éprouvaient le besoin d'obtenir une indemnisation financière; uniquement six victimes éligibles (30%) affirment qu'elles avaient besoin d'aide financière à la suite du délit. De ces six victimes, la moitié (n = 3) ont tenté d'obtenir une indemnisation de l'État et une seule victime a reçu une indemnisation; celle-ci s'affirme satisfaite du montant reçu puisqu'elle a été indemnisée pour sa perte salariale. Le besoin de réparation des victimes n'est donc pas toujours comblé par l'État, puisque sur les trois victimes ayant tenté d'obtenir une indemnisation de l'État, une seule victime l'a obtenue. Similairement, très peu de victimes de crimes contre la personne (16%) de l'étude de Wemmers et Cyr (2006) ont fait une demande au programme d'indemnisation provincial. Il y a donc lieu de s'interroger quant à l'accompagnement des victimes dans la démarche d'indemnisation. Dans l'étude en cours, uniquement la moitié des victimes éligibles nécessitant un soutien financier ont fait une demande.

Expérience des victimes de l'échantillon

Les policiers

La communication avec les policiers lors du dépôt de la plainte est habituellement le premier contact des victimes avec le système de justice pénale (Koster et al., 2016; Morissette et

¹³ La législation concernant l'indemnisation au Québec a été modifiée en Octobre 2021, élargissant alors les infractions admissibles à l'indemnisation. Avant cette modification législative, la loi comprenait une liste de crimes admissibles qui excluait certaines infractions contre la personne dont ont été la cible quelques victimes de notre échantillon (p.ex. les victimes de menaces).

¹⁴ Les victimes pouvaient fournir plusieurs réponses.

Wemmers, 2016; Shapland, 1985). Les policiers sont fréquemment la seule source d'autorité de ce système à entrer en contact avec les victimes (Wemmers et Cyr, 2006), puisque plus de 90% des victimisations criminelles n'entraînent pas d'accusations (Pemberton et Vanfraechem, 2015). Les victimes désirent un traitement respectueux et positif de la part des policiers (Shapland et al., 1985; Wemmers et Cyr, 2006) et le fait que ceux-ci considèrent leur point de vue et préoccupations peut aider les victimes à reprendre le contrôle sur leur vie (Cyr et Wemmers, 2011).

Parmi les 27 victimes de l'échantillon, toutes ont affirmé avoir eu des contacts avec les policiers au cours de la procédure, bien que 23 (85%) d'entre elles aient porté plainte elles-mêmes auprès de la police¹⁵.

Nous avons d'abord demandé aux victimes si les policiers leur avaient offert de l'information sur les services aux victimes et 21 (78%) ont répondu par l'affirmative. Il importe de souligner que quatre des six autres victimes ont indiqué qu'elles auraient aimé recevoir cette information, alors qu'une victime était incertaine et l'autre a refusé de répondre à la question, soulignant l'importance de leur fournir des brochures ou de les référer à des services spécialisés, même si elles ne semblent pas éprouver de besoin d'aide.

Tableau 13 : expérience des victimes avec la police (n = 27)

	Définitivement	Oui	Incertain	Non	Pas du tout
Traitement courtois et respectueux	21 (78%)	4 (15%)	1 (3%)	1 (3%)	-
Ont été brusques ou impolis	-	2 (7%)	-	3 (11%)	22 (82%)
Intérêt pour le bien-être de la victime	18 (67%)	7 (26%)	1 (3%)	1 (3%)	-
Ont informé la victime de ses droits	17 (63%)	8 (30%)	-	2 (7%)	-
Ont bien expliqué la procédure pénale	17 (63%)	4 (15%)	3 (11%)	2 (7%)	1 (3%)
Ont été honnêtes	18 (67%)	7 (26%)	1 (3%)	1 (3%)	-
Ont traité la victime justement	18 (67%)	7 (26%)	1 (3%)	1 (3%)	-
Ont été impartiaux	17 (63%)	6 (22%)	3 (11%)	1 (3%)	-
Tenté de rassembler toutes les preuves	19 (70%)	5 (19%)	1 (3%)	2 (7%)	-
Permis d'exprimer son point de vue sur l'événement	20 (74%)	4 (15%)	2 (7%)	1 (3%)	-
Permis d'exprimer son point de vue sur les suites des procédures	15 (56%)	5 (18%)	2 (7%)	3 (11%)	2 (7%)
Point de vue de la victime considéré	18 (67%)	6 (22%)	2 (7%)	1 (3%)	-
Pense avoir influencé les décisions de la police	11 (41%)	7 (26%)	5 (19%)	3 (11%)	1 (3%)
Ont donné des choix à la victime	16 (59%)	4 (15%)	1 (3%)	6 (22%)	-

¹⁵ Dans les autres cas, c'est une autre personne (p.ex. voisin, infirmière, inconnu, policier) qui a porté plainte pour la victime.

Au niveau du traitement reçu de la part des policiers, le tableau 13 révèle que les victimes sont généralement satisfaites de leurs contacts avec ces derniers. Une seule victime a indiqué que les policiers n'avaient pas été courtois et respectueux envers elle et deux victimes affirment que les policiers ont été brusques ou impolis. La majorité des victimes (n = 25; 93%) affirment que les policiers ont définitivement (n = 18) ou suffisamment (n = 7) démontré d'intérêt pour leur bien-être. L'information donnée aux victimes peut également indiquer à ces dernières qu'elles sont importantes pour les autorités et que ces dernières ont leur bien-être à cœur. Ainsi, la vaste majorité (n = 25; 93 %) des victimes affirment avoir définitivement (n = 17) ou suffisamment (n = 8) été informées de leurs droits par les policiers. Les avis sont plus mitigés en ce qui a trait à l'explication des procédures pénales aux victimes de la part des policiers. Bien que la plupart (n = 21; 78%) des victimes affirment avoir eu définitivement (n = 17) ou suffisamment (n = 4) d'explication à cet égard, trois victimes (11%) n'étaient pas de cet avis et trois autres (11%) étaient incertaines.

Les gens qui font confiance aux autorités sont plus susceptibles d'estimer avoir été traitées équitablement et de soutenir les autorités (Starzyk et al., 2014; Tyler et Lind, 1992). La grande majorité (n = 25; 93%) des victimes ont trouvé que les policiers étaient honnêtes et le même nombre affirment avoir été traité de façon juste. Les victimes affirment majoritairement (n = 23; 85%) que les policiers ont été impartiaux et qu'ils ont tenté de rassembler toutes les preuves nécessaires (n = 24; 89%).

La plupart des victimes veulent être consultées par les autorités judiciaires tout au long du processus (Shapland et al. 1985) et désirent que ces autorités tiennent compte de leurs préoccupations (De Mesmaecker, 2014; Laxminarayan, Henrichs et Pemberton, 2012). La participation des victimes aux procédures judiciaires peut inclure le fait de pouvoir fournir de l'information, de participer aux prises de décisions, de voir leurs préoccupations considérées, etc. On remarque qu'une seule victime affirme ne pas avoir eu la chance d'exprimer son point de vue par rapport à l'événement auprès des policiers, alors que la majorité (n = 24; 89%) d'entre elles ont eu cette opportunité, les autres victimes (n = 2) étant incertaines. Les évaluations sont moins favorables quant à l'opportunité pour les victimes d'exprimer leur point de vue concernant les suites des procédures auprès des policiers, avec pratiquement un cinquième des victimes (n = 5; 18%) insatisfaites à cet égard. Ce sont toutefois 20 victimes (74%) qui sont satisfaites, indiquant avoir définitivement (n = 15) ou suffisamment (n = 5) pu exprimer leur point de vue, les autres victimes étant incertaines (n = 2). Les victimes de l'échantillon ont tout de même majoritairement (n = 24; 89%) eu l'impression que leur point de vue a été considéré par les policiers, une seule victime n'étant pas de cet avis et deux étant incertaines. Cependant, cela ne signifie pas pour autant que les victimes ont nécessairement l'impression d'avoir eu une influence sur les décisions de la police puisque quatre victimes (15%) ne croient pas avoir eu d'influence et cinq autres (19%) sont incertaines. Autrement, ce sont 20 victimes (74%) qui indiquent que les policiers leur ont donné des choix, les autres victimes n'ayant pas eu de choix à faire (n = 6; 22%) et une victime étant incertaine.

Tableau 14 : satisfaction des victimes envers la police (n = 27)

Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Neutre	Plutôt satisfait	Très satisfait	Non applicable/ Ne sait pas
1 (4%)	1 (4%)	-	10 (37%)	15 (56%)	-

De façon générale, l'expérience des victimes de notre échantillon avec les policiers est très favorable, car 25 victimes sur 27 (93%) s'affirment plutôt (n = 10) ou très (n = 15) satisfaites des policiers. Bien que notre échantillon ne soit pas comparable à celui de Wemmers et Cyr (2006), leurs résultats indiquaient une évaluation moins favorable des policiers, avec pratiquement 65% des répondants étant très ou plutôt satisfaits des policiers lors du dernier entretien. La petite taille de notre échantillon ne permet pas de généraliser, mais les victimes de l'étude en cours sont beaucoup moins nombreuses à être insatisfaites (8%) des policiers que celles de l'étude de Wemmers et Cyr (2006) réalisée il y a environ quinze ans (30% étaient insatisfaites, 6% incertaines).

La direction des poursuites criminelles et pénales

Ce sont 12 victimes (44%) qui ont indiqué avoir eu des contacts avec la direction des poursuites criminelles et pénales (DPCP) durant le traitement de la cause. Puisque la DCPC devrait normalement entrer en contact avec les victimes, nous avons tout de même demandé à toutes les victimes d'évaluer leur niveau de satisfaction par rapport à cet important acteur judiciaire, qu'elles aient eu ou non des contacts directs.

Tableau 15 : expérience des victimes avec la DPCP (n = 27)

	Fortement en désaccord	En désaccord	Indifférent	En accord	Fortement en accord	NSP*
Traitement courtois et respectueux	1(4%)	1 (4%)	7 (27%)	4 (15%)	13 (50%)	1
Traité justement	1(4%)	1 (4%)	8 (31%)	4 (15%)	12 (46%)	1
Intérêt pour le bien-être de la victime	2 (8%)	2 (8%)	6 (23%)	6 (23%)	10 (39%)	1
Intérêt pour les droits de la victime	1(4%)	2 (8%)	5 (19%)	7 (27%)	11 (42%)	1
Permis d'exprimer son point de vue avant les décisions prises	2 (8%)	8 (32%)	3 (12%)	4 (16%)	8 (32%)	2
A cherché les informations nécessaires pour prendre de bonnes décisions	1 (4%)	2 (8%)	5 (20%)	8 (32%)	9 (36%)	2
A été honnête	1 (4%)	1 (4%)	6 (23%)	7 (27%)	11 (42%)	1
A considéré les opinions de la victime	1 (4%)	7 (27%)	5 (19%)	5 (19%)	8 (31%)	1
Pense que l'opinion de la victime a influencé ses décisions	2 (8%)	5 (19%)	8 (31%)	5 (19%)	6 (23%)	1
A été brusque ou impolie	17 (65%)	5 (19%)	4 (16%)	-	-	1

* Les pourcentages excluent les répondants ayant répondu « ne sait pas » (NSP). Un répondant a d'ailleurs répondu « ne sait pas » à toutes les questions.

Les victimes sont généralement satisfaites du traitement reçu de la DPCP. Le tableau 15 indique que les éléments les moins satisfaisants pour les victimes ont trait à la participation des victimes. Moins de la moitié (n = 12; 48%) sont d'avis que la DPCP leur a permis d'exprimer leur point de vue avant les décisions prises et la moitié (n = 13) croient que leur opinion a été considérée. C'est uniquement 11 victimes (42%) qui pensent que leur opinion a influencé les décisions prises par la DPCP. Malgré ces résultats moins positifs, l'évaluation des victimes est tout de même meilleure que celles des victimes de Wemmers et Cyr (2006); moins d'une victime sur quatre (31 à 38%)¹⁶ affirmait que la DPCP lui avait permis d'exprimer son point de vue et moins du tiers des participants (28 à 33 %)¹⁷ étaient d'avis que leur point de vue avait été considéré par la DPCP. Lors du dernier entretien auprès de leurs participants, Wemmers et Cyr (2006) indiquent que 22% croyaient que leur point de vue avait influencé les décisions de la DPCP. Encore une fois, le présent échantillon est de petite taille et ne permet pas de généraliser nos conclusions, mais les victimes de notre étude semblent plus satisfaites de la DPCP que celles de l'étude de Wemmers et Cyr (2006).

Nous avons demandé aux victimes d'évaluer leur satisfaction générale envers la DPCP dans leur cause et 25 victimes ont répondu à cette question. Les résultats indiquent que quatre victimes (16%) ayant évalué la DPCP s'affirmaient très (n = 1) ou plutôt (n = 3) insatisfaites alors qu'environ la moitié (n = 14; 56%) se disaient plutôt (n = 7) ou très (n = 7) satisfaites. Ces résultats sont plus positifs que ceux obtenus par Wemmers et Cyr (2006), puisque seulement 32% des victimes s'affirmaient très ou plutôt satisfaites de la DPCP; à la fin de l'étude, plusieurs étaient incertaines ou neutres (24%) à cet égard, en grande partie parce qu'elles n'avaient pas eu de contacts avec la DPCP.

Nous avons comparé l'évaluation des victimes de notre échantillon ayant eu ou non des contacts avec la DPCP. Deux victimes n'ont pas pu indiquer si elles avaient eu ou non des contacts avec la DPCP et ont été exclues. Le graphique 1 (voir page suivante) présente l'évaluation comparative des victimes ayant eu (n = 12) un contact avec la DPCP et celles n'ayant pas eu de contacts (n = 13) et des données détaillées sont fournies dans le tableau en annexe.

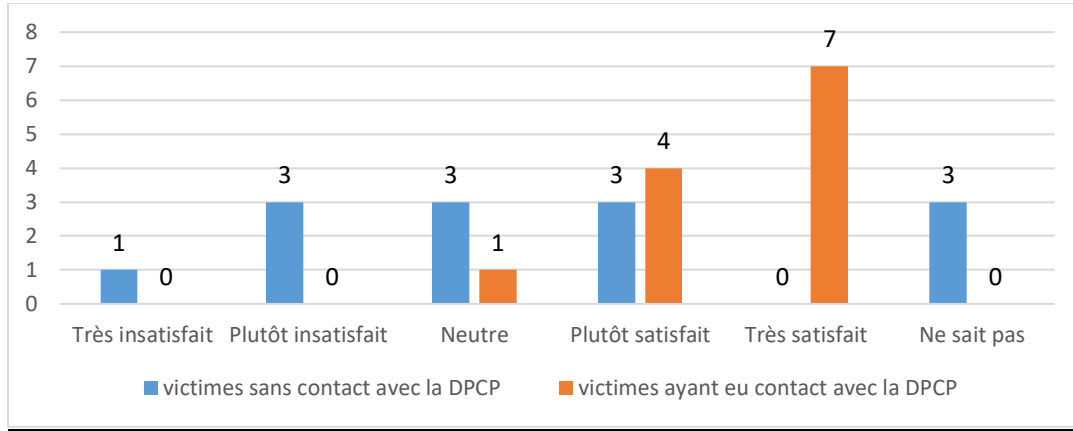
Le graphique 1 permet de remarquer clairement que toutes les victimes plutôt ou très insatisfaites n'avaient pas eu de contacts avec la DPCP. Bien qu'il ne s'agisse que de quatre victimes et que la taille de notre échantillon ne permette pas de tirer d'inférences, il semble évident que les victimes ayant eu des contacts avec la DPCP dans leur cause semblent évaluer cet acteur plus positivement. Bien qu'une victime ayant eu des contacts avec la DPCP était neutre à son sujet, toutes les autres victimes (n = 11; 91%) ayant eu des contacts avec la DPCP s'affirment très ou plutôt satisfaites de ce dernier. En comparaison, c'est moins du quart des victimes (n = 3; 23%) n'ayant pas eu de contacts avec la DPCP qui sont plutôt

¹⁶ Les participants ont effectué trois entretiens, les pourcentages varient selon la vague d'entrevue.

¹⁷ Les participants ont effectué trois entretiens, les pourcentages varient selon la vague d'entrevue.

satisfaites, aucune ne s'affirmant très satisfaite. Cela souligne clairement l'importance du traitement des victimes par les autorités et d'avoir un contact auprès de ces dernières.

Graphique 1 : satisfaction globale face à la DPCP (n = 25)¹⁸

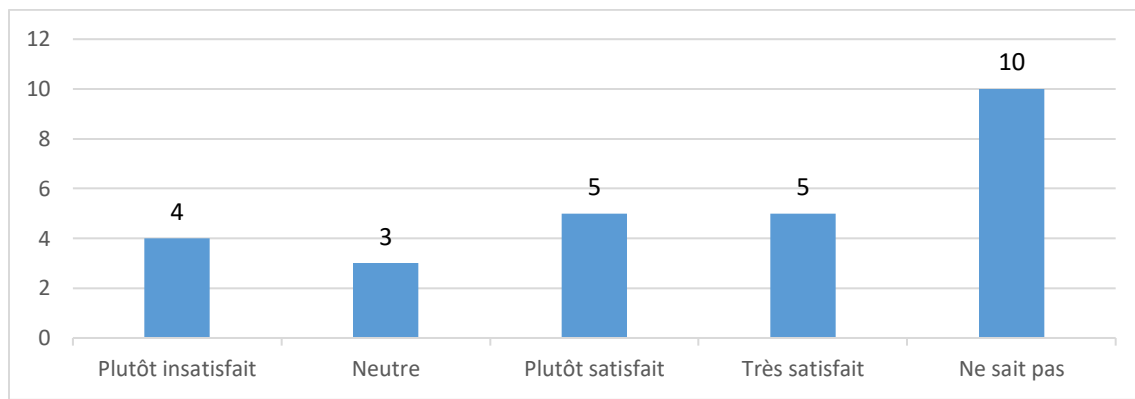


Le juge

Ce sont uniquement trois victimes qui ont eu des contacts avec le juge et qui ont évalué cet acteur judiciaire. Elles l'ont évalué de façon très favorable, toutes indiquant être fortement en accord avec les énoncés concernant l'impartialité, l'honnêteté, le traitement courtois et l'intérêt du juge pour leurs droits et leur bien-être. Les trois victimes affirment aussi avoir pu exprimer leur point de vue avant les décisions prises par le juge et croient fortement que cet acteur a considéré leurs opinions. Somme toute, les victimes ayant eu un contact avec le juge sont fortement satisfaites de cet acteur judiciaire.

Nous avons ensuite demandé à toutes les victimes d'évaluer globalement le juge dans leur cause, qu'elles aient eu des contacts ou non avec cet acteur.

Graphique 2 : satisfaction globale face au juge (n = 27)



¹⁸ Deux victimes n'ont pas pu indiquer si elles avaient eu un contact avec la DPCP et ont été exclues.

Ce sont 10 victimes (37%) qui n'étaient pas en mesure d'évaluer leur satisfaction par rapport au juge et qui ont donc indiqué « ne sait pas » à cette question, alors que trois autres victimes (11%) étaient neutres à ce sujet. 10 victimes sont plutôt (n = 5) ou très satisfaites (n = 5), alors que quatre victimes (15%) étaient plutôt insatisfaites. Rappelons qu'uniquement trois victimes ont eu des contacts avec le juge; il est intéressant de noter que ces trois victimes ont toutes évaluées le juge de façon positive, deux indiquant être très satisfaites et une s'affirmant plutôt satisfaite. Encore une fois, bien que le faible échantillon ne nous permette pas de tirer d'inférences statistiquement significatives, il semble que les victimes qui ont un contact avec les autorités judiciaires évaluent ces dernières plus positivement en comparaison à celles n'ayant pas de contacts avec ces derniers.

Le délégué jeunesse

Puisque les dossiers de la Cour des participants à l'étude concernent des jeunes mineurs, un délégué jeunesse a nécessairement été assigné au dossier de ces jeunes contrevenants. Seulement quatre victimes (15%) ont eu des contacts avec le délégué jeunesse dans le traitement de leur cause. Elles se sont montrées en accord ou fortement en accord avec les énoncés concernant le traitement respectueux, juste et honnête de ce dernier ainsi qu'avec son intérêt pour leur bien-être et les droits de la victime. Bien que toutes les victimes (n = 4) croient que le délégué jeunesse a considéré leur opinion, une victime n'a pas l'impression d'avoir pu expliquer son point de vue avant chacune des décisions prises et une autre croit que ses opinions n'ont pas du tout influencé les décisions du délégué jeunesse. Lorsque nous avons demandé aux victimes ayant eu des contacts avec le délégué jeunesse leur niveau de satisfaction globale par rapport à celui-ci, toutes l'ont évalué favorablement, se disant plutôt (n = 3) ou très (n = 1) satisfaites. Globalement, peu de victimes sont contactées par le délégué jeunesse assigné au dossier, mais celles qui le sont semblent majoritairement l'évaluer positivement.

Évaluation des procédures judiciaires par les victimes

La majorité des victimes (n = 17; 63%) ont trouvé que les procédures judiciaires étaient justes, alors que moins d'un cinquième (n = 5; 19%) les ont trouvées injustes (les cinq autres victimes étaient indifférentes). Bien qu'il soit impossible de généraliser nos observations avec un petit échantillon, ces résultats sont beaucoup plus positifs que ceux obtenus par Wemmers et Cyr (2006). En effet, lors du dernier entretien, 44% des participants ont affirmé que les procédures judiciaires étaient injustes avec uniquement 31% ayant indiqué qu'elles étaient justes (Wemmers et Cyr, 2006).

La satisfaction des victimes de notre échantillon quant aux procédures judiciaires est cependant plus mitigée, comme le montre le tableau 16.

Tableau 16 : satisfaction des victimes face aux procédures judiciaires

	n	%
Très insatisfait	2	7
Insatisfait	8	30
Indifférent	3	11
Satisfait	9	33
Très Satisfait	5	19
Total	27	100

En effet, environ la moitié des victimes (n = 14; 52%) s'affirment satisfaites (n = 9) ou très satisfaites (n = 5) des procédures, alors que 10 victimes (37%) se disent insatisfaites (n = 8) ou très insatisfaites (n = 2). Bien que les victimes de notre échantillon demeurent mitigées quant à leur satisfaction face aux procédures judiciaires, ces résultats sont plus positifs que ceux obtenus par Wemmers et Cyr (2006) lors du dernier entretien, car uniquement 25% des victimes étaient satisfaites des procédures alors que la majorité (62%) en étaient insatisfaites.

Parmi les 10 victimes insatisfaites de notre échantillon, trois ont mentionné le manque de consultation des victimes, trois ont parlé du manque d'information et deux ont déploré les délais des procédures et les dates de remise de l'audience¹⁹. Une victime insatisfaite a mentionné que l'intervention policière était inadéquate et s'être sentie rejetée par les policiers et une autre s'affirme insatisfaite à cause de la sentence « bonbon » du contrevenant. Une victime a expliqué avoir eu l'impression que les questions de la direction des poursuites criminelles et pénales et de la défense n'étaient pas tout à fait pertinentes au cas. En somme, la grande majorité des victimes insatisfaites semblent expliquer leur insatisfaction par le traitement reçu par les acteurs du système de justice pénale, incluant la consultation et l'information aux victimes, ce qui souligne l'importance du besoin de reconnaissance des victimes.

Tableau 17 : satisfaction des victimes envers le système de justice et ses acteurs (n = 27)

	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Neutre	Plutôt satisfait	Très satisfait	Non applicable/ Ne sait pas *
Policiers	1 (4%)	1 (4%)	-	10 (37%)	15 (56%)	-
DPCP	1 (4%)	3 (13%)	4 (17%)	8 (35%)	7 (30%)	4
Aide aux victimes	-	4 (15%)	3 (12%)	11 (42%)	8 (31%)	1
Juge	-	4 (24%)	3 (18%)	5 (29%)	5 (29%)	10
Délégué jeunesse	-	-	-	3 (75%)	1 (25%)	23

*Les pourcentages excluent les cas non applicables (c.-à-d. les victimes n'ayant pas eu de contacts avec l'acteur concerné ou l'aide aux victimes) et les victimes ayant répondu « ne sait pas » à cette question.

¹⁹ Les victimes pouvaient mentionner plusieurs motifs d'insatisfaction.

Ce sont 25 victimes sur 27 (93%) qui évaluent les policiers de façon favorable, 15 (56%) indiquant d'ailleurs être très satisfaites à leur égard. L'aide aux victimes est aussi évaluée favorablement, avec 19 victimes sur 26 (73%) étant plutôt (n = 11) ou très (n = 8) satisfaites. Toutefois, il demeure étonnant que les victimes évaluent les policiers plus positivement que les services d'aide aux victimes, car quatre victimes (15%) se disent plutôt insatisfaites de l'aide aux victimes et 3 (12%) sont neutres à ce sujet. L'évaluation de la direction des poursuites criminelles et pénales est assez mitigée; bien qu'une majorité de victimes l'ayant évalué (n = 15; 65%) étaient plutôt (n = 8) ou très (n = 7) satisfaites, quatre victimes (17%) étaient plutôt (n = 3) ou très insatisfaites de ce dernier. Ce sont 10 victimes qui ont indiqué ne pas être en mesure d'évaluer leur satisfaction par rapport au juge et trois victimes qui étaient neutres à son endroit, alors que 10 victimes sont plutôt (n = 5) ou très satisfaites (n = 5) et deux autres victimes en étaient plutôt insatisfaites. La vaste majorité des victimes ayant évalué le juge l'évaluent donc positivement. Rappelons qu'uniquement trois victimes ont eu des contacts avec le juge; il est intéressant de noter que ces trois victimes ont toutes évaluées le juge de façon positive, deux indiquant être très satisfaites et une s'affirmant plutôt satisfaite. Tel que mentionné précédemment, uniquement quatre victimes ont eu des contacts avec le délégué jeunesse et l'ont évalué positivement, se disant plutôt (n = 3) ou très (n = 1) satisfaites.

Tel qu'indiqué précédemment, un traitement respectueux peut accroître la satisfaction des victimes en soulignant leur reconnaissance par les autorités. Le fait de ne pas être crues peut accroître les souffrances des victimes et même leur faire vivre une seconde victimisation (Symonds, 1980). Nous avons ainsi interrogé les victimes, à savoir si elles avaient eu l'impression que leur crédibilité avait été mise en doute au cours du processus de justice. Ce sont six (23%) victimes qui ont eu l'impression que l'on avait douté de leur crédibilité lors de leur parcours judiciaire. Trois victimes ont expliqué avoir ressenti que les policiers avaient douté de leur crédibilité. Une victime a senti que sa crédibilité avait été mise en doute par la police, car elle avait consommé de l'alcool et possiblement à cause de son orientation sexuelle. Une autre victime s'est sentie humiliée, rabaisée et diminuée par les policiers qui ne l'ont pas cru et semblaient se moquer d'elle, lui disant en blague qu'elle allait « tomber sous la CNESSST ». La troisième victime ne se sentait pas prise au sérieux en ayant l'impression que les policiers trouvaient qu'elle exagérait, ne validant ainsi pas ses inquiétudes et ses émotions. Pour l'une d'entre elles, c'est également lors du contre-interrogatoire que l'on a questionné sa crédibilité en tentant de la déstabiliser par des questions qui ne lui apparaissaient pas pertinentes. Trois victimes ont aussi eu l'impression que leur entourage a mis en doute leur crédibilité; deux victimes indiquant que c'est leur employeur qui a douté de leur crédibilité, minimisant la situation, en insinuant ou en affirmant ouvertement que leur victimisation fait partie de leur travail. Ceci souligne que la seconde victimisation peut provenir des proches et connaissances de la victime et non seulement de la part des autorités judiciaires. Bien que notre échantillon soit de taille restreinte, il est intéressant de noter que lors de l'étude de Wemmers et Cyr (2006), c'est

environ un tiers des répondants (28 à 36%)²⁰ qui ont affirmé que leur crédibilité avait été questionnée. À cet effet, même si plusieurs victimes ont indiqué que des acteurs judiciaires en étaient responsables, plusieurs ont aussi mentionné d'autres membres de l'entourage comme étant en cause (c.-à-d. employeur, collègues, proches).

Tableau 18 : satisfaction quant au résultat de la cause

	n	%
Très satisfait	2	7
Satisfait	9	33
Neutre/ Ne sais pas	5	19
Insatisfait	3	11
Très insatisfait	2	7
Refus*	6	22
Total	27	100
*Six victimes ont indiqué ne pas pouvoir répondre à cette question, car elles ignoraient le résultat des procédures.		

Nous avons demandé aux victimes d'indiquer leur niveau de satisfaction par rapport au résultat de la cause et c'est moins de la moitié des victimes de l'échantillon (n = 11; 41%) qui ont indiqué être satisfaites (n = 9) ou très satisfaites (n = 2) du résultat des procédures. C'est un peu moins du cinquième des victimes (n = 5; 18%) qui s'affirment insatisfaites (n = 3) ou très insatisfaites (n = 2) du résultat. Mentionnons que six victimes affirment ne pas savoir le résultat de leur cause, ce qui indique qu'environ une victime sur cinq (22%) n'a pas obtenu cette information.

Plusieurs victimes décident de signaler le crime afin que justice soit rendue. Le fait d'obtenir justice peut répondre au besoin de réparation des victimes et augmenter leur sentiment d'être considérées et reconnues comme des membres importants de la société. Le tableau 19 indique à quel point les victimes trouvaient que justice avait été rendue dans leur cas.

Tableau 19 : jusqu'à maintenant, trouvez-vous que justice a été bien rendue dans votre cas?

	n	%
Pas du tout	2	7
Pas vraiment assez	8	30
Neutre/ Ne sais pas	5	19
Oui, assez	10	37
Oui, absolument	2	7
Total	27	100

²⁰ Les participants ont effectué trois entretiens, les pourcentages varient selon la vague d'entrevue.

Un peu moins de la moitié des victimes (n = 12; 44%) ont l'impression que justice a été assez (n = 10) ou absolument (n = 2) rendue dans leur cause, alors que dix victimes (37%) n'ont pas vraiment (n = 8) ou même pas du tout (n = 2) le sentiment que justice a été rendue, les autres victimes (n = 5) étant neutres ou incertaines à cet effet. L'expérience des victimes indique donc que plusieurs n'ont pas l'impression que leur recours au processus judiciaire leur permet d'obtenir justice.

Cinq victimes ont d'ailleurs mentionné être insatisfaites du résultat ou de la sentence du contrevenant, parfois parce que la sentence leur semblait soit injuste, trop légère ou encore inadéquate (p.ex. une victime a mentionné que le contrevenant aurait dû se voir imposer de l'aide psychologique et une autre mentionnait qu'elle aurait apprécié que le contrevenant reçoive une interdiction de fréquenter un lieu qu'elle fréquente). Quatre victimes déplorent également le manque d'information sur la progression ou l'issue du dossier et trois victimes ont souligné la longueur ou la lourdeur du processus judiciaire. Deux victimes ont mentionné le manque de soutien, une spécifiant le manque de soutien de la police et l'autre référant au manque de soutien dans le système de manière générale. Deux autres ont déploré le manque de consultation, l'une ayant spécifié ne pas avoir été consultée par la direction des poursuites criminelles et pénales.

Ce ne sont pas toutes les victimes qui ont l'habitude des procédures judiciaires et cette expérience peut s'avérer complexe pour plusieurs. Nous avons interrogé les victimes de notre échantillon, à savoir si elles jugent le processus de justice trop complexe pour leur permettre de comprendre ce qui se passe.

Tableau 20 : le système pénal est si compliqué que les victimes ne peuvent pas vraiment comprendre ce qui se passe

	n	%
Absolument en accord	2	7
Assez en accord	11	41
Plus ou moins en accord	7	26
Pas vraiment d'accord	2	7
Pas du tout d'accord	5	19
Total	27	100

Ce sont sept victimes (26%) qui indiquent être en désaccord avec l'affirmation et croient ainsi que le processus de justice n'est pas trop complexe pour les victimes. Près de la moitié des victimes (n = 13; 48%) sont assez (n = 11) ou absolument (n = 2) en accord et trouvent le système pénal trop compliqué alors qu'environ le quart des victimes (n = 7; 26%) sont plus ou moins en accord. Les procédures semblent ainsi complexes pour plusieurs victimes, malgré les ressources, services et informations disponibles.

Nous avons alors demandé aux victimes ayant été en cour (n = 13) lors de la procédure d'évaluer le langage qui y est employé. Trois victimes (23%) ont indiqué qu'elles étaient « tout à fait » capable de comprendre alors que six victimes (46%) affirment qu'elles en étaient « un peu » capable. Ce sont deux victimes (15%) qui affirment ne pas avoir été vraiment capable de comprendre le langage employé et les deux autres victimes étaient neutres à cet égard. Ainsi, il semble qu'une vulgarisation des termes employés et une explication des procédures judiciaires pourraient être bénéfiques pour les victimes.

Les victimes se sentent souvent impuissantes à la suite de leur victimisation et le fait de rapporter le crime peut être une démarche afin de réduire cette impuissance et de reprendre le contrôle. Cependant, le processus de justice ne permet pas toujours aux victimes de reprendre le contrôle, celles-ci devenant un témoin d'une poursuite de l'État envers le contrevenant. Nous avons ainsi demandé aux victimes à quel point elles ont eu des choix ou des options lors de leur expérience dans le processus pénal.

Tableau 21 : avez-vous eu des choix ou des options dans le processus pénal?

	n	%
Non, pas de choix	2	7
Non, peu de choix	10	37
Neutre	10	37
Oui, assez de choix	5	19
Total	27	100

Près du cinquième des victimes (n = 5; 19%) affirment avoir eu assez de choix dans le processus pénal alors que plus du double (n = 12; 44%) estiment avoir eu peu (n = 10) ou pas (n = 2) de choix. Les résultats indiquent ainsi que plusieurs victimes ont l'impression d'avoir peu ou pas de choix dans le système de justice. Cette observation a également été faite par Wemmers et Cyr (2006) où le quart des victimes (25%) ont indiqué avoir eu un peu ou beaucoup de choix et 73% ont affirmé avoir eu peu ou pas de choix. Fait intéressant dans la présente étude, plus d'un tiers des victimes (n = 10) étaient neutres à ce sujet, indiquant que le fait de pouvoir faire des choix n'a possiblement pas beaucoup d'importance pour celles-ci ou encore qu'elles ne savaient pas qu'elles pouvaient avoir des choix ou options dans le processus. En effet, certaines victimes préfèrent ne pas jouer un rôle actif dans les procédures judiciaires, préférant être informées et consultées, mais sans pour autant prendre de décisions (Wemmers, 2003). Il est possible que ces 10 victimes désiraient un type de participation plus passive, ce qui correspond à plus d'un tiers des victimes de notre échantillon.

Nous nous sommes aussi intéressés à la confiance des victimes envers le système de justice criminelle avant et après leur expérience dans ce système. Les résultats sont présentés dans le tableau 22.

Tableau 22 : confiance des victimes envers le système de justice pénale

	Pas du tout confiance	Très peu confiance	Neutre	Assez confiance	Beaucoup confiance	Total
Confiance des victimes avant leur expérience dans le système de justice pénale	-	6 (22%)	8 (30%)	11 (41%)	2 (7%)	27
Confiance des victimes à la suite de leur expérience dans le système de justice pénale	1 (4%)	7 (26%)	6 (22%)	11 (41%)	2 (7%)	27

Bien que la taille de l'échantillon ne nous permette pas de généraliser de conclusion, les résultats semblent indiquer une diminution de la confiance des victimes envers le système de justice à la suite de leur expérience. Alors que six victimes (22%) avaient très peu confiance envers le système de justice avant les procédures, ce nombre passe à huit (30%) victimes ayant très peu (n = 7) ou pas du tout (n = 1) confiance envers le système à la suite de leur expérience. Le nombre de victimes faisant beaucoup (n = 2) ou assez (n = 11) confiance au système judiciaire n'a pas changé. Il est déplorable de constater que près d'un tiers des victimes de l'échantillon affirment avoir très peu ou pas du tout confiance envers le système de justice à la suite de leur expérience.

L'expérience des victimes et leur confiance envers le système de justice criminelle peut influencer leur volonté de signaler un crime dans le futur. Nous avons donc demandé aux victimes de nous indiquer si elles rapporteraient un futur crime aux policiers.

Tableau 23 : probabilité que la victime signale un futur crime

	n	%
Très probable	9	33
Assez probable	6	22
Ni probable ou improbable	1	4
Plutôt improbable	3	11
Très improbable	1	4
Non applicable/Refus	7	26
Total	27	100

Ce sont uniquement quatre victimes (15%) qui ne signaleraient probablement pas un crime de nouveau et une victime qui est neutre à ce sujet. Le tiers des victimes (n = 9; 33%) disent qu'il est très probable qu'elles signalent un crime de nouveau et six autres (22%) affirment que cela est assez probable. Ces résultats indiquent ainsi qu'une faible majorité vont probablement rapporter un crime futur.

Intérêt des victimes envers la médiation

Cette recherche n'incluait que des victimes de jeunes ayant fait l'objet de poursuites criminelles et pénales, mais les jeunes peuvent aussi faire l'objet de mesures extrajudiciaires qui peuvent parfois inclure des programmes de médiation entre la victime et le contrevenant. Il est possible que certaines victimes soient intéressées par ce genre de programme, même si leur cause a été judiciairisée et que la démarche ne peut avoir lieu dans le cadre de sanctions extrajudiciaires. Nous avons ainsi interrogé les victimes à cet égard et les résultats sont présentés au tableau 24.

Tableau 24 : intérêt des victimes envers la médiation pour le crime vécu

	n	%
Très intéressée	2	7
Plutôt intéressée	7	26
Neutre	1	4
Peu intéressée	2	7
Pas intéressée du tout	15	56
Total	27	100

Un tiers des victimes (n = 9; 33%) ont exprimé un certain (n = 7) ou grand (n = 2) intérêt envers la médiation pour le crime qu'elles ont subi. La majorité des victimes (n = 17; 63%) ont peu (n = 2) ou absolument pas (n = 15) d'intérêt envers la médiation pour le crime vécu. Fait intéressant, trois victimes ayant participé au deuxième entretien qui affirmaient être plutôt intéressées par la médiation lors de la première entrevue n'avaient peu ou plus d'intérêt envers cette démarche quatre mois plus tard. Il s'agit d'une observation marginale qui pourrait être explorée dans des recherches futures, mais il est possible qu'avec le temps, les victimes passent à autre chose et voient moins d'intérêt à investir temps et énergie dans une telle démarche.

Évaluation du programme des CAVAC pour les victimes de jeunes judiciairisés

Un aspect important de l'étude était d'évaluer de quelle manière il est possible de mieux répondre aux besoins des victimes de jeunes judiciairisés dans le cadre de la *Loi sur le système de justice pénale pour adolescents* (LSJPA). Tel que mentionné précédemment, le CAVAC de

Montréal a mis en place un programme d'information à la Chambre de la jeunesse où des intervenants communiquent directement avec les victimes afin d'offrir une réponse adaptée à leurs besoins. Il est donc intéressant de comparer l'expérience de ces victimes avec celle des victimes des autres régions.

Parmi les 27 victimes ayant participé au premier entretien, 11 provenaient de la région de Montréal. De ce nombre, neuf victimes (82%) ont eu des contacts avec le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Il est étonnant que deux victimes sur 11 (18%) affirment ne pas avoir eu de contacts avec le CAVAC de Montréal puisque leur programme devrait contacter les victimes par téléphone de façon systématique, mais il est aussi possible que les deux victimes aient oublié avoir été contactées. En comparaison, parmi les 16 autres victimes ne provenant pas de Montréal, 15 (94%) affirment avoir eu des contacts avec le CAVAC, une seule victime affirmant ne pas avoir eu de contacts. Il ne semble donc pas y avoir de différence importante entre les victimes de la région de Montréal et celles de l'Est ou du Centre du Québec en termes de contacts avec le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels.

Tableau 25 : évaluation du CAVAC par les victimes de Montréal et celles d'autres régions

	Région	Oui, définitivement	Oui	Incertain/NSP	Non	Non, définitivement pas	Total
Donné de l'information sur les choix, options et démarches possibles	Montréal	2 (22%)	2 (22%)	4 (44%)	-	1 (11%)	9
	Autres régions	5 (33%)	4 (27%)	3 (20%)	2 (13%)	1 (7%)	15
A supporté la victime dans ses décisions	Montréal	3 (33%)	2 (22%)	2 (22%)	1 (11%)	-	9
	Autres régions	6 (40%)	5 (33%)	1 (7%)	2 (13%)	1 (7%)	15

Un peu moins de la moitié des victimes ayant eu des contacts avec le CAVAC de Montréal (n = 4; 44%) affirment avoir reçu de l'information sur les choix, options et démarches possibles, alors qu'une majorité de victimes (n = 9; 60%) ayant eu des contacts avec le CAVAC d'autres régions sont de cet avis. Les résultats sont encore plus positifs en ce qui concerne le support perçu du CAVAC. En effet, plus de la moitié (n = 5; 55%) des victimes ayant eu des contacts avec le CAVAC de Montréal se sont senties supportées par l'organisme, cet avis étant partagé par près des trois quarts (n = 11; 73%) des victimes ayant eu des contacts avec les CAVAC d'autres régions. On remarque cependant que trois victimes contactées par un CAVAC d'une région autre que Montréal ne se sont pas senties supportées par ce centre d'aide. Compte tenu de la faible taille de notre échantillon, il est impossible d'affirmer qu'il existe une différence significative entre l'évaluation des victimes contactées par le CAVAC de Montréal et celles contactées par un CAVAC d'une autre région.

Tableau 26 : les victimes de Montréal et des autres régions trouvent-elles que le CAVAC leur a facilité les choses?

Région	A beaucoup facilité les choses	A quelque peu facilité les choses	N'a pas eu vraiment d'effet	A quelque peu rendu les choses plus difficiles	Total
Montréal	3 (33%)	2 (22%)	4 (44%)	-	9
Autres régions	5 (33%)	5 (33%)	3 (20%)	2 (14%)	15

Le contact des victimes avec le CAVAC semble positif, peu importe la région. En effet, c'est une majorité de victimes ayant eu des contacts avec le CAVAC de Montréal (n = 5; 55%) et d'autres régions (n = 10; 66%) qui trouvent que le CAVAC leur a beaucoup ou quelque peu facilité les choses. Uniquement deux victimes ont l'impression que leur contact avec le CAVAC a rendu les choses un peu plus difficiles, ces deux victimes n'étaient pas de la région de Montréal. De manière générale, les victimes évaluent positivement leurs contacts avec le CAVAC et ce service semble ainsi important afin de répondre aux divers besoins des victimes. Cependant, la recherche actuelle ne permet pas d'évaluer si les victimes contactées par le CAVAC (peu importe la région) sont réellement avantagées et plus satisfaites de leur expérience avec le processus judiciaire en comparaison aux victimes n'ayant pas eu de contacts. Puisque trois victimes de l'échantillon n'ont pas eu de contacts avec un CAVAC, il serait impossible d'attribuer des différences à cette absence de contacts.

Discussion

Bien que notre échantillon de petite taille ne permette pas de généraliser nos résultats, l'expérience générale des victimes avec les autorités judiciaires semble favorable. Les victimes étaient en grande majorité satisfaites de leurs contacts avec les policiers, soit leur première interaction avec un représentant du système de justice pénale. Soulignons cependant que notre échantillon est homogène et le manque de diversité peut influencer nos résultats.

Les résultats indiquent des lacunes concernant l'information sur les progrès de la police dans l'enquête, avec seulement un peu plus de la moitié des victimes (15 sur 27) ayant été informées à ce sujet et une majorité de victimes n'ayant pas été informées qui auraient voulu l'être. Le besoin d'information des victimes n'est donc pas toujours comblé par les autorités judiciaires. En ce sens, entre un cinquième et un quart des victimes étaient insatisfaites de l'information reçue sur divers aspects du processus pénal, bien qu'une majorité d'entre elles en étaient somme toute satisfaite. Rappelons qu'une seule victime ayant demandé de l'information sur le système de justice n'a pas été satisfaite des informations reçues²¹; ce besoin est donc généralement comblé lorsque les victimes demandent de l'information. Il faut ainsi s'interroger à savoir pourquoi les victimes ne demandent pas d'information sur le

²¹ Celle-ci s'était informée auprès de son école.

système de justice. Il est possible qu'elles ignorent à qui s'adresser à cet effet, ce qui est étonnant puisque seulement trois victimes de notre échantillon n'ont pas eu de contacts avec le CAVAC, qui est sensé informer les victimes. Les victimes n'associent donc pas nécessairement les services du CAVAC à un service d'information ou encore ne pensent pas à demander de l'information lorsqu'elles sont contactées par les intervenants. Par ailleurs, notons qu'environ un cinquième des victimes ont été contactées par le CAVAC six mois ou plus à la suite du crime. Puisque les victimes éprouvent plus de besoins immédiatement après leur victimisation, il est possiblement trop tard pour offrir des services et de l'information aux victimes. Il y aurait donc place à améliorer la rapidité de la prise de contact des CAVAC auprès des victimes, car environ la moitié des répondants contactés l'ont été dans le mois suivant le délit. Les programmes d'information pourraient aussi être améliorés en employant un langage simple et une vulgarisation des procédures judiciaires, puisque près de la moitié des victimes ont affirmé trouver le système pénal trop complexe. Il s'agit d'ailleurs d'un enjeu sur lequel les CAVAC travaillent via le programme INFOVAC-Plus. En somme, certaines victimes de l'échantillon ne disposaient pas de suffisamment d'information afin de répondre à leurs besoins et des lacunes ont été observées concernant l'explication des procédures pénales aux victimes par les policiers, ce qui souligne l'importance des services d'informations offerts par le CAVAC. Cependant, les victimes ne réalisent pas nécessairement que le CAVAC peut être une source d'information, associant plutôt ce service à de l'aide psychologique. Il serait potentiellement bénéfique d'indiquer plus clairement aux victimes que les services informatifs font partie du mandat des CAVAC et de les contacter le plus tôt possible à cet effet. Rappelons d'ailleurs que la majorité des victimes ont trouvé les services du CAVAC utiles et évaluent favorablement leurs contacts avec les intervenants du CAVAC.

Le besoin de réparation des victimes semble peu comblé par la procédure judiciaire puisque la vaste majorité de celles ayant indiqué vouloir obtenir réparation du contrevenant affirment que ce dernier n'a pas réparé son geste. De plus, aucune des victimes dont la cause s'est rendue au prononcé de la sentence et ayant indiqué des pertes financières ne désirait un dédommagement de la part du contrevenant. Ceci souligne que le besoin de réparation ne s'applique pas uniquement aux victimes de crimes contre les biens ayant subi des pertes financières, bien au contraire. La réparation peut prendre un aspect symbolique sous la forme d'excuses, par la responsabilisation du contrevenant, le rétablissement des relations avec celui-ci ou sous d'autres formes, sans que l'on parle de dédommagement monétaire. Cependant, même si les mesures de rechanges auprès de délinquants mineurs permettent des mesures réparatrices comme la médiation, ces mesures s'appliquent surtout aux crimes mineurs contre la propriété et non aux crimes contre la personne. Pourtant, les victimes de crimes contre la personne expriment aussi un besoin de réparation symbolique et certaines ont démontré un intérêt pour la médiation. La réparation des torts à la victime peut aussi avoir un impact pédagogique important auprès des contrevenants mineurs, leur permettant non seulement de prendre conscience des torts causés, mais aussi de se responsabiliser face au geste posé. Cette démarche peut aussi donner un sens à l'événement pour certaines

victimes. À l'heure actuelle, les résultats indiquent que le processus de justice est peu apte à répondre au besoin de réparation des victimes et que des améliorations sont souhaitables, notamment en élargissant les possibilités de justice réparatrice et en offrant plus d'informations aux victimes concernant les possibilités d'indemnisation par l'état.

Le respect du besoin de protection des victimes engendre des résultats mitigés; bien que la majorité des victimes ayant besoin de mesures de protection et les ayant demandées les ont obtenues, certaines victimes ayant besoin de telles mesures (3 sur 5) n'ont pas demandé de mesures de protection. Similairement, une victime insatisfaite de la sentence a souligné qu'elle aurait voulu que des mesures de protection additionnelles soient ordonnées. Il serait donc important de demander aux victimes si elles ont des inquiétudes quant à leur sécurité et ont besoin que des mesures soient prises afin d'assurer leur protection de manière plus proactive. En effet, certaines victimes n'expriment pas leur besoin de protection; elles ignorent aussi possiblement que de telles mesures existent ou ignorent, une fois de plus, à qui s'adresser à ce sujet. Il est bien entendu essentiel de sécuriser les victimes, plusieurs portant plainte afin d'être protégées.

Nous avons aussi observé des lacunes concernant le besoin de reconnaissance des victimes de l'échantillon. Le fait que la vaste majorité des victimes de notre échantillon ait été en contact avec le CAVAC est un résultat très positif au niveau du besoin de soutien. Cependant, il y a lieu de s'interroger quant à la capacité des CAVAC à rejoindre l'ensemble des victimes d'actes criminels. En effet, tel que mentionné précédemment, une difficulté majeure rencontrée pour le recrutement des participants à l'étude est le fait que les coordonnées postales de plus de 1000 victimes étaient absentes ou incomplètes, ce qui correspond à environ 65% des personnes admissibles à l'étude²². Cela signifie que le CAVAC ne pouvait pas les rejoindre par la poste. Un numéro de téléphone était disponible seulement pour trois victimes sans adresses; ainsi, les contacts téléphoniques n'étaient pas possibles pour la majorité des victimes sans adresses. Il y a donc un enjeu important au niveau des coordonnées des victimes qui sont fournies par la police; il est essentiel d'obtenir et de confirmer les coordonnées complètes et à jour des victimes puisque si celles-ci ne peuvent pas être contactées, cela signifie que leurs droits à l'information et aux services ne seront pas respectés.

En plus des victimes sans adresses, nous n'avons pas pu confirmer avec plusieurs victimes qu'elles avaient bel et bien reçu l'envoi postal et que leurs coordonnées étaient à jour. Pourtant, les systèmes informatiques sont de plus en plus raffinés et permettent un accès facile aux données des personnes; une recherche par les policiers dans leur système leur permet souvent d'obtenir les informations concernant un appelant et il leur est alors possible d'utiliser ces informations dans leur rapport. Ceci permet d'économiser du temps et pourrait même être avantageux lors de l'intervention, permettant aux policiers d'écouter

²² Les policiers (n = 44) et les organismes ou entreprises (n = 148) ont été exclus; sur les 1557 personnes restantes de la liste, 1006 n'avaient pas de coordonnées postales.

la victime et de mieux répondre à ses besoins plutôt que de passer du temps à confirmer les coordonnées et données nominales déjà disponibles. Cependant, cela devient un enjeu majeur si certaines victimes ne peuvent être contactées par la suite afin de recevoir des informations ou des services d'aide. La technologie peut aussi être utilisée pour joindre les victimes; les rapports de police comprennent fréquemment une adresse courriel afin de rejoindre les parties impliquées et cette donnée pourrait être utilisée afin de rejoindre les victimes. Il serait intéressant d'évaluer si les victimes apprécieraient être contactées par courriel et si cela engendre un risque de seconde victimisation chez certaines.

Il est vraiment dommage que les victimes ne puissent être jointes, car elles risquent de manquer d'information par rapport à leur cause et aussi au sujet des services à leur disposition. Puisque la *déclaration de services aux citoyens et citoyennes* du ministère de la justice du Québec (Gouvernement du Québec, 2021) indique que les victimes ont le droit d'être informées des services et de demander des informations, il est possible d'affirmer que ce droit des victimes n'est pas respecté. Rappelons que plus d'un tiers des victimes de notre échantillon ont obtenu un score indiquant la présence de symptômes de trouble de stress post-traumatique, et ce, plusieurs mois à la suite de leur victimisation. Ce pourcentage est nettement plus élevé que dans la population générale canadienne; une récente étude révèle des taux de 8% durant la pandémie de COVID-19, alors qu'un canadien sur trois constatait une détérioration de leur santé mentale (Statistique Canada, 2022). Nos participants ont été victimisés avant la pandémie et il est impossible de statuer à savoir si la situation pandémique a aussi eu un impact sur leur trouble de stress post-traumatique, mais la proportion élevée souffrant de ce trouble dans notre échantillon indique que les victimes pourraient bénéficier d'information concernant les services d'aide et l'indemnisation. Dans une étude précédente, nous avons démontré que la manière dont les victimes sont traitées au sein du système de justice pénale affecte leurs symptômes de trouble de stress post-traumatique (Wemmers, 2013).

Non seulement l'information est un besoin exprimé par les victimes et peut leur permettre un meilleur accès aux services, mais l'information peut aussi refléter une certaine reconnaissance du système de justice pénale envers les victimes en leur démontrant qu'on les considère dignes d'être renseignées et référées à des services d'aide adéquats. Nous avons effectivement observé que les victimes ayant eu des contacts avec les autorités judiciaires (p.ex. DPCP, juge) semblent évaluer les autorités de manière plus positive que celles n'ayant pas eu de contacts. Ceci souligne encore l'importance d'avoir les coordonnées des victimes afin de les rejoindre et de leur offrir la reconnaissance à laquelle elles ont droit.

Conclusion

C'est un tiers des victimes de l'échantillon qui affirment avoir peu confiance envers le système de justice à la suite de leur expérience et ceci est fort inquiétant dans un contexte de perte de confiance généralisée envers le système judiciaire.

Il est donc essentiel d'améliorer la façon de joindre les victimes, afin de mieux combler leurs besoins. Il faut également poursuivre les recherches pour ce faire et accorder une importance particulière au traitement et à la reconnaissance des victimes dans le système de justice pénale et améliorer l'accès aux services de l'État, notamment l'indemnisation. Ceci est susceptible d'améliorer leur satisfaction et confiance envers ce système et les autorités judiciaires, en plus d'avoir un effet thérapeutique sur leur rétablissement.

Références

AuCoin, K. et Beauchamp, D. (2007). *Répercussions et conséquences de la victimisation, ESG 2004* (publication n° 85-002-X). Statistique Canada.

<https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/pub/85-002-x/85-002-x2007001-fra.pdf?st=3WTGm4Z>

Besserer, S. et Trainor, C. (2000). *La victimisation criminelle au Canada, 1999* (publication n°85-002-XIF). Statistique Canada.

<https://www.securitepublique.gc.ca/lbrr/archives/jrst85-002-x2000010-fra.pdf>

Brickman, E. (2003). *Development of a National Study of victim needs and assistance* (publication n° 98-VF-GX-0011). US Department of Justice.

<https://www.ojp.gov/pdffiles1/nij/grants/195625.pdf>

Cotter, A. (2021). *La victimisation criminelle au Canada, 2019* (publication n°85-002-X). Statistique Canada.

<https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/85-002-x/2021001/article/00014-fra.htm>

Cyr, K. et Wemmers, J. (2011). Empowerment et victimes d'actes criminels. *Criminologie*, 44(2), 125-155. <https://doi.org/10.7202/1005794ar>

De Mesmaecker, V. (2014). *Perceptions of criminal justice*. Oxon: Routledge.

Denkers, A.J.M. (1996). Psychological reactions of victims of crime: The influence of pre-crime, crime and post-crime factors. Thèse de doctorat, Amsterdam, Département de psychologie, Université libre d'Amsterdam.

Gouvernement du Québec (2021). Déclaration de services aux citoyennes et citoyens- Ministère de la justice. Ministère de la justice, gouvernement du Québec.

<https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/justice/declaration-de-services-aux-citoyennes-et-citoyens>

Hough, M., Jackson, J., Bradford, B., Myhill, A., et Quinton, P. (2010). Procedural Justice, Trust, and Institutional Legitimacy. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 4(3), 203-210.

<https://doi.org/10.1093/police/paq027>

Koster, N-S.N., Kuijpers, K.F., Kunst, M.J.J. et Van der Leun, J.P. (2016). Crime Victims' Perceptions of Police Behavior, Legitimacy, and Cooperation: A Review of the Literature. *Victims & Offenders*, 11(3), 392-435. doi: 10.1080/15564886.2015.1065532

Laxminarayan, M. S., Henrichs, J., et Pemberton, A. (2012). Procedural and interactional justice: A comparative study of victims in the Netherlands and New South Wales. *European Journal of Criminology*, 9, 260-275.

Maguire, M. (1985). Victims' needs and victim services: Indications from research. *Victimology*, 10(1-4), 539-559.

Morissette, M. et Wemmers, J. (2016). L'influence thérapeutique de la perception de justice informationnelle et interpersonnelle sur les symptômes de stress post-traumatique des victimes de crimes. *Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice*, 58(1), 31-55. Repéré à <https://www.muse.jhu.edu/article/611594>

Pemberton, A. et Vanfraechem, I. (2015). Victims' victimization experiences and their need for justice. Dans I. Vanfraechem, D. Bolívar et I. Aertsen (dir.), *Victims and Restorative Justice* (1^{ère} éd., p.15-47). Routledge.

Perreault, S. et Brennan, S. (2010). *La victimisation criminelle au Canada, 2009* (publication n°85-002-X). Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/85-002-x/2010002/article/11340-fra.htm>

Perreault, S. (2015). *La victimisation criminelle au Canada, 2014* (publication n°85-002-X). Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/85-002-x/2015001/article/14241-fra.htm>

Shapland, J. (1985). The criminal justice system and the victim. *Victimology*, 10(1-4), p. 585-599.

Shapland, J., Willmore, J. et Duff, P. (1985). *Victims in the Criminal Justice System*. Aldershot, Gower.

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

Starzyk, K. B., Gaucher, D., Boese, G. D. B. et Neufeld, K. H. (2014). Framing reparation claims for crimes against humanity: A social-psychological perspective. Dans J. Wemmers (dir.), *Reparations for victims of crimes against humanity: The healing role of reparation* (p. 113-125). Routledge.

Statistique Canada. (2022, mai). *Enquête sur la santé mentale et les événements stressants, août à décembre 2021* (publication n°11-001-X). <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/220520/dq220520b-fra.htm>

Symonds, M. (1980). The "second injury" to victims. *Evaluation and Change, Special Issue*, 36-38.

ten Boom, A. et Kuijpers, K.F. (2012). Victims' needs as basic human needs. *International Review of Victimology*, 18(2), 155-179. <https://doi.org/10.1177/0269758011432060>

Tyler, T.R. et Lind, E.A. (1992). A relational model of authority in groups. Dans M.P. Zanna (dir.), *Advances in Experimental Social Psychology* (vol. 25, p. 115-191). Academic Press.

Wemmers, J. (1996). *Victims in the Criminal Justice System*, Amsterdam, Kugler.

Wemmers, J. (2003). *Introduction à la victimologie*. Presses de l'Université de Montréal.

Wemmers, J. (2013). Victims' experiences in the criminal justice system and their recovery from crime. *International Review of Victimology*, 19(3), 221-233. doi: 10.1177/0269758013492755

Wemmers, J. (2017). *Victimologie : Une perspective canadienne*. Presses de l'Université du Québec.

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>

Annexe

Satisfaction globale face à la DPCP (n = 25)

	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Neutre	Plutôt satisfait	Très satisfait	NSP / N/A
Toutes les victimes (n = 25)**	1 (4%)	3 (12%)	4 (16%)	7 (28%)	7 (28%)	3 (12%)
Victimes sans contacts avec la DPCP** (n = 13)	1 (8%)	3 (23%)	3 (23%)	3 (23%)	0	3 (23%)
Victime ayant eu un contact avec la DPCP (n = 12)	0	0	1 (8%)	4 (33%)	7 (58 %)	-
** Deux victimes n'ont pas pu indiquer si elles avaient eu un contact avec le procureur (ont répondu ne sait pas) et ont été exclues de cette analyse.						