



Juristat

Centre canadien de la statistique juridique



Statistique Canada – N° 85-002-XPF, vol. 24, n° 11 au catalogue

Les services aux victimes au Canada, 2002-2003

par Rebecca Kong

Faits saillants¹

- Pendant l'année qui s'est terminée le 31 mars 2003, il y avait 606 organismes de services aux victimes et 9 programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels qui étaient en mesure de participer à l'Enquête sur les services aux victimes. La majorité des organismes de services aux victimes relevaient de la police (41 %), suivis des organismes relevant de la collectivité (19 %), des centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle (17 %), des organismes relevant des tribunaux (10 %), des organismes ayant un modèle de prestation basé sur le système de justice² (8 %) et des autres types d'organisme (incluant les programmes de traitement pour la violence familiale et l'agression sexuelle relevant des hôpitaux et les organismes se classant dans plus d'une catégorie) (3 %). Le 1 % restant était composé des programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels. Quarante-et-un pour cent des organismes ont participé à l'enquête, soit 484 organismes de services et 8 programmes de prestations financières ou d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels.
- En 2002-2003, près de 360 000 clients ont reçu de l'aide des 412 organismes de services aux victimes qui ont déclaré des chiffres annuels. Environ 1 organisme sur 8 (13 %) a été incapable de fournir le nombre annuel de clients servis et 2 % n'ont pas répondu à la question.
- L'aperçu des presque 4 400 clients servis le 22 octobre 2003 a révélé que la vaste majorité étaient victimes de crimes contre la personne (78 %), et que 77 % étaient de sexe féminin. Alors que 3 % des clients étaient victimes de harcèlement criminel, 5 % étaient les victimes secondaires d'un homicide et d'autres crimes ayant entraîné un décès, 30 % étaient victimes d'agression sexuelle, 41 % étaient victimes d'autres types de crimes de violence et les 22 % restants, victimes dans d'autres types d'incidents, comme des infractions contre les biens et des délits de la route.
- Presque la moitié (47 %) des clients servis par un organisme autre qu'un organisme relevant de la police ou des tribunaux, ou qu'un organisme ayant un modèle de prestation basé sur le système de justice le 22 octobre 2003 avaient signalé l'incident à la police, 30 % ne l'avaient pas signalé, alors que pour 22 % des clients, on ignorait si l'incident avait été déclaré à la police.
- La vaste majorité des organismes ont indiqué offrir les services suivants : renseignements généraux (offerts par 95 % des organismes); soutien affectif (95 %); liaison avec d'autres organismes au nom du client (85 %); renseignements sur les tribunaux (85 %); information sur la structure et les processus du système de justice pénale (85 %); sensibilisation du public (85 %); planification immédiate de la sécurité (85 %); accompagnement devant les tribunaux (82 %) et aide pour préparer une déclaration de la victime (81 %).
- La plupart des organismes (57 %) ont déclaré avoir un ou plusieurs programmes ciblant des groupes particuliers. Le plus souvent, les organismes ont déclaré avoir des programmes s'adressant aux enfants (41 % des organismes) et aux femmes (37 %). Le quart des organismes offraient des programmes spécialement aux Autochtones, 19 % en offraient aux personnes ayant une incapacité physique, 19 %, aux personnes ayant une incapacité mentale et 13 %, aux membres de groupes ethnoculturels ou de minorités visibles.
- Quarante-quatre organismes (92 %) ont indiqué que 1 448 employés rémunérés, exprimés en équivalent temps plein, avaient travaillé en 2002-2003. En outre, 5 % des organismes n'avaient aucun employé rémunéré, faisant appel uniquement à des bénévoles, et 3 % n'ont pas répondu à la question.
- Trois cent soixante-sept organismes (76 %) ont déclaré avoir reçu, au total, les services de 9 616 bénévoles (19 % n'avaient pas recours à des bénévoles et 5 % n'ont pas répondu à la question). Le nombre d'heures consacrées par les bénévoles équivalait à 1 107 bénévoles travaillant à temps plein.

1. Sauf indication contraire, l'analyse des organismes de services et de leurs clients figurant dans le présent *Juristat* exclut les programmes de prestations financières et d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels parce que ces derniers ont répondu à des questions spécialement conçues pour leur type d'organisme.

2. Les services compris dans ce modèle aident les victimes tout au long de leur cheminement dans le système de justice pénale, de l'étape de la police à celle des services correctionnels. Ce modèle se caractérise par la prestation de services unifiées.



Statistique
Canada

Statistics
Canada

Canada

Renseignements sur les commandes ou abonnements

Les prix n'incluent pas les taxes de vente

Le produit n° 85-002-XPf au catalogue est publié en version imprimée standard et est offert au prix de 11 \$CAN l'exemplaire et de 100 \$CAN pour un abonnement annuel.

ISSN 1209-6385

Les frais de livraison supplémentaires suivants s'appliquent aux envois à l'extérieur du Canada :

	Exemplaire	Abonnement annuel
États-Unis	6 \$CAN	78 \$CAN
Autres pays	10 \$CAN	130 \$CAN

Ce produit est aussi disponible sous forme électronique dans le site Internet de Statistique Canada, sous le n° 85-002-XIF au catalogue, et est offert au prix de 9 \$CAN l'exemplaire et de 75 \$CAN pour un abonnement annuel. Les utilisateurs peuvent obtenir des exemplaires ou s'abonner en visitant notre site Web à www.statcan.ca et en choisissant la rubrique Produits et services.

ISSN 1205-8882

Decembre 2004

Publication autorisée par le ministre responsable de Statistique Canada

© Ministre de l'Industrie, 2004

Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire ou de transmettre le contenu de la présente publication, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, enregistrement sur support magnétique, reproduction électronique, mécanique, photographique, ou autre, ou de l'emmagasiner dans un système de recouvrement, sans l'autorisation écrite préalable des Services de concession des droits de licence, Division du marketing, Statistique Canada, Ottawa (Ontario) Canada K1A 0T6.

Note de reconnaissance

Le succès du système statistique du Canada repose sur un partenariat bien établi entre Statistique Canada et la population, les entreprises et les administrations canadiennes. Sans cette collaboration et cette bonne volonté, il serait impossible de produire des statistiques exactes et actuelles.

Normes de service à la clientèle

Statistique Canada s'engage à fournir à ses clients des services rapides, fiables et courtois, et ce, dans la langue officielle de leur choix. À cet égard, notre organisme s'est doté de normes de service à la clientèle qui doivent être observées par les employés lorsqu'ils offrent des services à la clientèle. Pour obtenir une copie de ces normes de service, veuillez communiquer avec le centre de consultation régional de Statistique Canada le plus près de chez vous.

Le papier utilisé dans la présente publication répond aux exigences minimales de l'"American National Standard for Information Sciences" – "Permanence of Paper for Printed Library Materials", ANSI Z39.48 – 1984.



Introduction

Au Canada, de nombreuses modifications à la législation, aux politiques et aux procédures ont été apportées au cours des trois dernières décennies afin de répondre aux besoins des victimes d'actes criminels. En 1983, le Groupe d'étude fédéral-provincial sur la justice pour les victimes d'actes criminels a diffusé son rapport, qui traitait des difficultés auxquelles font face les victimes d'actes criminels, particulièrement en ce qui concerne leur rôle dans le processus de justice pénale, l'expérience traumatisante des procédures judiciaires et le manque d'information sur la situation de l'agresseur et le lieu où il réside (Groupe d'étude fédéral-provincial sur la justice pour les victimes d'actes criminels, 1983). Depuis lors, afin d'aborder ces préoccupations, les gouvernements ont effectué plusieurs changements; ils ont notamment modifié la législation fédérale pour permettre aux victimes de préparer une déclaration de la victime et leur donner le droit d'obtenir de l'information (voir les encadrés 1 et 5; Ministère de la Justice Canada, s.d.). Outre les changements apportés à la législation, aux politiques et aux procédures, de nouveaux types de services à l'intention des victimes d'actes criminels, comme les services relevant de la police et des tribunaux, ont été mis sur pied et se sont ajoutés aux services offerts depuis longtemps, comme les centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle et les refuges pour femmes violentées, qui ont vu le jour pendant les mouvements populaires des années 1970.

Bien que les préoccupations des victimes aient fait l'objet d'un examen consciencieux pendant les trois dernières décennies et que les gouvernements aient mis en œuvre des mesures pour les aborder, il existe peu d'information sur les services accessibles aux victimes et sur les personnes qui les utilisent. Jusqu'ici, l'Enquête sur les maisons d'hébergement de Statistique Canada, qui sert à recueillir des données sur les services résidentiels pour femmes violentées et leurs enfants, a été la seule source d'information à l'échelle nationale sur les services aux victimes d'actes criminels (voir l'encadré 4). Pour combler les lacunes d'information dans ce domaine, le Centre canadien de la statistique juridique (CCSJ) a mené, pour la première fois en 2003, une enquête à participation volontaire sur les divers types de services aux victimes, grâce au financement du Centre de la politique concernant les victimes, du ministère de la Justice du Canada. L'Enquête sur les services aux victimes vise à dresser le portrait des organismes de services, lequel inclut les services offerts et un aperçu des clients. Le présent *Juristat* expose les résultats de cette enquête et, le cas échéant, y adjoint d'autres renseignements empiriques, comme des données sur la victimisation, des données déclarées par la police et des données du recensement.

Encadré 1 – Les droits des victimes au Canada¹ : aperçu des principaux changements

La création de régimes d'indemnisation des victimes d'actes criminels a été le premier type de mesure prescrit par la loi visant à répondre aux besoins des victimes. En 1967, la Saskatchewan a mis en œuvre le premier régime d'indemnisation prescrit par la loi, et en 1988, toutes les provinces avaient mis en place des régimes d'indemnisation des victimes. Aujourd'hui, tous les secteurs de compétence, sauf Terre-Neuve-et-Labrador et les trois territoires, ont des régimes d'indemnisation des victimes d'actes criminels, bien que ceux-ci puissent varier quant à leurs critères et aux dépenses et dommages pour lesquels les victimes sont indemnisées.

En 1988, on a amorcé une série de changements et d'initiatives liés aux droits des victimes. Cette année-là, les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables de la justice ont donné leur aval à la Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité. Ces principes fondamentaux visaient à favoriser le traitement équitable des victimes, particulièrement dans le processus de justice pénale, et à orienter l'élaboration des lois, des politiques et des procédures fédérales, provinciales et territoriales. En 2003, les ministres responsables de la justice des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ont signé une nouvelle Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité, qui a modernisé la déclaration de 1988 (Ministère de la Justice Canada, 2003). Certains changements importants à la déclaration sont les

1. Pour de plus amples renseignements, voir Ministère de la Justice Canada, s.d., Centre de la politique concernant les victimes, *Législation*. Adresse électronique : canada.justice.gc.ca/fr/ps/voc/index.html.

Suite à la page 3

suiuants : on a rendu plus précis les principes traitant des différents types de renseignements dont ont besoin les victimes; on a mis à jour la terminologie afin de refléter l'évolution dans le domaine des droits des victimes au Canada depuis 1988; et on a supprimé un énoncé laissant entendre que les victimes doivent signaler leur incident de victimisation et coopérer avec les responsables de l'application de la loi.

Le projet de loi C-89, soit la *Loi modifiant le Code criminel (victimes d'actes criminels)*, adopté en 1988, prévoyait un certain nombre de changements en ce qui a trait au rôle de la victime dans le système de justice pénale, incluant la mise en application des déclarations de la victime. La déclaration de la victime décrit le tort causé à la victime de l'infraction ou les pertes subies par celle-ci. Depuis 1988, la législation sur les déclarations de la victime a fait l'objet d'améliorations. Par exemple, en 1995, les dispositions concernant la détermination de la peine prévues à l'article 722 du *Code criminel* ont été modifiées de façon à exiger des tribunaux qu'ils tiennent compte de la déclaration de la victime au moment d'imposer une peine à un contrevenant, dans les cas où une telle déclaration a été préparée. En 1999, d'autres modifications ont été effectuées. En raison de ces changements, les juges doivent demander si la victime a été informée de son droit de préparer une déclaration de la victime, et si elle ne l'a pas été, ils peuvent ajourner la procédure afin de permettre à la victime de préparer sa déclaration. En outre, les victimes sont libres de présenter leur déclaration oralement ou par écrit. Enfin, conformément à l'article 745.63 du *Code criminel*, les renseignements fournis par les victimes sont pris en compte dans le cadre d'audiences pour les contrevenants purgeant une peine à perpétuité qui demandent une réduction du nombre d'années qu'ils doivent passer sous garde avant d'être admissibles à la libération conditionnelle.

En 1988, on a ajouté à la législation canadienne sur la détermination de la peine des dispositions sur la suramende compensatoire, peine qui est imposée en sus de toute autre peine aux contrevenants reconnus coupables ou absous d'une infraction au *Code criminel* ou à la *Loi réglementant certaines drogues et autres substances*. Actuellement, la suramende s'élève à 15 % d'une amende imposée, et dans les cas où aucune amende n'est imposée, la suramende est de 50 \$ pour une déclaration sommaire de culpabilité et de 100 \$ pour une déclaration de culpabilité par mise en accusation. L'article 737 du *Code criminel* stipule que les fonds ainsi ramassés doivent être utilisés par la province ou le territoire qui les reçoit pour aider les victimes. En outre, quelques provinces et territoires ont leur propre loi sur les suramendes compensatoires, qui s'applique aux infractions aux lois de leur province ou territoire.

Après la révision des dispositions du *Code criminel* sur les infractions d'ordre sexuel en 1983 et 1988, on a apporté, pendant les années 1990, un certain nombre de changements aux règles de procédure et de preuve ayant pour objet de faciliter la présentation de témoignages durant les procédures judiciaires concernant les infractions sexuelles et d'autres infractions données. À titre d'exemple de dispositions courantes, mentionnons la protection des dossiers confidentiels des victimes contre leur utilisation en cours; l'interdiction de publier le nom et l'identité des victimes et des témoins; dans certaines circonstances, la possibilité pour les victimes de moins de 18 ans et celles qui éprouvent de la difficulté à communiquer en raison d'une incapacité de témoigner derrière un écran ou au moyen d'une télévision en circuit fermé.

Encadré 2 – L'utilisation des organismes d'aide par les victimes

En général, le rôle des organismes de services aux victimes est d'aider les victimes à faire face aux répercussions de la criminalité, comme les blessures affectives ou physiques et les pertes financières; de les aider à passer par la filière du processus de justice pénale; et d'aider à prévenir les incidents de victimisation à l'avenir (Groupe d'étude fédéral-provincial sur la justice pour les victimes d'actes criminels, 1983). En dépit de ce rôle important, les données de l'Enquête sociale générale (ESG) de 1999 sur la victimisation montrent que moins de 4 victimes sur 10 signalent leur incident à la police. En outre, les résultats portent à croire que peu de victimes ont recours aux organismes d'aide, mais que l'utilisation de ces services est plus fréquente chez les victimes de violence conjugale. Il convient de noter, toutefois, que les organismes de services aux victimes offrent de l'aide à des groupes qui ne sont pas ciblés par l'ESG, comme les victimes secondaires de la criminalité (p. ex. les familles, les amis et les collectivités, qui ne sont pas les victimes réelles du crime, mais qui sont néanmoins touchés); les victimes d'infractions non mesurées dans le cadre de l'ESG (p. ex. la conduite avec facultés affaiblies); et les enfants et les jeunes de moins de 15 ans.

Selon les données de l'ESG de 1999 sur la victimisation, dans près de 175 000 (9 %) des incidents de violence non conjugale mesurés, la victime s'est adressée à un service d'aide, comme un centre de détresse ou une ligne d'écoute téléphonique, un conseiller, un centre familial ou communautaire, un centre pour femmes, un centre pour hommes ou un groupe de soutien, ou un organisme de services aux victimes relevant de la police ou des tribunaux. Les services aux victimes relevant de la police et des tribunaux offrent de l'aide aux personnes qui déclarent leur incident à la police. Selon l'ESG de 1999 sur la victimisation, 37 % des 6,5 millions d'incidents de victimisation personnelle et du ménage¹ qu'ont déclarés les répondants cette année-là ont été signalés à la police (Besserer et autres, 2001). Les taux de déclaration étaient moins élevés pour les incidents de violence que pour les incidents sans violence. Dans la vaste majorité des incidents de violence relevés dans le cadre de l'ESG de 1999 qui ont été signalés à la police, la victime ne se soit pas adressée à un organisme de services relevant de la police ou des tribunaux (93 %)².

Les victimes de violence conjugale étaient plus enclines à faire appel à un service social. Parmi les personnes ayant été agressées par un conjoint au cours des cinq années ayant précédé l'enquête, 48 % des femmes et 17 % des hommes ont eu recours à un service social. Sur toutes les victimes de violence conjugale, 28 % ont fait appel à un conseiller ou un psychologue, 10 % ont eu recours à un centre de détresse ou une ligne d'écoute téléphonique et 10 % se sont adressées à un centre familial ou communautaire. En outre, 11 % des femmes agressées par un conjoint ont utilisé les services d'une maison d'hébergement, alors que 2 % des hommes victimes se sont adressés à un centre pour hommes ou à un groupe de soutien.

1. L'ESG permet de mesurer huit types de crime : voies de fait, agression sexuelle, vol qualifié, vol de biens personnels, introduction par effraction, vol de véhicules à moteur ou de leurs pièces, vol de biens du ménage et vandalisme.
2. Le nombre de victimes s'étant adressées à ces services est infime et n'est donc pas présenté.

Enquête sur les services aux victimes

L'Enquête sur les services aux victimes visait à recenser les organismes de services aux victimes ayant un modèle de prestation basé sur le système de justice³, ceux qui relèvent de la police et des tribunaux, les centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle et les programmes de prestations financières pour les victimes d'actes criminels (voir l'encadré 3). Certains organismes relevant de la collectivité ont aussi été inclus. Comme la gamme des services offerts par les organismes relevant de la collectivité peut être très étendue, la portée a été limitée aux organismes qui offraient de l'aide aux victimes d'actes criminels et qui recevaient des fonds d'un ministère chargé des affaires juridiques. Il est à noter que, dans plusieurs régions, en particulier dans les régions éloignées et dans les collectivités du Nord, les victimes d'actes criminels demandent souvent de l'aide à divers organismes sociaux, communautaires et de soins de santé qui ne font pas partie du champ de l'enquête⁴. De plus, les refuges pour femmes violentées et leurs enfants ne sont pas couverts par l'enquête, étant donné qu'ils sont interrogés dans le cadre de l'Enquête sur les maisons d'hébergement (voir l'encadré 4), qui est réalisée depuis 1991-1992.

L'Enquête sur les services aux victimes de 2002-2003 a servi à recueillir les types de renseignements suivants auprès de tous les services, à l'exception des programmes de prestations financières : information descriptive pour brosser le portrait des organismes (p. ex. types de services offerts et accessibilité aux services); chiffres annuels pour l'exercice financier de 12 mois précédent (p. ex. nombre de clients servis, nombre d'employés et de bénévoles, recettes et dépenses); et une description des clients servis le jour de l'instantané afin de dresser le portrait des personnes qui ont recours aux services. On a demandé aux responsables des programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels et des autres programmes de prestations financières de remplir une section distincte concernant les demandes d'indemnisation et les autres prestations financières et dommages-intérêts.

En octobre 2003, des questionnaires ont été envoyés à 715 organismes qui, selon nos renseignements, offraient des services aux victimes d'actes criminels. On a déterminé que 606 d'entre eux étaient en mesure de participer à l'enquête et que 109 étaient inadmissibles à le faire plutôt parce qu'ils avaient fermé leurs portes (59) ou qu'ils ne faisaient pas partie du champ de l'enquête (45). Les organismes d'aide aux victimes et aux témoins relevant des tribunaux en Colombie-Britannique dont le financement a pris fin en 2002-2003 représentaient la vaste majorité des fermetures. Parmi les 606 répondants sélectionnés, 4 organismes sur 10 étaient des services aux victimes relevant de la police (figure 1). Sur les 606 organismes, 484 services et 8 programmes de prestations financières ou d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels ont rempli le questionnaire, ce qui a donné un taux de réponse de 81 %. Veuillez consulter la section des Méthodes pour obtenir de plus amples détails sur la collecte de données.

Alors que le taux de réponse global s'est élevé à 81 %, les taux de réponse étaient les plus élevés pour les organismes ayant un modèle de prestation basé sur le système de justice et pour les autres types d'organisme (100 % les deux). Les centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle ont affiché le taux le plus faible, soit 58 % (tableau 1).

Figure 1



1. Comprend 9 centres de traitement pour victimes d'agression sexuelle ou de violence familiale, ou pour leurs partenaires, 11 organismes offrant une combinaison de services et 1 autre type d'organisme.
 2. Les services compris dans ce modèle aident les victimes tout au long de leur cheminement dans le système de justice pénale, de l'étape de la police à celle des services correctionnels. Ce modèle se caractérise par la prestation de services unifiée.
 3. Comprend les Services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes de l'Ontario, qui relèvent de la collectivité, mais qui travaillent directement avec la police.
- Note:** Les chiffres ayant été arrondis, le total ne correspond pas à 100 %.
- Source :** Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2002-2003.

3. Les services offerts dans les provinces de l'Atlantique sont organisés selon le modèle de prestation basé sur le système de justice. Ces services sont offerts indépendamment de la police, des tribunaux et des procureurs de la Couronne, et aident les victimes tout au long de leur cheminement dans le système de justice pénale, de l'étape de la police à celle des services correctionnels. Ce modèle se caractérise par la prestation de services unifiée. La province est responsable de la prestation des services selon ce modèle, les services étant offerts par des professionnels aidés de bénévoles et d'auxiliaires engagés à contrat qui remplissent des rôles particuliers. Bien que toutes les provinces de l'Atlantique aient adopté ce modèle, certains services de police à Terre-Neuve-et-Labrador, en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick continuent d'assurer des services relevant de la police aux victimes.

Il est à noter que l'administration des services aux victimes au Manitoba a fait l'objet d'une fusion en 2002 et 2003, dans le cadre de laquelle Justice Manitoba a été chargé de la prestation des services aux victimes, incluant ceux qui étaient offerts par la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Afin d'assurer des services aux victimes homogènes et normalisés, Justice Manitoba a engagé 21 travailleurs de services aux victimes d'actes criminels à titre d'employés et d'agents de la Couronne. Ces employés des services aux victimes d'actes criminels travaillent en étroite collaboration avec la police et les tribunaux à partir de locaux situés dans les détachements de la GRC et dans les greffes, mais ils se déplacent dans toute la province pour offrir leurs services. Aux fins de l'Enquête sur les services aux victimes, l'information fournie par Justice Manitoba, qui représente le travail effectué par tous les travailleurs des services aux victimes d'actes criminels, a été classée sous les services basés sur le système de justice.

4. Voir, par exemple, Mary Beth Levan, 2003, Créer un cadre favorisant la sagesse de la collectivité : répertoire des services offerts aux victimes d'actes criminels au Nunavut, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon, Ottawa, Ministère de la Justice Canada.

Tableau 1



Taux de réponse selon le type d'organisme de services aux victimes

Type d'organisme	Nombre d'organismes en mesure de participer	Nombre de formulaires reçus	Nombre d'organismes représentés par les formulaires reçus	Taux de réponse
				Pourcentage
Basé sur le système de justice ¹	46	10	46	100
Relevant de la police	246	182	207	84
Relevant des tribunaux	63	52	52	83
Centre d'aide aux victimes d'agression sexuelle	105	59	61	58
Autre organisme relevant de la collectivité ²	116	96	97	84
Programme de prestations financières ou d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels	9	5	8	89
Autre ³	21	21	21	100
Total des organismes de services aux victimes	606	425	492	81

1. Les services aident les victimes tout au long de leur cheminement dans le système de justice pénale, de l'étape de la police à celle des services correctionnels. Ce modèle se caractérise par la prestation de services unifiés.

2. Comprend les Services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes de l'Ontario, qui relèvent de la collectivité, mais qui travaillent directement avec la police.

3. Comprend 9 centres de traitement pour victimes d'agression sexuelle ou de violence familiale, ou pour leurs partenaires, 11 organismes offrant une combinaison de services et 1 autre type d'organisme.

Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2002-2003.

Dans les provinces et les territoires, les taux de réponse variaient de 59 % au Québec à 100 % à l'Île-du-Prince-Édouard, en Nouvelle-Écosse, au Territoire du Yukon et au Nunavut (tableau 2).

Portrait des services aux victimes au Canada

Chaque province et territoire est responsable de l'administration de la justice et de la prestation des services aux victimes de la criminalité dans son secteur. Par conséquent, la prestation de services est organisée de façon différente dans chaque province

et territoire⁵. Alors que dans certains secteurs de compétence les services basés sur le système de justice sont offerts à partir de centres unifiés, dans d'autres, les organismes d'aide aux clients sont différents, relevant soit de la police, des tribunaux ou des services correctionnels. En outre, la plupart des secteurs de compétence ont des centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle et d'autres organismes relevant de la collectivité qui aident les victimes à passer par la filière du système de justice

5. Pour de plus amples renseignements, voir Ministère de la Justice Canada, s.d., Contexte des programmes et des services pour les victimes d'actes criminels au Canada, Ottawa. Adresse électronique : www.canada.justice.gc.ca/fr/ps/voc/pub.html.

Tableau 2



Taux de réponse par province et territoire, 2002-2003

	Nombre d'organismes en mesure de répondre	Nombre de réponses reçues	Taux de réponse
	Nombre	Nombre	Pourcentage
Terre-Neuve-et-Labrador	12	11	92
Île-du-Prince-Édouard	4	4	100
Nouvelle-Écosse	31	31	100
Nouveau-Brunswick	19	18	95
Québec	44	26	59
Ontario	162	124	77
Manitoba	22	21	95
Saskatchewan	34	30	88
Alberta	116	88	76
Colombie-Britannique	151	129	85
Territoire du Yukon	3	3	100
Territoires du Nord-Ouest	6	5	83
Nunavut	2	2	100
Canada	606	492	81

Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2002-2003.

Encadré 3 – Les principales définitions pour l'Enquête sur les services aux victimes

Organisme : Il s'agit de l'unité de dénombrement de l'Enquête sur les services aux victimes, qui correspond à l'organisme ou au bureau par l'intermédiaire duquel les services aux victimes sont assurés. Il est à noter que dans les cas où le gouvernement provincial offre des programmes de services aux victimes dans plusieurs emplacements ou bureaux, chaque bureau est compté comme un organisme. Cette approche a été choisie pour éviter de sous-estimer l'étendue des services aux victimes dans certains secteurs de compétence. Voir la section des méthodes du présent rapport pour de plus amples détails.

Victime : Dans l'Enquête sur les services aux victimes de 2002-2003, les victimes ou les clients servis comprennent les victimes primaires et secondaires d'actes criminels. Les victimes primaires sont celles qui étaient la cible directe du crime et les victimes secondaires sont celles qui n'étaient pas l'objet du crime mais qui ont été touchées par celui-ci (p. ex. membres de la famille, amis, camarades de classe). Dans le présent *Juristat*, les termes « victime » et « client » sont employés de façon interchangeable lorsqu'il s'agit des données de l'Enquête sur les services aux victimes, et ces termes englobent les victimes primaires et secondaires. Il est à noter que certains organismes, en particulier les organismes relevant de la police et les Services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes de l'Ontario, assurent également des services aux clients dont la situation de crise n'est pas nécessairement de nature criminelle (p. ex. suicide, collision de la route de nature non criminelle qui cause un décès ou des blessures graves, noyade). Ces cas sont inclus dans les chiffres des clients servis.

Service relevant de la police : Service aux victimes assuré par l'intermédiaire d'un service de police fédéral, provincial ou municipal.

Service basé sur le système de justice : Modèle de prestation dans lequel les services aux victimes sont assurés indépendamment de la police, des tribunaux et des procureurs de la Couronne, et les victimes sont appuyées tout au long de leur cheminement dans le système de justice pénale. Les organismes structurés selon ce modèle peuvent également servir les clients qui décident de ne pas faire intervenir le système de justice pénale. Ces modèles de service se trouvent à Terre-Neuve-et-Labrador, à l'Île-du-Prince-Édouard, en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick, où ils sont administrés par le gouvernement provincial. Les services offerts par les travailleurs des services aux victimes d'actes criminels du Manitoba, qui sont situés dans divers greffes et détachements de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), sont également considérés comme des services basés sur le système de justice aux fins de l'enquête.

Programme d'aide aux victimes et aux témoins relevant des tribunaux : Programme ayant pour mandat précis d'offrir un soutien aux personnes qui sont impliquées dans le processus judiciaire en tant que victimes ou témoins. En général, ces programmes fournissent de l'information et de l'aide et effectuent des renvois afin de rendre le processus judiciaire moins intimidant. Les types de service peuvent comprendre l'orientation liée aux tribunaux, la préparation et l'accompagnement, les mises à jour sur l'état d'avancement de la cause, la coordination de réunions avec la Couronne, l'évaluation de la capacité d'un enfant à témoigner, etc. Les programmes peuvent s'adresser à une clientèle particulière, comme les enfants ou les victimes de violence familiale.

Centre d'aide aux victimes d'agression sexuelle : Organisme dont le mandat consiste à servir exclusivement les victimes d'agression sexuelle, que les incidents soient récents ou anciens. Ces organismes ont souvent une ligne d'écoute téléphonique accessible 24 heures sur 24. Ce sont des organismes sans but lucratif qui relèvent de la collectivité.

Service relevant de la collectivité : Tout autre organisme non gouvernemental et sans but lucratif qui n'est pas décrit plus haut, et qui offre des services directs aux victimes grâce aux fonds accordés, en partie ou en entier, par les ministères fédéraux, provinciaux et territoriaux chargés des affaires de justice pénale. Les programmes de prévention du crime sont exclus. Aux fins de l'analyse dans le présent *Juristat*, les **Services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes** de l'Ontario sont inclus dans les services relevant de la collectivité. Ces organismes ontariens travaillent de concert avec la police mais relèvent de la collectivité et ne constituent pas un service du gouvernement. Ils fournissent une aide à court terme sur place aux victimes d'actes criminels et d'autres incidents traumatisants, et adressent les clients aux services communautaires qui peuvent offrir une aide à plus long terme. Les **Centres d'aide aux victimes d'actes criminels** du Québec font également partie des services relevant de la collectivité. Ces organismes reçoivent des fonds du ministère de la Justice de cette province et leur modèle de service est le même que celui des services basés sur le système de justice; toutefois, il s'agit d'organismes relevant de la collectivité.

Autres services : Centres de traitement pour victimes d'agression entre conjoints ou d'agression sexuelle qui relèvent des hôpitaux et organismes qui offre une combinaison des services déjà décrits (p. ex. ceux qui peuvent servir à la fois de centre d'aide aux victimes d'agression sexuelle et de centre d'aide aux victimes de violence familiale ou de centre de détresse pour victimes d'agression entre conjoints).

Programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels : Programme qui assure des dommages-intérêts et des prestations financières aux victimes d'actes criminels afin d'alléger le fardeau financier occasionné par leur victimisation et d'aider les victimes à guérir de leurs blessures physiques ou psychologiques. De tels programmes sont normalement régis par des lois qui énoncent les critères d'admissibilité et par des lignes directrices qui orientent la prise de décisions.

Autres programmes de prestations financières : Programmes autres que les programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels servant à payer certains services pour les victimes de la criminalité. À titre d'exemple, mentionnons le counseling professionnel, le transport aux audiences et le versement de frais aux avocats indépendants pour répondre aux demandes visant à permettre aux avocats de la défense d'avoir accès aux dossiers des services médicaux, de counseling et de thérapie dans les cas d'agression sexuelle.

pénale et qui fournissent d'autres services, comme le counseling. Toutes les provinces à l'exception de Terre-Neuve-et-Labrador sont également dotées d'une forme quelconque de programme d'indemnisation financière des victimes d'actes criminels dans le cadre duquel la victime reçoit de l'argent directement, ou la province couvre les frais liés aux pertes occasionnées ou aux services requis. En raison des structures de prestation de services très différentes entre les provinces et territoires, les comparaisons entre secteurs de compétence ne sont pas valables et sont donc à déconseiller.


La prestation de renseignements et le soutien affectif sont les services les plus souvent rendus

Dans la plupart des cas, l'aide est soit donnée directement par l'organisme de services ou assurée par renvoi à un autre organisme. Dans l'ensemble, presque tous les organismes ont déclaré qu'ils fournissaient des renseignements généraux (95 %) ou un soutien affectif (95 %) (tableau 3). D'autres services offerts directement par la majorité des organismes comprennent les suivants : liaison avec d'autres organismes au nom du client

(85 %); prestation de renseignements sur les tribunaux (85 %); prestation d'information sur la structure et les processus du système de justice pénale (85 %); sensibilisation du public, comme la prestation d'information sur la prévention du crime (85 %); planification immédiate de la sécurité du client (85 %); accompagnement devant le tribunal (82 %); et prestation d'aide

pour préparer une déclaration de la victime (81 %). Dans les différents types d'organisme, ces services sont ceux qui ont été le plus souvent mentionnés. Les renvois à d'autres organismes ont été déclarés pour des domaines dans lesquels les services sociaux ou de santé se spécialisent, comme l'aide pour le logement, les services de santé ou de soins médicaux et les services de protection de l'enfance.

Tableau 3



Pourcentage d'organismes de services aux victimes qui assurent un service ou effectuent un travail, directement ou par renvoi, selon le type de service ou de travail, 2002-2003¹

	Service direct	Renvoi	Sans objet
	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
Renseignements généraux	95	11	1
Soutien affectif	95	19	1
Liaison avec d'autres organismes au nom du client	85	26	1
Renseignements sur les tribunaux	85	23	2
Information sur la structure et les processus du système de justice pénale	85	23	1
Sensibilisation du public	85	21	3
Planification immédiate de la sécurité	85	20	6
Accompagnement devant les tribunaux	82	23	3
Aide pour préparer une déclaration de la victime	81	23	1
Intervention en cas de crise	77	32	2
Orientation liée aux tribunaux	76	24	3
Préparation des victimes et des témoins	75	29	1
Mise à jour sur le cas ou le procès	73	23	4
Défense des droits	73	30	5
Formation	70	19	15
Avis aux victimes	64	33	8
Accompagnement à un hôpital	61	25	17
Planification de la sécurité à long terme	59	49	4
Séance d'aide après un stress dû à un événement grave	55	53	6
Transport	55	38	12
Formation en prévention pour les clients	49	47	13
Information juridique et défense des droits	49	33	26
Intervention en cas d'urgence ou de catastrophe	49	57	4
Counseling en cas de crise	44	59	2
Évaluation de risques (mener ou coordonner)	43	51	15
Aide pour les réclamations	41	48	12
Mesures de justice réparatrice ou de médiation — accompagnement et soutien	33	48	21
Counseling individuel	27	73	1
Ligne d'écoute téléphonique	27	66	8
Indemnisation financière	22	63	12
Mesures de justice réparatrice ou de médiation — orientation et information	22	59	21
Aide psychiatrique	22	74	4
Activités de lobbying	20	30	46
Counseling de groupe	20	74	3
Groupe d'entraide	20	78	4
Hébergement ou logement d'urgence	15	82	4
Couverture des besoins essentiels (vêtements et aliments)	14	79	8
Résolution de conflits	13	64	20
Premiers soins	13	47	39
Indemnisation - autre (p. ex., paiement des honoraires de counseling professionnel)	12	61	19
Counseling de couples ou de familles	12	82	4
Aide pour le logement	11	86	8
Services médicaux ou de santé	6	79	12
Services de protection de l'enfance	5	85	6
Hébergement ou logement à plus long terme	3	87	7
Autre	3	0	0

1. En raison des réponses multiples, la somme des pourcentages dépasse 100.

Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2002-2003.

Les personnes âgées et les victimes d'agression sexuelle et de violence familiale sont ciblées par un grand nombre d'organismes

En raison du type d'acte dont elles sont victimes ou de leur vulnérabilité, certaines personnes peuvent éprouver de la difficulté à demander de l'aide et avoir besoin d'une aide spécialisée pour assurer leur sécurité, pour les aider à traverser les divers étapes du processus de justice pénale et pour surmonter les effets de l'incident. Cela s'applique particulièrement lorsqu'il s'agit d'un crime de violence ou lorsque l'agresseur est un membre de la famille ou une connaissance. Étant donné la relation entre la victime et l'agresseur, la nature même de la violence familiale peut rendre difficile la déclaration de l'incident et le témoignage par la victime, ainsi que sa récupération.

On a demandé aux organismes d'indiquer si leurs services s'adressaient à certains groupes, c'est-à-dire des groupes que l'organisme a le mandat de servir même si ceux-ci ne composent pas la totalité de leur clientèle. Dans l'ensemble, les organismes ont le plus souvent déclaré que leurs services s'adressaient aux groupes suivants : victimes âgées de violence aux mains d'un conjoint (79 % des organismes) ou de violence envers les aînés (75 %), victimes adultes d'agression sexuelle (71 %), victimes adultes de violence aux mains d'un conjoint (67 %) et victimes adultes d'agression sexuelle pendant l'enfance (66 %) (tableau 4). Lorsqu'on exclut les centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle de l'analyse, ces groupes sont toujours ceux qui sont ciblés, bien que leur classement puisse varier. Le fait que plusieurs organismes orientent leurs services sur ces groupes peut s'expliquer par les politiques et les protocoles sur la violence familiale en place dans bon nombre de provinces et territoires et dans tout le système juridique.

Certains programmes s'adressent plutôt aux enfants, aux femmes et aux personnes âgées

Certaines victimes peuvent avoir des besoins particuliers auxquels peuvent répondre plus adéquatement les programmes qui y sont sensibles. Par exemple, les enfants ont besoin d'une aide donnée d'une manière qu'ils peuvent comprendre et dans un milieu où ils se sentent à l'aise. De plus, les victimes d'ascendance autochtone ou de divers antécédents ethnoculturels peuvent avoir besoin de services offerts d'une manière qui tient compte de leurs valeurs et normes culturelles, leurs croyances religieuses, leurs traditions et leur langue.

Dans l'Enquête sur les services aux victimes, on a demandé aux organismes s'ils offraient des programmes s'adressant à certains segments de la population. Sur les 484 services, 57 % ont déclaré offrir des programmes à des groupes particuliers, 35 % ont dit que leurs services ne s'adressaient pas à un groupe particulier ou que la prestation de tels programmes ne s'appliquait pas à leur travail et 7 % n'ont pas indiqué s'ils offraient de tels programmes (tableau 5). Globalement, 41 % des organismes ont dit qu'ils offraient des programmes spécialement aux enfants, 37 %, aux femmes et 32 % aux personnes âgées. Le quart des organismes offraient des programmes aux Autochtones. Un peu moins de 1 organisme sur 5 offrait des services aux personnes ayant une incapacité physique ou mentale (19 % chacun) et 1 organisme sur 8 (13 %) a indiqué avoir des programmes s'adressant à des membres de groupes ethnoculturels ou de minorités visibles.

Tableau 4

Pourcentage d'organismes dont les services aux victimes visent certains groupes, selon le type de groupe, 2002-2003

	Organismes de service aux victimes	
	Nombre	Pourcentage ¹
Victimes adultes ...		
d'agression sexuelle	346	71
de violence aux mains d'un partenaire	326	67
de violence sexuelle pendant l'enfance	321	66
d'un autre type violence familiale	303	63
de harcèlement criminel	302	62
de violence en général	275	57
de violence en milieu de travail	183	38
d'un crime motivé par la haine ou les préjugés	179	37
de fraude, ou d'un crime économique ou contre les biens	176	36
de conduite avec facultés affaiblies	153	32
de mauvais traitements reçus dans un pensionnat	147	30
de persécution politique ou de torture	37	8
Victimes âgées ...		
de violence aux mains d'un partenaire	383	79
de violence à l'endroit des personnes âgées	363	75
d'autres types de crime	298	62
Enfants ou jeunes victimes ...		
de violence ou d'exploitation sexuelle	242	50
de violence familiale	208	43
de violence physique ou de négligence	183	38
de violence en général	167	35
de violence en milieu scolaire	136	28
d'un crime motivé par la haine ou les préjugés	78	16
de conduite avec facultés affaiblies	57	12
Familles ...		
d'enfants agressés sexuellement	257	53
d'enfants agressés physiquement	200	41
de victimes d'homicide	191	39
de victimes de conduite avec facultés affaiblies	121	25
d'enfants portés disparus, enlevés ou exploités	117	24
de victimes de mauvais traitements reçus dans un pensionnat	77	16

1. En raison des réponses multiples, la somme des pourcentages dépasse 100.

Source: Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2002-2003.

L'aide est accordée sur place et par téléphone

Les moyens de prestation de services les plus souvent déclarés étaient les rencontres personnelles avec le client (94 %) et les conversations téléphoniques avec le client (91 %). Alors que la prestation de services sur les lieux de l'incident était généralement moins fréquente (51 %), elle était très courante dans les organismes relevant de la police et les Services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes de l'Ontario (88 %). Un peu plus de la moitié des organismes ont dit qu'ils offraient des services par courrier (52 %) et 6 % ont déclaré avoir utilisé d'autres moyens, surtout le courriel. L'utilisation du courriel était

Tableau 5

Pourcentage d'organismes de services aux victimes qui offrent des programmes à l'intention de groupes précis, selon le groupe, 2002-2003

	Nombre	Pourcentage
Total des organismes de services	484	100 ¹
Total des organismes qui ont répon du « Sans objet/pas de programmes ciblés »	170	35
Total des organismes offrant des programmes ciblés	278	57
Non précisé	36	7
Total des organismes de services	484	100 ²
Enfants — les deux sexes	198	41
Femmes	180	37
Personnes âgées	153	32
Autochtones	121	25
Femmes âgées	120	25
Hommes	113	23
Filles	105	22
Garçons	96	20
Hommes âgés	94	19
Personnes ayant une incapacité physique	93	19
Personnes ayant une incapacité mentale	90	19
Femmes lesbiennes ou bisexuelles	82	17
Hommes gais ou bisexuels	64	13
Membres de groupes ethnoculturels ou de minorités visibles	62	13

1. Les chiffres ayant été arrondis, le total ne correspond pas à 100 %.

2. En raison des réponses multiples, la somme des pourcentages dépasse 100.

Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2002-2003.

la plus fréquente dans les centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle et les autres organismes relevant de la collectivité, 13 % d'entre eux ayant indiqué que le courriel était l'un des principaux véhicules pour offrir de l'aide (p. ex. prestation de renseignements).

La majorité des organismes travaillent en collaboration avec la collectivité et d'autres organismes

L'établissement de liens avec d'autres organismes, les personnes à risque et la collectivité en général est une façon dont les organismes d'aide de tous les types peuvent améliorer leur prestation de services. Selon les résultats de l'Enquête sur les services aux victimes de 2002-2003, 86 % des organismes ont déclaré qu'ils menaient des activités d'approche, 84 % ont indiqué qu'ils participaient à des comités et 70 %, qu'ils avaient des partenariats avec d'autres programmes ou organismes. Les organismes ayant un modèle de prestation basé sur le système de justice étaient les plus susceptibles de déclarer une participation à des comités (98 %), suivis des organismes relevant de la collectivité (92 %) et des centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle (92 %), alors que les organismes relevant de la police étaient les moins susceptibles d'indiquer une participation à des comités (74 %). La présence de partenariats a aussi été déclarée le plus souvent par les services basés sur le système de justice (98 %), suivis des centres d'aide aux

victimes d'agression sexuelle (79 %), alors que ce genre de lien a été le moins souvent observé chez les services aux victimes relevant de la police (58 %).

Environ 1 organisme sur 10 a recours à une liste d'attente

Les organismes gèrent leur charge de travail de deux façons, soit en dressant une liste d'attente ou en classant leurs clients par ordre de priorité selon certains critères. Seulement 13 % des organismes de services (61) ont indiqué avoir utilisé une liste d'attente en 2002-2003, la moitié d'entre eux étant des centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle. Chez les organismes ayant utilisé une liste d'attente, la période d'attente moyenne variait entre 1 jour et 1 an, la médiane des périodes d'attente moyennes étant de 14 jours. Sur les organismes ayant indiqué une période d'attente moyenne, la moitié ont affirmé que le temps d'attente avait augmenté par rapport à l'année précédente, 35 % ont dit qu'il n'avait pas changé, 9 % ont déclaré une diminution et 6 % ne savaient pas si le temps d'attente avait varié.

Le classement des clients par ordre de priorité pour recevoir un service était une méthode plus souvent utilisée pour contrôler la charge de travail que le recours à une liste d'attente par 44 % des organismes qui se servaient de cette approche. En outre, 38 % des organismes ne classaient pas les clients par ordre de priorité, 14 % ont indiqué que cette pratique ne s'appliquait pas à leur organisme et 4 % n'ont pas indiqué s'ils classaient leurs clients par ordre de priorité ou non. Le classement des clients par ordre de priorité a été le plus souvent déclaré par les services basés sur le système de justice (65 %) et les services aux victimes relevant des tribunaux (62 %), suivis des centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle (56 %). Trente-huit pour cent des organismes communautaires ont indiqué qu'ils classaient leurs clients par ordre de priorité, tout comme 35 % des organismes relevant de la police.

Les organismes qui classaient leurs clients par ordre de priorité étaient plus susceptibles d'évaluer l'urgence du besoin selon les critères suivants : le mandat ou les protocoles de l'organisme (78 %); la gravité de la violence (77 %); la date de comparution prochaine de la victime (66 %); le risque que la victime soit agressée de nouveau ou des préoccupations quant à la sécurité (64 %); et le fait que la victime se soit adressée directement ou non à l'organisme (62 %). Les organismes étaient moins portés à considérer les antécédents de victimisation de la victime (51 %), la présence d'enfants (47 %) ou la participation d'autres organismes (35 %) dans leurs décisions concernant la priorité de service.

Programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels et autres programmes de prestations financières⁶

Pendant l'exercice 2002-2003, neuf provinces avaient des programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels, et tous, sauf un, ont participé à l'Enquête sur les services aux

6. On prévient le lecteur que les chiffres agrégés des programmes de prestations financières et d'indemnisation des victimes d'actes criminels peuvent subir l'influence des activités qui sont menées dans les plus grandes provinces.

victimés⁷. Les programmes d'indemnisation visent à alléger le fardeau financier des victimes d'actes criminels et de leurs familles qui peut résulter de l'acte criminel. Chaque programme est établi en vertu de l'autorité législative de la province respective et est administré soit par le ministère responsable des services aux victimes ou par une commission d'indemnisation. Bien qu'il existe des écarts entre les provinces quant aux critères d'admissibilité, en général, les programmes sont accessibles aux victimes d'infractions criminelles (normalement d'infractions avec violence), aux membres de la famille des victimes ayant perdu leur vie ou aux personnes à leur charge, et aux personnes blessées ou tuées alors qu'elles tentaient d'aider un policier ou qu'elles prévenaient ou tentaient de prévenir un crime.

Les huit programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels qui ont participé à l'Enquête sur les services aux victimes ont enregistré, au total, 10 874 demandes réglées ou terminées en 2002-2003 ainsi que 8 927 demandes reportées à l'exercice suivant. Sur le nombre de demandes réglées, 70 % ont été approuvées et 14 % ont été refusées. Les autres demandes ont fait l'objet d'une autre mesure, comme décision en attente, demande retirée ou demande abandonnée par le requérant.

Les huit répondants ont déclaré avoir versé 70,6 millions de dollars en sommes compensatoires aux victimes de la criminalité en 2002-2003. Les indemnités pour perte de salaire représentaient la plus forte proportion de ce montant (42 %). Les sommes accordées pour souffrances et douleurs constituaient 14 % du total versé pour indemniser les victimes et les frais liés aux besoins médicaux, à la réadaptation, et aux besoins dentaires et en lunetterie, 12 %⁸. Les paiements réguliers effectués par un secteur de compétence représentaient les quelque 19 % des sommes consenties pour d'autres raisons.

Portrait des clients

Le nombre de clients aidés par des organismes de services aux victimes est une indication de la charge de travail et, si cette statistique est recueillie à intervalles réguliers, elle peut servir à dégager des tendances. Dans le cadre de l'Enquête sur les services aux victimes, on a tenté d'obtenir le nombre de clients servis par les organismes durant l'exercice 2002-2003. Toutefois, les pratiques de collecte de statistiques varient énormément d'un organisme de services aux victimes à l'autre, certains services étant incapables de tenir des statistiques régulièrement à cause du manque de ressources ou en raison de problèmes ou de politiques entourant la confidentialité.

Les organismes ont aidé presque 360 000 clients en 2002-2003

Sur les 484 services, 85 % ont pu fournir des comptes annuels pour 2002-2003, 13 % ont affirmé qu'ils ne disposaient pas de ces renseignements et 2 % n'ont pas précisé s'ils pouvaient ou

7. Des 10 provinces, seule Terre-Neuve-et-Labrador n'avait pas de programme d'indemnisation en 2002-2003. Le personnel du programme d'indemnisation de la Colombie-Britannique n'a pas été en mesure de répondre au questionnaire en raison de changements effectués au programme et au système de gestion de l'information en 2002. Aucun des trois territoires n'a de programme d'indemnisation.

8. Il est à noter que les types de perte pour lesquelles une indemnisation est accordée varient selon la province et que ce ne sont pas toutes les provinces qui donnent une indemnisation pour ces types de perte.

Encadré 4 – Les refuges pour femmes violentées au Canada : certains faits saillants de l'Enquête sur les maisons d'hébergement de 2001-2002

Avant la mise en œuvre de l'Enquête sur les services aux victimes, l'Enquête sur les maisons d'hébergement de Statistique Canada constituait la seule source de données nationales sur les services aux victimes d'actes criminels. Cette enquête biennale sert à recueillir de l'information sur les services résidentiels pour les femmes violentées et leurs enfants afin de produire le profil des services et les comptes des clients servis.

Le 15 avril 2002, 524 refuges assuraient des services résidentiels aux femmes maltraitées et à leurs enfants. De ceux-ci, 482 ont participé à l'Enquête sur les maisons d'hébergement de 2001-2002 (Code, 2003)¹. Au total, 101 248 femmes et enfants à charge ont été admis dans les 482 refuges dans tout le Canada en 2001-2002. Par rapport à 1999-2000, 25 nouveaux établissements ont répondu au questionnaire envoyé en 2001-2002. Toutefois, dans bien des cas, il s'agissait de nouveaux types de services résidentiels offerts dans des refuges existants, ce qui n'a pas nécessairement eu pour effet d'augmenter le nombre de places. Si l'on compte seulement l'ouverture de nouveaux établissements et l'on exclut ceux qui se situaient dans des refuges existants, on constate que le nombre de fermetures de refuges en 2001-2002 a dépassé le nombre d'ouvertures (16 fermetures contre 14 nouveaux établissements). Au fil des ans, le type de refuge a également évolué, le nombre de maisons d'hébergement ayant fléchi alors que celui des refuges d'urgence fournissant une aide à court terme à une population plus générale (pas seulement des femmes violentées) a progressé (Statistique Canada, 2003a).

La majorité des femmes (73 %) et des enfants (84 %) résidant dans un refuge le 15 avril 2002 s'y trouvaient pour échapper à la violence. Sur les femmes résidant dans un refuge pour des raisons autres que la violence, la majorité (58 %) étaient incapables de trouver un logement à prix abordable et 31 % connaissaient un problème de logement à court terme. Des femmes résidant dans un refuge ce jour-là, la plus forte proportion (35 %) avait entre 25 et 34 ans. En outre, la majorité des enfants les accompagnant avaient moins de 10 ans, les enfants de moins de 5 ans représentant 39 % de tous les enfants admis (Statistique Canada, 2003a).

En 2001-2002, 90 % des refuges desservaient des régions urbaines, 42 % desservaient des régions rurales et 28 % offraient des services aux réserves, ce qui indique que les refuges desservent souvent plus d'un type de région. Alors que la proportion de refuges assurant des services aux régions urbaines s'est légèrement accrue par rapport à 1999-2000, la proportion desservant les régions rurales et les réserves a connu une baisse.

Outre des services d'hébergement sécuritaires et sûrs, les refuges offraient un certain nombre de services aux résidents et aux femmes vivant dans la collectivité. Ceux-ci comprenaient le plus souvent les suivants : counseling individuel à court terme (89 %), défense de droits (87 %), services spécialisés pour femmes de 55 ans et plus (84 %); renvois aux fins d'un logement (83 %), compétences parentales (76 %) et dynamique de la vie (71 %). Soixante-trois pour cent des refuges assuraient des services adaptés à la culture des femmes autochtones et 61 % offraient ce genre de service aux femmes membres de groupes ethnoculturels et de minorités visibles. Plus de la moitié des refuges fournissaient des services de counseling de groupe aux enfants (56 %) et près de 7 sur 10 offraient des programmes aux enfants qui avaient observé la violence ou qui en avaient été victimes (68 %) (Code, 2003).

1. Les données de l'Enquête sur les maisons d'hébergement de 2003-2004 n'étaient pas disponibles au moment de la préparation du présent rapport; elles seront diffusées par Statistique Canada au printemps 2005.

Encadré 5 – Les droits des victimes et les services à leur intention dans les systèmes correctionnel et de mise en liberté sous condition¹

L'amélioration des droits des victimes d'actes criminels est aussi la responsabilité des systèmes correctionnel et de mise en liberté sous condition. Comme dans le cas des autres secteurs du système de justice pénale, les victimes ont exprimé le besoin d'obtenir davantage de renseignements concernant les décisions et les activités du système de justice pénale en rapport avec le contrevenant qui leur a fait du tort, plus de renseignements sur les contrevenants et plus de possibilités de se faire entendre. Les organismes correctionnels fédéral et provinciaux, la Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC) et les commissions des libérations conditionnelles du Québec, de l'Ontario et de la Colombie-Britannique sont tous touchés par ces préoccupations.

Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition

Le Service correctionnel du Canada (SCC) est chargé de surveiller les contrevenants qui purgent une peine d'emprisonnement de deux ans ou plus alors que les provinces et les territoires sont responsables des contrevenants purgeant une peine de moins de deux ans. La CNLC est autorisée à octroyer, refuser ou révoquer la liberté conditionnelle pour l'ensemble des contrevenants, incluant ceux qui purgent une peine d'emprisonnement de moins de deux ans. Sa compétence s'exerce dans toutes les provinces, sauf au Québec, en Ontario et en Colombie-Britannique, où il y a des commissions des libérations conditionnelles. La loi régissant les activités du SCC et de la CNLC, soit la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC), reconnaît officiellement le rôle important que jouent les victimes dans le processus correctionnel (Solliciteur général Canada, 2002). Ci-après se trouvent des exemples des types de droit accordés à chaque victime en vertu de la LSCMLC :

- le droit d'être inscrite et de recevoir des renseignements sur le contrevenant au début de sa peine et sur une base régulière (lieu du pénitencier où la peine est purgée; dates auxquelles on prévoit libérer conditionnellement le contrevenant ou lui accorder une permission de sortir, et sa destination pendant ces absences; dates des audiences de la CNLC; appels logés par le contrevenant concernant les décisions de la CNLC; etc.);
- le droit de transmettre les déclarations de la victime au SCC et de faire en sorte qu'elles soient prises en compte par le SCC dans l'évaluation du risque de récidive posé par le contrevenant ou de ses besoins en matière de programmation;
- le droit d'obtenir une copie des décisions prises par la CNLC;
- le droit d'interdire au contrevenant de communiquer avec elle.

Dans son rapport diffusé en mai 2000, qui présentait les résultats d'un examen détaillé de la LSCMLC, le Comité permanent de la justice et des droits de la personne a fait six recommandations concernant particulièrement les victimes. Le gouvernement les a toutes acceptées. On a mis en œuvre, en juillet 2001, la recommandation de permettre aux victimes de faire des présentations orales pendant les audiences de la CNLC. La mise en œuvre des autres recommandations figurant ci-après est en cours :

- donner aux victimes des renseignements sur la participation d'un contrevenant à des programmes, sur le comportement d'un contrevenant en établissement, sur les nouvelles infractions commises par un contrevenant mis en liberté sous condition qui ont abouti à sa réincarcération en milieu fédéral;
- informer les victimes en temps utile, et lorsque cela est possible, à l'avance, du transfèrement d'ordre administratif prévu ou anticipé d'un détenu;
- donner accès à la victime aux enregistrements sur bande audio des audiences de la CNLC aux fins de consultation;
- élaborer une stratégie d'ensemble pour prévenir toute communication non désirée des contrevenants dans les établissements correctionnels avec les victimes;
- mettre sur pied un bureau d'information et de plaintes à l'intention des victimes qui aurait compétence sur les activités liées aux victimes du SCC et de la CNLC.

Statistiques récentes de la CNLC

Entre le 1^{er} juillet 2001, lorsqu'on a mis en pratique la recommandation de permettre les présentations orales durant les audiences de la CNLC, et le 31 mars 2003, les victimes ont fait 220 présentations dans le cadre de 152 audiences de la CNLC (Commission nationale des libérations conditionnelles, 2003). Sur celles-ci, 75 % ont été données en personne, 17 % ont été enregistrées sur bande audio et 8 %, sur bande vidéo. L'infraction principale menant à la victimisation des personnes faisant les présentations au cours de cette période était le plus souvent un meurtre (27 %), une agression sexuelle ou un viol (20 %) ou un homicide coupable involontaire (16 %). En ce qui concerne la prestation de renseignements aux victimes, la CNLC a déclaré 14 270 contacts avec les victimes à cette fin en 2002-2003, un nombre en hausse de 2 % par rapport à la période de 12 mois précédente. De plus, la CNLC a reçu 4 009 demandes concernant les décisions de la CNLC rendues dans le cadre d'audiences, et y a répondu, ce nombre étant de 20 % supérieur au nombre déclaré pour la période précédente.

1. Les services aux victimes relevant des services correctionnels n'ont pas fait l'objet de l'Enquête sur les services aux victimes de 2002-2003 parce que la CNLC n'était pas en mesure de déclarer des statistiques nationales à ce moment-là.

non fournir leurs comptes annuels. Les 412 services qui ont indiqué cette information ont déclaré avoir servi 359 767 victimes pendant l'exercice financier. Bon nombre de ces organismes de services n'étaient pas en mesure de fournir la ventilation de ces nombres selon l'âge ou le sexe de leurs clients, mais pour ceux qui ont pu le faire, les clients étaient plus souvent de sexe féminin que de sexe masculin et plus souvent des adultes que des enfants.

Afin de recueillir des renseignements plus détaillés sur les caractéristiques des clients servis, on a utilisé l'approche de l'« instantané ». On a demandé aux organismes de tenir compte des clients servis le 22 octobre 2003⁹ selon leur sexe, leur groupe d'âge et le genre de victimisation. Les 373 (77 %) organismes de services qui ont répondu à cette question ont servi 4 358 clients ce jour-là (tableau 6).

9. En consultant les organismes de services, on a pu déterminer que le mois d'octobre en est un pour lequel les chiffres sont moins susceptibles de subir l'influence de facteurs pouvant contribuer aux sommets et aux creux de la demande de services.

Tableau 6

Clients servis selon le sexe, le groupe d'âge et le type de crime, le 22 octobre 2003

Type de crime	Grand total		Sexe masculin total		Personnes de sexe masculin par groupe d'âge					Sexe féminin total		Personnes de sexe féminin par groupe d'âge				
					0-11 ans	12-17 ans	18-64 ans	65+ ans	Âge inconnu			0-11 ans	12-17 ans	18-64 ans	65+ ans	Âge inconnu
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre					Nombre	%	Nombre				
Homicide	85	2	28	3	2	1	18	4	3	57	2	0	2	47	1	7
Crime menant à un décès	118	3	55	6	1	6	35	9	4	63	2	1	8	40	8	6
Harcèlement criminel	138	3	21	2	1	1	17	1	1	117	3	0	0	105	0	12
Agression sexuelle — total	1 300	30	179	18	33	35	89	1	21	1 121	33	160	229	636	9	87
<i>par un conjoint, un ex-conjoint ou un partenaire intime</i>	210	5	14	1	0	3	11	0	0	196	6	5	13	168	2	8
<i>par un autre membre de la famille</i>	582	13	68	7	17	18	28	0	5	514	15	115	118	226	5	50
<i>par une autre personne</i>	508	12	97	10	16	14	50	1	16	411	12	40	98	242	2	29
Autre infraction avec violence — total	1 780	41	302	31	45	55	175	11	16	1 478	44	20	88	1 246	16	108
<i>par un conjoint, un ex-conjoint ou un partenaire intime</i>	1 207	28	64	6	5	3	52	0	4	1 143	34	4	24	1 041	5	69
<i>par un autre membre de la famille</i>	198	5	66	7	28	17	16	5	0	132	4	11	48	55	5	13
<i>par une autre personne</i>	375	9	172	17	12	35	107	6	12	203	6	5	16	150	6	26
TOTAL DES CRIMES CONTRE LA PERSONNE	3 421	78	585	59	82	98	334	26	45	2 836	84	181	327	2 074	34	220
Incendie criminel	13	0	5	1	1	1	2	0	1	8	0	0	0	7	1	0
Autre crime contre les biens	301	7	134	14	1	3	102	17	11	167	5	3	1	125	12	26
Conduite avec facultés affaiblies	22	1	16	2	0	0	16	0	0	6	0	0	0	5	0	1
Autre délit de la route	27	1	18	2	1	0	16	1	0	9	0	0	1	7	0	1
Autre infraction au Code criminel	205	5	88	9	5	6	51	3	23	117	3	3	7	75	2	30
Incident non criminel	296	7	112	11	5	27	57	8	15	184	5	2	19	114	18	31
Incident de la route — criminalité indéterminée	35	1	17	2	3	0	12	2	0	18	1	1	2	14	1	0
Autres incidents — criminalité indéterminée	38	1	11	1	3	3	5	0	0	27	1	3	0	19	1	4
TOTAL DES AUTRES INCIDENTS	937	22	401	41	19	40	261	31	50	536	16	12	30	366	35	93
GRAND TOTAL	4 358	100	986	100	101	138	595	57	95	3 372	100	193	357	2 440	69	313

Source: Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2002-2003.

Plus des trois quarts des victimes servies le 22 octobre 2003 ont fait l'objet d'un crime contre la personne

La vaste majorité (78 %) des clients servis le 22 octobre 2003 étaient victimes d'un crime contre la personne et 22 % avaient fait l'objet d'un autre type d'incident, comme un crime contre les biens ou un incident non criminel (suicide, collision de la route, etc.) (tableau 6). Trente pour cent des victimes servies ce jour-là avaient été agressées sexuellement. Lorsqu'on exclut les centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle de l'analyse, la proportion des victimes servies qui avaient été agressées sexuellement devient alors 21 %. Les victimes d'autres infractions avec violence (exclut l'homicide, les autres infractions entraînant un décès et l'agression sexuelle) représentaient 4 clients servis sur 10. La majorité de ces personnes étaient victimes de violence aux mains d'un conjoint, d'un ex-conjoint ou d'un partenaire intime, et elles étaient pour la plupart de sexe féminin. Dans l'ensemble, 28 % des personnes servies ce jour-là étaient victimes d'autres infractions avec violence aux mains d'un

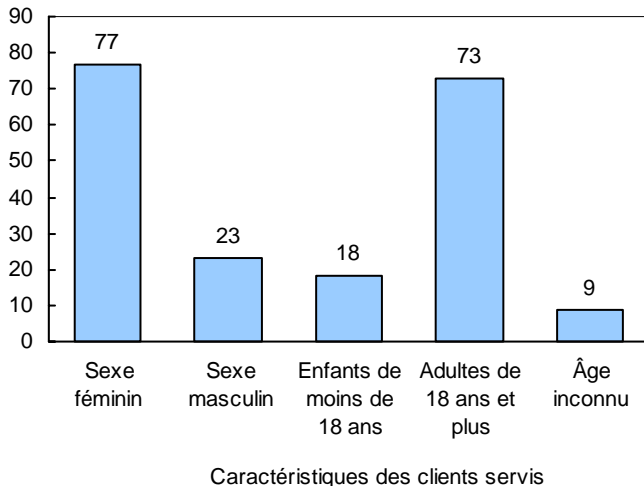
conjoint, d'un ex-conjoint ou d'un partenaire intime et presque toutes étaient de sexe féminin. En comparaison avec les hommes, les femmes servies ce jour-là étaient plus souvent les victimes primaires ou secondaires des crimes contre la personne (84 % versus 59 %). Globalement, les personnes de sexe féminin constituaient 77 % de la clientèle servie le 22 octobre 2003 (figure 2).

Le nombre de victime féminines de violence conjugale que les organismes de services aux victimes ont aidé le jour de l'instantané n'est pas étonnant compte tenu des protocoles concernant la violence conjugale qui sont en place dans la plupart des provinces et territoires. De plus, les résultats de l'Enquête sur les services aux victimes révèlent qu'une proportion élevée d'organismes orientent leurs services sur les victimes de violence conjugale. En outre, les données déclarées dans le cadre du Programme de déclaration uniforme de la criminalité fondé sur l'affaire (DUC 2) par un sous-ensemble de 122 services de police en 2003 indiquent que les femmes victimes sont plus souvent agressées par une personne qu'elles connaissent (76 %) que

Figure 2

Plus des trois quarts des clients servis le 22 octobre 2003 étaient de sexe féminin

Pourcentage des clients servis



Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2002-2003.

les victimes masculines (48 %), en particulier, par un conjoint actuel ou ancien (31 %). Enfin, selon les résultats de l'Enquête sociale générale (ESG) de 1999 sur la victimisation, les victimes de violence conjugale (34 %) sont plus enclines à avoir recours à un service social que les victimes de violence non conjugale (9 %).

Les garçons aidés par les organismes sont plus souvent victimes de violence non sexuelle alors que les filles sont plus susceptibles d'être agressées sexuellement

Les données de l'instantané montrent que les enfants de moins de 18 ans représentaient 18 % des clients et 20% des victimes de crimes contre la personne aidées par les organismes de services aux victimes le 22 octobre 2003 (figure 2). De même, les données du Programme DUC 2 de 2003 révèlent que les enfants de moins de 18 ans étaient les victimes dans 23 % des affaires de crimes contre la personne qui sont venus à l'attention de la police. Le 22 octobre 2003, trois-quarts des garçons de moins de 18 ans et environ neuf sur dix des filles étaient les victimes des crimes contre la personne. Les garçons ont reçu l'aide des services aux victimes le plus souvent en raison des crimes contre la personne non sexuelle (46 %) alors que les filles ont été le plus souvent servies ce jour-là relativement à des actes de violence sexuelle (71 %), en particulier aux mains d'une personne autre qu'un membre de la famille ou un partenaire intime (tableau 5).

Les clients servis le jour de l'instantané reçoivent plutôt des renseignements ou un soutien affectif

Le jour de l'instantané, les clients ont plus souvent reçu un soutien affectif (45 %) et des renseignements généraux (39 %) ¹⁰. D'autres genres de services offerts ce jour-là comprenaient les suivants : mise à jour sur le cas ou le procès (28 %); information sur le système de justice pénale (26 %); sensibilisation, prévention et formation (23 %); et renseignements sur les tribunaux (23 %). Les services les moins souvent fournis ce jour-là étaient les services plus spécialisés que la majorité des organismes n'offrent pas directement, comme de l'aide concernant les mesures de médiation ou de justice réparatrice (moins de 1 %) et des premiers soins, des services médicaux et de santé et l'accompagnement à un hôpital (1 % chacun).

Moins de la moitié (47 %) des victimes aidées le jour de l'instantané par un organisme autre qu'un service relevant de la police ou des tribunaux ou basé sur le système de justice avaient signalé l'incident à la police tandis que 31 % ne l'avait pas signalé. En outre, pour 22 % des clients, on ignorait si l'incident avait été déclaré ¹¹. De même, l'Enquête sur les maisons d'hébergement de 2001-2002 a permis de constater que 29 % des femmes se trouvant dans les refuges en raison de la violence le jour de l'instantané (15 avril 2002) n'avaient pas informé la police de leur incident de violence le plus récent (Code, 2003).

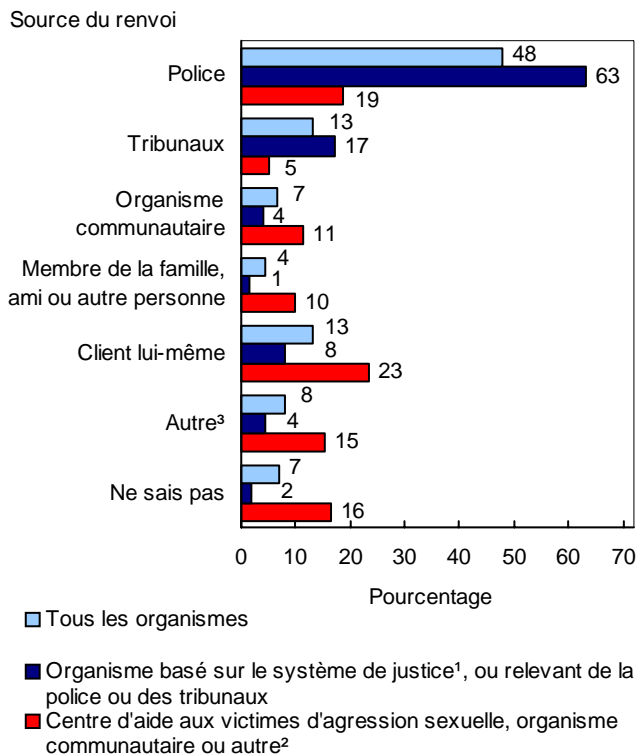
Les clients s'adressant aux centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle ou aux organismes relevant de la collectivité sont plus susceptibles d'initier le contact que de faire l'objet d'un renvoi par la police ou les tribunaux

Les clients aidés le 22 octobre 2003 par les organismes de services aux victimes ont été le plus souvent adressés par la police (48 %) (figure 3). Cela n'est pas étonnant compte tenu du nombre de services relevant de la police et des tribunaux. Les clients étaient susceptibles dans la même mesure d'avoir fait l'objet d'un renvoi par les tribunaux ou d'avoir initié le contact (13 % chacun). La source du renvoi variait selon qu'il s'agissait d'un organisme étroitement lié au système de justice pénale — comme les services basés sur le système de justice et les services relevant de la police et des tribunaux — ou d'un organisme relevant de la collectivité et d'un centre d'aide aux victimes d'agression sexuelle. Les clients servis ce jour-là par des centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle ou par d'autres organismes relevant de la collectivité étaient plus enclins à s'y être adressés eux-mêmes (23 %) et moins susceptibles d'avoir fait l'objet d'un renvoi par la police (19 %) ou les tribunaux (5 %). D'autres sources de renvoi plus courantes pour les clients des centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle et des organismes communautaires étaient des personnes non associées aux organismes officiels, comme des membres de la famille et des amis (10 %), d'autres organismes communautaires (11 %) et d'autres organismes (15 %) (p. ex. fournisseurs de soins de santé, praticiens d'exercice privé).

10. L'analyse est basée sur les organismes qui ont déclaré le nombre de clients servis selon le type de victimisation ainsi que les types de services reçus. Donc, les pourcentages ont été établis à partir des 4 286 clients servis.
 11. Comme les victimes servies par les organismes relevant de la police ou des tribunaux ou par les organismes basé sur le système de justice ont naturellement déclaré leur incident à la police, ces organismes ont été exclus de l'analyse.

Figure 3

Les clients ayant recours aux organismes communautaires sont plus susceptibles de s'y être adressés eux-mêmes plutôt que d'avoir fait l'objet d'un renvoi, 22 octobre 2003



1. Les services compris dans ce modèle aident les victimes tout au long de leur cheminement dans le système de justice pénale, de l'étape de la police à celle des services correctionnels. Ce modèle se caractérise par la prestation de services unifiée. Aux fins de l'analyse, ce groupe comprend également les Services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes de l'Ontario, qui relèvent de la collectivité, mais qui travaillent directement avec la police.
2. Comprend 9 centres de traitement pour victimes d'agression sexuelle ou de violence familiale, ou pour leurs partenaires, 11 organismes offrant une combinaison de services et 1 autre type d'organisme.
3. Comprend les fournisseurs de soins hospitaliers ou de santé, les services correctionnels, les autres organismes gouvernementaux et les praticiens d'exercice privé.

Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2002-2003.

Prestation de service à une population diversifiée

Groupes ethnoculturels et minorités visibles

Le Canada se diversifie de plus en plus du point de vue ethnoculturel, la majorité des immigrants habitant dans les grands centres urbains. Selon le Recensement de la population mené en 2001, la population canadienne née à l'étranger est à son point le plus élevé en 70 ans, 5,4 millions de personnes (soit 18 % de l'ensemble de la population) étant nées à l'étranger (Statistique Canada, 2003b). Parmi les personnes immigrant au Canada pendant les années 1990, 58 % sont nées dans des

pays de l'Asie ou du Moyen-Orient et 1 sur 5 sont venues d'Europe. Près des trois quarts de toutes les personnes ayant immigré durant cette période vivaient dans trois régions métropolitaines de recensement, soit Toronto, Vancouver et Montréal.

Par suite de l'immigration accrue de pays non européens, 13 % des habitants du Canada se sont dits membres d'une minorité visible lors du Recensement de 2001. En outre, pour près de 1 Canadien sur 6 (environ 5 335 000 de personnes), la langue maternelle n'était ni le français ni l'anglais en 2001, les langues les plus fréquemment mentionnées étant le chinois, l'italien, l'allemand, le punjabi et l'espagnol (Statistique Canada, 2002).

Les enquêtes auprès de la population en général semblent indiquer que les incidents de victimisation chez les immigrants récents et les membres de minorités visibles sont relativement moins nombreux que dans les autres populations, bien que certains facteurs, comme la langue parlée et l'hésitation à participer à des enquêtes téléphoniques, puissent avoir une incidence sur l'exactitude des données sur la victimisation. L'ESG de 1999 sur la victimisation a révélé que 22 % des immigrants (incluant ceux ne faisant pas partie de minorités visibles) qui sont arrivés au Canada entre 1995 et 1999 ont été victimes d'un crime contre les biens ou contre la personne, comparativement à 23 % des immigrants de plus longue date et à 28 % des personnes nées au Canada (Statistique Canada, 2001a). De plus, l'Enquête sur la diversité ethnique, qui a été menée dans neuf langues incluant le français et l'anglais (Badets, Chard et Levett, 2003), a montré que 13 % des membres de minorités visibles avaient été victimes d'un crime à un moment donné au cours des cinq ans précédent l'enquête comparativement à 17 % des membres de minorités non visibles.

Les victimes ayant divers antécédents ethnoculturels peuvent être confrontées à plusieurs obstacles lorsqu'elles cherchent de l'aide. Par exemple, la victime peut hésiter à signaler l'incident aux autorités en raison de croyances culturelles ou religieuses, de l'influence exercée par sa communauté ou du manque de confiance (Smith, 2004). Dans le cas de la violence familiale, la victime peut craindre les répercussions possibles, sur elle-même ainsi que sur le contrevenant, de la déclaration de l'incident à la police. En outre, les tentatives d'obtenir ou de donner de l'aide peuvent échouer si les services ne sont pas disponibles dans la langue de la victime ou si les fournisseurs de services ne comprennent pas les antécédents ethnoculturels de la victime.

Un organisme sur 8 offre des programmes s'adressant aux groupes ethnoculturels ou aux minorités visibles

Un organisme de services sur 8 (13 %) a déclaré offrir des programmes à l'intention de groupes ethnoculturels ou de minorités visibles particuliers (tableau 5). Bien que plus de 6 de ces organismes sur 10 n'aient pas précisé le groupe visé, 16 % ont indiqué avoir des programmes pour les Asiatiques du Sud (p. ex. Indiens de l'Est et Punjabis), 8 %, pour les personnes originaires de l'Asie orientale et les Asiatiques du Sud-Est, comme les Chinois, 6 % pour les personnes venant de l'Amérique latine, centrale ou du Sud et 18 %, pour les personnes originaires de divers autres pays¹².

12. En raison des réponses multiples, la somme des pourcentages ne correspond pas à 100.

La vaste majorité des organismes peuvent offrir des services aux victimes qui ne parlent ni français ni anglais

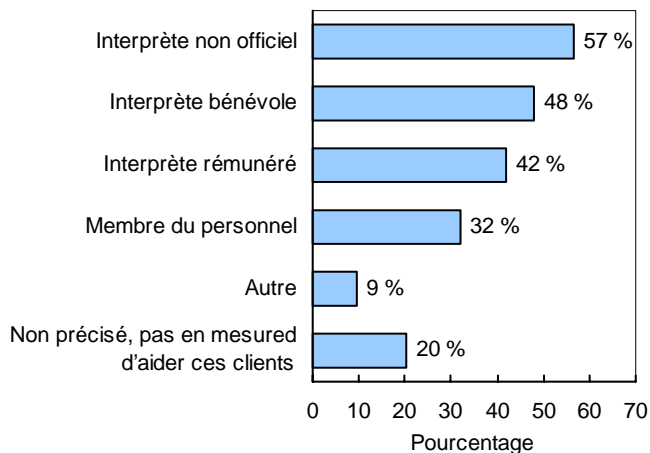
Alors que 8 organismes sur 10 ont indiqué qu'ils pouvaient assurer des services aux clients ne pouvant s'exprimer en français ou en anglais, 18 % ont dit qu'ils n'étaient pas en mesure de le faire et 2 % n'ont pas répondu à la question. Le plus souvent, les organismes comptaient sur des interprètes non officiels (57 %), comme des membres de la famille ou des amis, pour aider les victimes ne pouvant parler français ou anglais (figure 4). Suivaient les interprètes bénévoles (48 %), les interprètes rémunérés (42 %) et les employés pouvant s'exprimer dans d'autres langues (32 %)¹³.

On a demandé aux organismes d'indiquer les langues dans lesquelles les employés et les bénévoles pouvaient communiquer oralement avec les clients et dans lesquelles il existait des documents sonores et visuels. Dans les 484 services, la langue non officielle la plus souvent déclarée dans laquelle les employés et les bénévoles pouvaient s'exprimer était l'espagnol (20 % des organismes), suivi de l'allemand (19 %), et du chinois, du punjabi et de l'italien (14 % chacun) (tableau 7). En outre, 17 % ont indiqué disposer de documents sonores ou visuels en chinois,

13. En raison des réponses multiples, la somme des pourcentages ne correspond pas à 100.

Figure 4

Les organismes ont le plus souvent recours à des interprètes non officiels, comme des membres de la famille et des amis, pour aider les clients qui ne parlent ni français ni anglais



Note : En raison des réponses multiples, la somme des pourcentages dépasse 100.

Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2002-2003.

Tableau 7

Les services aux victimes qui peuvent aider les clients ne parlant ni français ni anglais, selon la langue et le moyen de communication, 2002-2003

Langue	Employés ou bénévoles capables de communiquer oralement		Documents sonores ou visuels	
	Nombre	Pourcentage ¹	Nombre	Pourcentage ¹
Espagnol	97	20	64	13
Allemand	92	19	19	4
Punjabi	70	14	72	15
Chinois	68	14	82	17
Italien	67	14	32	7
Cri	58	12	13	3
Hindi	55	11	56	12
Hollandais	54	11	7	1
Polonais	54	11	26	5
Portugais	51	11	28	6
Ukrainien	50	10	7	1
Arabe	43	9	46	10
Hongrois	43	9	5	1
Vietnamien	41	8	51	11
Persan (farsi)	38	8	39	8
Urdu	36	7	18	4
Coréen	32	7	26	5
Tagal (Philippino)	32	7	7	1
Inuktitut	31	6	16	3
Grec	30	6	15	3
Gujarati	30	6	8	2
Otchipwe	30	6	17	4
Somali	26	5	10	2
Tamoul	26	5	11	2
Autre	39	8	16	3

1. En raison des réponses multiples, la somme des pourcentages dépasse 100.

Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2002-2003.

suivi du punjabi (15 %), de l'espagnol (13 %), du hindi (12 %), du vietnamien (11 %) et de l'Arabe (10 %).

Les peuples autochtones

En 2001, 976 305 personnes ont déclaré une identité autochtone, un nombre en hausse de 22 % par rapport à 1996 (Statistique Canada, 2003c)¹⁴. Les résultats de l'ESG de 1999 sur la victimisation ont révélé que les Autochtones étaient plus susceptibles que les non Autochtones d'être victimes d'un acte criminel (Statistique Canada, 2001b). Plus précisément, alors que les taux de vols de biens personnels étaient semblables pour les deux groupes de personnes, le taux de victimisation violente chez les Autochtones était presque trois fois celui des personnes non autochtones (307 affaires pour 1 000 personnes contre 110). De surcroît, les Autochtones qui ont déclaré avoir été victimes d'un crime contre les biens ou d'un crime contre la personne étaient plus susceptibles d'avoir subi plusieurs victimisations.

Sur les 484 organismes de services aux victimes, 25 % ont indiqué qu'ils offraient des programmes s'adressant aux Autochtones (tableau 5).

Plus du quart des organismes comptent des employés et des bénévoles pouvant s'exprimer dans une langue autochtone

En ce qui a trait à la communication dans les langues autochtones, 20 % des services ont indiqué qu'ils avaient des employés ou des bénévoles pouvant s'exprimer dans une langue autochtone. Plus précisément, 12 % des services ont déclaré avoir des employés pouvant parler cri, 6 % avaient des employés qui parlaient inuktitut et 6 %, otchipwe (tableau 7). En outre, le personnel dans 5 % des organismes de services pouvait communiquer dans diverses autres langues autochtones, les plus souvent mentionnées étant le micmac et le déné¹⁵.

Le phénomène des mauvais traitements infligés aux pensionnaires est unique à la communauté autochtone et il continue d'avoir des répercussions sur ses membres. Les pensionnats ont été fondés en 1880 au Canada afin d'assimiler les enfants autochtones dans la culture française ou anglaise. Les enfants de plusieurs générations ont fréquenté ces écoles avant que la dernière ne ferme ses portes en 1984 (Commission du droit du Canada, 1998). La recherche et les témoignages ont révélé que les enfants autochtones ont subi plusieurs formes de mauvais traitements lorsqu'ils étaient en établissement (Claes et Clifton, 2000). Selon l'Enquête sur les services aux victimes, 30 % des organismes offraient des services aux victimes des mauvais traitements infligés dans les pensionnats et 16 % avaient des services à l'intention de leurs familles.

Les personnes ayant une incapacité

En 2001, 3,6 millions de Canadiens vivant dans un ménage (12,4 %) ont déclaré avoir une incapacité (Cossette et Duclos, 2004)¹⁶. Bien que les incapacités ayant trait à la mobilité, la douleur et l'agilité aient été les plus courantes, environ 1 Canadien sur 10 âgé de 15 ans et plus souffrant l'une ou l'autre de celles-ci, d'autres incapacités comprenaient les déficiences auditives (4,4 %) ou visuelles (2,5 %), ainsi que les déficiences psychologiques (2,2 %). Les difficultés d'apprentissage et les déficiences développementales étaient moins fréquentes (1,9 % et 0,5 %, respectivement). Alors que le degré d'incapacité variait, 6 % des

Canadiens de 15 ans et plus ont indiqué que leur incapacité était grave ou très grave cette année-là (p. ex. avoir besoin d'un fauteuil roulant ou être alité pour une longue période).

Les données de l'ESG de 1999 sur la victimisation montrent que les personnes ayant une incapacité¹⁷ risquaient davantage d'être victimes d'un crime de violence (222 incidents pour 1 000 personnes ayant une incapacité contre 185 pour les autres), mais que les taux d'incidents multiples de victimisation par suite de crimes contre la personne et de crimes contre les biens étaient semblables pour les deux groupes de personnes (Statistique Canada, 2001c).

Les organismes sont plus susceptibles de répondre aux besoins des victimes à mobilité réduite qu'à ceux des personnes ayant une déficience visuelle ou auditive

Selon les résultats de l'Enquête sur les services aux victimes de 2002-2003, 19 % des organismes offraient des programmes à l'intention de personnes ayant une incapacité physique et la même proportion offrait des programmes destinés aux personnes ayant une incapacité mentale. En outre, on a demandé aux organismes d'indiquer s'ils étaient en mesure de servir les personnes ayant une incapacité physique ou mentale. Dans l'ensemble, la vaste majorité (90 %) des organismes pouvaient répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite, et environ 6 organismes sur 10 ont affirmé être en mesure de servir les personnes ayant une déficience auditive (63 %) ou visuelle (60 %).

Globalement, 87 % des organismes ont déclaré que leurs locaux étaient accessibles en fauteuil roulant, 5 % n'avaient aucune entrée accessible en fauteuil roulant et 9 % n'ont pas répondu à la question.

Sur les 307 organismes capables d'assurer la prestation de services aux personnes ayant une déficience auditive, 67 % avaient recours à la communication en langage gestuel ou à l'interprétation gestuelle, 33 % avaient des machines à écrire ou des appareils de télécommunications pour sourds et 12 % ont indiqué avoir d'autres moyens pour communiquer¹⁸.

Un moins grand nombre d'organismes offraient des services spéciaux aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle. Sur les 288 organismes qui ont déclaré être en mesure d'aider les personnes ayant une déficience visuelle, 26 % ont mentionné les documents à gros caractères, 13 % avaient des

14. Environ la moitié de cette croissance peut être attribuée à des facteurs démographiques, comme le taux de natalité élevé chez les femmes autochtones. L'autre moitié est le résultat du plus grand nombre de personnes ayant déclaré une identité autochtone et du dénombrement plus complet des réserves.

15. Les pourcentages sont basés sur des réponses multiples.

16. Ces données sont tirées de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités. Les personnes ayant une incapacité sont celles qui ont indiqué éprouver de la difficulté à mener leurs activités quotidiennes, ou qui ont déclaré qu'une affection physique ou mentale, ou un problème de santé limitait la quantité ou le genre d'activités auxquelles elles pouvaient s'adonner.

17. On prévient le lecteur que la définition de personne ayant une incapacité utilisée dans l'ESG est différente de celle figurant plus haut. On a posé aux répondants de l'ESG de 1999 deux questions destinées à isoler les personnes ayant une incapacité. Voir Statistique Canada, 2001, *Les Canadiens handicapés*, produit n° 85F0033MIF au catalogue de Statistique Canada, « Série de profils du Centre canadien de la statistique juridique ».

18. Les 11 % restants des organismes n'ont pas indiqué les méthodes.

documents en braille et 15 % ont dit qu'ils utilisaient d'autres moyens pour aider les personnes ayant une déficience visuelle.

Pour aider les personnes ayant une déficience intellectuelle, les organismes comptent sur les organismes spécialisés avec qui ils ont formé des partenariats et sur les personnes proches de la victime

Environ 8 organismes sur 10 (81 %) étaient en mesure d'aider les clients ayant une déficience intellectuelle ou un problème de santé mentale. Sur ces 394 organismes, 89 % accomplissaient cela par l'entremise de partenaires ou avec l'aide d'autres organismes spécialisés ou professionnels. Environ 8 organismes sur 10 (79 %) ont affirmé avoir recours à des sources d'aide non officielles, comme les membres de la famille, les amis et les soignants du client, et 47 % ont indiqué qu'ils avaient des employés formés pour répondre à leurs besoins¹⁹.

Justice réparatrice

Un organisme de services aux victimes sur 6 a déclaré s'être impliqué dans les processus de justice réparatrice

La justice réparatrice est un concept relativement nouveau pour le système de justice pénale, et elle a pour objectifs de combler les pertes subies par la victime et la collectivité, de rétablir les relations et de réparer tout tort causé à la victime et la collectivité. Ces objectifs sont atteints par la participation volontaire de toutes les parties, incluant les membres de la collectivité. On exige du contrevenant qu'il reconnaisse le tort qu'il a causé, qu'il en accepte la responsabilité et qu'il participe activement dans la réparation du tort causé (Ministère de la Justice, s.d.). La justice réparatrice comprend un certain nombre de processus et de mesures de réparation, comme la médiation, la restitution et les conseils de détermination de la peine. Elle constitue une solution de rechange aux sanctions traditionnelles imposées par le système de justice pénale dans le cadre de ce qui est considéré comme des processus accusatoires. Toutefois, certains porteparole des victimes signalent que les processus de justice réparatrice pourraient ne pas être appropriés pour tous les types de crime, comme les incidents de violence ou ceux qui sont caractérisés par un déséquilibre de pouvoir entre la victime et le contrevenant (p. ex. les cas de violence familiale).

Plusieurs organismes de services aux victimes ont déclaré fournir des services liés aux mesures de justice réparatrice ou de médiation, soit directement ou au moyen de renvois, sous forme d'accompagnement et de soutien au cours de ces processus (33 % directement) et d'orientation et d'information concernant les processus (22 % directement) (tableau 3). En outre, on a demandé aux organismes s'ils participaient à la prestation et à la coordination de processus de justice réparatrice en matière criminelle. Moins de 1 organisme sur 5 (17 %) a déclaré jouer ce type de rôle dans les activités liées à la justice réparatrice. Les services relevant de la police étaient les plus susceptibles d'indiquer qu'ils participaient à ces processus (27 %), suivis des services relevant des tribunaux (16 %). Les centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle étaient les moins susceptibles d'intervenir (2 %).

Encadré 6 – Les déclarations de la victime

Les déclarations de la victime représentent une initiative clé donnant aux victimes l'occasion de s'exprimer pendant le processus de justice pénale. Elles ont vu le jour en 1988, et depuis lors, la possibilité pour les victimes de fournir leur apport au processus de justice pénale s'est étendue au-delà des audiences de détermination de la peine (voir les encadrés 1 et 5). En 1999, le *Code criminel* a été modifié de façon à exiger des juges qu'ils demandent, avant de déterminer la peine, si la victime a été informée de son droit de présenter une déclaration de la victime. Même si les déclarations de la victime constituent une initiative clé pour faire participer la victime au processus, les travaux de recherche laissent entendre que très peu de déclarations de la victime sont présentées devant les tribunaux (Roberts, 1992; Roberts et Edgar, 2002)

Peu d'organismes ont de l'information sur les déclarations de la victime

Afin d'évaluer la mesure dans laquelle les organismes de services aux victimes interviennent dans la préparation des déclarations de la victime et la mesure dans laquelle ces déclarations aboutissent devant les tribunaux, on a tenté, dans l'Enquête sur les services aux victimes, de déterminer le nombre de déclarations de la victime pour lesquelles les organismes de services aux victimes ont apporté leur aide durant l'exercice 2002-2003 ainsi que le nombre déposé devant les tribunaux. Globalement, un grand nombre d'organismes ont été incapables de fournir ces renseignements. Plus particulièrement, 15 % des organismes ont indiqué que cette activité ne faisait pas partie de leurs tâches et 3 % n'ont pas répondu à la question. Sur les 399 organismes restants, un peu plus de la moitié (51 %) ont dit qu'ils ne conservaient pas ces renseignements. Les 187 organismes qui consignaient ces renseignements ont déclaré avoir aidé les clients à préparer environ 15 500 déclarations de la victime en 2002-2003.

En ce qui concerne le nombre de déclarations déposées devant les tribunaux, un encore moins grand nombre d'organismes détenaient ces renseignements. Si l'on tient compte seulement des organismes à qui ce travail s'appliquait et de ceux qui ont répondu à la question, 65 % ont déclaré qu'ils ne conservaient pas cette information et les autres 109 organismes ont fait état de 5 466 déclarations déposées devant les tribunaux en 2002-2003.

Dans l'Enquête sur les services aux victimes, on a interrogé les organismes sur les événements qui ont influé sur la demande de services, et, en dépit du fort pourcentage d'organismes qui ont été incapables d'indiquer le nombre de déclarations de la victime dans lesquelles ils avaient aidé, plusieurs organismes ont indiqué que les mesures prises pour s'assurer que les victimes sont au courant de leur droit de présenter une déclaration ont fait augmenter leur charge de travail.

Employés et bénévoles

Les organismes sont plus susceptibles d'offrir aux employées une combinaison de formation structurée et non structurée

Pour 2002-2003, 444 organismes de services aux victimes (92 %) ont déclaré qu'ils avaient 1 448 employés rémunérés en équivalents temps plein, ce qui correspond à 3 employés par organisme, en moyenne²⁰. Si l'on exclut les 26 organismes (5 %) qui étaient entièrement dirigés par des bénévoles, 94 % des

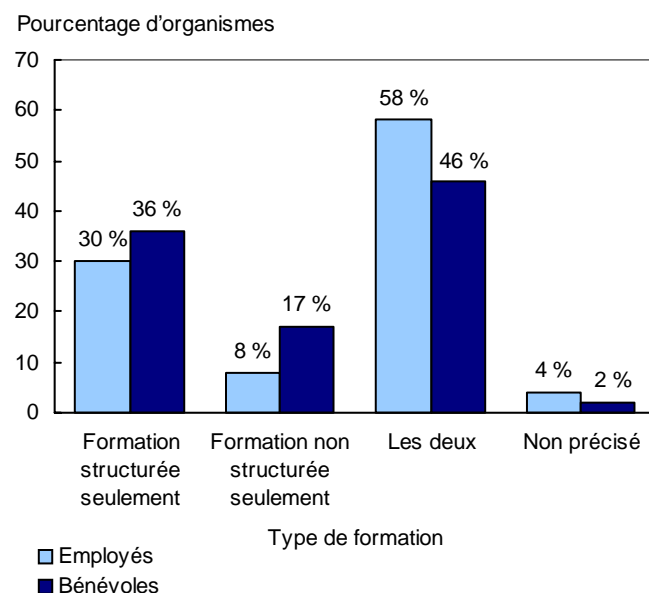
19. En raison des réponses multiples, la somme des pourcentages ne correspond pas à 100.

20. Les comptes exprimés en « équivalents temps plein » représentent les heures consacrées par tous les employés travaillant à temps partiel et à temps plein converties en équivalents de postes à temps plein.

organismes ont indiqué qu'ils offraient de la formation à leurs employés (3 % des organismes n'ont pas répondu). La majorité d'entre eux fournissant une combinaison de formation structurée et non structurée (figure 5)²¹. Une fois de plus, si l'on exclut les organismes entièrement dirigés par des bénévoles, 9 sur 10 ont indiqué qu'au moins un employé avait reçu une forme quelconque de perfectionnement professionnel en 2002-2003 et seulement 3 % des organismes ont déclaré qu'aucun employé n'avait bénéficié de formation cette année-là. Au total, 1 623 employés ont reçu de la formation ou une forme quelconque de perfectionnement professionnel cette année-là²².

Figure 5

Les organismes sont plus susceptibles d'offrir de la formation à la fois structurée et non structurée aux membres du personnel qu'aux bénévoles



Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2002-2003.

Étant donné que la prestation de services aux victimes peut être exigeante, il n'est pas étonnant que 92 % des organismes aient déclaré offrir un soutien à leurs employés pour les aider à faire face aux défis. Un peu plus de la moitié (53 %) d'entre eux ont indiqué qu'ils offraient une combinaison de programmes de soutien officiel (programmes d'aide aux employés) et d'activités de soutien non officiel, comme le soutien non officiel apporté par les collègues et les gestionnaires sous forme de discussions informelles, de conseils et d'encouragement, ainsi que de mesures de soutien non officiel sous forme de congés dans les cas où il n'existe aucune politique sur les congés pour cette raison. Alors que 24 % ont affirmé ne fournir qu'une forme de soutien non officiel, 22 % ont fourni seulement des programmes de soutien officiel.

Un bénévole sur 6 est parti en 2002-2003

Un peu plus des trois quarts des organismes (367) ont bénéficié du travail effectué par 9 616 bénévoles en 2002-2003, ce qui donne une moyenne de 26 bénévoles par organisme. Environ 1 organisme sur 5 (19 %) a indiqué ne pas avoir recours aux services de bénévoles, les 5 % restants n'ayant pas répondu à la question. Près des trois quarts (74 %) des bénévoles avaient travaillé pour l'organisme à un moment donné au cours de l'année précédente et les autres 26 % étaient nouveaux cette année-là. Sur les bénévoles ayant travaillé en 2002-2003, 17 %, soit 1 616, ont quitté l'organisme avant la fin de l'année financière.

Les bénévoles peuvent être utiles dans un grand nombre d'activités différentes. Alors que certains peuvent aider les clients directement ou travailler sur demande pour servir les clients au besoin, d'autres apportent une aide précieuse dans des domaines comme l'administration, la collecte de fonds ou la participation en tant que membres de conseils de direction. Les répondants ont indiqué que les bénévoles ont consacré *au moins* 44 275 heures par semaine aux services aux victimes en 2002-2003, ce qui équivaut à 1 107 bénévoles à temps plein. Les résultats de l'Enquête sur les services aux victimes laissent entendre que chaque bénévole a consacré, en moyenne, presque cinq heures par semaine. Par comparaison, selon les résultats de l'Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation de 2000 menée par Statistique Canada, entre le 1^{er} octobre 1999 et le 30 septembre 2000, 118 000 personnes au Canada ont donné 12 minutes par semaine, en moyenne, à diverses organisations juridiques, parmi lesquelles se trouvent les services aux victimes²³ (Taylor-Butts, 2002).

Dans l'Enquête sur les services aux victimes, les répondants devaient indiquer les heures consacrées par les bénévoles selon les différentes fonctions accomplies. Dans l'ensemble des organismes qui ont pu fournir ces données, la majorité (59 %) des heures ont été passées par les bénévoles à servir directement les clients sur demande alors que 16 % ont été passées à servir les clients directement. Sept pourcent des heures de bénévolat ont été consacrées à des fonctions administratives, à la participation en tant que membre du conseil de direction ou à la collecte de fonds. Le type de fonction accomplie par les bénévoles n'a pas été précisé pour 17 % des heures.

- La formation structurée offerte par les organismes comprend les cours visant l'obtention d'un certificat, les cours postsecondaires et les autres cours privés suivis par les employés et les bénévoles, et subventionnés en totalité ou en partie par l'organisme. La formation non structurée offerte par l'organisme comprend la formation reçue en cours d'emploi qui se déroule dans le milieu de travail. Il s'agit de formation permettant aux employés ou aux bénévoles d'acquérir les connaissances nécessaires à leur travail dans des conditions normales avec l'aide d'un travailleur chevronné ou sous la direction du personnel de surveillance. La formation non structurée comprend également la fourniture de matériel d'autoapprentissage par l'organisme (p. ex. manuels, vidéos, CD ou logiciels) que l'employé ou le bénévole utilise lui-même. La formation non structurée comprend également la participation à des conférences, des séminaires et des ateliers.
- Comme le nombre de personnes bénéficiant de formation comprend à la fois les employés à temps plein et à temps partiel, il peut dépasser le compte des personnes travaillant en 2002-2003 exprimé en équivalents temps plein.
- En plus des services aux victimes, les organisations juridiques comprennent celles qui fournissent des services juridiques, favorisent la prévention du crime et la sécurité publique, travaillent à la réadaptation des contrevenants et protègent les droits des consommateurs.

La vaste majorité (92 %) des organismes qui ont fait appel à des bénévoles leur ont donné de la formation, 46 % d'entre eux offrant une combinaison de formation structurée et non structurée (figure 5). Comparativement aux employés rémunérés, les bénévoles étaient moins susceptibles de recevoir une combinaison de formation structurée et non structurée. Les répondants ont déclaré que 5 820 bénévoles ont bénéficié de formation ou de perfectionnement professionnel en 2002-2003.

Comparativement aux employés rémunérés, les bénévoles sont plus susceptibles de se voir accorder seulement un soutien non officiel pour les aider à relever les défis auxquels ils peuvent faire face, comme le stress, lorsqu'ils travaillent directement avec les clients. Près de 4 organismes sur 10 (38 %) ont affirmé qu'ils assuraient seulement un soutien non officiel aux bénévoles, alors que cette proportion s'est établie à 24 % pour les employés.

Dépenses

Presque 9 organismes de services aux victimes sur 10 (exclut les programmes d'indemnisation) ont déclaré des données sur leurs dépenses. Quatre cent trente organismes ont affiché des dépenses se chiffrant à 82,6 millions de dollars. De plus, selon les résultats de l'Enquête sur les maisons d'hébergement de 2001-2002, 451 refuges pour femmes violentées et leurs enfants ont enregistré des dépenses totalisant 212 millions de dollars cette année-là.

Événements se répercutant sur la prestation de services et défis pour l'avenir

Afin d'évaluer les facteurs qui ont eu une incidence sur la prestation de services, on a demandé, dans l'Enquête sur les services aux victimes, aux organismes de décrire les événements étant survenus au cours des deux années précédentes l'enquête qui avaient eu un impact sur la prestation de services et d'indiquer les défis auxquels ils pensaient être confrontés durant la prochaine année. En général, les événements ayant une incidence sur la prestation de services étaient souvent liés au financement et à des changements législatifs, comme la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*, le projet de loi C-79 de 1999, exigeant des tribunaux qu'ils s'assurent que les victimes ont été informées de leur droit de présenter une déclaration de la victime, et la législation fédérale sur la vie privée touchant la Gendarmerie royale du Canada. Plusieurs provinces, comme les provinces de l'Atlantique, l'Ontario et la Saskatchewan, ont décrit des changements à leur politique sur les cas de violence familiale qui ont eu pour effet d'augmenter la demande de services. Certains secteurs de compétence ont également fait état d'une augmentation de la charge de travail attribuable au projet de loi C-79.

Certains événements n'ont eu d'impact que dans un secteur de compétence donné. Par exemple, au Manitoba, les répondants ont mentionné la nouvelle *Loi sur les droits des victimes* comme événement le plus important ayant eu une incidence sur la prestation de services cette année-là. La *Loi* est entrée en vigueur le 31 août 2001 mais sa mise en application s'est effectuée graduellement. En général, les organismes au Manitoba ont déclaré une hausse attribuable à la plus grande sensibilisation des victimes et à un financement accru. En outre, les services

aux victimes de la Colombie-Britannique ont fait l'objet d'une restructuration en 2002-2003. Les ressources ont été réaffectées, certains programmes ont été modifiés et le financement du programme d'aide aux victimes et aux témoins relevant de la Couronne, qui était offert dans 40 emplacements par 35 employés en équivalents temps plein, a pris fin. Les répondants ont mentionné ces changements à titre de pertes importantes qui ont eu pour effet de réorienter les clients auparavant servis par les organismes relevant de la Couronne vers les organismes restants, occasionnant ainsi un accroissement de la clientèle se présentant aux organismes qui tentaient de composer avec des fonds réduits.

Alors que plusieurs services ont indiqué que des changements de financement avaient eu une incidence sur la prestation de services, le Québec était la seule province à mentionner un financement accru provenant d'une hausse des montants des suramendes compensatoires²⁴ imposées par la province en 2002. Près de 60 % des organismes du Québec qui ont participé à l'enquête ont indiqué avoir reçu plus de fonds ou des fonds de nouvelles sources, ce qui leur a permis d'engager de nouveaux employés, d'augmenter les programmes et de former de nouveaux partenariats avec le gouvernement, toutes ces choses leur permettant de servir un plus grand nombre de clients.

Dans l'enquête, on a également demandé aux organismes d'indiquer les trois plus grands défis sur le plan de la prestation de services auxquels ils devront faire face pendant l'année à venir, ainsi que les mesures que l'organisme a prises ou compte prendre pour les relever. La majorité des répondants ont indiqué que le manque de financement et la pénurie d'employés et de bénévoles seront les plus grands défis. Pour y faire face, ils ont l'intention de faire pression sur les gouvernements, de présenter un plus grand nombre de demandes de financement et d'intensifier la collecte de fonds et la sensibilisation de la collectivité.

Méthodes

L'Enquête sur les services aux victimes a été financée par le Centre de la politique concernant les victimes et a été élaborée en consultation avec les ministères fédéraux, provinciaux et territoriaux chargés de la justice et des services aux victimes, ainsi qu'avec un certain nombre d'organismes de services aux victimes dans tout le Canada. L'enquête a pour objectifs de brosser le portrait des organismes de services aux victimes, ainsi que de produire des renseignements sur les types de services offerts et un aperçu des clients qui les utilisent au moyen d'un instantané des clients servis le 22 octobre 2003. En outre, l'enquête a permis de recueillir des renseignements types auprès des programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels et d'autres programmes de prestations financières concernant les demandes d'indemnisation et les dommages-intérêts accordés aux victimes.

Les services aux victimes sont des organismes qui offrent des services directs aux victimes primaires ou secondaires d'actes criminels et dont le financement est assuré, en totalité ou en

24. Il s'agit d'une suramende imposée en sus de tout autre punition pour avoir contrevenu, dans ce cas-là, aux lois ou aux règlements provinciaux, comme précisé par la province du Québec. Les fonds ainsi recueillis sont utilisés pour financer les services d'aide aux victimes.

partie, par un ministère chargé des affaires juridiques. L'enquête visait les organismes ayant un modèle de prestation basé sur le système de justice, les organismes relevant de la police, des tribunaux ou de la collectivité, les centres d'aide aux victimes d'actes criminels, les programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels et les autres programmes de prestations financières. Les services aux victimes relevant des services correctionnels ne faisaient pas partie du champ de l'enquête parce que la Commission nationale des libérations conditionnelles n'était pas en mesure de fournir des données. La base de sondage, soit la liste des participants possibles, a été créée à partir de répertoires publics existants sur les services aux victimes d'actes criminels et de listes des programmes de services aux victimes fournies par les ministères provinciaux et territoriaux responsables des services aux victimes.

L'Enquête sur les services aux victimes est effectuée au moyen d'un questionnaire imprimé envoyé et retourné par la poste et se veut un recensement des organismes de services aux victimes qui font partie du champ d'observation. Bien que chaque emplacement de service devait remplir un formulaire, à des fins administratives, certains organismes principaux ont rempli un formulaire comprenant les données de tous les emplacements de service relevant d'eux. Sur les 606 organismes jugés en mesure de participer, 425 ont envoyé des formulaires représentant les données de 484 organismes et 8 programmes de prestations financières ou d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels, ce qui a donné un taux de réponse de 81 %. De ceux qui ont été jugés incapables de participer, la majorité avaient fermé leurs portes ou étaient hors du champ de l'enquête.

Pour éviter le sous-dénombrement des organismes représentés par le nombre de questionnaires reçus, l'analyse des services dans le présent *Juristat* est fondée sur le nombre pondéré de 484 services aux victimes et non sur les 425 formulaires reçus. L'information relative aux programmes de prestations financières et d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels est fondée sur les huit programmes.

Des données représentant de multiples organismes de services ont été déclarés sur 19 formulaires de questionnaire. Ces 19 formulaires comprenaient les données de 85 services et 3 programmes de prestations financières ou d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels. La majorité des données pour les 85 organismes ont été déclarées par quatre organismes principaux : le bureau principal des services aux victimes de Terre-Neuve-et-Labrador, qui fait partie du Department of Justice, a déclaré les données de 10 services basés sur le système de justice; la Direction générale de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) en Nouvelle-Écosse a déclaré les données de 14 bureaux de services communautaires relevant de la GRC; le Programmes des services aux victimes du Nouveau-Brunswick, qui fait partie du ministère de la Sécurité publique, a répondu au questionnaire pour 14 services basés sur le système de justice; et le questionnaire envoyé par Justice Manitoba²⁵ représentait le travail effectué par 21 travailleurs de services aux victimes d'actes criminels logés dans 8 détachements de la GRC et 5 greffes, et il a été pondéré pour représenter 13 emplacements de service.

Cette méthode pour répondre au questionnaire de l'enquête a eu une incidence sur la fiabilité de l'information concernant les

régions desservies par les organismes de services aux victimes. Dans l'enquête, les répondants devaient indiquer quels types de régions ils desservaient, c'est-à-dire région urbaine ou suburbaine, région rurale ou village, ou réserve) et s'ils étaient situés sur une réserve. Toutefois, lorsqu'un formulaire comprend les données de plusieurs organismes de services, chacun pouvant desservir des régions géographiques différentes, il est impossible de déterminer les types de régions géographiques desservies par chaque organisme et le nombre d'organismes situés sur une réserve. Par conséquent, l'analyse des organismes de services selon le type de région desservie n'est pas présentée.

Autres sources de données

Le cycle de la victimisation de l'**Enquête sociale générale** est réalisé tous les cinq ans, le dernier cycle ayant été mené en 1999. Lors du dernier cycle, environ 26 000 personnes de 15 ans et plus vivant dans l'une des 10 provinces ont été interviewées par téléphone. On leur a posé des questions portant sur leur crainte de la criminalité et on leur a demandé si elles avaient été victimes de certains crimes contre la personne ou le ménage durant les 12 mois ayant précédé l'enquête. L'enquête a également permis d'évaluer les expériences de violence conjugale vécues par les femmes et les hommes au cours des cinq années ayant précédé l'enquête. L'enquête a servi à recueillir des données détaillées concernant tous les incidents de victimisation dénombrés, comme la déclaration de l'incident à la police et le recours aux services aux victimes.

L'**Enquête sur les maisons d'hébergement** a été élaborée dans le cadre de l'Initiative de lutte contre la violence familiale du gouvernement fédéral en consultation avec les gouvernements provinciaux et territoriaux et les associations de maisons d'hébergement. L'enquête vise à recueillir de l'information sur les services résidentiels fournis aux femmes violentées et à leurs enfants durant les 12 mois précédents ainsi qu'à produire un aperçu des clients servis au cours d'une journée donnée. Statistique Canada a commencé à recueillir des données de base sur les services offerts par les maisons d'hébergement et sur leur clientèle en 1991-1992. L'enquête a été modifiée et menée de nouveau en 1992-1993, 1994-1995, 1997-1998, 1999-2000, 2001-2002 et 2003-2004.

Le **Programme de déclaration uniforme de la criminalité fondé sur l'affaire (DUC 2)** permet de saisir des renseignements détaillés sur les affaires criminelles signalées à la police, incluant les caractéristiques des victimes, des auteurs présumés et des affaires. En 2003, 122 services de police dans 9 provinces ont fourni des données pour l'année entière au Programme DUC 2, ces données représentant 61 % du volume national de la criminalité. Les données proviennent principalement des services de police en milieu urbain dans les provinces du Québec et de l'Ontario. Les données ne sont pas représentatives sur le plan géographique aux échelons national et provincial.

Le **Recensement de la population**, qui a été mené la dernière fois en 2001, est une enquête auprès de l'ensemble de la population du Canada réalisée tous les cinq ans. On y recueille de l'information utile sur la race ou l'origine ethnique, la langue, la religion, l'incapacité, le sexe et l'état matrimonial des habitants.

²⁵ Les détails sur la restructuration des services aux victimes au Manitoba en 2002 et 2003 se trouvent à la note de bas de page 3.

L'Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA) est une enquête postcensitaire servant à recueillir des renseignements sur les adultes et les enfants qui ont une incapacité, c'est-à-dire dont les activités quotidiennes sont limitées en raison d'un état ou d'un problème de santé. Grâce au financement de Développement social Canada (anciennement Développement des ressources humaines Canada), l'EPLA est menée par Statistique Canada et fournit des données essentielles sur la prévalence de divers types d'incapacité, les mesures de soutien pour les personnes ayant une incapacité, leur profil d'emploi, leur revenu et leur participation à la société. L'échantillon comprenait 35 000 adultes et 8 000 enfants, qui ont été interviewés entre septembre 2001 et janvier 2002. L'EPLA s'est fondée sur les travaux effectués dans le cadre de l'Enquête sur la santé et les limitations d'activités, qui a été réalisée par Statistique Canada en 1986 et 1991, et qui portait sur les personnes ayant une incapacité.

Bibliographie

- BADETS, Jane, Jennifer CHARD et Andrea LEVETT. 2003, *Enquête sur la diversité ethnique : portrait d'une société multiculturelle*, produit n° 89-593-XIF au catalogue de Statistique Canada, Ottawa, Ministère de l'Industrie. Adresse électronique : www.statcan.ca/francais/freepub/89-593-XIF/free_f.htm.
- BESSERER, Sandra et autres. 2001, *Un profil de la victimisation criminelle : résultats de l'Enquête sociale générale 1999*, produit n° 85-553-XIF au catalogue de Statistique Canada, Ottawa, Ministère de l'Industrie.
- BESSERER, Sandra, et Catherine TRAINOR. 2000, « La victimisation criminelle au Canada, 1999 », *Juristat*, produit n° 85-002 au catalogue de Statistique Canada, vol. 20, n° 10.
- CLAES, Rhonda, et Deborah CLIFTON. 2000, *Needs and Expectations for Redress of Victims of Abuse at Native Residential Schools*, Ottawa, Commission du droit du Canada.
- CODE, Ruth. 2003, « Les refuges pour femmes violentées au Canada, 2001-2002 », *Juristat*, produit n° 85-002 au catalogue de Statistique Canada, vol. 23, n° 4.
- COSSETTE, Lucie, et Édith DUCLOS. 2004, *Un profil de l'incapacité au Canada en 2001*, produit n° 89-577 au catalogue de Statistique Canada, Ottawa, Ministère de l'Industrie. Adresse électronique : www.statcan.ca/francais/freepub/89-577-XIF/free_f.htm.
- COMMISSION DU DROIT DU CANADA. 1998, *Minister's Reference on Institutional Child Abuse—Discussion Paper*, Ottawa, Ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux.
- COMMISSION NATIONALE DES LIBÉRATIONS CONDITIONNELLES. 2003, *Rapport de surveillance du rendement, 2002-2003*, Ottawa, Commission nationale des libérations conditionnelles. Adresse électronique : www.npb-cncl.gc.ca/reports/report_f.htm. Consulté le 17 mai 2004.
- GRUPE D'ÉTUDE FÉDÉRAL-PROVINCIAL SUR LA JUSTICE POUR LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS. 1983, *Rapport du Groupe d'étude fédéral-provincial sur la justice pour les victimes d'actes criminels*, Ottawa, Ministère des Approvisionnements et Services.
- KONG, Rebecca et autres. 2003, « Les infractions sexuelles au Canada », *Juristat*, produit n° 85-002 au catalogue de Statistique Canada, vol. 23, n° 6.
- MINISTÈRE DE LA JUSTICE CANADA. s.d., *Guide des victimes d'actes criminels dans le système de justice pénale*, Ottawa, Ministère de la Justice Canada. Adresse électronique canada.justice.gc.ca/fr/ps/voc/pub.html. Consulté le 10 septembre 2004.
- MINISTÈRE DE LA JUSTICE CANADA, s.d., « La justice réparatrice », *Fiche d'information*, Ottawa, Ministère de la Justice Canada. Adresse électronique : canada.justice.gc.ca/fr/ps/voc/pub.html. Consulté le 27 octobre 2004.
- MINISTÈRE DE LA JUSTICE CANADA. 2003, *Déclaration canadienne de 2003 des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité, 2003*. Adresse électronique : canada.justice.gc.ca/fr/ps/voc/publications/03/basic_prin.html. Consulté le 17 mai 2004.
- ROBERTS, Julian V., et Allen EDGAR. 2002, *Victim Impact Statements at Sentencing: Perceptions of the Judiciary*, Ottawa, Ministère de la Justice Canada.
- ROBERTS, Tim, 1992, *Assessment of the Victim Impact Statement in British Columbia*, Ottawa, Ministère de la Justice Canada.
- SMITH, Ekuwa. 2004, *Nulle part où aller? Répondre à la violence conjugale envers les femmes immigrantes et les minorités visibles — Voix des intervenantes sur le terrain*, Ottawa, Conseil canadien de développement social. Adresse électronique : www.ccsd.ca/francais/pubs/catpub/vox.htm.
- SOLLICITEUR GÉNÉRAL CANADA. 2002, *Guide d'information pour les victimes : Le régime correctionnel fédéral et la mise en liberté sous condition*, produit n° JS82-97/2002 au catalogue de Sécurité publique et protection civile Canada. Adresse électronique : www.psepc-sppcc.gc.ca/publications/corrections/InfoVictims_f.asp.
- STATISTIQUE CANADA. 2001a, *Les immigrants au Canada*, produit n° 85F0033MIF au catalogue de Statistique Canada, Ottawa, Ministère de l'Industrie, « Série de profils du Centre canadien de la statistique juridique ».
- STATISTIQUE CANADA. 2001b, *Les Autochtones au Canada*, produit n° 85F0033MIF au catalogue de Statistique Canada, Ottawa, Ministère de l'Industrie, « Série de profils du Centre canadien de la statistique juridique ».
- STATISTIQUE CANADA. 2001c, *Les Canadiens handicapés*, produit n° 85F0033MIF au catalogue de Statistique Canada, Ottawa, Ministère de l'Industrie, « Série de profils du Centre canadien de la statistique juridique ».
- STATISTIQUE CANADA. 2002, *Profil des langues au Canada : l'anglais, le français et bien d'autres langues*, produit n° 96F0030XIF2001005 au catalogue de Statistique Canada, Ottawa, Ministère de l'Industrie, « Recensement de 2001 : série "analyses" ». Adresse électronique : www12.statcan.ca/francais/census01/products/analytic/companion/lang/contents_f.cfm.

STATISTIQUE CANADA. 2003a, *La violence familiale au Canada : un profil statistique, 2003*, sous la direction de Holly Johnson et de Cathy Au Coin, produit n° 85-224-X1F au catalogue de Statistique Canada, Ottawa, Ministère de l'Industrie. Adresse électronique : www.statcan.ca/francais/freepub/85-224-X1F/free_f.htm.

STATISTIQUE CANADA. 2003b, « Recensement de la population: immigration, lieu de naissance et lieu de naissance des parents, citoyenneté, origine ethnique, minorités visibles et peuples autochtones », *Le Quotidien*, 21 janvier 2003. Adresse électronique : www.statcan.ca/Daily/Francais/030121/q030121a.htm.

STATISTIQUE CANADA. 2003b, *Peuples autochtones du Canada : un profil démographique*, produit n° 96F0030X1F2001007 au catalogue de Statistique Canada, Ottawa, Ministère de l'Industrie, « Recensement de 2001 : série "analyses" ». Adresse électronique : www12.statcan.ca/francais/census01/products/analytic/companion/abor/contents_f.cfm.

TAYLOR-BUTTS, Andrea. 2002, « Dépenses de la justice au Canada, 2000-2001 », *Juristat*, produit n° 85-002 au catalogue de Statistique Canada, vol. 22, n° 11.

YOUNG, Alan N. 2001, *Le rôle de la victime au sein du processus judiciaire : une analyse bibliographique — 1989 à 1999*, Ottawa, Centre de la politique concernant les victimes, Ministère de la Justice Canada, « Série de recherche sur les victimes d'actes criminels ». Adresse électronique : canada.justice.gc.ca/fr/ps/rs/rep/victims_role-b-e.html.

Centre canadien de la statistique juridique

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le Centre canadien de la statistique juridique, 19^e étage, immeuble R.-H.-Coats, Ottawa (Ontario) K1A 0T6 au (613) 951-9023 ou au numéro sans frais 1 800 387-2231. Pour obtenir une publication, veuillez communiquer par téléphone au (613) 951-7277 ou par télécopieur au (613) 951-1584 ou par Internet : infostats@statcan.ca. Vous pouvez aussi composer sans frais (Canada et États-Unis) le 1 800 267-6677. Il n'est pas nécessaire de nous faire parvenir une confirmation écrite pour une commande faite par téléphone.

Diffusion de *Juristat* récents

N° 85-002-XPF au catalogue

2002

- Vol. 22, n° 5 Tendances nationales des homicides entre partenaires intimes, 1974 à 2000
- Vol. 22, n° 6 Statistiques de la criminalité au Canada, 2001
- Vol. 22, n° 7 L'homicide au Canada, 2001
- Vol. 22, n° 8 Les services communautaires et le placement sous garde des jeunes au Canada, 2000-2001
- Vol. 22, n° 9 Analyse préliminaire de la récidive chez les jeunes et les jeunes adultes – 1999-2000
- Vol. 22, n° 10 Les services correctionnels pour adultes au Canada, 2000-2001
- Vol. 22, n° 11 Dépenses de la justice au Canada, 2000-2001

2003

- Vol. 23, n° 1 Vols de véhicules à moteur au Canada – 2001
- Vol. 23, n° 2 Statistiques sur les tribunaux de juridiction criminelle pour adultes, 2001-2002
- Vol. 23, n° 3 Statistiques sur les tribunaux de la jeunesse, 2001-2002
- Vol. 23, n° 4 Les refuges pour femmes violentées au Canada, 2001-2002
- Vol. 23, n° 5 Statistiques de la criminalité au Canada, 2002
- Vol. 23, n° 6 Les infractions sexuelles au Canada
- Vol. 23, n° 7 La détention provisoire au Canada, 1986-1987 à 2000-2001
- Vol. 23, n° 8 L'homicide au Canada, 2002
- Vol. 23, n° 9 La conduite avec facultés affaiblies et autres délits de la route, 2002
- Vol. 23, n° 10 Statistiques sur les tribunaux de juridiction criminelle pour adultes, 2002-2003
- Vol. 23, n° 11 Les services correctionnels pour adultes au Canada, 2001-2002

2004

- Vol. 24, n° 1 Tendances des infractions relatives aux drogues et rôle de l'alcool et des drogues dans la perpétration d'infractions
- Vol. 24, n° 2 Statistiques sur les tribunaux de la jeunesse, 2002-2003
- Vol. 24, n° 3 Les services communautaires et le placement sous garde des jeunes au Canada, 2001-2002
- Vol. 24, n° 4 Les crimes motivés par la haine au Canada
- Vol. 24, n° 5 Les introductions par effraction au Canada, 2002
- Vol. 24, n° 6 Statistiques de la criminalité au Canada, 2003
- Vol. 24, n° 7 Services de sécurité privés et services de police publics au Canada, 2001
- Vol. 24, n° 8 L'homicide au Canada, 2003
- Vol. 24, n° 9 Les services communautaires et le placement sous garde des jeunes au Canada, 2002-2003
- Vol. 24, n° 10 Les services correctionnels pour adultes au Canada, 2002-2003