

**Seizième rapport annuel du
Comité d'aide aux victimes
des Territoires du Nord-Ouest**

1^{er} avril 2004 – 31 mars 2005



Honorable Brendan Bell
Ministre de la Justice
CP 1320
YELLOWKNIFE TNO X1A 2L9

Rapport annuel du Comité d'aide aux victimes

Monsieur le Ministre,

Au nom du Comité d'aide aux victimes, il me fait plaisir de vous remettre le rapport annuel pour l'exercice prenant fin le 31 mars 2005.

Ce rapport présente en détail les déboursés du Fonds d'aide aux victimes (FAV) et décrit les activités des programmes communautaires de services d'aide aux victimes.

En 2004-2005, le Comité d'aide aux victimes a continué à appuyer les programmes existants, la formation et les projets novateurs et à court terme des petites collectivités.

Le Comité remercie le ministère de la Justice d'avoir donné accès aux programmes d'aide aux victimes et d'avoir soutenu financièrement certains projets quand le Fonds d'aide aux victimes n'avait pas les moyens de prendre en compte certaines propositions.

Cette année, le Comité a appris avec satisfaction que le Ministère a contribué aux projets ponctuels suivants :

1. Le projet pilote des intervenants de soutien des services d'aide aux victimes (VSSW);
2. Le projet de Protocole d'entente (PE);
3. Un feuillet d'information pour les victimes de la criminalité chez les jeunes;
4. Une affiche sur la déclaration de la victime;
5. De la formation pour les personnes travaillant auprès des femmes autochtones handicapées qui sont victimes de violence; et
6. La consultation des collectivités sur la mise en application de la *Loi sur la protection contre la violence familiale*.

En plus de ces projets, les services d'aide aux victimes ont participé à deux grandes initiatives territoriales :

- La Tri-Territorial Community Justice Conference en février 2005; et
- Des consultations avec la GRC dans les régions Slave Nord, Beaufort-Delta et Slave Sud.

Les membres du Comité, de concert avec les membres du Groupe de travail ténéo de l'aide aux victimes (*NWT Victims Working Group*), soit le coordonnateur de l'aide aux victimes et les coordonnateurs et intervenants des programmes d'aide aux victimes, remercient le Centre de la politique concernant les victimes, du ministère de la Justice du Canada, pour l'aide financière suivante :

- Contributions au projet pilote des intervenants de soutien des services d'aide aux victimes (VSSW) et prolongation du poste de coordonnateur de l'aide aux victimes qui passe de poste à mi-temps à poste à plein temps; et
- Subventions qui nous ont permis de participer à la première conférence nationale sur les victimes d'actes criminels tenue à Ottawa en octobre 2004.

Je remercie les personnes suivantes pour leur travail acharné en vue d'aider les victimes d'actes criminels aux TNO et faire valoir leurs besoins et leurs préoccupations :

- Kim Walker de Yellowknife, stagiaire du programme d'aide aux victimes;
- Harriet Geddes de Fort Providence et Gail Cyr de Yellowknife, membres sortantes du Comité;
- Nora Wedzin-Quitte of Behchokò, membre permanente du Comité;
- Lana Woodfine d'Inuvik; Clarinda Spijkerman, Shannon Watson et Marie Speakman de Yellowknife; Janet Grandjambe de Fort Good Hope; Alexandra Smith de Hay River; et Louise Beck of Fort Smith, coordonnatrices/intervenantes des services aux victimes.
- Marjorie Black de Behchokò; Nellie Norwegian de Fort Providence; et Liz Wright de Fort McPherson, intervenantes de soutien des services aux victimes.
- Et les bénévoles des services aux victimes à Inuvik, Fort Good Hope, Yellowknife, Hay River et Fort Smith.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, mes salutations distinguées,

La coordonnatrice des services aux victimes,

Dawn McInnes

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE I COMITÉ D'AIDE AUX VICTIMES	4
PARTIE II PROGRAMMES DES SERVICES D'AIDE AUX VICTIMES.....	8
SECTION 1 : COMBIEN DE PERSONNES FONT APPEL AUX SERVICES AUX VICTIMES?	9
SECTION 2 : QUELLES SONT LES PERSONNES QUI BÉNÉFICIENT DES SERVICES AUX VICTIMES? ...	10
SECTION 3 : QUI ORIENTE LES CLIENTS VERS LES SERVICES AUX VICTIMES?	15
SECTION 4 : QUELS GENRES DE SERVICES SONT OFFERTS?	19
SECTION 5 : DANS QUEL CONTEXTE LES SERVICES AUX VICTIMES SONT-ILS FOURNIS?	22
SECTION 6 : VERS QUELS ORGANISMES ET AGENCES LES VICTIMES DE CRIME SONT-ELLES ORIENTÉES?	26
SECTION 7 : DANS QUELS TYPES D'ACTIVITÉS COMMUNAUTAIRES LES SERVICES AUX VICTIMES S'ENGAGENT-ILS	28
SECTION 8 : QUEL EST LE RÔLE DES BÉNÉVOLES DANS LA PRESTATION DE SERVICES AUX VICTIMES?	30
PARTIE III CONCLUSION	39

Partie I Comité d'aide aux victimes

LOI SUR LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

La *Loi sur les victimes d'actes criminels* a créé le Fonds d'aide aux victimes et prévoit la nomination des membres du Comité d'aide aux victimes.

FONDS D'AIDE AUX VICTIMES

Le Fonds d'aide aux victimes est un fonds créé à des fins particulières où sont versées les amendes compensatoires pour les victimes. Le Fonds ne vise pas l'indemnisation directe des personnes mais finance plutôt des projets et des activités communautaires qui offrent des services et de l'aide aux victimes d'actes criminels, comme :

- dispenser de la formation visant à sensibiliser et informer les intervenants communautaires quant aux besoins et à la situation particulière des victimes d'actes criminels;
- dispenser des services de première ligne aux victimes pour faire face à la crise, leur apporter un soutien personnel, leur procurer un suivi, leur fournir de l'information et les aiguiller;
- sensibiliser le public et diffuser de l'information relative aux droits et obligations des victimes, aux services disponibles, au fonctionnement du système de justice pénale et à toute autre question reliée aux victimes d'actes criminels;
- rechercher de l'information sur les besoins et les préoccupations des victimes; ou
- diffuser de l'information sur les services d'aide aux victimes.

COMITÉ D'AIDE AUX VICTIMES

Les membres du Comité sont nommés pour un mandat de trois ans et sont chargés de faire des recommandations au ministre de la Justice sur les politiques par rapport aux besoins et aux préoccupations des victimes d'actes criminels et à la distribution des fonds.

L'objectif du Comité est d'assurer le maintien de services complets au sein des collectivités et de les appuyer sur une base permanente, notamment par les services de soutien et d'aide aux victimes, de coordination des interventions au niveau du système de justice pénale ou de la collectivité, et de formation des employés et des bénévoles. Là où il n'est pas possible d'avoir un bureau offrant tous les services, le Comité soutient des initiatives communautaires organisant des ateliers et des projets pour évaluer et prévenir la violence.

RÉUNIONS DU COMITÉ

Le Comité se réunit une base mensuelle, ou selon les besoins, pour étudier les propositions et les comptes rendus de projets. En 2004-2005, le ministre a approuvé des contributions totalisant 62 975 \$ à la suite des recommandations du Comité.

État des recettes et dépenses

Du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005

<i>Recettes</i>	<i>Montant</i>
Solde d'ouverture	60 779,79 \$
Amendes compensatoires territoriales	52 190,67 \$
Amendes compensatoire fédérales	34 554,50 \$
Total	147 514,96 \$

<i>Dépenses</i>	<i>Montant</i>
Contributions (voir les détails ci-dessous)	62 975,00 \$
Total	62 975,00 \$

SOLDE À RAPPORTER	84 539,96 \$
--------------------------	---------------------

DÉBOURS DU FONDS D'AIDE AUX VICTIMES

Du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005

YWCA de Yellowknife **13 849,25 \$**

- *Services de première ligne et sensibilisation* : la contribution a permis d'offrir des programmes de counseling de groupe à des enfants au sujet de la violence familiale, du 1^{er} avril 2004 au 31 août 2004.

Association des femmes autochtones des TNO **20 245,00 \$**

- *Services de première ligne* : la contribution a permis d'embaucher un employé pour le programme d'aide aux victimes afin qu'il fournisse des services de première ligne aux victimes d'actes criminels à Yellowknife et dans les collectivités environnantes, du 1^{er} avril 2004 au 31 août 2004.

Comité de justice d'Inuvik **8 805,75 \$**

- *Services de première ligne et formation* : la contribution a permis de maintenir et de soutenir les Services aux victimes d'Inuvik, y compris les services de soutien et d'aide aux victimes, la coordination d'interventions au sein du système de justice pénale ou de la collectivité et de formations, du 1^{er} avril 2004 au 31 août 2004, à Inuvik, TNO

Centre d'accueil Uncle Gabe's **3 625,00 \$**

Formation et services de première ligne : la contribution a permis la tenue d'un atelier *Healing from Grief and Loss* (Guérison d'un deuil ou d'une perte), du 28 au 30 mars 2005, à Fort Smith, TNO

Conseil communautaire de la communauté à charte de Tsiigehtchic
5 617,00 \$

- *Formation* : la contribution a permis d'envoyer six femmes à un atelier *Healing the Inner Child* (Guérison de l'enfant en soi), du 19 au 22 octobre 2004, à Edmonton, Alb.

Conseil des services communautaires de Tâichô **2 000,00 \$**

- *Sensibilisation du public et information* : la contribution a permis de faire la publicité et de fournir le matériel du lancement de la Semaine nationale de sensibilisation aux toxicomanies, du 14 au 24 novembre 2004, à Behchokò, TNO

Association des femmes autochtones des TNO **2 008,00 \$**

- *Formation* : la contribution a permis d'envoyer un intervenant des services aux victimes à la conférence nationale inaugurale de l'Association canadienne d'aide aux victimes, les 6 et 7 décembre 2004, à Vancouver, C.-B.

Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River **1 825,00 \$**

- *Formation* : la contribution a permis d'envoyer un coordonnateur des services aux victimes à la conférence nationale inaugurale de l'Association canadienne d'aide aux victimes, du 6 au 7 décembre 2004, à Richmond/ Vancouver, C.-B.

Association des femmes autochtones des TNO **5 000,00 \$**

- *Formation, sensibilisation du public et information* : la contribution a permis d'organiser un atelier de deux jours sur la violence familiale, les 25 et 26 mars 2005, à Yellowknife, TNO

Partie II : Services aux victimes

Les services communautaires d'aide aux victimes d'actes criminels existent aux TNO depuis 1989.

Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, par le biais de la division de la Justice communautaire du ministère de la Justice, fournit de l'aide, de la formation, des ressources et du soutien aux programmes communautaires de services d'aide aux victimes à Inuvik, Fort Good Hope, Yellowknife, Hay River et Fort Smith.

Les avantages de fournir des services aux victimes établis au niveau de la collectivité sont les suivants :

- les victimes ont confiance dans les services offerts par un organisme communautaire;
- des services sont offerts aux victimes d'actes criminels rapportés et non; et
- il est plus facile de développer les services les mieux adaptés aux besoins de la collectivité.

ÉNONCÉ DE MISSION TERRITORIALE

Les services aux victimes offrent de l'aide, du soutien, des renseignements et des services d'aiguillage d'une façon courtoise et compatissante qui respecte la dignité et la vie privée des victimes d'actes criminels.

OBJECTIFS

Les objectifs des services aux victimes sont les suivants :

- Établir un contact avec les victimes d'une manière qui exprime de l'intérêt et le désir d'aider;
- Offrir de l'aide concrète et des renseignements;
- Assurer la liaison avec la police, la Couronne et les autres employés des tribunaux afin que les renseignements à jour soient disponibles pour les victimes et que les procédures ne leur causent pas d'inconvénients; et
- Aider les victimes à obtenir les ressources dont elles ont besoin pour faire face aux effets de la victimisation.

Le présent rapport décrit les accomplissements des services communautaires d'aide aux victimes en 2004-2005. Le rapport 2002-2003 a fourni les données de base et répondu aux questions sur la nature des services offerts aux victimes aux TNO. Le rapport de cette année compare les données de 2003-2004 aux résultats de 2004-2005 et commente la croissance des services d'aide aux victimes.

Pour la première fois, nous disposons d'une année complète de statistiques concernant Fort Good Hope. Par contre, le rapport ne dispose pas de données statistiques pour une période de trois mois du programme de Hay River, en raison de l'absence du coordonnateur des services aux victimes pendant une partie de l'exercice 2004-2005.

En 2004-2005, six employés et 28 bénévoles ont fourni des services de première ligne aux victimes d'actes criminels rapportés ou non.

Section 1 : Combien de personnes font appel aux services aux victimes?

Les services aux victimes aident les personnes victimes d'actes criminels. Le nombre de clients desservis chaque mois est réparti en trois catégories : les nouveaux dossiers, les contacts brefs avec les clients et les dossiers restés actifs depuis le mois précédent.

Les nouveaux dossiers sont ceux auxquels les services aux victimes ont consacré un temps appréciable et pour lesquels on a prévu dès le départ qu'un contact continu sera nécessaire. Les contacts brefs se résument souvent à un appel téléphonique du client pour une brève intervention, sans que beaucoup de temps y soit consacré et pour qui on ne prévoit pas de contact continu. Les dossiers restés actifs depuis le mois précédent sont ceux des personnes à qui les services aux victimes continuent de fournir des services.

Le tableau 1.0 illustre l'utilisation globale des services aux victimes en dénombrant les clients par collectivité et selon le type de contact et l'exercice financier.

En 2004-2005, les services aux victimes ont desservi un total de 996 clients, une hausse de 13 % par rapport au nombre total de personnes servies en 2003-2004. Cette année, les services aux victimes ont reçu 71 % plus de nouveaux clients que l'année précédente. Toutefois, il y a eu 14 % moins de contacts brefs en 2004-2005 comparé à 2003-2004. Ces données suggèrent que les services aux victimes passent plus de temps à offrir des services continus à un plus grand nombre de personnes et moins de temps à répondre aux demandes téléphoniques (contacts brefs).

Tableau 1.0 Nombre total de clients desservis selon la collectivité et le type de contact, 2004-2005

<i>Collectivité</i>	<i>Nouveaux clients</i>	<i>Contacts brefs</i>	<i>Total</i>
Fort Good Hope	37	38	75
Fort Smith	29	68	97
Hay River	44	143	187
Inuvik	79	101	180
Yellowknife	287	170	457
Total	476	520	996
Total (2003-2004)	278	603	881

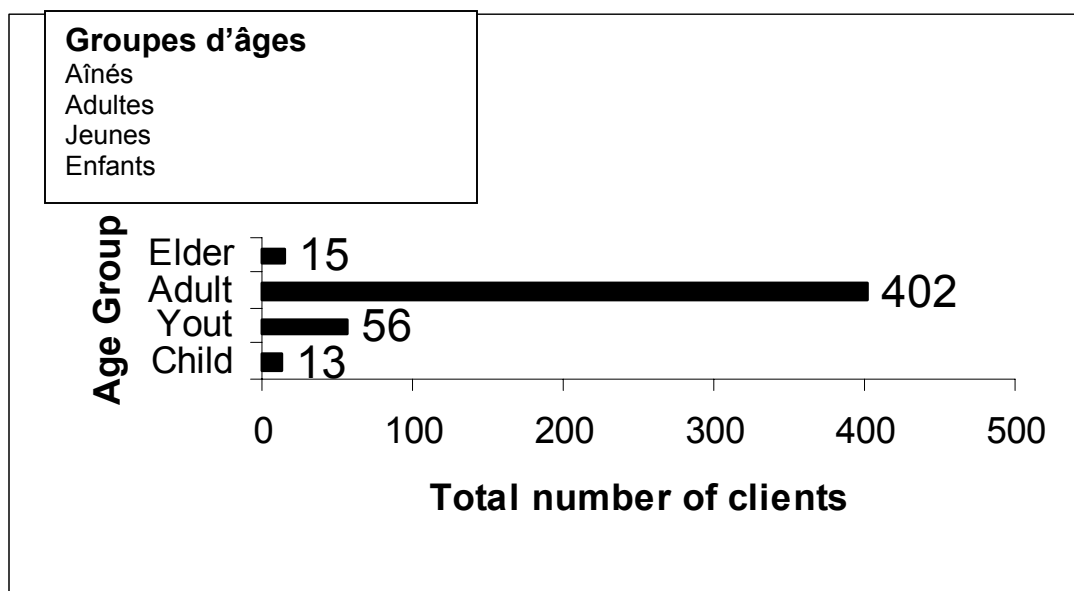
Section 2 : Quelles sont les personnes qui bénéficient des services aux victimes?

Les services sont offerts aux victimes immédiates et indirectes d'actes criminels rapportés et non rapportés. Les victimes immédiates sont les victimes directes d'actes criminels, comme par exemple une femme victime de violence conjugale. Les victimes indirectes peuvent comprendre celles qui vivent avec la victime directe ou sont en relations intimes avec elle. Dans cet exemple, une victime indirecte pourrait être l'enfant de la victime de violence conjugale.

Les services aux victimes recensent les renseignements suivants concernant leurs nouveaux clients et les clients prolongés :

- Âge
- Ethnicité
- Sexe et type de victime (victime immédiate ou indirecte)
- Infraction/type d'incident

Graphique 2.0 Clients par groupes d'âges, 2004-2005

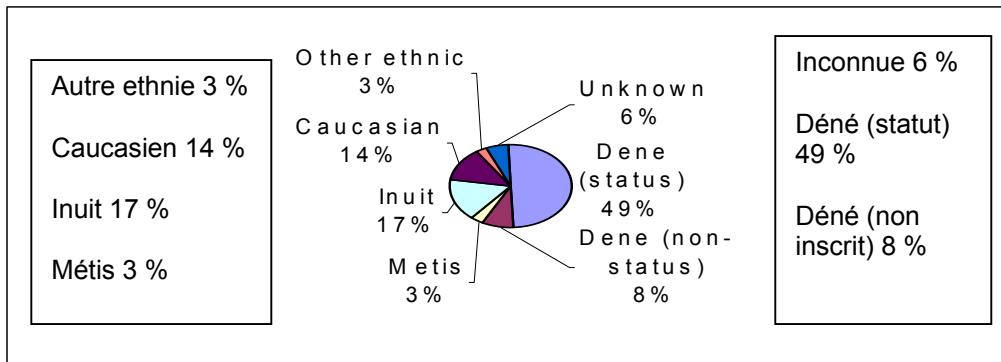


- Enfants – de la naissance à 11 ans
- Jeunes – de 12 à 17 ans
- Adultes – de 18 à 64 ans
- Aînés/vieillards – 65 ans et plus

Le graphique 2.0 illustre le nombre de clients qui ont bénéficié de services en 2004-2005, selon le groupe d'âge. Ce nombre comprend 401 adultes (82,7 %); 56 jeunes

(11,5 %); 15 aînés (3,1 %); et 13 enfants (2,7 %). Comparé à 2003-2004, nous desservons un nombre accru de jeunes, d'aînés et de vieillards. Toutefois, les adultes demeurent le groupe le plus nombreux de notre clientèle (82,7 %).

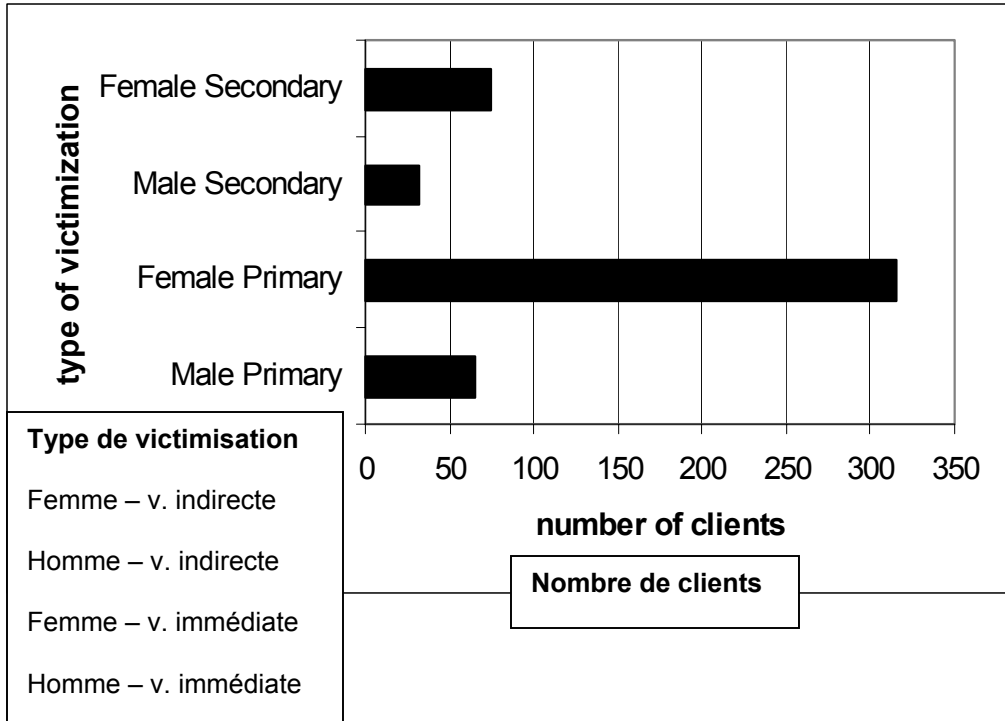
Graphique 2.1 Clients selon l'appartenance ethnique



Le graphique 2.1 illustre la répartition de la clientèle en 2004-2005 selon l'appartenance ethnique. Ces clients ont été divisés comme suit : Déné (statut et non inscrit) 56 %, Inuit 17 %, caucasien 14 %, ethnique inconnue 6 %, autre ethnique 4 % et métis 3 %. À 57 %, notre groupe le plus nombreux de clients est celui des Dénés.

Dans le graphique 2.3, les clients sont recensés selon le sexe et le type de victimisation. Tel que mentionné précédemment, les victimes immédiates sont les victimes directes d'actes criminels, tandis que les victimes indirectes comprennent celles qui vivent avec les victimes directes ou ont des relations intimes avec elles.

Graphique 2.3 Clients selon le sexe et le type de victimisation



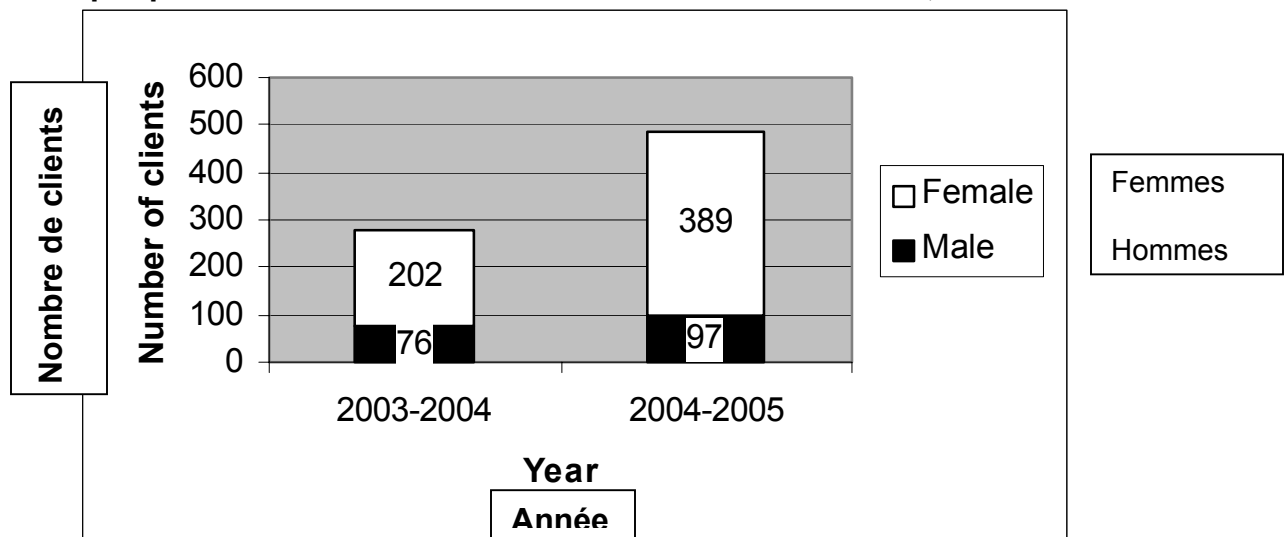
Le graphique 2.3 illustre la répartition du nombre de cas nouveaux et prolongés :

- 77,6 % sont des victimes immédiates
- 22,4 % sont des victimes indirectes
- 64 % sont des femmes – victimes immédiates
- 15,5 % sont des femmes – victimes indirectes
- 13,6 % sont des hommes – victimes immédiates
- 6,9 % sont des hommes – victimes indirectes

Plus des trois quarts des cas requièrent de travailler avec des personnes qui ont été touchées directement par des actes criminels, tandis qu'un peu moins du quart des cas implique de travailler avec des personnes qui vivent avec la victime immédiate ou sont en relation intime avec elle.

Les femmes constituent 79,5 % de nos dossiers de services aux victimes. Cette année, nous avons entrepris de faire une comparaison entre les clients hommes et femmes, selon l'année :

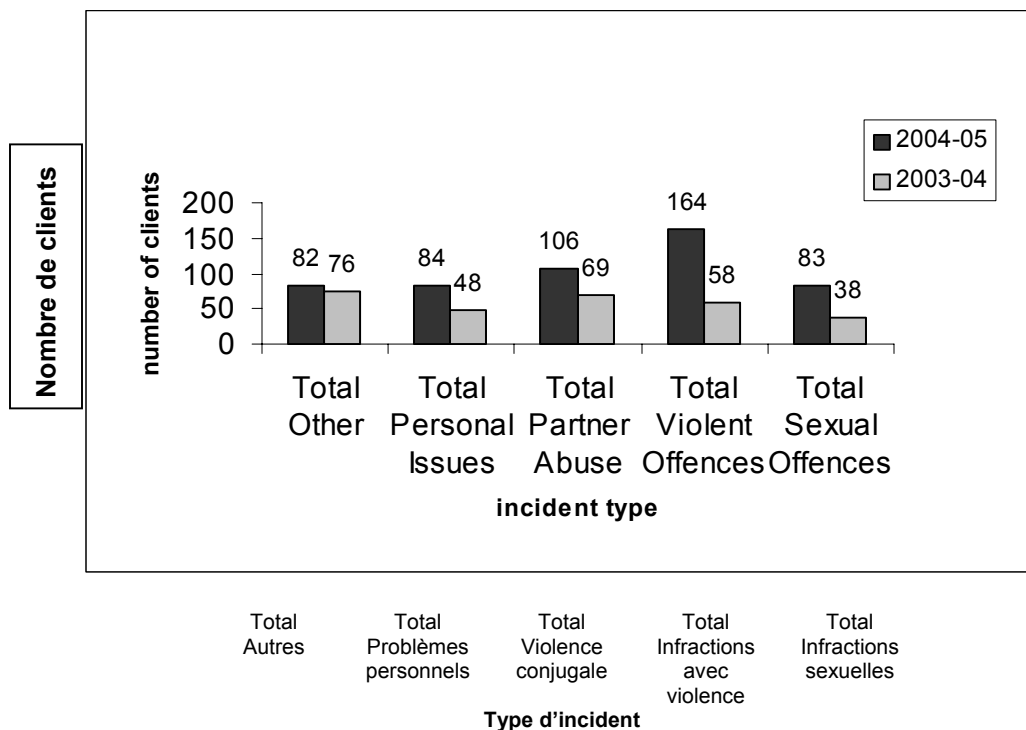
Graphique 2.4 Nombre total de clients hommes et femmes, selon l'année



Le graphique 2.4 illustre le nombre total d'hommes et de femmes qui constituent notre clientèle, selon l'année, en comparant 2003-2004 avec 2004-2005. Ce graphique démontre clairement que le nombre de clientes s'est accru de 187 ou 88,1 %, entre 2003-2004 et 2004-2005. Le nombre de clients de sexe masculin s'est accru de 21, ou 28,9 %.

Ce profil tiré des données sur la clientèle montrant que les femmes forment le principal groupe de clients des services aux victimes est conforme aux données des Services aux victimes au Canada : *Feuille d'information pour les Territoires du Nord-Ouest 2002-2003* recueillies par le Centre canadien de la statistique juridique (CCSJ). Dans un sondage éclair d'une journée, le 22 octobre 2003, cinq organismes d'aide aux victimes ont rapporté avoir desservi 40 clients, dont plus de 90 % de femmes.

Graphique 2.5 Infractions/incidents déclarés selon le type et l'année



Les infractions 'autres' comprennent les introductions par effraction et l'emploi de menaces. Les 'incidents/problèmes personnels' comprennent les morts subites, les suicides/tentatives de suicide et les difficultés/préoccupations familiales. Les 'infractions avec violence' comprennent les voies de fait, agressions armées, voies de fait ayant causé des lésions corporelles, les homicides/tentatives d'homicide et les vols qualifiés. Les cas de 'violence conjugale' comprennent les voies de fait contre le conjoint, les agressions armées contre le conjoint et le harcèlement avec menaces. Les 'infractions sexuelles' comprennent les agressions sexuelles, les abus sexuels antérieurs et les abus dans les pensionnats.

Le graphique 2.5 offre une comparaison entre les infractions/incidents qui ont affectés nos clients en 2004-2005 et en 2003-2004.

Lorsqu'on compare le nombre de cas par année, nous constatons des hausses dans toutes les catégories d'infractions/incidents qui touchent notre clientèle, dont :

- augmentation de 183 % des infractions avec violence;
- augmentation de 118 % des agressions sexuelles;
- augmentation de 75 % des problèmes personnels;
- augmentation de 53,6 % de la violence conjugale; et
- augmentation de 7,89 % des autres infractions.

Ces données sont conformes aux données recueillies par le Centre canadien de la statistique juridique (CCSJ). Dans un sondage éclair d'une journée, le 22 octobre 2003,

95 % des clients ténois (38) ont été victimes de crimes contre la personne. De ceux-ci, 53 % ont été victimes d'agressions sexuelles, 3 % étaient des victimes indirectes d'homicides et 45 % ont été victimes d'autres infractions avec violence, y compris l'agression physique.

En outre, dans les cas où la relation de la victime avec l'agresseur est documentée, le CCSJ a constaté que 84 % (31) des clients ténois victimes de crimes contre la personne ont été agressés par des membres de leur famille ou des partenaires intimes.

Conclusion : Les statistiques des services communautaires aux victimes indiquent que la majorité de la clientèle est constituée de femmes adultes autochtones, qui sont surtout victimes de crimes contre la personne. Ces femmes semblent subir des niveaux accrus de violence aux mains de personnes qu'elles connaissent et en qui elles ont confiance.

« La majorité des victimes ... subissent de multiples stress sociaux et beaucoup d'entre elles ont été victimisées et traumatisées à répétition leur vie durant. »

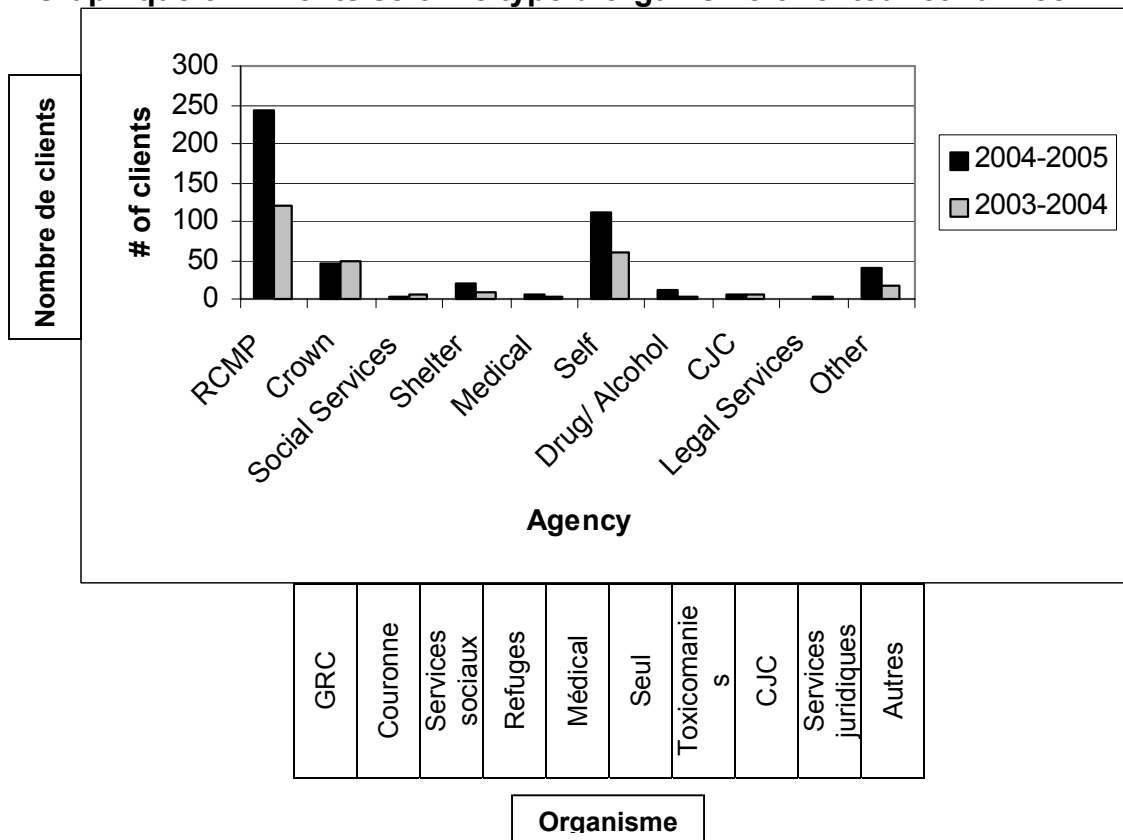
Coordonnateur d'un programme de services aux victimes

« L'intervenant de soutien de la victime devrait faire une évaluation de la victime et de son état d'esprit, et l'utiliser au moment où la déclaration des répercussions sur la victime est faite aux policiers; de plus, il devrait être présent quand la victime est interrogée devant les tribunaux à titre de témoin. »

Victime de crime

Section 3 : Qui oriente les clients vers les services aux victimes?

Graphique 3.1 Clients selon le type d'organisme orienteur et l'année



Le graphique 3.1 compare le nombre de clients orientés vers les services aux victimes par divers organismes en 2004-2005 et 2003-2004. En 2004-2005, nous avons constaté une augmentation des renvois par la plupart des organismes. Le nombre de personnes orientées par la Couronne est légèrement à la baisse, mais nous espérons que le travail effectué avec le ministère de la Justice du Canada pour la conclusion d'un protocole d'entente sur les services aux victimes résultera en une augmentation des renvois de la Couronne. Le nombre de personnes orientées par les Services sociaux demeure à peu près le même.

De 2003-2004 à 2004-2005, le nombre de personnes orientées vers les services aux victimes par la GRC a presque doublé, passant de 121 à 235.

Le tableau 3.2 illustre qu'en 2004-2005 la GRC est à la source d'environ la moitié des renvois aux services aux victimes. En ce qui a trait aux victimes de crimes rapportés, la GRC est en tête de liste des organismes orienteurs.

Tableau 3.2 Pourcentage des renvois aux services aux victimes par la GRC, selon l'année

	2004-2005	2003-2004	2002-2003
Renvois par la GRC	235	121	110
Total des renvois	475	278	239
% des renvois par la GRC/ total des renvois	49,47 %	43,53 %	46,03 %

Section 4 : Quels genres de services sont offerts?

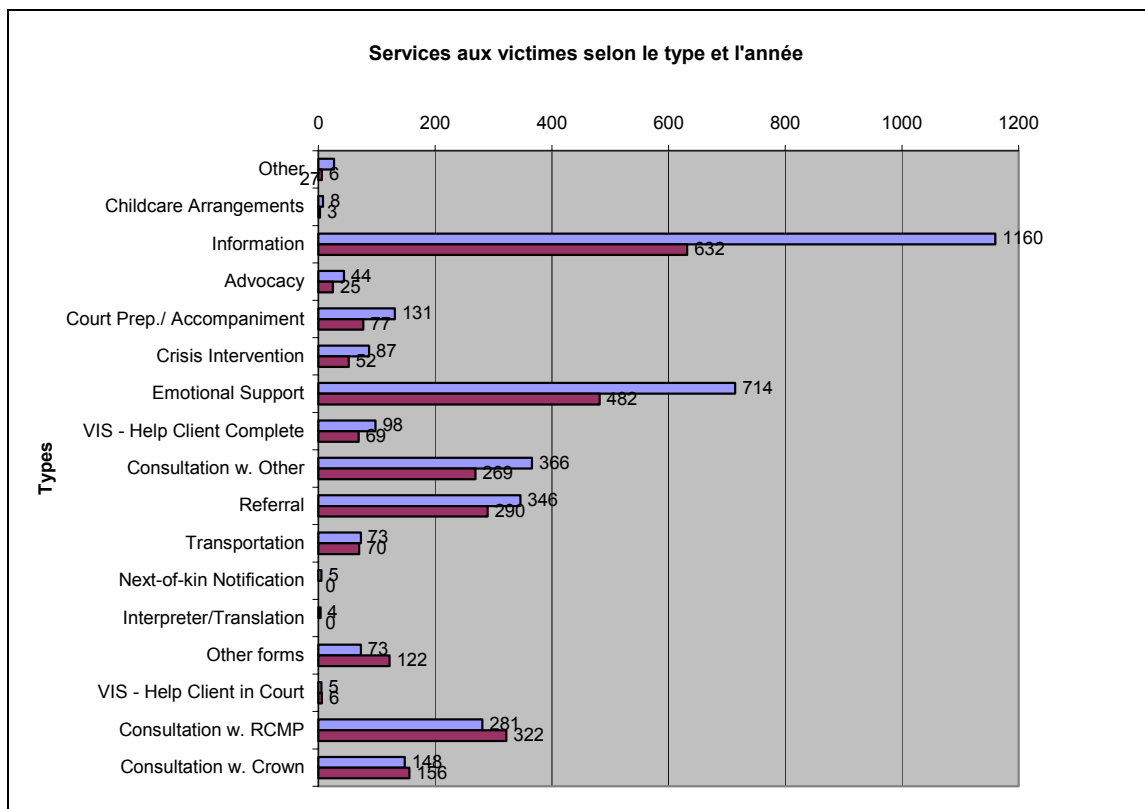
Les programmes des services aux victimes orientent, renseignent, aident sur le terrain et soutiennent les victimes d'actes criminels, comme il est décrit au tableau 4.0 ci-dessous.

Tableau 4.0 Services offerts par les programmes des services aux victimes

Service	Description
Information	<p><i>Les intervenants des services aux victimes fournissent aux clients des renseignements portant sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • le système de justice pénale et les procédures; • l'évolution de leur dossier; • le rôle de la police et du procureur de la Couronne; • le recouvrement des biens; • le fait d'être témoin et les implications de ce état de fait; et • les autres ressources locales et les types d'aide disponibles.
Aide sur le terrain	<p><i>Les intervenants des services aux victimes aident les clients avec :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • les formulaires médicaux, les demandes de dédommagement par le délinquant et la déclaration sur les répercussions sur la victime; • la vérification de la sécurité du domicile; • les visites aux divers organismes et tribunaux; et • les arrangements pour la garde des enfants et le transport.
Soutien affectif	<p><i>Les intervenants des services aux victimes fournissent :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • un soutien affectif continu dès le premier contact, pendant tout le processus judiciaire et au-delà; et • une relation d'aide alors que le client apprend à connaître et à faire confiance à l'intervenant et se sent plus à l'aise pour exprimer ses émotions et ses préoccupations.
Orientation devant les tribunaux	<p><i>Les intervenants des services aux victimes aident les clients engagés dans un processus judiciaire en :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • les familiarisant avec l'environnement des tribunaux; • leur expliquant les procédures, la terminologie et le rôle du personnel des tribunaux; et • les accompagnant au tribunal, si nécessaire.
Orientation vers les ressources communautaires	<p><i>Les intervenants des services aux victimes orientent les clients vers les ressources externes de la collectivité qui fournissent :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • des services médicaux; • de l'aide financière ou des services de protection de l'enfance; • du counseling ou des services en santé mentale; • des maisons de transition; et • des services de réhabilitation.

« Trouvez des moyens d'attraper l'accusé qui ne s'est pas présenté en cour. »

Victime d'acte criminel



Types : (de haut en bas)

- Autres
- Accord de garde d'enfant
- Renseignements
- Défense des droits
- Préparation/accompagnement au tribunal
- Intervention en situation de crise
- Soutien affectif
- DRV – aider le client à la remplir
- Consultation d'autres organismes
- Orientation
- Transport
- Avis au plus proche parent
- Interprétation/traduction
- Aider à remplir d'autres formulaires
- DRV – aider le client au tribunal
- Consultation de la GRC
- Consultation de la Couronne

Les services offerts aux victimes d'actes criminels sont au cœur même des services aux victimes – ils définissent ce que nous faisons.

Nous constatons une augmentation de 38,3 % du nombre total de services rendus en 2004-2005 (3570) par rapport à 2003-2004 (2581).

Des 18 types de services que nous avons répertoriés, 14 services connaissent une demande plus forte tandis que 4 services sont moins sollicités.

Les services les plus souvent rendus en termes de pourcentage du total des services sont :

- renseignements – 32,5 % (1160);
- soutien affectif – 20 % (714);
- consultation d'autres organismes – 10,3 % (366); et
- orientation – 9,7 % (346).

Les services qui ont connu une augmentation et leur pourcentage d'augmentation entre 2003-2004 et 2004-2005 sont :

• autres	350 %
• accords de garde d'enfant	167 %
• renseignements	83 %
• défense des droits	76 %
• préparation et accompagnement	70,1 %
• intervention en situation de crise	67,3 %
• soutien affectif	48,1 %
• déclaration de la victime (aide à remplir)	42 %
• consultation d'autres organismes	36,1 %
• orientation	19,3 %
• transport	4,3 %

Les services 'autres' comprennent : assurer un suivi des clients, procurer de la nourriture aux enfants, s'informer des animaux domestiques et communiquer avec le conjoint. Ces deux derniers services sont offerts dans le cadre des services aux victimes de violence familiale qui choisissent de quitter le domicile où elles ont été agressées.

En 2004-2005, les services aux victimes ont donné cinq avis à des proches parents (aviser des membres de la famille qu'un être cher était décédé) et fourni des services d'interprétation/traduction à quatre occasions. Aucun de ces services n'avait été rendu en 2003-2004.

Les services qui ont connu une baisse en 2004-2005 par rapport à 2003-2004 sont :

- Aider à remplir les autres formulaires 40,2 %
- Déclaration de la victime (aide au tribunal) 16,7 %
- Consultation de la GRC 12,7 %
- Consultation de la Couronne 5,1 %

Le tableau 4.2 indique le type et le nombre de services fournis par victime. Dans l'ensemble, il montre une diminution de 18 % du nombre de services fournis par victime en 2004-2005 par rapport à 2003-2004. Cela n'est pas étonnant, considérant qu'un plus grand nombre de victimes ont été aidées et qu'un plus grand nombre de services ont été fournis par le même nombre d'intervenants des services aux victimes.

Cette année, la seule hausse de fréquence d'un service concerne les renseignements – le plus grand besoin des victimes d'actes criminels. Les services fournis au même niveau de fréquence comprennent : l'intervention en situation de crise, la préparation et l'accompagnement au tribunal, la défense des droits et l'aide offerte aux clients pour remplir la déclaration sur les répercussions sur la victime. Les services fournis le moins souvent par client comprennent : l'orientation, le soutien affectif et la consultation de la GRC, de la Couronne et d'autres.

Tableau 4.2 Fréquence des services par client, selon l'année

Service	Occurrences/Client		Fréquence approximative 2004-2005
	2004-2005	2003-2004	
Renseignements	2,4	2,3	Chaque client 2 à 3 fois
Orientation	0,7	1,0	1 pour 1,4 client
Intervention en situation de crise	0,2	0,2	1 pour 5 clients
Soutien affectif	1,5	1,7	Chaque client 1,5 fois
Prép./Accompagnement au tribunal	0,3	0,3	1 pour 3 clients
Consultation de la GRC	0,6	1,2	1 pour 1,6 client
Consultation d'autres organismes	0,8	1,0	1 pour 1,3 client
Consultation de la Couronne	0,3	0,6	1 pour 3 clients
Transport	0,2	0,3	1 pour 5 clients
Défense des droits	0,1	0,1	1 pour 10 clients
DRV–aide au client pour remplir	0,2	0,2	1 pour 5 clients
Tous services fournis, 2004-2005	7,3		
Tous services fournis, 2003-2004		8,9	

Comparativement, les données du feuillet d'information pour les TNO des Services aux victimes au Canada (2002-2003) démontrent en utilisant le profil de 40 clients servis le 22 octobre 2003 que 40 % ont reçu un soutien affectif, 35 % ont obtenu des renseignements sur la structure et les procédures du système de justice pénale, 35 % ont obtenu des renseignements généraux et 33 % ont obtenu des renseignements sur le tribunal.

Cette année également, plusieurs programmes de service aux victimes ont offert des services de première ligne aux victimes d'actes criminels à l'extérieur de leur collectivité respective par le biais d'activités de relations externes :

- Les services aux victimes d'Inuvik ont envoyé un intervenant à Sachs Harbour (avion gracieusement fourni par la GRC), une petite collectivité inuvialuite isolée et accessible seulement par avion, pour consulter les dispensateurs de soins et les victimes dans un dossier;
- Les services aux victimes d'Inuvik ont aussi envoyé un intervenant jusqu'à la frontière du Yukon/TNO en suivant l'autoroute Dempster pour aider une personne à remplir la déclaration sur les répercussions sur la victime;
- Les services aux victimes de Yellowknife ont offert un service de soutien par téléphone aux victimes d'actes criminels de Délîne, une collectivité isolée au Sahtu;
- Les services aux victimes de Hay River ont envoyé un intervenant à Fort Resolution pour préparer un enfant victime d'acte criminel à se présenter en cour.

Conclusion : L'augmentation du nombre de victimes d'actes criminels aidées, du nombre de crimes violents qui ont des répercussions sur les victimes et du nombre global de services fournis a conduit à une réduction de la fréquence des services fournis par client.

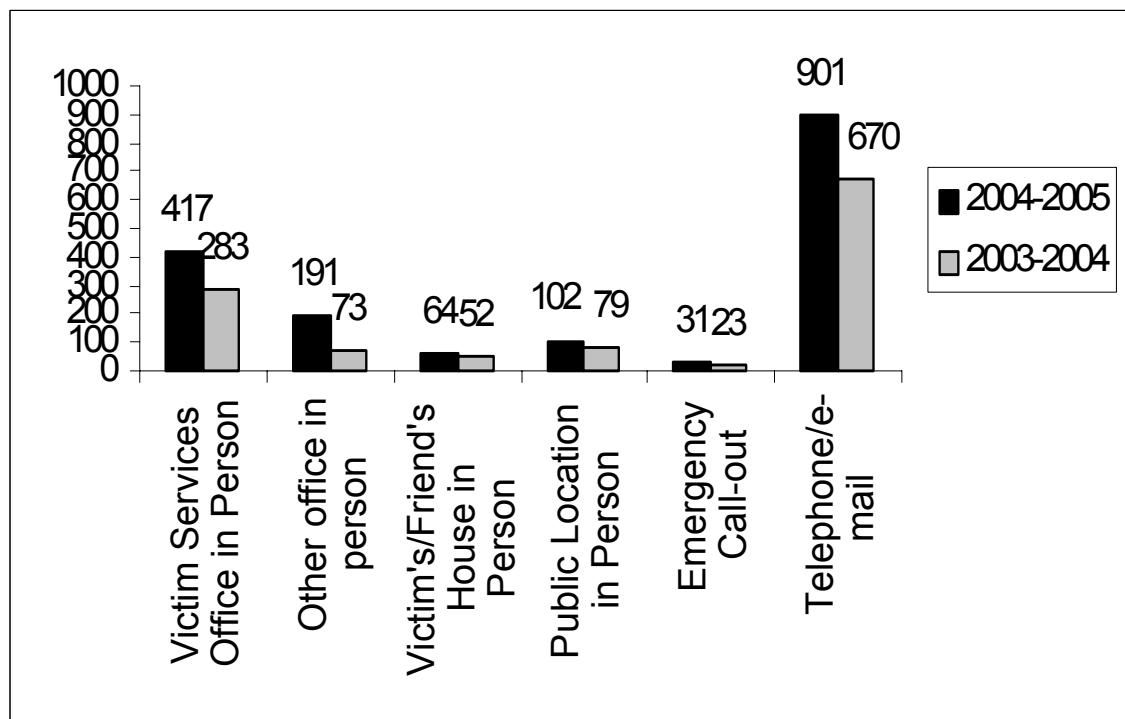
Les services communautaires ténois d'aide aux victimes ont peut-être atteint une masse critique globale en termes de prestation des services de première ligne.

Si les programmes de services aux victimes espèrent maintenir ou accroître la fréquence des services aux victimes de crime, ils ont peut-être besoin de plus de ressources humaines et financières.

« Tout était bien, j'étais satisfait du service. »
Victime d'acte criminel

Section 5 : Dans quel contexte les services aux victimes sont-ils fournis?

Graphique 5.0 Contacts avec les clients selon le contexte et l'année



En personne /bureaux des services aux vict.

En personne /autre bureau

En personne / maison d'un ami de la vict.

En personne / lieu public

Appel de demande d'intervention

Téléphone / courriel

Ici aussi, en 2004-2005, les contacts avec les clients sont en hausse de 44,6 % (526). Il y a eu des augmentations du nombre de contacts avec les clients dans tous les contextes.

Tableau 5.1 Pourcentage de l'augmentation des contacts avec les clients selon les contextes en 2004-2005 par rapport à 2003-2004

Contexte du contact	Augmentation en %	Augmentation en unités
En personne – autre bureau	162,0 %	191
En personne – bureaux des services	47,3 %	134
Appel de demande d'intervention	34,8 %	8
Téléphone/courriel	34,5 %	231
En personne – lieu public	29,1 %	102
En personne – maison d'un ami de la victime	23,1 %	12

Il y a presque autant de contacts en personne (805) que par appel téléphonique (901). La sécurité et la commodité peuvent contribuer au fait que les appels téléphoniques (901) et les contacts en personne dans des lieux publics et des bureaux (710) soient les méthodes préférées des victimes d'actes criminels. Les contacts en personne avec les victimes chez elles ou dans les maisons d'amis et les situations de demandes d'intervention d'urgence sont moins fréquents (respectivement 64 et 31 contacts avec les clients).

Pour des raisons de sécurité, les contacts avec les victimes d'actes criminels lors d'interventions d'urgence sont faits en coopération étroite avec la GRC.

Tableau 5.2 Contacts par client selon le contexte, 2004-2005

Contexte	Contacts / Client	Fréquence approximative
En personne – bureaux des services aux victimes	0,9	Chaque client 1 fois
En personne – autre bureau	0,4	1 pour 2,5 clients
Maison de la victime/d'un ami	0,1	1 pour 10 clients
En personne – lieu public	0,2	1 pour 5 clients
Demande d'intervention d'urgence	0,1	1 pour 10 clients
Téléphone	1,9	Chaque client 1 ou 2 fois

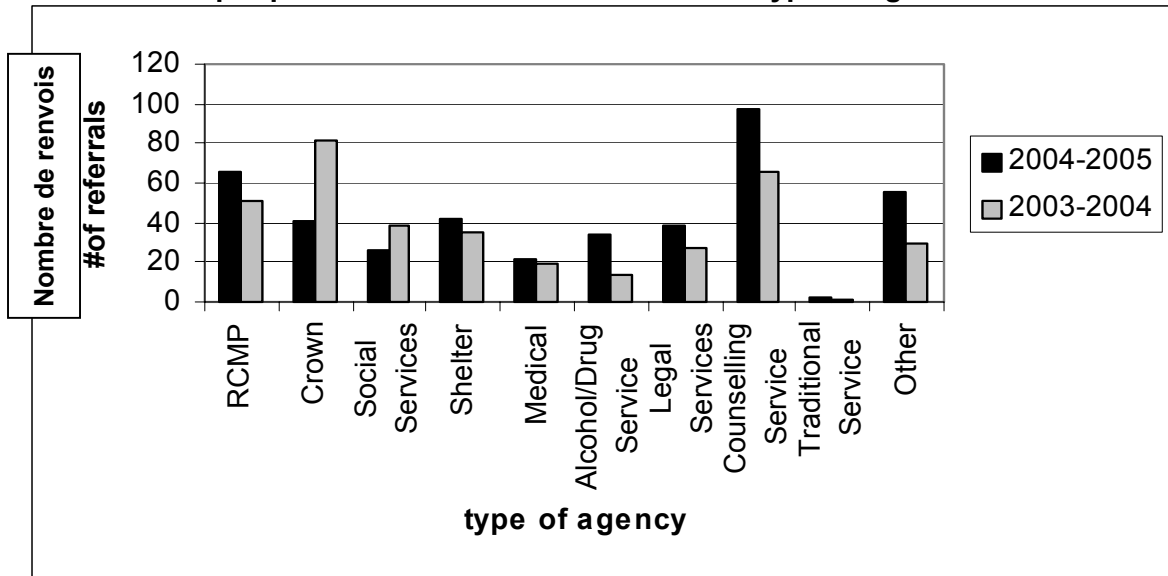
Le tableau 5.1 illustre la fréquence des contacts par client selon le contexte en 2004-2005. Chaque victime de crime servie en 2004-2005 a été contactée 3,6 fois par les services d'aide aux victimes. Encore une fois, par client, les contacts en personne (1,7 par client) et téléphoniques (1,9 par client) sont presque à égalité. Dans le contexte des contacts en personne, chaque client a été servi au moins une fois dans un des bureaux des services d'aide aux victimes. Chaque client a été contacté de 1 à 2 fois par téléphone.

« Vos services ont été tout simplement excellents. »

Victime d'acte criminel

Section 6 : Vers quels organismes et agences les victimes de crime sont-elles orientées ?

Graphique 6.0 Renvois de clients selon le type d'organisme et l'année



GRC	Couronne	Services Sociaux	Refuge	Médical	Services Toxicomanie	Services Juridiques	Services counselling	Services traditionnels	autres
Types d'organismes									

L'ensemble des renvois de clients à d'autres services est en hausse de 16,5 % en 2004-2005 (423) par rapport à 2003-2004 (363). Huit des 10 catégories d'organismes vers lesquels les clients sont dirigés ont connu une hausse, tandis que deux types d'organismes ont été moins utilisés.

Les organismes qui ont connu une hausse des renvois, avec leur pourcentage d'augmentation de 2003-2004 à 2004-2005, sont :

- 143 % pour les services en toxicomanies (alcool et drogues)
- 100 % pour les services traditionnels
- 83,3 % pour les services 'autres'
- 47 % pour les services de counseling
- 40,7 % pour les services juridiques
- 29,4 % pour la GRC
- 20 % pour les refuges
- 15,8 % pour les services médicaux

Des données non scientifiques sur les renvois de cas de toxicomanies suggèrent que 50 % de ces renvois visent à aider dans des cas de santé mentale directement reliés à la victimisation des clients; tandis que les autres 50 % visent à aider dans des cas d'alcoolisme. Dans les petites collectivités, souvent c'est l'unique ressource en counseling qui fournit de l'aide dans les cas de santé mentale, toxicomanies et violence familiale.

Les services 'traditionnels' sont parfois offerts par un aîné de la communauté qui connaît les pratiques traditionnelles de guérison ou par un cercle de guérison. Les services 'autres' comprennent les écoles, le Collège Aurora College, le ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation, et les services aux victimes des autres collectivités.

En 2004-2005, deux organismes ont connu une baisse du nombre de renvois : la Couronne (en baisse de 40, soit 49,4 %) et les services sociaux (en baisse de 13, soit 33,3 %) comparé au nombre de clients adressés à ces organismes en 2003-2004.

Tableau 6.1 Renvois aux organismes selon le type : 2003-2004 et 2004-2005

<i>Type d'organisme/agence</i>	<i>Renvois par clients 2004-2005</i>	<i>Renvois par clients 2003-2004</i>	<i>Fréquence approximative 2004-2005</i>
GRC	0,1	0,2	1 pour 10 clients
Couronne	0,1	0,3	1 pour 10 clients
Services sociaux	0,1	0,1	1 pour 10 clients
Refuges	0,1	0,1	1 pour 10 clients
Services en toxicomanies	0,1	0,1	1 pour 10 clients
Services médicaux	0,1	0,1	1 pour 10 clients
Services juridiques	0,1	0,1	1 pour 10 clients
Services de counseling	0,2	0,2	1 pour 5 clients
Autres	0,1	0,1	1 pour 10 clients
Tous les organismes	1,0	1,3	

Bien que l'ensemble des renvois de clients vers d'autres services ait été en hausse par rapport à l'année précédente, il y a eu une baisse du nombre de renvois par client. C'est parce que nous avons servi plus de clients en 2004-2005 qu'en 2003-2004.

Le nombre de renvois par client en 2004-2005 comparé à 2003-2004 est resté le même pour les services de counseling (à 0,2 renvoi par client) et pour six autres types d'organismes à 0,1 renvoi par client. Les renvois par client ont diminué pour la GRC et la Couronne.

Le service de counseling est celui vers lequel on dirige le plus souvent les victimes d'actes criminels. C'est parce que nos clients ont souvent besoin de services spécialisés pour les aider à affronter les répercussions à long terme du traumatisme causé par un crime avec violence et en guérir.

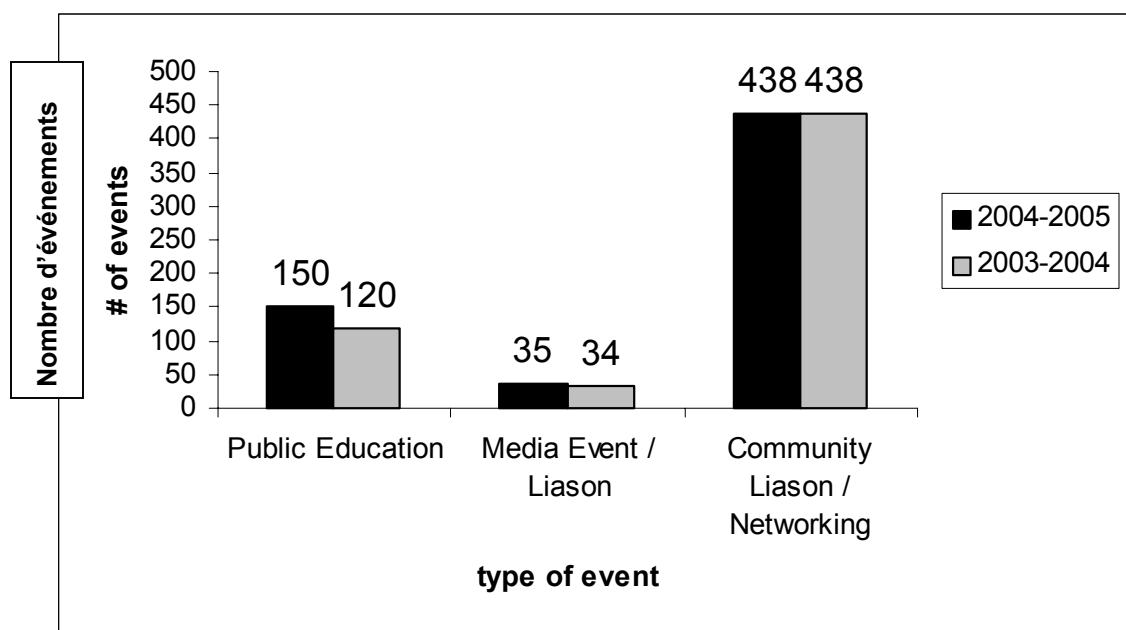
« Pour avancer et faire des choix sains pour elles-mêmes, les victimes d'actes criminels doivent surmonter d'énormes obstacles. »

Coordonnateur d'un programme de services aux victimes

Section 7 : Dans quels types d'activités communautaires les services aux victimes s'engagent-ils?

En plus de fournir des services de première ligne aux victimes d'actes criminels, les services d'aide aux victimes participent aussi à des activités communautaires. Ces activités communautaires comprennent l'éducation du public, les événements médiatiques et le réseautage. Le but des activités communautaires est d'améliorer la coordination et la prestation des services aux victimes d'actes criminels. Par le biais des activités communautaires, les services aux victimes travaillent avec d'autres à bâtir des processus, des structures et des protocoles afin de mieux servir les victimes de crime. Ces activités peuvent également servir à sensibiliser davantage aux besoins et aux préoccupations des victimes.

Graphique 7.0 Événements communautaires selon le type et l'année



Éducation du public	Événements médiatiques /Liason	Liaison avec la communauté / Réseautage
Type d'événement		

Le graphique 7.0 compare le nombre d'activités communautaires en 2004-2005 par rapport à 2003-2004. En 2004-2005, le nombre d'événements d'éducation du public auxquels les services d'aide aux victimes ont participé ont augmenté de 25 %. Le nombre d'événements médiatiques auxquels les services d'aide aux victimes ont participé n'ont augmenté que de 2,94 %. Les événements de liaison/ réseautage sont restés au même niveau.

En mai 2004, le coordonnateur des services aux victimes a fait un exposé intitulé **A Case for Increasing Referrals to Victims Services** (Un argument pour accroître les renvois aux services aux victimes) lors d'une réunion des sous-officiers responsables des détachements de la GRC aux TNO

Au cours de l'année, tous les programmes communautaires ont donné de la formation aux bénévoles.

Le tableau suivant illustre certaines des principales activités communautaires des services d'aide aux victimes en 2004-2005.

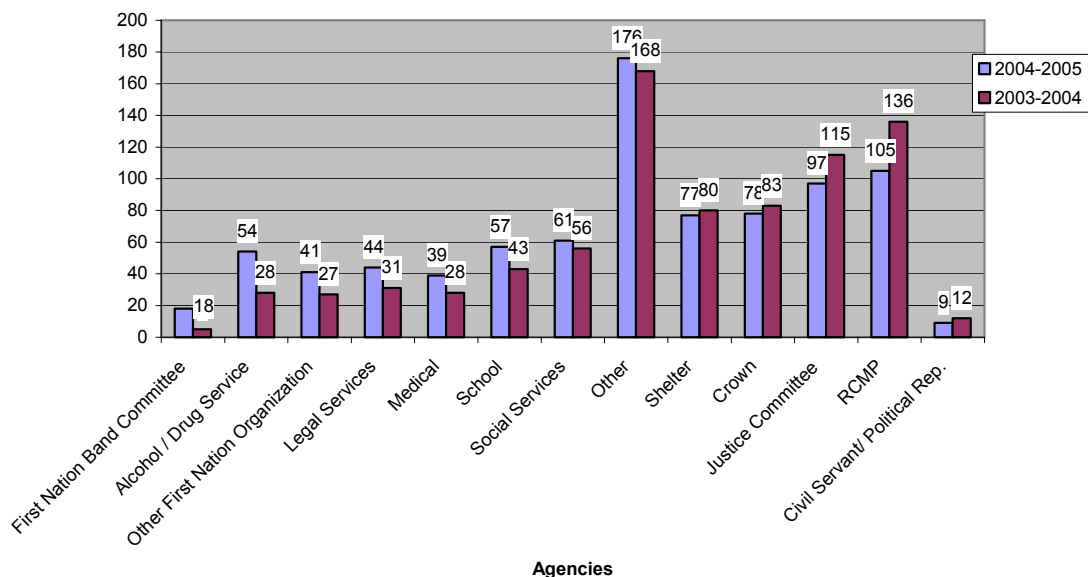
Tableau 7.1 Principales activités selon les programmes en 2004-2005

Programme de services d'aide aux victimes	Principales activités
Services d'aide aux victimes d'Inuvik	<ul style="list-style-type: none"> • En tant que membre du Comité interorganismes d'Inuvik, a éduqué au RESPECT les étudiants et les parents. • En collaboration avec la GRC, a rédigé un protocole de renvois vers les services d'aide aux victimes • A œuvré avec le refuge pour femmes de la région à un projet de campagne de financement pendant la Semaine de sensibilisation à la violence familiale
Services d'aide aux victimes de Fort Good Hope	<ul style="list-style-type: none"> • A œuvré avec un comité communautaire pour tenir un référendum visant à interdire l'alcool dans leur collectivité • A aidé à coordonner les activités communautaires pendant la Semaine de sensibilisation à la violence familiale en 2004 • A participé à des conférences de cas réunissant des professionnels locaux
Services d'aide aux victimes de Yellowknife	<ul style="list-style-type: none"> • En collaboration avec la GRC de Yellowknife, a rédigé un protocole de renvois vers les services d'aide aux victimes et une brochure à l'intention des membres de la GRC • En collaboration avec Santé et Services sociaux de Yellowknife, a rédigé un protocole pour fournir un soutien en tout temps aux membres non agresseurs des familles des enfants maltraités • En collaboration avec la Division « G » de la GRC, a organisé un repas de collecte de

	fonds pour les victimes du Tsunami
Services d'aide aux victimes de Hay River	<ul style="list-style-type: none"> • A produit des encarts pour les journaux locaux à l'occasion de la Semaine de sensibilisation à la violence familiale en 2004, pour sensibiliser aux problèmes des victimes • En collaboration avec le Centre d'aide à la famille, a exécuté un programme de prévention de l'intimidation offert à trois classes de 4^e année • A créé une nouvelle carte de renvoi aux services aux victimes à l'intention de la GRC
Services d'aide aux victimes de Fort Smith	<ul style="list-style-type: none"> • En collaboration avec l'intervenant en prévention de la violence juvénile du YWCA, a fait des présentations à l'école secondaire • A mené une campagne locale de présentations avec brochure et affiche sur les services d'aide aux victimes • A dirigé des ateliers sur l'estime de soi et sur le deuil à l'intention des jeunes et des adultes

Graphique 7.2

Actions de coopération avec d'autres organismes lors d'événements communautaires, selon l'année



Organismes
Bande ou comité des Premières nations
Service de toxicomanies
Autre organisme des Premières nations
Services juridiques
Services médicaux
École
Services sociaux
Autres
Refuge
Couronne
Comité de justice
GRC
Fonctionnaire/ Rep. politique

Le graphique 7.2 illustre le nombre d'actions de coopération des services aux victimes avec d'autres organismes lors d'événements communautaires, en 2003-2004 et 2004-2005.

Dans l'ensemble, le nombre d'activités communautaires auxquelles les services aux victimes ont participé en 2004-2005 s'est accru de 5,24 % par rapport à 2003-2004.

Les cinq organismes avec lesquels s'associent le plus les services aux victimes continuent d'être : 'autres'* (176), la GRC (105), les comités de Justice (97), la Couronne (78) et les refuges (77).

Il est intéressant de noter que le nombre d'activités de quatre de ces cinq organismes a connu une baisse en 2004-2005 comparé à 2003-2004. Le pourcentage de réduction du nombre d'activités selon l'organisme est comme suit :

- GRC : 22,8 %
- Comités de Justice : 15,7 %
- Couronne : 6,02 %; et
- Refuges : 3,75 %

La catégorie qui montre le plus fort pourcentage de baisse du nombre d'activités est celle des fonctionnaires ou autres représentants politiques – en baisse de 25 %, passant de 12 en 2003-2004 à 9 en 2004-2005.

D'un autre côté, il est encourageant de voir une augmentation des activités entre les services aux victimes et les neuf autres catégories d'organismes. Le pourcentage d'augmentation du nombre d'activités selon l'organisme est comme suit :

- Premières nations (bande/comité) : 260 %
- Toxicomanies (alcool et drogue) : 92,9 %
- Autre Première nation : 51,9 %
- Services juridiques : 41,9 %
- Services médicaux : 39,3 %
- Écoles : 32,6 %
- Services sociaux : 8,93 %
- Autres* : 4,7 %

Conclusion : Le travail des services aux victimes avec les autres organismes communautaires en 2004-2005 a conduit à la création de protocoles visant à améliorer la coordination des services d'aide aux victimes d'actes criminels.

Les services aux victimes travaillent plus souvent avec les Premières nations, les services juridiques, le personnel du système de prestation des services de Santé et Services sociaux, ainsi qu'avec les écoles.

*Les 'autres' organisations comprennent : les groupes locaux de développement des capacités; les psychologues régionaux, les services de probation, le centre correctionnel territorial pour femmes, les services de counseling familial/santé mentale, les foyers de groupes, les centres de l'amitié (*Friendship Centres*), la Ligue des femmes catholiques, les groupes locaux de travail en mieux-être, le Groupe de travail de l'aide aux victimes des TNO, les conseillers au niveau collégial, le groupe local d'intervenants en TSAF, les médias, les groupes de défense forestière, les établissements de vente au détail, le Collège Aurora, la Société des aînés des TNO, l'Association des Francophones, l'Union, le *Dene Cultural Institute*, les directeurs de services funéraires, la Commission des accidents du travail, les services aux victimes à l'extérieur du territoire, la population, la *John Howard Association*, et – enfin et surtout – les bénévoles.

« Des heures d'ouverture prolongées (un exemple de ce qu'on pourrait faire pour améliorer les services). »

Victime d'acte criminel

Section 8 : Quel est le rôle des bénévoles dans la prestation des services aux victimes?

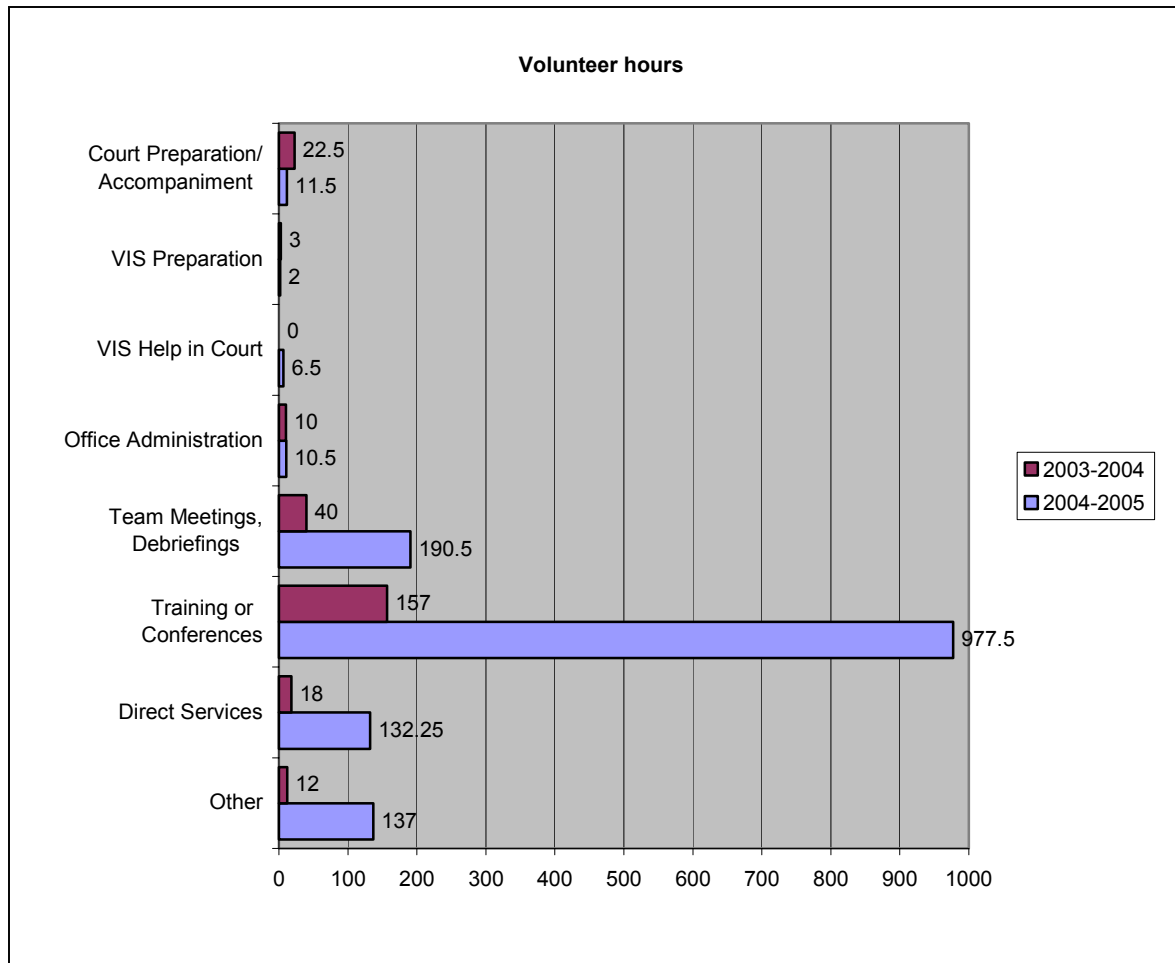
Chacun des cinq programmes de services d'aide aux victimes d'actes criminels utilise des bénévoles qui fournissent des services aux victimes après les heures de bureau normales et durant les fins de semaine.

Les bénévoles des services aux victimes sont présélectionnés afin de déterminer leur aptitude à fournir ce service. Après avoir été acceptés comme bénévoles, ils suivent une formation sur la manière d'offrir des services aux victimes d'actes criminels.

Souvent, la GRC demande aux bénévoles d'aider les victimes quand l'agression est rapportée. Ceci libère le personnel de la GRC qui peut se consacrer à l'enquête tandis que les bénévoles des services aux victimes aident celles-ci à affronter les répercussions du traumatisme causé par l'acte criminel.

Les bénévoles consignent les heures qu'ils consacrent à différents secteurs d'activités et de services dont : la prestation de services de première ligne, la préparation et l'accompagnement au tribunal, la préparation de la déclaration sur les répercussions sur la victime, l'aide au tribunal, l'administration de bureau, les réunions d'équipe et les comptes rendus, les formations ou conférences, le temps consacré à chaque appel, et autres activités.

Graphique 8.1 Heures de bénévolat selon la catégorie de service/activité et selon l'année



Heures de bénévolat

- préparation/accompagnement au tribunal
- préparation de la déclaration sur les répercussions sur la victime
- aide au tribunal pour la déclaration sur les répercussions sur la victime
- administration de bureau
- réunions d'équipe et comptes rendus
- formations ou conférences
- prestation de services de première ligne
- autres

NOTE : Les heures de disponibilité ont été omises de ce tableau pour rendre les autres services/activités plus visibles/comparables.

En 2004-2005, le nombre total d'heures de bénévolat affiche une hausse de 10 625 soit 482 % par rapport à 2003-2004.

En comparant ces deux années, on constate que les heures de bénévolat ont augmenté dans cinq des huit catégories tandis qu'une catégorie est stable et que deux affichent une baisse du nombre d'heures.

En 2004-2005, on a établi une nouvelle catégorie de service : l'aide au tribunal pour la déclaration sur les répercussions sur la victime. En 2004-2005, les bénévoles du service d'aide aux victimes ont passé environ sept heures au tribunal à aider des victimes d'actes criminels lors de leurs déclarations sur les répercussions sur la victime.

Les augmentations des heures de bénévolat en 2004-2005 par rapport à 2003-2004, exprimées en unités et en pourcentage selon les catégories sont illustrées au tableau suivant :

Tableau 8.2 Augmentations des heures de bénévolat en 2004-2005 par rapport à 2003-2004, exprimées en unités et en pourcentage selon les catégories

Catégorie de service	Augmentation du nombre d'uni	Pourcentag l'augmenta
Autres	125	1 042 %
Services de 1 ^{re} ligne	114	635 %
Formation/conférences	821	523 %
En disponibilité	10 625	482 %
Réunions d'équipes Comptes rendus	151	376 %

La catégorie 'autres' activités de bénévolat pour 2004-2005 comprend :

- Participer à des activités de reconnaissance du travail des bénévoles;
- Aider à la vente de charité de Noël;
- Aider à l'organisation d'un lunch-conférence sur la violence familiale; et
- Participer à d'autres activités de collecte de fonds.

Nous sommes heureux de voir une augmentation de 635 % des heures de bénévolat consacrées aux services de première ligne durant la période 2004-2005.

Avec 10 625 heures, être de garde est le secteur d'activité auquel les bénévoles consacrent le plus de temps. Le nombre croissant d'heures pendant lesquelles les bénévoles sont de garde montre qu'ils veulent et sont disponibles pour travailler au-delà des heures normales de bureau et durant les fins de semaine avec les services d'urgence locaux pour aider les victimes d'actes criminels et de tragédies.

Les heures de service/d'activités de bénévolat en baisse durant 2004-2005 comprennent celles consacrées à la préparation et l'accompagnement au tribunal (une baisse de 49 %) et l'aide à la préparation de la déclaration sur les répercussions sur la victime (une baisse de 33 %). Les heures de bénévolat consacrées à des tâches administratives sont demeurées assez stables en 2004-2005 par rapport à 2003-2004.

Partie III : Conclusion

Le présent rapport annuel des services d'aide aux victimes dans cinq collectivités des TNO montre que le programme des services aux victimes, dorénavant reconnu et très respecté est devenu davantage axé sur la clientèle et basé sur des cas. Nous consacrons plus de temps à dispenser une gamme complète de services aux dossiers prolongés et à nos nouveaux clients. En 2004-2005, le nombre mensuel moyen de nouveaux clients est en hausse de 27 % par rapport à 2003-2004.

En 2004-2005, nous avons servi un total de 476 nouveaux clients, une hausse de 71 % par rapport au nombre de personnes que nous avons servies en 2003-2004. Parmi ce nombre accru de personnes servies durant l'exercice 2004-2005, 88 % étaient des femmes. Ces femmes semblent subir des niveaux accrus de violence aux mains de personnes qu'elles connaissent et en qui elles ont confiance.

La GRC est à l'origine d'environ 50 % de l'ensemble des renvois aux services d'aide aux victimes d'actes criminels. Pour des raisons de sécurité, les victimes de crime sont le plus souvent servies au téléphone ou en personne soit dans un bureau des services aux victimes ou un autre bureau. Les services de counseling sont ceux vers lesquels les victimes sont le plus souvent dirigées.

Les victimes d'actes criminels requièrent des services de counseling spécialisés pour pouvoir faire face aux répercussions à long terme du traumatisme subi lors d'un acte criminel et en guérir.

Les renseignements et le soutien affectif sont les services les plus souvent fournis en 2004-2005. Dans l'ensemble, le nombre total de services fournis en 2004-2005 a augmenté de 38,3 % lorsqu'on le compare à 2003-2004. La tendance montre un besoin pour plus de services 'autres' (en hausse de 350 %) et de services de garde d'enfants (en hausse de 167 %) pour les victimes de crime, particulièrement les victimes de violence familiale.

Les augmentations du nombre de victimes d'actes criminels servies, du nombre de crimes avec violence qui affectent les victimes, et du nombre global de services rendus, ont eu pour conséquence de réduire de 11,2 % la fréquence des services fournis par client.

Bien que les services aux victimes aient participé à 25 % plus d'activités communautaires et que le nombre d'heures de bénévolat consacrées aux services de première ligne se soit accru de 480 %, dans l'ensemble, les services d'aide aux victimes des TNO ont peut-être atteint une masse critique en termes de prestation de services de première ligne.

Si les services d'aide aux victimes espèrent maintenir ou accroître la fréquence des services aux victimes d'actes criminels, ils auront vraisemblablement besoin bientôt de plus de ressources financières et humaines.