



Public Safety  
Canada

Sécurité publique  
Canada

## ARCHIVED - Archiving Content

### Archived Content

Information identified as archived is provided for reference, research or recordkeeping purposes. It is not subject to the Government of Canada Web Standards and has not been altered or updated since it was archived. Please contact us to request a format other than those available.

## ARCHIVÉE - Contenu archivé

### Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

This document is archival in nature and is intended for those who wish to consult archival documents made available from the collection of Public Safety Canada.

Some of these documents are available in only one official language. Translation, to be provided by Public Safety Canada, is available upon request.

Le présent document a une valeur archivistique et fait partie des documents d'archives rendus disponibles par Sécurité publique Canada à ceux qui souhaitent consulter ces documents issus de sa collection.

Certains de ces documents ne sont disponibles que dans une langue officielle. Sécurité publique Canada fournira une traduction sur demande.



# **Les services aux victimes et aux témoins de crimes au Canada**

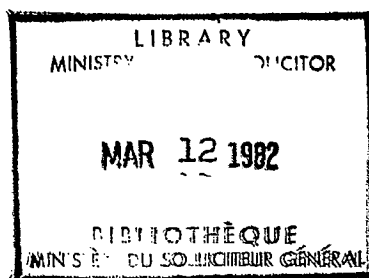
par

**Geoff Norquay et Richard Weiler**

HV  
6250.3  
.C2  
N6  
1981  
F-c.2

Canada

HV  
6250.3  
.C2  
N6  
1981  
F-C2



LES SERVICES AUX VICTIMES ET AUX TÉMOINS  
DE CRIMES AU CANADA

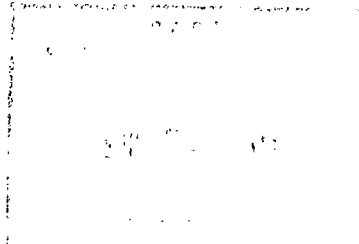
par

Geoff Norquay  
Directeur du projet

Directeur des programmes  
Conseil canadien de  
développement social

Richard Weiler  
Chercheur principal

Richard Weiler and  
Associates Ltd



Préparé par le Conseil canadien de développement social en vertu d'un contrat conclu avec la Division de la recherche, ministère du Solliciteur général du Canada, ce rapport de recherche est publié par la Division des communications, avec l'autorisation de l'hon. Bob Kaplan, C.P., député, Solliciteur général du Canada. Les opinions exprimées ici n'engagent que leurs auteurs et ne représentent pas nécessairement les idées ni la politique du Solliciteur général du Canada.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1981

N° de cat. JS22-60/1981F

ISBN 0-662-91402-3

Disponible en français et en anglais à la Division des communications, Solliciteur général Canada, Ottawa, Ont., K1A 0P8.

ÉGALEMENT DISPONIBLES

CLARK, Lorene M.G. et ARMSTRONG, Simon

Bibliographie sur le viol et plus particulièrement sur la recherche au Canada dans ce domaine. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, ministère du Solliciteur général, 1979. (130 pages, no de cat. JS22-50/1979).

CUNNINGHAM, J. Barton et McINNES, Charles I.

Évaluation des programmes communautaires: approche suggérée. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, ministère du Solliciteur général, 1978. (190 pages, no de cat. JS32-1/6F).

ENGSTAD, Peter et LIOY, Michèle, Éditeurs

Compte rendu de l'Atelier sur la productivité de la police. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, ministère du Solliciteur général, 1980. (379 pages, no de cat. JS22-52/1980F).

HANN, Robert G.

Dissuasion et peine de mort: Étude critique des publications économétriques. Ottawa: Rapport du ministère du Solliciteur général, Division de la recherche, publié par Approvisionnement et Services Canada, 1977. (71 pages, no de cat. JS32/1/5F). Prix: Canada - \$2.50; Autres pays - \$3.00.

LEVENS, Bruce R., et DUTTON, Donald G.

Le rôle de service social de la police -- l'intervention lors de conflits domestiques. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, ministère du Solliciteur général, 1980. (257 pages, no de cat. JS22-55/1980F).

McKAY, H. Bryan, JAYEWARDENE, C.H.S. et REEDIE, Penny B.

Les effets de l'incarcération de longue durée et un projet de stratégie pour les recherches futures. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, ministère du Solliciteur général, 1979. (138 pages, no de cat. JS22-48/1979F).

MOYER, Sharon et HARRIS, S.B.

L'auto-évaluation dans les centres résidentiels communautaires. Tome 1: Guide. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, ministère de Solliciteur général, 1978. (84 pages, no de cat. JS32-5/1978-1F).

Tome 2: Les perspectives d'avenir et les pièges.  
Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, ministère du Solliciteur général, 1978. (220 pages, no de cat. JS32-5/1978-2F).

MOYER, Sharon

La déjudiciarisation dans le système judiciaire pour les jeunes et ses répercussions sur les enfants: recension de la documentation. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, ministère du Solliciteur général, 1980. (296 pages, no de cat. JS22-54/1980F).

RIZKALLA, Samir, BERNIER, Robert et GAGNON, Rosette

Guide bibliographique: Économique de la criminalité et planification des ressources de la justice criminelle. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, ministère du Solliciteur général, 1978. (488 pages, no de cat. JS22-45/1978).

SCARFF, Elisabeth, ZAHARCHUK, Ted, JACQUES, Terrence et McAULEY, Michael

L'évaluation des mesures législatives canadiennes relatives au contrôle des armes à feu. Premier rapport provisoire. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, ministère du Solliciteur général, 1981. (246 pages, no de cat. JS22-56/1981F).

SHEARING, Clifford D., LYNCH, Jennifer et MATTHEWS, Catherine J.

La police au Canada: une bibliographie. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, ministère du Solliciteur général, 1979. (362 pages, no de cat. JS22-51/1979).

STENNING, Philip C.

Les armes à feu et l'industrie canadienne de la sécurité privée. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, ministère du Solliciteur général, 1979. (89 pages, no de cat. JS22-49/1979F).

WASSON, David K.

Les services de police préventive assurés par des équipes locales: un tour d'horizon. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, ministère du Solliciteur général, 1977. (307 pages, no de cat. JS22-42/1977F).

WEILER, Richard and Associates Ltd., Éditeurs

Compte rendu du Colloque national sur les services d'aide aux victimes du crime. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, ministère du Solliciteur général, 1981.

ZAHARCHUK, Ted, ATCHESON, R.M., SHEARING, C.D., HANN, R.G. et  
PALMER, J.

Étude des systèmes informatiques de gestion dans les corps  
de police. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche  
publié par la Division des communications, ministère du  
Solliciteur général, 1981. (56 pages, no de cat. JS22-58/1981F).

## PRÉFACE

Le présent rapport témoigne de l'expansion rapide des programmes d'aide aux victimes et aux témoins de crimes au Canada. Le répertoire des services qu'il renferme deviendra donc très vite désuet. Aussi, afin de tenir à jour cette information au profit des particuliers et des organismes qui envisagent de mettre sur pied des services dans ce domaine, nous serions reconnaissants au lecteur de bien vouloir faire parvenir les renseignements nécessaires sur les nouveaux programmes canadiens d'aide aux victimes et témoins à la Section de recherche sur les causes et la prévention du crime, Division de la recherche, ministère du Solliciteur général du Canada, Ottawa, K1A 0P8.

REMERCIEMENTS

Les auteurs désirent remercier les centaines de personnes au service d'organismes publics ou bénévoles au Canada qui ont bien voulu répondre au questionnaire initial ainsi qu'à nos demandes subséquentes de renseignements et de conseils supplémentaires. Nous sommes aussi redevables aux personnes qui ont examiné l'ébauche du rapport et qui nous ont fait part de nombreux commentaires et suggestions utiles. Enfin, nous souhaitons exprimer nos remerciements au ministère du Solliciteur général du Canada pour l'aide financière et l'appui qu'il a accordés à ce projet, et particulièrement à M. Gerry Léger de la Division de la recherche du ministère pour l'aide technique et les conseils qu'il nous a fournis.

Toute erreur de jugement ou d'interprétation que pourrait contenir le rapport est, bien sûr, imputable aux auteurs.

RÉSUMÉ

Au cours des dix dernières années, le public tout comme les hauts fonctionnaires ont commencé à remettre en question la trop grande importance accordée par le système de justice pénale aux infracteurs et à exiger que davantage d'attention soit accordée aux victimes du crime.

La présente étude constitue le premier effort de documentation du nouveau processus de prestation de services aux victimes du crime au Canada. Il s'agit également de la première tentative d'évaluation des conséquences que la préoccupation accrue du public à l'égard des victimes aura pour les politiques et les programmes publics et bénévoles.

L'étude avait pour objectifs:

1. de dégager et d'analyser les tendances actuelles sur le plan des services ainsi que les programmes visant à venir en aide aux victimes du crime au Canada;
2. d'étudier la pertinence, pour le contexte canadien, des principales tendances et des modèles en matière de services aux victimes que d'autres pays, tout particulièrement les Etats-Unis, sont en train de mettre en place;
3. de déterminer les modifications que l'on pourrait apporter aux politiques et aux programmes actuels ayant trait aux services aux victimes du crime au Canada.

Grâce aux résultats d' une enquête par questionnaire de quelque 800 organismes publics et bénévoles de justice pénale et de développement social, on a pu déterminer dans ce cadre de l'étude, cinq grandes catégories de services offerts aux victimes du crime, soit

1. les services d'intervention d'urgence auprès des victimes;
2. les services qui aident les victimes et les témoins à participer efficacement au processus judiciaire tout en protégeant leurs droits;
3. les services visant à indemniser la victime des dommages personnels qu'elle a subis à la suite d'un crime;
4. les services visant la restitution et la réconciliation de la victime et de l'infracteur; et
5. les services qui aident la victime à trouver et à utiliser les services appropriés.

Dans le cadre de l'étude, on a déterminé et évalué les principaux genres de services, dans ces cinq catégories, qui sont actuellement offerts aux victimes ou qui sont en train d'être élaborés, et l'on a également formulé des propositions en vue de la future élaboration des politiques et des programmes dans les domaines suivants: les relations entre les gouvernements fédéral et provinciaux, l'établissement d'un service de coordination sur le plan national, le dédommagement des victimes du crime, les mécanismes de financement par le gouvernement fédéral, les rôles des provinces, la planification locale des services, le rôle de la police et les droits de la victime.

## TABLE DES MATIÈRES

|                                                                                            | Page |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| PRÉFACE .....                                                                              | i    |
| REMERCIEMENTS .....                                                                        | ii   |
| RÉSUMÉ .....                                                                               | iii  |
| PRÉCIS .....                                                                               | 1    |
| CHAPITRE 1: LA VICTIME .....                                                               | 16   |
| 1. La victime oubliée                                                                      |      |
| 2. Les besoins de la victime                                                               |      |
| 3. La redécouverte de la victime                                                           |      |
| 4. Le crime et la victime                                                                  |      |
| 5. Le crime et la réaction de la victime                                                   |      |
| 6. Classification proposée pour les services<br>aux victimes                               |      |
| 7. But de l'étude et méthodologie suivie                                                   |      |
| CHAPITRE 2: LES SYSTÈMES CANADIENS DE JUSTICE PÉNALE<br>ET DE DÉVELOPPEMENT SOCIAL .....   | 28   |
| Introduction                                                                               |      |
| A. Le système canadien de justice pénale                                                   |      |
| 1. Administration de la justice                                                            |      |
| Attributions fédérales                                                                     |      |
| Attributions provinciales                                                                  |      |
| 2. Services de police                                                                      |      |
| 3. Le système de justice pénale et les victimes<br>du crime                                |      |
| B. Le système canadien de développement social                                             |      |
| CHAPITRE 3: TENDANCES ACTUELLES DE L'EXPANSION<br>DES SERVICES AUX VICTIMES .....          | 35   |
| Introduction                                                                               |      |
| A. Services d'intervention d'urgence auprès des<br>victimes                                |      |
| 1. Services destinés à certains types de<br>victimes                                       |      |
| Handicapés                                                                                 |      |
| Personnes âgées                                                                            |      |
| Autochtones                                                                                |      |
| Immigrants récents                                                                         |      |
| Enfants maltraités                                                                         |      |
| Femmes victimes d'agressions sexuelles                                                     |      |
| Femmes battues                                                                             |      |
| 2. Services généraux d'intervention d'urgence<br>offerts par les organismes communautaires |      |
| 3. Services d'intervention d'urgence<br>offerts par la police                              |      |

- B. Services visant à aider les victimes et témoins à participer efficacement au processus judiciaire tout en protégeant leurs droits
- C. Services visant à indemniser la victime des dommages personnels subis par suite du crime
- D. Services visant à assurer la restitution ou la réconciliation de la victime et de l'infracteur
- E. Services visant à aider la victime à repérer et à utiliser les services appropriés

CHAPITRE 4: PRINCIPAUX PROGRAMMES CANADIENS D'AIDE  
AUX VICTIMES ET AUX TÉMOINS ..... 48

Introduction

A. Les querelles domestiques et la police

- 1. Coordination entre la police et d'autres organismes  
Programme d'intervenants dans les querelles familiales de Restigouche
- 2. Services d'intervention pris en charge directement par la police  
Service de consultation familiale - Sûreté municipale de London
- B. Programmes d'aide aux victimes
- 1. Service d'aide aux victimes - Sûreté d'Edmonton
- 2. Programme d'aide aux victimes - Centre de déjudiciarisation de Victoria
- 3. Programme d'aide aux victimes - Armée du Salut, Toronto métropolitain
- 4. Programme d'aide aux victimes - Société John Howard de la Colombie-Britannique
- 5. Programme de réconciliation de la victime et de l'infracteur - Kitchener

C. Services aux témoins

- 1. Service central d'aide aux témoins - Edmonton

D. Conclusions

CHAPITRE 5: L'EXPÉRIENCE AMÉRICAINE ..... 69

Introduction

- 1. Law Enforcement Assistance Administration
- 2. Élaboration d'une stratégie nationale
- 3. Programmes locaux d'aide aux victimes et aux témoins
- 4. Observations sur l'expérience américaine
- 5. Évaluation

- 6. Intérêt de l'expérience américaine pour le Canada
  - Origines des préoccupations à l'égard des victimes et des témoins
  - Rôle des gouvernements
  - Le système de justice pénale
  - Services de police

|             |                                                                            |    |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------|----|
| CHAPITRE 6: | VERS UN RÉSEAU CANADIEN DE SERVICES POUR LES VICTIMES ET LES TÉMOINS ..... | 85 |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------|----|

#### Introduction

- 1. Compétence fédérale-provinciale
- 2. Rôles du gouvernement fédéral
  - Information et recherche
  - Indemnisation des victimes du crime
  - Financement
- 3. Rôle des provinces
- 4. Planification des services à l'échelon local
- 5. Le rôle de la police
- 6. Le rôle des bénévoles
- 7. Droits de la victime
- 8. Conclusion

|           |                                                                              |     |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ANNEXE 1: | Questionnaire de l'étude et définitions des services ...                     | 110 |
| ANNEXE 2: | Répertoire des services canadiens destinés aux victimes et aux témoins ..... | 114 |
| ANNEXE 3: | Bibliographie annotée .....                                                  | 151 |

## Précis

### Introduction

Depuis les deux cents dernières années, le système de justice pénale a été beaucoup trop axé sur l'infracteur dans la plupart des pays occidentaux. Au cours de la dernière décennie, l'inquiétude suscitée par l'augmentation des dépenses consacrées au dépistage, à l'arrestation, à l'incarcération et à la réadaptation des infracteurs a amené autant les citoyens que les autorités à mettre en doute les pratiques traditionnelles du système de justice pénale et à réclamer qu'on accorde une attention accrue aux besoins des victimes du crime.

Cette étude constitue le premier effort visant, d'une part, à décrire le réseau de services offerts aux victimes du crime qui est en voie d'implantation au Canada, et, d'autre part, à évaluer les conséquences de l'intérêt croissant que les politiques et programmes publics et bénévoles portent aux victimes.

L'étude avait pour objectifs:

1. de dégager et d'analyser les tendances actuelles sur le plan des services ainsi que les programmes visant à venir en aide aux victimes du crime au Canada;
2. d'examiner la pertinence, pour le contexte canadien, des principales tendances en matière de services ainsi que des services modèles d'aide aux victimes qui sont mis en place dans d'autres pays, particulièrement aux États-Unis; et
3. de déterminer les modifications qui pourraient être apportées aux politiques et aux programmes actuels ayant trait aux services aux victimes du crime au Canada.

Bien que certaines initiatives visant la mise sur pied de services pour les victimes aient été prises par les éléments traditionnels du système de justice pénale (police, tribunaux et ministères provinciaux du procureur

général ou du solliciteur général), un bon nombre des services dont les victimes du crime ont besoin sont offerts par des organismes publics ou bénévoles oeuvrant dans le domaine du développement social. Certains de ces services sont axés sur les besoins de types particuliers de victimes (centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles, foyers de transition et services de protection de l'enfance), tandis que d'autres besoins des victimes du crime sont satisfaits par des organismes au service de clientèles plus vastes (services téléphoniques d'intervention d'urgence, centres d'information communautaires et services de consultation familiale). Compte tenu de cet éventail de services, nous sommes partis du principe que les services qui concernent les victimes du crime se trouveraient sans doute tant au sein du système de justice pénale que du système de développement social.

### Méthodologie

Les renseignements nécessaires à l'analyse ont été obtenus par les moyens suivants:

1. A partir de la documentation actuelle et de discussions avec des experts dans les domaines de la justice pénale et du développement social, un cadre général en vue de la collecte et de l'analyse des données a été conçu.
2. Un questionnaire a été mis au point afin de recueillir l'information sur la nature des services actuels d'aide aux victimes et aux témoins de crimes au Canada. Une description générale des divers types de services a été élaborée afin d'aider les répondants (Annexe 1).
3. Le questionnaire et la description des services ont été envoyés à plus de 800 organismes de développement social ou de justice pénale à tous les paliers de gouvernement et dans le secteur bénévole dans l'ensemble du Canada. Ils ont notamment été adressés à des organismes et associations qui s'occupent de maintenir l'ordre, de défendre certaines causes, de faire de la coordination ou de la planification ou de fournir des services; à des organismes qui s'intéressent à l'établissement de programmes à l'intention de groupes particuliers de citoyens, notamment les personnes âgées, les enfants, les autochtones, les femmes et les handicapés;

et à des organismes qui offrent des services dans les domaines de la santé, des services sociaux, de la culture, des loisirs et de l'éducation.

4. Environ 300 organismes ont rempli et retourné le questionnaire. Les réponses ont été regroupées selon le type de service, puis analysées afin de déterminer les problèmes, les tendances et les programmes d'aide particuliers.
5. Des spécialistes de la conception et de la mise en oeuvre de programmes d'aide aux victimes au Canada et aux États-Unis ont été interrogés.
6. Des hauts fonctionnaires provinciaux du domaine de la justice pénale, des fonctionnaires fédéraux des ministères de la Justice, du Solliciteur général et de la Santé nationale et du Bien-être social, et certains dirigeants d'associations nationales intéressées ont examiné l'ébauche du rapport pour s'assurer qu'il était complet et exact.

#### Principales tendances sur le plan des services

Le réseau naissant de services aux victimes du crime au Canada comporte les cinq grandes catégories de services suivantes:

##### A. Services d'intervention d'urgence auprès des victimes

Les services d'intervention d'urgence peuvent être regroupés sous les trois rubriques suivantes: les services destinés à certains types de victimes, les services généraux offerts par les organismes communautaires et les services offerts par la police.

##### 1. Services destinés à certains types de victimes

Le rapport fait état des préoccupations actuelles à l'égard des services offerts à divers groupes: handicapés, personnes âgées, Canadiens autochtones, immigrants récents, enfants maltraités, femmes victimes d'agressions sexuelles et femmes battues.

### Handicapés

Quoique l'étude n'ait révélé l'existence d'aucun service spécialisé d'aide aux victimes handicapées, les handicapés et les groupes qui défendent leurs intérêts estiment de plus en plus que les personnes atteintes de déficiences physiques ou mentales ont souvent des besoins de services qui deviennent plus aigus une fois qu'elles ont été victimes d'un crime. Les services de transport et de traduction peuvent être essentiels à une participation efficace de la victime handicapée au processus judiciaire. On continue de s'inquiéter du fait que les personnes atteintes de certaines déficiences sont peu protégées par les institutions et services établis pour leur venir en aide.

### Personnes âgées

La principale préoccupation à cet égard est l'impact du crime sur la personne âgée, plutôt que le nombre de citoyens âgés qui deviennent des victimes. De nombreux organismes qui oeuvrent auprès des personnes âgées ou qui représentent leurs intérêts ont signalé avoir pris des initiatives visant à prévenir la criminalité contre les personnes âgées, à amoindrir ses conséquences pour les victimes et à aider les personnes âgées dans leurs rapports avec l'appareil judiciaire. Même si aucune recherche n'a encore permis d'établir l'ampleur du problème au Canada, les cas de mauvais traitements infligés par des parents suscitent de plus en plus d'inquiétude.

### Autochtones

Aucun des services répertoriés n'est orienté expressément vers ce groupe, mais certains programmes de travailleurs judiciaires autochtones qui s'adressent aux infracteurs autochtones commencent à étendre leur action aux autochtones contre qui des crimes ont été commis.

### Immigrants récents

Aucun service d'aide axé sur des groupes ethniques spécifiques n'a été recensé. Plusieurs répondants ont indiqué qu'un grand nombre des services offerts par ces organismes répondent d'une façon générale aux besoins des victimes, particulièrement en améliorant les communications entre les communautés ethniques, d'une part, et la police et les tribunaux, d'autre part.

### Enfants maltraités

On s'est préoccupé beaucoup plus des enfants maltraités au Canada au cours de la dernière décennie. Les mécanismes améliorés de déclaration et de traitement des cas d'enfant maltraité, l'information du public et la coordination accrue entre organismes et spécialistes sont autant de résultats de la plus grande sensibilisation des gouvernements et des organismes bénévoles à ce problème.

Malgré ces réalisations concrètes, les mauvais traitements infligés aux enfants demeurent une cause considérable d'inquiétude au Canada. Bien que les statistiques soient limitées et exigent beaucoup d'explications, plus de 7 000 cas d'enfant canadien maltraité ont été signalés en 1978. Comme les cas signalés ne constituent sans doute qu'une partie du nombre réel de cas, celui-ci est probablement beaucoup plus élevé.

En effet, le personnel spécialisé des services de santé, de développement social et de justice pénale s'intéresse particulièrement aux enfants victimes d'agressions sexuelles. Au début de 1981, les ministres fédéraux de la Justice et de la Santé nationale et du Bien-être social ont créé un Comité sur les délits sexuels contre les enfants et les jeunes afin d'étudier cette question et de faire des recommandations au sujet des modifications à apporter aux lois et programmes.

### Femmes victimes d'agressions sexuelles

Durant la dernière décennie, des centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles ont été établis dans plus de cinquante collectivités canadiennes. Ces centres offrent un éventail de services aux victimes de viol, de tentative de viol, d'attentat à la pudeur, d'inceste et d'autres formes de violence sexuelle. Les services offerts par les refuges pour victimes d'agressions sexuelles comprennent la consultation d'urgence, la liaison avec la police, l'aiguillage vers d'autres services, la sensibilisation et l'information sur la procédure judiciaire.

La reconnaissance du besoin des services offerts par les centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles a coïncidé avec l'amplification du mouvement de restriction des dépenses publiques qui s'est amorcé vers le milieu des années 70 et qui se poursuit actuellement. Les mesures de restriction budgétaire des gouvernements, jointes à l'insensibilité de certains hommes politiques et fonctionnaires, ont fait que les centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles de plusieurs provinces ont eu de la difficulté à obtenir l'aide financière dont ils avaient besoin. Bien que les fonds nécessaires soient actuellement plus faciles à trouver qu'il y a cinq ans, l'avenir de ces centres dans certaines provinces n'est aucunement assuré.

### Femmes battues

Au cours des cinq dernières années, la violence contre les femmes s'est révélée un grave problème social au Canada. Des foyers de transition ou de séjour ont été mis sur pied dans plus de quatre-vingts collectivités afin de fournir gîte et services aux femmes et enfants qui sont "en transition" après avoir vécu une situation familiale intolérable où ils étaient victimes de violence. A l'instar des centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles, les foyers de transition éprouvent beaucoup de peine à obtenir un financement stable. La planification relative à la mise sur pied de services aux victimes au Canada doit reconnaître l'importance de cette question et assurer aux foyers de transition la stabilité financière nécessaire à leur survie et à leur expansion.

2. Services généraux d'intervention d'urgence offerts par les organismes communautaires

Des services généraux d'intervention d'urgence ont été mis sur pied par des organismes communautaires bénévoles dans un grand nombre de collectivités canadiennes. Quoique leurs services ne s'adressent pas expressément aux victimes du crime, ces organismes s'occupent souvent de celles qui y viennent d'elles-mêmes ou sur le conseil de la police.

3. Services d'intervention d'urgence offerts par la police

La présente étude confirme les conclusions d'études antérieures quant à l'importance du rôle que joue la police face aux besoins urgents des victimes. Certains services de police donnent une formation spéciale à leurs agents afin qu'ils soient mieux en mesure de réagir à ce genre de situations d'urgence, tandis que d'autres ont établi des liens avec les organismes communautaires qui offrent soit des services généraux d'intervention d'urgence, soit des services destinés à certains types de victimes. Au moins un service de police important (London) s'est doté d'un service spécialisé afin d'aider les agents qui doivent intervenir d'urgence auprès de familles en proie à des dissensions, et une autre collectivité (Restigouche) a constitué un groupe de bénévoles pour aider la police à faire face aux situations de violence domestique. Dans plusieurs des exemples précités, la police a fait des démarches afin d'établir des liens plus étroits avec les services communautaires d'intervention d'urgence. L'inverse est vrai également; les services de police sont, en effet, de plus en plus représentés au sein des conseils d'administration des centres qui offrent des services généraux d'information et de counselling d'urgence.

La Sûreté d'Edmonton a mis sur pied un service d'aide aux victimes qui va bien au-delà de l'intervention d'urgence et concentre son énergie sur l'amélioration de tous les services policiers offerts aux victimes du crime, particulièrement en renseignant ces dernières sur l'évolution de leur cas, les biens volés et la procédure judiciaire. La Sûreté de Calgary étudie actuellement la possibilité d'élargir un programme semblable pour venir en aide aux victimes.

B. Services visant à aider les victimes et les témoins à participer efficacement au processus judiciaire tout en protégeant leurs droits

Cette catégorie est sans doute la moins bien nantie de tout le réseau naissant de services aux victimes et témoins de crimes.

Certains services de police ont modifié leur mode de fonctionnement afin de s'assurer que les victimes sont mieux informées de l'évolution de leur cas. Dans les régions rurales et éloignées, la police joue souvent un rôle important lorsqu'il s'agit d'assurer le transport de la victime jusqu'au tribunal et de lui expliquer la procédure judiciaire. Certaines provinces ont mis au point du matériel d'information pour aider les victimes et les témoins à comprendre la procédure judiciaire. Le rapport décrit un programme d'aide aux témoins qui fonctionne à Edmonton depuis le milieu de 1980.

Malgré ces quelques réalisations tangibles, il reste encore beaucoup à faire pour offrir tant aux victimes qu'aux témoins l'information et les services nécessaires à leur participation efficace au processus judiciaire. Rares, par exemple, sont les palais de justice qui possèdent des services d'accueil pour guider les victimes et les témoins ou encore des salles d'attente distinctes de celles utilisées par l'accusé, sa famille et ses amis.

C. Services visant à indemniser la victime des dommages personnels subis par suite du crime

Chaque province et territoire, à l'exception de l'Ile-du-Prince-Édouard et de la Nouvelle-Écosse, fournit une aide financière directe aux victimes du crime en vertu de programmes d'indemnisation. Ces programmes, auxquels ne sont admissibles que les victimes de crimes de violence, ne prévoient aucune indemnisation pour la perte ou l'endommagement des biens. En 1977-1978, il y a eu quelque 2 000 demandes d'indemnisation dans les huit provinces qui disposent de programmes. Les indemnités versées au cours de la même année ont totalisé \$6,5 millions.

D. Services visant la restitution ou la réconciliation de la victime et de l'infracteur

On fait de plus en plus appel à la restitution et à la réconciliation en tant que sentences dans plusieurs régions du pays.

Dans l'Ile-du-Prince-Édouard, une ordonnance de restitution est délivrée dans plus des deux tiers des cas de probation. L'Ontario et les Territoires du Nord-Ouest ont aussi de plus en plus recours à la restitution.

Des programmes de réconciliation de l'infracteur et de la victime sont en voie d'être mis en place dans plusieurs provinces, notamment en Ontario, au Manitoba et en Colombie-Britannique. Ces programmes, à l'instar du programme de réconciliation de Kitchener en Ontario, cherchent à résoudre les antagonismes qui existent entre l'infracteur et la victime au moyen d'une médiation en face à face facilitée par une tierce partie.

E. Services visant à aider la victime à repérer et à utiliser les services appropriés.

Plusieurs éléments des systèmes de justice pénale et de développement social offrent des services d'information et d'aiguillage aux victimes du crime. Étant souvent le premier à être contacté par la victime d'un crime, le service de police joue un rôle important en matière d'information et d'aiguillage. Plusieurs services de police ont signalé qu'ils avaient récemment fait des efforts afin d'être mieux renseignés sur les services et les ressources de leur collectivité. Comme nous l'avons indiqué précédemment dans ce chapitre, les centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles et les foyers de transition jouent un rôle important en ce qui a trait à l'information et à l'aiguillage vers d'autres services sociaux, juridiques ou de santé. Plusieurs programmes disposent de brochures d'information qui ont pour but d'aider les victimes à trouver les services dont elles ont besoin et à suivre l'évolution de leur dossier. Le présent rapport décrit les activités d'information et

d'aiguillage de plusieurs programmes importants d'aide aux victimes et témoins qui existent actuellement au Canada et aux États-Unis.

Dans l'un et l'autre pays, les programmes d'aide aux victimes se préoccupent surtout d'atténuer les conséquences financières, émotives et matérielles que le crime a sur la victime et d'aider cette dernière à traiter efficacement avec le système de justice pénale. Les services offerts par les programmes d'aide aux victimes peuvent être regroupés sous les rubriques suivantes: services d'urgence, counselling, services policiers, services judiciaires et assistance relative aux réclamations.

Les programmes d'aide aux témoins ont été mis sur pied avec l'intention première d'accroître la participation de ces derniers au processus judiciaire. Les services comprennent la notification simplifiée des comparutions, l'information sur la procédure judiciaire, les services d'accueil du tribunal et la garde d'enfants ou de parents âgés. Les programmes d'aide aux témoins ne sont pas aussi nombreux que les programmes d'aide aux victimes.

Les programmes d'aide aux victimes et témoins s'adressent à l'un et l'autre groupe, offrant un mélange des services prodigués par les programmes d'aide aux victimes et ceux qui visent à venir en aide aux témoins. Les programmes d'aide aux victimes et témoins font généralement appel à divers moyens pour repérer les clients éventuels: examen des rapports de police, renvoi par le procureur, services téléphoniques d'intervention d'urgence et examen du rôle du tribunal.

La création de divers programmes d'aide aux victimes et témoins aux États-Unis a eu une influence considérable au Canada. Bien que l'expérience américaine puisse nous apprendre beaucoup, les aspects particuliers des programmes américains qui présentent de l'intérêt dans le contexte canadien sont loin de sauter aux yeux. Il est important de dégager les traits distinctifs des deux pays, particulièrement les variantes qui ont rapport aux rôles et attributions des gouvernements, ainsi que les différences dans

la structure, les programmes et les politiques des systèmes de justice pénale et de développement social. Parmi ces variantes et différences figurent

- . les différences entre les deux pays quant au taux et à la nature de la criminalité;
- . la responsabilité plus grande des provinces par rapport aux États pour ce qui est de la conception, de la prestation, de l'accessibilité et de la prise en charge des services;
- . le rôle plus subtil joué par le gouvernement du Canada lorsqu'il s'agit de mettre sur pied des programmes et de susciter de nouvelles initiatives en matière de programmes et l'adoption de normes nationales au moyen du partage des frais;
- . l'élection aux États-Unis des juges et procureurs qui, au Canada, sont nommés;
- . la plus grande homogénéité des services de police au Canada par rapport à ceux des États-Unis.

#### Questions à examiner

La création de services d'aide aux victimes et témoins au Canada exigera que l'on se penche sur les questions suivantes:

##### 1. Relations fédérales-provinciales

Jusqu'ici, les services d'aide aux victimes et témoins ont été mis pied dans un esprit de collaboration entre les deux paliers de gouvernement. Il faudra que cette collaboration persiste pour que l'expansion des services se fasse avec succès.

2. Besoin d'un point national de convergence

Il y a lieu d'instituer un point national de convergence de l'information et de la recherche sur les services d'aide aux victimes et témoins qui centralisera l'information et conseillera les gouvernements provinciaux et les groupements bénévoles.

3. Indemnisation des victimes du crime

La possibilité d'étendre les programmes d'indemnisation des victimes du crime à l'indemnisation pour les infractions contre les biens constitue l'une des questions importantes à examiner.

4. Mécanismes fédéraux de financement

Le Régime d'assistance publique du Canada (RAPC) prévoit la prise en charge par le gouvernement fédéral d'une partie des frais des programmes de services sociaux provinciaux, municipaux et bénévoles, notamment de certains services aux victimes tels que les centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles ou les foyers de transition. A cause de l'obligation de prouver que les clients sont "des personnes nécessiteuses" ou "qui deviendront probablement nécessiteuses", il est souvent difficile de faire partager les frais de ces services du fait qu'il ne serait pas convenable de faire une analyse des besoins des personnes qui vivent une situation extrêmement pénible. En outre, si les centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles ou les foyers de transition désirent fournir une aide ou des avis juridiques à leurs clients, les frais de ces services ne seront pas considérés comme admissibles au partage en vertu du RAPC.

Il y aurait lieu d'examiner ces aspects du RAPC afin de s'assurer que ce programme contribue plus efficacement à la mise sur pied et au fonctionnement de centres pour victimes d'agressions sexuelles et de foyers de transition.

## 5. Rôle des provinces

Le présent rapport fait trois suggestions au sujet de la compétence interministérielle en matière d'aide aux victimes et témoins à l'échelon provincial:

- a) La nécessité d'assurer des services adaptés à l'éventail de besoins des victimes et témoins devrait être considérée comme une responsabilité légitime du système de justice pénale.
- b) Les systèmes provinciaux de justice pénale devraient jouer un rôle de leader dans la mise sur pied des services nécessaires pour satisfaire aux besoins des victimes et des témoins qui ont directement rapport au processus judiciaire.
- c) La mise sur pied à l'avenir de services aux victimes et témoins exigera une grande coordination entre les ministères responsables de la justice pénale, d'une part, et entre ceux-ci et les ministères responsables des services de développement social, d'autre part.

## 6. Planification des services à l'échelon local

Le rapport énonce un certain nombre de principes directeurs qui pourraient régir la mise sur pied des services aux victimes et témoins dans les collectivités; ces principes ont trait aux modèles d'organisation, à l'évaluation des besoins, à la clarification des objectifs et activités des programmes, à l'information du public et à l'évaluation.

## 7. Rôle de la police

Dans un grand nombre de collectivités canadiennes, la police a reconnu la nécessité de répondre aux besoins urgents des victimes du crime. Dans certains cas, des agents ont suivi une formation spéciale pour faire face aux situations d'urgence. Dans d'autres, on a mis au point des stratégies spécialisées d'intervention qui impliquent l'aide des bénévoles, une liaison plus étroite avec les services d'intervention d'urgence ou la création

d'équipes tactiques spéciales au sein des services de police. En plus d'intervenir dans les situations d'urgence, plusieurs des services et détachements de police qui ont répondu au questionnaire ont indiqué que leurs pratiques et méthodes courantes prévoient l'information des victimes et témoins, service qui fait partie intégrante de leurs activités normales.

On peut s'attendre à ce que la police contribue de plus en plus à aider les victimes et témoins. Les services de police canadiens devraient continuer à se doter du personnel et des moyens d'action nécessaires pour satisfaire à leurs besoins.

#### 8. Droits de la victime

L'attribution de divers droits à la victime a été proposée. Le rapport soumet les droits suivants à l'examen des législateurs et décisionnaires:

- le droit d'être protégé contre la violence et le crime;
- le droit à l'aide financière et aux services sociaux nécessaires par suite du crime, notamment le droit d'être informé des programmes existants et de leurs conditions d'admissibilité;
- le droit d'être tenu informé du déroulement de l'enquête et, une fois qu'une accusation a été portée, d'être informé de l'évolution du cas;
- le droit d'être avisé en temps opportun de la nécessité de comparaître devant le tribunal;
- le droit à une salle d'attente sûre au cours du procès;
- le droit d'être entendu au cours du processus judiciaire;
- le droit d'être informé de la peine infligée à l'infracteur et des motifs de la peine et, particulièrement, le droit de se faire expliquer toute décision discrétionnaire prise en l'espèce;

- . le droit à la restitution ou à l'indemnisation;
- . le droit, pour la victime, de ravoir dans les meilleurs délais les biens volés produits en preuve;
- . le droit, pour le témoin, de recevoir une indemnité raisonnable.

## CHAPITRE 1

### La victime

#### 1. La victime oubliée

"On consacre trop de temps et d'énergie à l'infracteur. Quand va-t-on commencer à se préoccuper un peu de la victime?"

Ce genre de réflexions, les services sociaux, la police, les tribunaux et les hôpitaux les entendent depuis longtemps. Les font aussi maintenant, enfin, des hommes politiques en vue et de hauts fonctionnaires canadiens. Les préoccupations que suscite l'augmentation des dépenses relatives au dépistage, à l'arrestation et à l'incarcération des criminels ont récemment amené beaucoup de gens à mettre en doute les pratiques traditionnelles du système de justice pénale et à réclamer qu'on accorde une attention accrue aux victimes.

La victime n'a pas toujours été laissée pour compte par le système. En effet, on peut trouver des allusions à l'indemnisation dans le Code de Hammurabi, l'Iliade et l'Ancien Testament. Au Moyen-Age, les monarques britanniques ont établi des règles qu'on en est venu à qualifier de "Paix du Roi". Au nombre de ces règles figurait l'indemnisation de la victime, dont le but principal était la prévention de la violence destructrice et des querelles entre nobles du royaume.

Au cours des deux derniers siècles, c'est à l'État qu'a incombé, en fait, la responsabilité de traduire l'infracteur en justice. Malheureusement, ce principe de responsabilité a aussi impliqué "l'appropriation de tous les revenus provenant des amendes, laissant à la victime des recours civils limités et généralement sans effet pour ce qui est du recouvrement de toute perte subie par suite du crime."<sup>1</sup> Ce phénomène a contribué à écarter la victime processus judiciaire au point qu'elle est pratiquement laissée pour compte.

---

1. Deborah M. Carrow, Crime Victim Compensation, Département de la Justice des États-Unis, 1980, p. 3.

Au début du XIX<sup>e</sup> siècle, Jeremy Bentham, théoricien politique britannique, a commenté cette tendance dans des termes qui sont étonnamment actuels:

Un crime a-t-il été commis? Ceux qui ont payé de leur personne ou de leur fortune sont abandonnés à leur triste sort. La société qu'ils ont contribué à sauvegarder, et qui devrait les protéger, leur doit, cependant, une indemnité lorsque sa protection n'a pas été effective.<sup>2</sup>

Récemment encore, l'État ne se préoccupait guère des besoins personnels et sociaux de la victime. Le système de justice pénale en est venu à mettre l'accent sur l'infracteur: son dépistage et son arrestation, sa comparution devant le tribunal et le verdict rendu, son incarcération et sa réadaptation et, enfin, sa réintégration dans la société. De surcroît, les efforts visant à réformer le système de justice pénale ont généralement été axés sur la protection des droits de l'accusé et sur l'humanisation du traitement du criminel. Ces efforts sont louables mais, entre temps, la victime est oubliée.

## 2. Les besoins de la victime

Les conséquences du crime sur sa victime dépendent d'un grand nombre de facteurs, notamment du genre de crime et de sa gravité, de l'âge de la victime et de son état de santé, des répercussions du crime sur sa santé mentale et physique, de la réaction de sa famille et de ses amis et de sa participation subséquente au processus judiciaire. Les besoins de la victime peuvent être de nature sociale, psychologique, financière ou matérielle. Le crime peut provoquer chez la victime des réactions telles que le choc, l'incrédulité, la crainte, la rage, le refus et le ressentiment.<sup>3</sup> Le traumatisme subi peut se dissiper assez rapidement, mais il se peut qu'il

---

2. John Bowring, éd., *The Works of Jeremy Bentham*, (Edinbourg: Tait, 1843) vol. I, pp. 386-388, cité par Herbert Edelhertz et Gilbert Geis, dans Public Compensation to Victims of Crime, (New York: Praeger Publishers, 1974), p. 7.

3. Pour une analyse plus détaillée de la réaction de la victime, voir Irvin Waller et Norman Okihiro, Burglary: The Victim and the Public, (Toronto: Presses de l'Université de Toronto, 1978), pp. 35-49.

persiste très longtemps chez la victime, influant sur ses relations interpersonnelles, son mode de vie et sa capacité de gagner sa vie.

En plus d'éprouver ces réactions personnelles complexes, la victime peut aussi subir une "deuxième blessure" qui résulte des conséquences psychologiques du crime et de la qualité de l'aide qu'elle reçoit:

Essentiellement, la deuxième blessure réside dans le sentiment qu'a la victime d'être rejetée et délaissée par la collectivité, les services et la société en général, ainsi que par sa famille et ses amis. Cette blessure est souvent imputable à un sentiment d'impuissance soudain et inattendu. ... La victime a l'impression que la société l'a laissée tomber en permettant qu'elle soit vulnérable au danger, en ne la protégeant pas de l'humiliation de l'expérience, et notamment de la réaction de la collectivité à son état de victime.<sup>4</sup>

### 3. La redécouverte de la victime

Depuis dix ans, la société a graduellement commencé à redécouvrir la victime. Des centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles ont été établis dans de nombreuses collectivités canadiennes. Les médecins, les hôpitaux et les services sociaux concertent leurs efforts afin de repérer et de traiter l'enfant maltraité. Avec l'aide du gouvernement fédéral, la plupart des provinces ont mis sur pied des programmes d'indemnisation des victimes du crime. Plusieurs administrations ont largement recours à la restitution et à la réconciliation de la victime et de l'infracteur. Des foyers de transition pour femmes battues commencent à voir le jour dans l'ensemble du pays. Les services de police enseignent à leurs agents à faire preuve de beaucoup de compréhension à l'égard de victimes du crime et des femmes battues. Les officiers de justice commencent à reconnaître le besoin d'expliquer la procédure aux victimes et témoins. Bref, on assiste à une redécouverte de la victime, et des services sont mis en place afin de satisfaire à ces besoins.

---

4. Martin Symonds, "The 'Second Injury' to Victims," dans Evaluation and Change, numéro spécial, (Minneapolis: Program Evaluation Resource Centre, 1980), p. 38.

#### 4. Le crime et la victime

Il est presque impossible de définir en termes simples ce qu'est le crime. Au début de l'étude, il a été décidé d'une façon générale que notre attention porterait sur les comportements qui sont définis comme criminels par le Code criminel du Canada et d'autres lois, notamment la Loi sur les jeunes délinquants et les lois provinciales sur la protection de la jeunesse et sur la circulation routière. Ont été exclus la criminalité des cols blancs, l'abus de pouvoir et les crimes commerciaux ou "institutionnels" tels que les dommages à l'environnement ou la vente de produits dangereux ou défectueux, de façon à ce qu'on puisse se concentrer sur les victimes d'actes criminels.

Il est important de signaler trois autres dimensions de la relation entre le crime et la victime. Premièrement, certains crimes ne sont pas déclarés pour diverses raisons, telles la peur d'avoir affaire à la police ou la crainte pour sa sécurité personnelle. Dans ces cas-là, les besoins de la victime sont aussi grands que si le crime avait été signalé. Deuxièmement, il y a lieu de présumer que la victime commence à avoir besoin de services au moment de l'acte criminel. L'arrestation de l'accusé, sa mise en accusation et le verdict officiel de culpabilité ou de non culpabilité peuvent survenir longtemps après le crime. Entre temps, la victime a des besoins qui peuvent être immédiats et qui peuvent aussi persister pendant un certain temps. Troisièmement, ses besoins exigent une intervention, peu importe si l'infracteur est arrêté, détourné des voies judiciaires normales, mis en accusation, traduit devant le tribunal ou trouvé coupable ou innocent. Une fois que les besoins immédiats de la victime ont été satisfaits, il importe qu'elle soit dirigée vers d'autres services compétents, s'il y a lieu, et que la police et les officiers de justice continuent de l'informer de l'évolution de l'affaire.

#### 5. Le crime et la réaction de la victime

Les conclusions préliminaires de deux études victimologiques récentes effectuées à Vancouver et à Toronto mettent en relief les conséquences du crime pour la victime. Dans les cas de voies de fait, on a estimé qu'environ une

victime sur douze avait besoin de soins médicaux et qu'une victime sur quatre était blessée, mais n'avait pas besoin de se faire traiter par un médecin. Les études ont révélé par ailleurs que dans les cas d'introduction par effraction, le tiers environ des victimes avaient subi des pertes de plus de \$200, un deuxième tiers des pertes de moins de \$200 et un troisième aucune perte. De plus,

on estime qu'il y a eu en 1977 de 100 000 à 300 000 cas de voies de fait et de 270 000 à 450 000 cas d'introduction par effraction au Canada. Compte tenu de ces estimations, de 8 000 à 24 000 victimes de voies de fait auraient eu besoin de soins médicaux et de 90 000 à 150 000 victimes d'une introduction par effraction auraient subi une perte de plus de \$200.<sup>5</sup>

L'"effet d'érosion" qui se produit au fur et à mesure que le cas de la victime franchit les diverses étapes du processus judiciaire est un dernier élément qui joue en ce qui a trait aux conséquences sociales et personnelles du crime. On estime que:

- a) plus d'un tiers des cas d'introduction par effraction ne sont jamais déclarés par les victimes;
- b) seulement un dixième des cas d'introduction par effraction donnent éventuellement lieu à une mise en accusation; (cela représente un sixième des cas signalés à la police.)
- c) seulement un cas d'introduction par effraction sur dix-sept donne finalement lieu à une condamnation.<sup>6</sup>

Quelles sont les conséquences de ces statistiques pour les services aux victimes et aux témoins de crimes au Canada? D'abord, il est évident que les Canadiens qui sont victimes du crime chaque année peuvent se compter par milliers. Vu l'ampleur du problème, il est étonnant qu'on n'ait commencé que récemment à se préoccuper des services aux victimes. Ensuite, le fait qu'un bon pourcentage de cas d'introduction par effraction ne soient pas signalés à la police soulève des doutes au sujet de la façon dont la victime perçoit l'affaire et la capacité de la police de faire quelque chose. Le fait que des crimes ne soient pas signalés est-il imputable à la crainte ou à la méfiance qu'inspireraient les services policiers, à un

---

5. Ministère du Solliciteur général du Canada, Quelques tendances de la justice pénale canadienne, Ottawa, 1979, p. 11.

6. Ibid., p. 15

manque de compréhension ou de confiance à l'égard du processus judiciaire ou à une réticence générale à s'engager?

Une étude victimologique récente jette un peu de lumière sur ces questions. Dans une étude portant sur 116 victimes de cambriolage à Toronto, Waller et Okihiro ont constaté en 1978 que 38 pour cent des victimes ne signalaient pas le crime à la police. Un grand nombre de ces victimes (31 pour cent) ont indiqué qu'elles n'avaient pas déclaré le crime parce qu'elles pensaient que la police ne pourrait pas s'en occuper efficacement. Un pourcentage étonnant des victimes (25 pour cent) ont déclaré qu'elles n'avaient pas signalé le crime parce qu'elles "croyaient qu'il s'agissait d'une affaire personnelle et non d'une affaire criminelle", ce qui indiquait que la victime connaissait peut-être l'identité du cambrioleur.<sup>7</sup>

Il est clair que l'attitude des victimes à l'égard de la déclaration des crimes est vitale pour le fonctionnement efficace du système de justice pénale. Tout aussi importante est la réaction des systèmes de justice pénale et de développement social face au crime:

Ceux qui désirent réduire le nombre de futures victimes du crime devraient accorder plus d'attention à ceux qui ont déjà été des victimes. Ce sont les appels de détresse des victimes, tout autant que les stratégies de déploiement des officiers de police, qui assurent le succès des recherches de suspects. Et ce sont les preuves fournies par les victimes, tout autant que les connaissances des procureurs dans le domaine des sciences judiciaires, qui permettent aux tribunaux de reconnaître et de juger les criminels.

Le rôle que joue la victime dans l'application de la loi est absolument crucial. Il est sans doute vrai qu'en tant qu'individus, la plupart des victimes agissent volontairement sous l'impulsion de motifs personnels. Néanmoins, en tant que groupe, les victimes du crime sont des personnages publics importants à qui incombent des responsabilités capitales en ce qui concerne le bien-être des autres. Il est juste de dire que si les victimes du crime s'acquittaient mieux de leurs obligations à l'égard du public, le nombre de criminels qui ne seraient pas dépistés, poursuivis en justice et condamnés baisserait de façon considérable.<sup>8</sup>

---

7. Irvin Waller et Norman Okihiro, Burglary: The Victim and the Public, pp. 40-41.

8. John H. Stein, Better Services for Crime Victims: A Prescriptive Package, (Washington: Blacstone Institute, 1977), pp. 1-2.

## 6. Classification proposée pour les services aux victimes

Ayant dégagé certaines dimensions préliminaires de la victimisation et du crime, nous sommes en mesure de proposer une classification simple des services destinés à satisfaire aux besoins des victimes.

Les classifications actuelles des services aux victimes sont nombreuses et variées. Certaines classent les services en fonction de la clientèle visée (victimes, témoins, femmes, enfants, personnes âgées), tandis que d'autres les regroupent en fonction des structures organisationnelles qui les offrent (tribunal, police, collectivité, système correctionnel). La difficulté qui caractérise ces diverses classifications est qu'elles ont tendance à être quelque peu rigides et peu réalistes. Plusieurs combinaisons de clientèles et de structures sont possibles. Aucune de ces combinaisons n'est bonne ni mauvaise; nous soupçonnons que la façon dont les services sont organisés dans un endroit donné dépend davantage des attitudes des fournisseurs des services et de l'existence des ressources communautaires essentielles que d'idées préconçues quant à la façon dont les services "devraient" être fournis.

Compte tenu de la documentation et d'une analyse du contexte canadien, nous proposons la classification préliminaire suivante. Cette classification met en relief les objectifs généraux des services et ne résoud pas la question des structures organisationnelles. En outre, les cinq catégories proposées sont d'égale importance; un réseau équilibré de services aux victimes est constitué d'un mélange raisonnable de services appartenant aux diverses catégories.

### a) Services axés sur les besoins urgents de la victime

Les services de cette catégorie ont pour but de répondre aux divers besoins immédiats qu'éprouvent des personnes du fait qu'elles ont été victimes d'un acte criminel. Parmi ces services figurent le transport, les soins médicaux d'urgence, le gîte, l'évaluation psychologique, le counselling, la protection personnelle, l'information et l'aiguillage.

Les services d'intervention d'urgence auprès des victimes peuvent être offerts par une grande variété d'établissements et d'organismes communautaires: hôpitaux, centres d'aide aux victimes de viol, foyers de

transition, centres d'information et d'aiguillage, services téléphoniques d'intervention d'urgence et services de consultation familiale ou générale. Le rôle que jouent les services de police est primordial puisque les agents de police sont habituellement les premiers représentants des pouvoirs publics à s'occuper de la victime. Dans certains cas, la police offre un bon nombre des services susmentionnés; dans d'autres cas, elle assure la liaison nécessaire avec les établissements et services existants.

b) Services visant à aider les victimes et témoins à participer au processus judiciaire tout en protégeant et exerçant leurs droits

Ces services aident les victimes et témoins à franchir les différentes étapes du processus en subissant un minimum d'embarras et en comprenant le mieux possible la procédure. Le rôle que jouent ces services dans la protection et la mise en valeur des droits de la victime est particulièrement important. Sont compris dans cette catégorie les services d'accueil des tribunaux, l'information sur la procédure judiciaire, le breffage et la préparation, la notification des dates des audiences du tribunal, le remboursement des frais des témoins, la garde d'enfants, l'accompagnement, la protection personnelle et l'intervention auprès de l'employeur.

Ces services peuvent être offerts par les tribunaux mais aussi par les services de police, les organismes communautaires qui offrent des programmes d'aide aux victimes et aux témoins, les services communautaires d'aide juridique ou les groupes de sensibilisation tels les centres d'aide aux victimes de viol.

c) Services visant à indemniser la victime des préjudices personnels subis par suite du crime

De nombreuses administrations au Canada et aux États-Unis ont établi des programmes d'indemnisation des victimes du crime. D'une façon générale, ces programmes prévoient une indemnité, entre autres, à l'égard des dépenses non visées par les régimes privés ou publics d'assurance, de la perte de revenus pour cause d'invalidité, des pertes qui résultent du décès de la victime pour les personnes à charge, ainsi que de la douleur et des souffrances endurées par la victime.

Huit des dix provinces ont mis sur pied des programmes d'indemnisation des victimes du crime. Les frais de ces programmes sont partagés avec le ministère fédéral de la Justice.

d) Services visant la restitution ou la réconciliation de la victime et de l'infracteur

Les services de cette catégorie visent généralement deux objectifs. La restitution est le dédommagement partiel ou total de la victime par l'infracteur. Elle peut se faire au moyen du remboursement des frais subis par la victime ou par d'autres moyens comme la réparation des biens endommagés.

La réconciliation vise à résoudre les antagonismes qui existent entre la victime et l'infracteur au moyen d'une rencontre en face à face en présence d'une tierce partie impartiale.

La restitution et la réconciliation peuvent faire l'objet de programmes distincts ou faire partie du même programme.

e) Services visant à aider la victime à repérer et à utiliser les services appropriés

Bien que nous ayons déjà fait allusion à certains de ces services dans la section (a) ci-dessus, la relation qui existe entre la victime et les services dont elle a besoin est suffisamment importante pour justifier une entrée séparée dans ce système de classification. Les services qui font partie de cette catégorie visent tous à faire en sorte que la victime bénéficie des services nécessaires pour satisfaire à ses besoins immédiats et à long terme et rétablir en fin de compte son équilibre personnel.

Les conseils, l'information, l'aiguillage et l'intervention d'urgence compte parmi les services de liaison offerts aux victimes. Ces services sont assurés par la police et par divers services communautaires tels que les centres d'information et d'aiguillage, les services téléphoniques d'intervention d'urgence, les foyers de transition pour femmes, les groupements de personnes âgées et les centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles.

## 7. But de l'étude et méthodologie suivie

Cette étude constitue le premier effort en vue d'examiner le phénomène naissant des services aux victimes du crime au Canada.

Malgré le fait que les éléments traditionnels du système de justice pénale (police, tribunaux et ministères provinciaux du procureur général ou du solliciteur général) ont pris certaines initiatives sur le plan des services aux victimes, un grand nombre des services dont les victimes ont besoin sont offerts par les organismes de développement social. Certains services se préoccupent des besoins de types précis de victimes (centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles, foyers de transition et programmes de protection de l'enfance), tandis que d'autres organismes servent des clientèles plus vastes (services téléphoniques d'intervention d'urgence, centres d'information communautaires et services de consultation familiale).

Ayant à l'esprit cette variété de services, nous sommes partis du principe que les services qui s'adressent aux victimes du crime se trouvent sans doute autant dans le système de justice pénale que dans le système de développement social.

Notre mandat visait, entre autres:

- a) à déterminer et à analyser les tendances actuelles sur le plan des services ainsi que les programmes destinés à venir en aide aux victimes du crime;
- b) à examiner les principales tendances et les services modèles qui sont mis en place dans d'autres pays, particulièrement aux États-Unis; et
- c) à déterminer les modifications qui pourraient être apportées aux politiques et programmes actuels ayant trait aux victimes du crime.

Les méthodes suivantes ont été employées pour obtenir les renseignements nécessaires à l'étude:

- a) A partir de la documentation actuelle et de discussions avec des experts dans les domaines de la justice pénale et du développement

social, un cadre général en vue de la collecte et de l'analyse des données a été conçu.

- b) Un questionnaire a été mis au point afin de recueillir l'information sur la nature des services actuels d'aide aux victimes et aux témoins de crimes au Canada. Une description générale des divers types de services a été élaborée afin d'aider les répondants. (Le questionnaire et la description des services possibles ont été reproduits à l'Annexe 1.)
- c) Le questionnaire et la description des services ont été envoyés à plus de 800 organismes de développement social ou de justice pénale à tous les paliers de gouvernement et dans le secteur bénévole dans l'ensemble du Canada. Ils ont notamment été adressés à des organismes et associations qui s'occupent de maintenir l'ordre, de défendre certaines causes, de faire de la coordination ou de la planification ou de fournir des services; à des organismes qui s'intéressent à l'établissement de programmes à l'intention de groupes particuliers de citoyens, notamment les personnes âgées, les enfants, les autochtones, les femmes et les handicapés; et à des organismes qui offrent des services dans les domaines de la santé, des services sociaux, de la culture, des loisirs et de l'éducation.
- d) Environ 300 organismes ont rempli et retourné le questionnaire. Les réponses ont été regroupées selon le type de service, puis analysées afin de déterminer les problèmes, les tendances et les programmes d'aide particuliers.
- e) Des spécialistes de la conception et de la mise en oeuvre de programmes d'aide aux victimes au Canada et aux États-Unis ont été interrogés.
- f) Des hauts fonctionnaires provinciaux du domaine de la justice pénale, des fonctionnaires fédéraux des ministères de la Justice, du Solliciteur général et de la Santé nationale et du Bien-être social, et certains dirigeants d'associations nationales intéressées ont examiné l'ébauche du rapport pour s'assurer qu'il était complet et exact.

En établissant ce rapport, nous avons tenté de tenir compte d'un certain nombre de besoins et d'intérêts que l'étude a révélés. Premièrement, nous nous sommes efforcés, compte tenu de l'évolution rapide des services aux victimes au Canada, de faire en sorte que le rapport soit descriptif et explicatif. Deuxièmement, étant donné que ces services peuvent se retrouver soit au sein du système de justice pénale, soit du système du développement social, le rapport qui existe entre l'un et l'autre système et la victime est examiné d'une façon relativement détaillée. Troisièmement, puisque les services aux victimes connaissent une expansion qui diffère selon les régions du pays, le rapport isole à la fois les tendances générales et les types particuliers de services qui ont été établis. Les sources de référence, dont beaucoup sont inédites, ont été citées afin de permettre au lecteur de se documenter davantage au besoin.

## CHAPITRE 2

### Les systèmes canadiens de justice pénale et de développement social

#### Introduction

Ce chapitre décrit à grands traits les caractéristiques essentielles des deux principaux appareils qui offrent des services aux victimes du crime. Pour les spécialistes oeuvrant au sein de l'un ou l'autre appareil, les descriptions qui suivent paraîtront peut-être rudimentaires. Toutefois, étant donné que la mise sur pied des futurs services aux victimes exigera une collaboration et une compréhension entre les deux systèmes, il est important que chacun ait une idée de la structure et de l'activité de l'autre.

#### A. Le système canadien de justice pénale

Ce rapport n'a pas pour prétention de remonter toute l'historique des diverses composantes du système de justice pénale au Canada; cependant, certaines caractéristiques méritent d'être signalées du fait qu'elles influent sur la place des victimes et des témoins au sein du système.

##### 1. Administration de la justice

Comme nous l'avons indiqué au chapitre 1, nous nous sommes surtout intéressés dans cette étude à des lois fédérales telles que le Code criminel du Canada et la Loi sur les jeunes délinquants, ainsi qu'à des lois provinciales comme celles qui portent sur la protection de l'enfance et la circulation routière. La responsabilité première de l'administration de la justice par rapport au Code criminel est partagée entre le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux. Les causes touchant la protection de l'enfance sont entendues par les tribunaux provinciaux de la famille.

### Attributions fédérales

L'Acte de l'Amérique du Nord britannique (AANB) confère au Parlement une autorité absolue sur le Code criminel et la procédure criminelle. En outre, l'AANB prévoit que le gouvernement fédéral nomme les juges des cours supérieures et des cours de district et de comté de chaque province, sauf ceux des cours de vérification en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick.

A l'échelon fédéral, l'administration de la justice incombe à deux ministères. Le ministère de la Justice est le principal responsable de l'élaboration des politiques et de la rédaction des lois concernant plusieurs aspects du système judiciaire, y compris les droits criminel, civil et public, les programmes législatifs et les litiges en matière civile. Fait particulièrement intéressant en l'occurrence, ce ministère veille à l'application d'une entente fédérale-provinciale en vertu de laquelle le gouvernement fédéral partage les frais des programmes provinciaux d'indemnisation des victimes du crime.

Le ministère du Solliciteur général du Canada, quant à lui, s'occupe de trois grands secteurs de compétence au sein du système de justice pénale: la Gendarmerie royale du Canada, les pénitenciers et la libération conditionnelle. Il est de plus chargé d'élaborer, avec le ministère de la Justice, certains projets de loi, et participe activement à la recherche et à la promotion de politiques touchant, entre autres, la prévention du crime et l'aide aux victimes, questions reliées au fonctionnement général du système de justice pénale.

### Attributions provinciales

L'article 92 de l'Acte de l'Amérique du Nord britannique confère aux législatures provinciales l'autorité absolue de légiférer au sujet de "l'administration de la justice dans la province, y compris la création, le maintien et l'organisation de tribunaux provinciaux, de juridiction tant civile que criminelle, y compris la procédure en matière civile dans ces tribunaux". L'application du Code criminel, qui relève également des gouvernements provinciaux, ressortit à la compétence de chaque procureur général ou solliciteur général. Les provinces ont organisé et aménagé leurs fonctions en

matière de justice en procédant à des choix parmi toute une gamme d'options administratives. Toutes les provinces disposent d'un procureur général, dont le ministère peut être responsable de tous les aspects de la justice tant criminelle que civile. Ces dernières années, certaines provinces ont séparé les fonctions judiciaires et policières et confié ces dernières à un ministère du solliciteur général. De plus, la fonction "services de correction" peut incomber au ministère du procureur général ou du solliciteur général ou, comme c'est le cas en Ontario, à un ministère provincial distinct qui s'occupe exclusivement des services correctionnels.

## 2. Services de police

Il existe trois niveaux de services de police au Canada. La police fédérale, la GRC, relève du Solliciteur général du Canada. Deux provinces, soit le Québec et l'Ontario, ont établi leur propre corps de police provincial. Toutes les autres provinces ont signé des ententes avec le Solliciteur général du Canada afin que la GRC veille à l'application des lois provinciales et du Code criminel. Enfin, la plupart des grandes municipalités canadiennes ont mis sur pied leur propre service de police; toutefois, au Québec et en Ontario, les municipalités peuvent conclure des ententes avec la sûreté provinciale pour l'obtention de services à l'échelon local.

## 3. Le système de justice pénale et les victimes du crime

Même si le reste de ce rapport traite de façon détaillée de la relation entre le système de justice pénale et les victimes du crime, il convient de dégager certaines tendances générales dès le départ.

De toutes les composantes du système de justice pénale, la police est celle qui agit le plus directement auprès des victimes du crime. Il en est ainsi surtout parce que le policier est généralement le premier représentant du système à intervenir à la suite d'un crime. Tout au long de ce rapport, nous ferons état des différents moyens que la police canadienne met en oeuvre pour répondre de façon appropriée aux besoins urgents des victimes.

Nous avons déjà signalé la mise en place de programmes d'indemnisation des victimes du crime dans huit des dix provinces au cours de la dernière décennie. Bien que des programmes de restitution et de réconciliation de la victime et de l'infracteur aient récemment commencé à s'implanter dans certaines provinces, l'aide que, de façon générale, les tribunaux et les systèmes correctionnels provinciaux ont fournie aux victimes a eu tendance à être dans une large mesure improvisée et limitée. Récemment encore, les tribunaux faisaient preuve de peu d'intérêt à l'égard du besoin de la victime d'être tenue au courant de l'évolution de son cas ou d'être mieux renseignée sur la procédure judiciaire.

Il est difficile de mettre le doigt sur les raisons particulières de ce manque d'intérêt général pour les besoins des victimes, mais certaines hypothèses peuvent être avancées. Il ne fait aucun doute que le système de justice pénale s'est traditionnellement préoccupé de l'infracteur. Ce phénomène traduit l'opinion dominante de la société voulant que l'on se contente d'attraper le criminel, de le juger et de le punir. Cette conception laisse peu de place à la "justice des victimes" dans la "justice pénale". Un autre facteur a été l'attitude des officiers de justice. Comme nous le signalerons plus loin, certains d'entre eux ne semblent pas se soucier des besoins des victimes plus qu'il ne le faut, cependant que d'autres s'y intéressent, mais se demandent s'il appartient à l'élément du système de justice pénale dont ils font partie d'offrir les services nécessaires. Enfin, à l'instar de tous les autres services nouveaux, les services d'aide aux victimes doivent rivaliser avec les services établis et plus anciens pour l'obtention de ressources. Il est de plus en plus difficile d'obtenir des fonds pour de nouveaux programmes sociaux de quelque sorte, particulièrement lorsque les nouveaux besoins ne sont pas énoncés clairement et ostensiblement.

#### B. Le système canadien de développement social

L'historique des institutions et programmes canadiens en matière de bien-être social a été amplement décrit dans plusieurs sources.<sup>9</sup> Pour les

---

9. Voir, par exemple, Dennis Guest, The Emergence of Social Security in Canada, Presses de l'Université de la Colombie-Britannique, Vancouver, 1980; Andrew Armitage, Social Welfare in Canada, McClelland and Stewart, Limited, Toronto, 1975, Appendice 2, pp. 213-20; et Le régime de sécurité sociale au Canada, rapport établi par le Groupe d'étude interprovincial sur l'administration de la sécurité sociale en vue de la Conférence interprovinciale des ministres responsables des services sociaux, Secrétariat canadien des conférences intergouvernementales, Ottawa, 1980.

besoins du présent rapport, il suffit de tracer les grandes lignes de ce système par rapport aux besoins des victimes du crime.

Fait guère étonnant, les Pères de la Confédération n'ont pas envisagé la naissance de l'État social moderne. Même si certains groupes particuliers comme les autochtones, les anciens combattants et les immigrants relèvent de la compétence du gouvernement fédéral, bon nombre des fonctions touchant la protection sociale qui ont été reconnues comme nécessaires au XX<sup>e</sup> siècle ressortissent à l'autorité provinciale.

N'étant habilitées qu'à lever des impôts directs, les provinces n'ont traditionnellement pas joui d'une assiette fiscale suffisante pour combler les besoins croissants en matière de bien-être social. Par conséquent, elles ont généralement, mais pas toujours, vu d'un bon oeil les initiatives fédérales visant à assumer, conjointement ou directement, la responsabilité du financement de la sécurité du revenu et des services sociaux. Citons, à titre d'exemple, la tentative de 1935 du gouvernement fédéral de prendre en charge l'assurance-chômage, qui a subséquentement exigé la modification de la constitution afin que les provinces lui transfèrent leur compétence. Au cours des années 50 et 60, on a fréquemment eu recours aux programmes à frais partagés afin d'accommoder ce qui pourrait être qualifié de responsabilité mutuelle de fait dans des domaines où les provinces ne disposaient pas de ressources financières suffisantes et où le gouvernement fédéral avait intérêt à assurer l'application de normes nationales en matière de programmes.

Le Régime de pensions du Canada et le Régime des rentes du Québec (RPC et RRQ), le Régime d'assistance publique du Canada (RAPC), l'assurance-maladie et l'assurance-hospitalisation sont autant d'exemples de programmes fédéraux-provinciaux à frais partagés qui ont été établis entre 1950 et 1970. Ces programmes sont tous pertinents pour les victimes du crime.

- a) Le RPC et le RRQ peuvent venir en aide aux victimes et à leur famille grâce à la pension d'invalidité et aux dispositions applicables au conjoint survivant.

- b) En vertu du RAPC, qui est entré en vigueur en 1967, le gouvernement fédéral contribue aux frais des programmes provinciaux et municipaux d'assistance sociale et de services sociaux offerts aux "personnes nécessiteuses" ou aux "personnes qui deviendront probablement nécessiteuses". Les programmes provinciaux et municipaux d'assistance sociale présentent de l'intérêt pour les victimes du crime puisqu'une personne qui est victime d'un crime peut avoir besoin d'une aide financière de courte ou de longue durée.

Les services sociaux revêtent beaucoup d'importance pour les victimes du crime. Une victime peut en effet avoir besoin de services d'intervention d'urgence, d'information et d'aiguillage, ainsi que de l'assistance d'un centre d'aide aux victimes de viol ou d'un foyer de transition. Tous ces services peuvent être offerts par divers organismes qui sont subventionnés par les gouvernements provinciaux et municipaux et dont les frais sont partagés en vertu du RAPC. Il est à noter que le RAPC est une loi facultative, c'est-à-dire que les provinces doivent décider d'offrir un service donné en se conformant aux critères de partage des frais prévus par le RAPC afin d'avoir droit à une aide financière du gouvernement fédéral.

- c) En vertu du régime d'assurance-maladie du Canada, les Canadiens jouissent généralement d'un accès garanti aux services de santé peu importe leur situation économique. Bien qu'on ait tendance à le tenir pour acquis, cet avantage que procure la citoyenneté canadienne revêt une grande importance pour les victimes du crime, car elles n'ont pas à se préoccuper des frais médicaux que peut entraîner le crime. La documentation américaine sur les victimes du crime fait souvent allusion aux lourdes pertes financières que doivent absorber ces dernières en raison des frais médicaux.

Les considérations touchant les relations intergouvernementales et le financement constituent la toile de fond du cadre organisationnel dans lequel s'inscrit l'examen des questions relatives au développement social au Canada. Décrire ce cadre de façon concise n'est pas une mince tâche, car il met en cause les administrations fédérale, provinciales et municipales, ainsi qu'un important secteur bénévole qui collabore étroitement à la

conception et à la mise en oeuvre des programmes de services sociaux. En ce qui concerne le financement, il existe des programmes qui sont exclusivement fédéraux, provinciaux ou municipaux, d'autres qui sont financés conjointement par ces divers paliers de gouvernement et d'autres encore qui sont financés conjointement par la population et le secteur bénévole ou exclusivement par le secteur bénévole. Comme nous le verrons dans les chapitres qui suivent, les services aux victimes et témoins de crimes se situent dans toute cette gamme de modes d'organisation et de financement.

## CHAPITRE 3

### Tendances actuelles de l'expansion des services aux victimes

#### Introduction

Ce chapitre décrit les principales tendances de l'expansion récente des services aux victimes au Canada. Nous avons tenté, en nous fondant sur les réponses au questionnaire, l'analyse de la documentation canadienne pertinente et les entrevues avec des décisionnaires et des gestionnaires de programmes, de dégager les grandes tendances qui se dessinent en ce qui touche l'orientation, l'organisation et la prestation des services. D'importants programmes innovateurs qui illustrent ces tendances sont présentés au chapitre 4, et les divers programmes sont décrits dans le répertoire que renferme l'Annexe 2.

#### A. Services d'intervention d'urgence auprès des victimes

Les services d'intervention d'urgence peuvent être répartis en trois catégories: les services destinés à certains types de victimes, les services généraux offerts par les organismes communautaires et les services offerts par la police.

##### 1. Services destinés à certains types de victimes

Divers groupes de citoyens souffrent d'affections invalidantes ou ont des besoins particuliers qui sont satisfaits grâce à divers programmes de services sociaux. Les personnes qui font partie de ces groupes risquent de devenir des victimes, auquel cas leurs besoins de services peuvent être plus aigus que ceux des autres citoyens. Cette section dégage les préoccupations actuelles au sujet des services aux victimes appartenant à plusieurs groupes particuliers: les handicapés, les personnes âgées, les Canadiens autochtones, les immigrants récents, les enfants maltraités, les femmes victimes d'agressions sexuelles et les femmes battues.

## Handicapés

L'étude a révélé un intérêt considérable chez les organismes qui s'occupent des personnes âgées ou qui représentent leurs intérêts. Aucun service spécialisé n'a été recensé, mais les points de vue et problèmes suivants ont été dégagés:

- a) Les personnes atteintes de déficiences physiques et les handicapés ont souvent des besoins qui deviennent plus urgents une fois qu'elles ont été victimes d'un crime. Le transport, les services de traduction et d'autres services semblables peuvent revêtir une importance cruciale pour ce qui est de la participation de la victime handicapée au processus judiciaire.
- b) Une protection et des services spéciaux sont souvent nécessaires lorsqu'une personne devient handicapée par suite d'un crime.
- c) On continue de s'inquiéter du fait que les personnes atteintes de certains types de déficiences sont peu protégées contre le risque d'être "victimisées" par les services qui leur sont offerts. Cette préoccupation est particulièrement présente dans certains établissements pour attardés et malades mentaux. Certains répondants ont signalé que les droits du malade, les garanties relatives aux programmes de traitement et la participation du malade et de sa famille à l'élaboration des programmes de traitement constituaient les principaux aspects prioritaires à examiner.

L'étude a révélé une initiative importante visant à offrir des conseils et des services juridiques aux handicapés. En effet, l'Association canadienne pour les déficients mentaux met actuellement sur pied un réseau national de conseillers juridiques en vue d'aider les personnes souffrant de maladies mentales. Cette initiative cherche principalement pour l'instant à protéger les droits des attardés mentaux qui ont des démêlés avec la justice, mais on commence à s'intéresser davantage à la question des victimes handicapées.<sup>10</sup>

---

10. Voir Autonomy, (National Legal Resources Service, Institut national pour l'arriération mentale, Toronto, 1980), vol. 1, n° 2.

### Personnes âgées

La plupart des répondants ont indiqué que la principale préoccupation n'était pas le nombre de personnes âgées qui sont victimes du crime, mais plutôt le traumatisme que subissent les personnes âgées qui deviennent des victimes de la criminalité. Les tendances et préoccupations suivantes ont été constatées.

- a) Bien qu'on n'ait pas recensé de services qui s'adressent exclusivement aux victimes âgées, on a exprimé une inquiétude générale au sujet de la vulnérabilité de la personne âgée face au crime.
- b) Un grand nombre d'organismes qui oeuvrent auprès des personnes âgées ou qui représentent leurs intérêts ont signalé avoir mis sur pied des programmes axés sur la prévention du crime, sur la diminution de l'impact de la victimisation et sur le rôle des citoyens âgés dans le processus judiciaire. Ces initiatives font partie des activités courantes d'information de ces organismes.
- c) La fréquence accrue des cas de mauvais traitements infligés par des parents a été signalée par les représentants des organismes de développement social, les hôpitaux et les services de police. Cette tendance inquiétante est imputable, semble-t-il, aux tensions d'ordre émotif, matériel et financier qui s'exercent sur les familles qui ont à la maison un parent âgé à leur charge pendant une longue période. Compte tenu du pourcentage croissant de personnes âgées au sein de la population canadienne, ce problème mérite d'être examiné par les organismes de développement social et de justice pénale.

### Autochtones

L'étude n'a pas permis de découvrir des services qui s'occupent expressément des autochtones victimes du crime; cependant, certains services connexes sont offerts dans le cadre de programmes de portée plus générale tels que les centres d'accueil pour autochtones. Certains programmes de travailleurs judiciaires autochtones fournissent tant aux infracteurs qu'aux victimes des renseignements sur l'appareil judiciaire. Par exemple, les Services juridiques du Labrador offrent, entre autres, des services de traduction, d'intervention d'urgence, d'aiguillage vers des services sociaux et d'information sur la procédure judiciaire et les droits des clients autochtones, qui peuvent être des infracteurs ou des victimes.

### Immigrants récents

L'étude n'a pas révélé l'existence de services qui s'adressent à des groupes ethniques particuliers. Plusieurs répondants ont indiqué que beaucoup des services offerts par ces organismes suppléent généralement aux besoins des victimes, notamment en favorisant de meilleures communications entre, d'une part, les communautés ethniques et, d'autre part, la police et les tribunaux.

### Enfants maltraités

L'intérêt que voue la société à la protection de l'enfance a été à l'origine d'un bon nombre des premiers programmes de bien-être social au Canada. Entre 1867 et 1925, toutes les provinces ont adopté des lois visant à assurer la protection des enfants.<sup>11</sup> A l'heure actuelle, toutes les provinces ont leur législation en matière de protection de l'enfance et consacrent beaucoup de ressources humaines et financières à la protection des enfants contre la négligence, l'exploitation et les mauvais traitements. Alors que la grande majorité des cas touchant la protection de l'enfance sont assujettis aux lois provinciales pertinentes, les cas graves de mauvais traitements peuvent être traités en vertu du Code criminel.

Au cours des dix dernières années, la population canadienne a manifesté une sensibilité et une inquiétude beaucoup plus grandes à l'égard de l'enfance maltraitée au Canada. Cet intérêt s'est traduit par de vastes efforts de la part des gouvernements, des organismes bénévoles, des spécialistes et de la population en général en vue de mettre au point des moyens plus efficaces de prévenir, de dépister et de traiter les cas d'enfant maltraité. Ces efforts ont amené des ministères provinciaux, des services de protection de l'enfance, des hôpitaux et des associations professionnelles à prendre d'importantes initiatives en matière d'éducation, de services juridiques, de politiques et de programmes.

---

11. Pour l'historique des programmes concernant la législation en matière de protection de l'enfance, voir H. Philip Hepworth, Adoption et soins en foyers nourriciers au Canada, Conseil canadien de développement social, Ottawa, 1980.

- a) La plupart des provinces ont apporté d'importantes modifications à leur législation concernant l'enfance maltraitée. Beaucoup de ces modifications avaient pour but de mieux définir la responsabilité à l'égard du signalement des cas d'enfant maltraité et à préciser le rôle du personnel et des services de protection de l'enfance, de santé et de justice pénale.<sup>12</sup>
- b) De vastes efforts d'information ont été déployés, y compris l'élaboration de messages publicitaires et de brochures destinés au grand public ainsi que l'organisation de colloques, conférences et cours de formation spéciaux pour divers groupes spécialisés. Ces activités visaient plusieurs objectifs, notamment la prévention, le dépistage précoce, l'aiguillage vers des services d'assistance et la mise au point de méthodes générales de traitement.
- c) Compte tenu du fait qu'il a été relativement difficile par le passé d'amener le personnel spécialisé et les services à se concerter sur cette question, des organes de coordination entre services formés de représentants des services de protection de l'enfance, du personnel de santé et de la police ont été établis dans certaines régions. Ces mécanismes coordonnent généralement les programmes de services et exercent un contrôle sur la gestion des cas.
- d) En dépit de ces réalisations concrètes, l'enfance maltraitée continue de susciter beaucoup d'inquiétude au Canada. Bien que les statistiques soient limitées et exigent beaucoup d'explications, plus de 7 000 cas d'enfant canadien maltraité ont été signalés en 1978. Comme les cas signalés ne représentent sans doute qu'une fraction du nombre réel de cas, le nombre d'enfants maltraités est vraisemblablement beaucoup plus élevé.<sup>13</sup>

---

12. Plusieurs provinces ont annoncé de nouvelles politiques dans ce domaine. Une des descriptions les plus détaillées est fournie dans le Child Abuse/Neglect Policy Handbook, qui a été publié en 1979 par le gouvernement de la Colombie-Britannique.

13. Information présentée à une conférence conjointe du gouvernement et du secteur privé sur l'enfance maltraitée, qui s'est tenue à Ottawa, les 9 et 10 mars 1981.

- e) Un aspect particulier de l'enfance maltraitée préoccupe actuellement les fournisseurs de services. Le personnel spécialisé au sein des services de santé, de développement social et de justice pénale s'intéresse de plus en plus aux enfants qui sont victimes de violence sexuelle. Au début de 1981, les ministres fédéraux de la Justice et de la Santé nationale et du Bien-être social ont mis sur pied un Comité sur les délits sexuels contre les enfants et les jeunes afin d'étudier ces questions et de faire des recommandations au sujet des modifications qu'il faudrait apporter aux lois et aux programmes.

#### Femmes victimes d'agressions sexuelles

On est beaucoup intéressé à cette question au Canada depuis dix ans. L'intérêt manifesté a porté principalement sur les victimes de viol, mais on s'est également préoccupé des victimes d'autres formes de violence et de harcèlement sexuels. La population est devenue beaucoup plus sensibilisée à cette question, à cause dans une large mesure des activités de promotion d'organismes bénévoles dont l'action est directement liée au mouvement féministe et à la protection des droits de la personne.

Voici certaines des initiatives qui ont été prises en ce qui concerne les femmes victimes d'agressions sexuelles:

- a) De vastes efforts d'information ont été déployés auprès de groupes spécialisés et d'organismes fournisseurs de services afin qu'ils soient plus conscients de la nature de la violence sexuelle et des initiatives à prendre sur le plan des services.<sup>14</sup> Ces initiatives, au nombre desquelles figuraient des programmes spéciaux de formation pour le personnel des services d'urgence des hôpitaux, la police et le personnel préposé aux programmes de consultation, visent à favoriser un traitement plus humanitaire et plus efficace pour les victimes d'agressions sexuelles.

---

14. Voir Helping the Victims of Sexual Assault, Secrétariat provincial de la justice, province d'Ontario, 1979. Cet excellent guide donne un aperçu général des conséquences des agressions sexuelles et présente aux groupes qui viennent en aide aux victimes des suggestions et des conseils quant aux méthodes et pratiques à suivre.

- b) Les ministères, les commissions de réforme du droit, les groupements féministes et les commissions des droits de la personne s'intéressent de plus en plus aux recherches sur le phénomène de la violence sexuelle et le traitement de ceux qui en sont victimes, en vue d'apporter les réformes qui s'imposent au droit pénal et à la législation concernant les droits de la personne.
- c) Les premiers centres d'aide aux victimes de viol ont été inaugurés à Vancouver et à Toronto en 1974; il existe actuellement plus d'une cinquantaine de ces centres au Canada.<sup>15</sup> Ils offrent divers services aux victimes de viol, de tentative de viol, d'attentat à la pudeur, d'inceste ou d'autres formes de violence sexuelle. Le counselling d'urgence, la liaison avec la police, l'aiguillage vers d'autres services, la sensibilisation et l'information sur la procédure judiciaire comptent parmi les services offerts.

Selon l'information recueillie dans le cadre de l'étude, certains centres d'aide aux victimes de viol élargissent actuellement leur champ d'action dans plusieurs régions. Un certain nombre commence à s'occuper des conjoints et des enfants. Par ailleurs, plusieurs centres affirment porter un intérêt accru à l'aide aux clients qui sont en contact avec l'appareil judiciaire. Ils renforcent leur rôle de défenseur en fournissant à la victime des avis sur les procédures antérieures au procès et en veillant à ce que ses intérêts et ses droits soient reconnus et protégés. Enfin, il y a lieu de signaler l'ardeur redoublée dont font preuve certains centres lorsqu'il s'agit de confronter des infracteurs. L'an dernier, un groupe de Vancouver a confronté en public un présumé violenteur, stratégie de propagande discutable.

---

15. Bien qu'employés couramment dans l'ensemble du pays, les termes "viol" et "centre d'aide aux victimes de viol" font rapidement place aux termes "agression sexuelle" et "centre d'aide aux victimes d'agressions sexuelles". De récents projets de modifications au Code criminel accéléreront sans doute cette évolution terminologique.

Ce changement d'orientation de la part des centres d'aide aux victimes de viol est survenu à la faveur du mouvement plus vaste concernant les droits de la femme dans la société canadienne. Plusieurs provinces ont modifié leurs lois ayant rapport à la communauté de biens, au droit de la famille et aux droits de la femme. La mise à jour de la législation concernant les agressions sexuelles s'accélérera grâce aux projets récents de modifications au Code criminel.

Il n'est pas possible de parler de la naissance récente des centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles sans faire état de leurs problèmes de financement. La reconnaissance de la nécessité de ces services a coïncidé avec l'amplification du mouvement de restriction des dépenses publiques qui s'est amorcé au milieu des années 70 et qui se poursuit actuellement. Les mesures de restriction budgétaire des gouvernements, jointes à l'insensibilité de certains hommes politiques et fonctionnaires, ont fait que les centres pour victimes d'agressions sexuelles de certaines provinces ont eu de la difficulté à obtenir l'aide financière dont ils avaient besoin. Bien que les fonds nécessaires soient actuellement plus faciles à trouver qu'il y a cinq ans, l'avenir des centres de certaines provinces n'est aucunement assuré.

#### Femmes battues

Au cours des cinq dernières années, on est devenu plus conscient au Canada que la violence contre les femmes constitue un fléau social. Cette préoccupation a été à l'origine de plusieurs conférences et études<sup>16</sup>, et un nouveau réseau de services destinés à satisfaire aux besoins particuliers de la femme battue a commencé à s'implanter. Ces programmes s'adressent aux femmes et enfants qui sont "en transition" après avoir vécu une situation familiale intolérable où ils étaient victimes de violence. Ils offrent le gîte ainsi que des services de counselling d'urgence ou de consultation juridique et d'aiguillage vers d'autres services compétents. Le counselling, les conseils juridiques et l'aiguillage sont habituellement des services qui

---

16. Trois rapports sont particulièrement intéressants à cet égard: Patricia D. Ross, (éd.), Family Violence, Centraide du Grand Vancouver, 1977; Margaret V. Ostrowski, Legal Process for Battered Women, Centraide du Lower Mainland, Vancouver, 1979; et Linda Macleod, La femme battue au Canada: un cercle vicieux, Conseil consultatif canadien de la situation de la femme, Ottawa, 1980.

sont fournis aux femmes qui n'ont pas un désir ni un besoin urgents de trouver un gîte. L'étude a également mis au jour d'autres moyens de combattre le problème des femmes battues, notamment la mise au point de thérapies de groupe pour les maris qui usent de violence.

A l'instar des centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles, les foyers de transition éprouvent beaucoup de peine à obtenir un financement stable. La planification de services aux victimes doit reconnaître l'importance de cette question et assurer aux foyers de transition la stabilité financière nécessaire à leur survie et à leur expansion.

## 2. Services généraux d'intervention d'urgence offerts par les organismes communautaires

Des services généraux d'intervention d'urgence ont été mis sur pied par des organismes communautaires bénévoles dans un grand nombre de collectivités canadiennes. Ces services sont "généraux" dans le sens où ils interviennent dans toutes sortes de situations d'urgence personnelles: violence et conflits familiaux, solitude, crise psychologique et risque de suicide, etc. La plupart ont un numéro de téléphone auquel ils peuvent être joints en cas d'urgence et offrent au téléphone des services de consultation et d'aiguillage vers un conseiller.

Ces services ne s'adressent pas expressément aux victimes du crime, mais ils fournissent souvent de l'aide à celles d'entre elles qui y viennent d'elles-mêmes ou sur le conseil de la police.

## 3. Services d'intervention d'urgence offerts par la police

La présente étude confirme les conclusions d'études antérieures quant à l'importance du rôle que joue la police face aux besoins urgents des victimes. Certains services de police donnent une formation spéciale à leurs agents afin qu'ils soient mieux en mesure de réagir à ce genre de situations d'urgence, tandis que d'autres services ont établi des liens avec des organismes communautaires qui offrent soit des services généraux d'intervention d'urgence, soit des services destinés à certains types de victimes. Au moins un

corps de police important (London) s'est doté d'un service spécialisé afin d'aider les agents qui doivent intervenir auprès de familles en proie à des dissensions, et une autre collectivité (Restigouche) a constitué un groupe de bénévoles pour aider la police à faire face aux situations de violence domestique. Dans plusieurs des exemples précités, la police a fait des démarches afin d'établir des liens plus étroits avec les organismes communautaires d'intervention d'urgence. L'inverse est vrai également; les services de police sont, en effet, de plus en plus représentés aux conseils d'administration des centres qui offrent des services généraux d'information et de counselling d'urgence.

B. Services visant à aider les victimes et témoins à participer efficacement au processus judiciaire tout en protégeant leurs droits

Cette catégorie est sans doute la moins bien nantie de tout le réseau naissant de services aux victimes et témoins. En effet, même si certains services de police sont de plus en plus conscients du besoin de renseigner les victimes et les témoins sur la procédure judiciaire, il ne semble pas y avoir beaucoup d'activité dans ce domaine si l'on fait exception, bien sûr, des programmes décrits dans le chapitre qui suit.

Il s'est révélé difficile d'obtenir des précisions sur des activités précises dans ce domaine. Certains services de police ont signalé avoir modifié leurs méthodes de fonctionnement afin de s'assurer que les victimes du crime sont mieux informées de l'évolution de leur cas. Dans les collectivités rurales et éloignées, la police joue un rôle important en assurant le transport de la victime jusqu'au tribunal et en lui expliquant la procédure judiciaire. Certaines provinces ont mis au point des brochures pour expliquer les procédures judiciaires aux victimes et aux témoins. Un programme conçu expressément pour venir en aide aux témoins a été recensé. Il est décrit dans le chapitre suivant.

Malgré ces progrès concrets, il reste encore beaucoup à faire pour fournir aux victimes et aux témoins l'information et les services connexes nécessaires pour assurer leur participation efficace au processus judiciaire. Par exemple, rares sont les palais de justice qui disposent de salles d'attente distinctes pour les victimes et témoins. Il est fréquent

que la victime d'une agression sexuelle soit contrainte d'attendre dans la même salle que l'accusé, sa famille et ses amis. Lors d'une affaire qui a fait les manchettes à London en décembre 1980, une femme qui avait accusé son ex-employeur de lui avoir fait des menaces, a vu son accusation rejetée parce qu'elle était incapable de prendre des dispositions pour faire garder ses enfants pendant qu'elle était au tribunal. Lorsqu'il l'a déboutée de sa plainte, le juge a indiqué, a-t-on rapporté, qu'il ne serait pas "dans l'intérêt de la justice ni équitable pour l'accusé" de retarder l'affaire davantage.<sup>17</sup>

C. Services visant à indemniser la victime des dommages personnels subis par suite du crime

Chaque province et territoire, à l'exception de l'Ile-du-Prince-Édouard et de la Nouvelle-Écosse, fournit une aide financière directe aux victimes du crime en vertu des programmes d'indemnisation.<sup>18</sup> Ces programmes, auxquels ne sont admissibles que les victimes de crimes de violence, ne prévoient aucune indemnisation pour la perte ou l'endommagement de biens. Règle générale, ceux qui sont admissibles à une indemnité ont été victimes de l'un des types d'infractions énumérés dans une liste précise ou sont à la charge d'une victime qui a succombé à ses blessures. Sont aussi admissibles les personnes qui ont été blessées en tentant d'empêcher un crime ou d'aider un agent de la paix à le faire.

Les personnes qui désirent obtenir une aide présentent une demande à une commission provinciale ou territoriale d'indemnisation des victimes d'actes criminels. (Dans certaines provinces, l'indemnisation des victimes du crime est assurée en vertu du programme d'indemnisation des victimes d'accidents du travail.) La décision dans chaque cas est fondée sur plusieurs facteurs, notamment la preuve du préjudice subi, la collaboration avec la police et la culpabilité de la victime. L'indemnité peut servir à compenser les menues dépenses de la victime, la perte de revenu en raison des blessures subies ou d'une invalidité permanente, de douleurs ou de souffrances, ainsi que les pertes subies par les personnes à charge par suite du décès de la victime. Le montant de l'indemnité peut être acquitté

---

17. "Lack of Sitter Loses Case", Ottawa Citizen, le 2 décembre 1980.

18. On peut trouver une description détaillée de l'historique et du fonctionnement de ces programmes dans Indemnisation des victimes d'actes criminels, Statistique Canada, Catalogue 86-502 (hors-série) 1980.

par un versement global, par plusieurs versements mensuels ou par le paiement d'un versement initial et de versements mensuels. Dans le calcul de l'indemnité payée en vertu des programmes d'indemnisation des victimes du crime, on déduit les autres formes de revenu ou d'aide dont disposent la victime ou ses personnes à charge, notamment les indemnités versées par des régimes privés d'assurance, les prestations des régimes publics de pensions et les paiements en dommages-intérêts qui peuvent résulter de poursuites au civil.

En 1977-1978, il y a eu un peu moins de 2 000 demandes d'indemnisation dans les huit provinces dotées d'un programme. La même année, les indemnités payées ont totalisé \$6,5 millions.

Le ministère fédéral de la Justice assume une partie des frais des programmes provinciaux d'indemnisation des victimes du crime.

D. Services visant à assurer la restitution ou la réconciliation de la victime et de l'infracteur

La restitution est une sentence qui est autorisée en vertu du Code criminel du Canada et qui peut être imposée par le juge. Cette mesure oblige l'infracteur à dédommager la victime en lui versant une somme ou en lui rendant des services; elle s'insère souvent dans un plus vaste programme de déjudiciarisation, de réconciliation ou de médiation.

La portée de cette mesure et l'usage qu'on en fait pour suppléer aux besoins des victimes varient selon les régions. Plusieurs provinces ont actuellement beaucoup recours à la restitution comme sentence. Dans l'Ile-du-Prince-Édouard, une ordonnance de restitution est délivrée dans plus des deux tiers des cas de probation. Les Territoires du Nord-Ouest ont récemment mis sur pied un programme pilote de restitution en vertu duquel les biens endommagés sont réparés par l'infracteur. L'Ontario signale qu'elle a de plus en plus recours à la restitution.

Des programmes de réconciliation de la victime et de l'infracteur sont en voie d'être mis en place dans plusieurs provinces, particulièrement en Ontario. Ces programmes sont généralement administrés par des organismes bénévoles et sont habituellement financés par les ministères provinciaux responsables des services correctionnels.

E. Services visant à aider la victime à repérer et à utiliser les services appropriés

Les services d'information et d'aiguillage sont devenus un élément important du système de développement social au cours de la dernière décennie. Ces services, qu'on trouve habituellement dans les régions urbaines, fournissent généralement des renseignements et des services d'aiguillage grâce à une ligne de téléphone pour laquelle ils font beaucoup de publicité. Ils ne visent pas précisément à venir en aide aux victimes du crime mais, bien sûr, fournissent des renseignements ou aiguillent celles-ci vers d'autres services lorsqu'elles prennent contact avec eux. Nous n'avons pu évaluer dans quelle mesure les victimes font appel aux services d'information et d'aiguillage.

Plusieurs éléments des systèmes de justice pénale et de développement social offrent des services d'information et d'aiguillage aux victimes du crime. Étant souvent le premier à entrer en contact avec la victime, le service de police joue un rôle de premier plan au point de vue de l'information et de l'aiguillage. Plusieurs services de police ont signalé qu'ils s'étaient récemment efforcés de mieux se renseigner sur les services et ressources qu'offre leur collectivité. Comme nous l'avons indiqué plus haut dans ce chapitre, les centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles et les foyers de transition jouent un rôle important lorsqu'il s'agit de fournir de l'information ou d'aiguiller une victime vers d'autres services sociaux, juridiques ou de santé. Des brochures destinées à aider la victime à repérer les services dont elle a besoin et à suivre l'évolution de son cas ont été publiées dans le cadre de plusieurs des programmes qui sont décrits en détail dans le chapitre suivant.

## CHAPITRE 4

### Principaux programmes canadiens d'aide aux victimes et aux témoins

#### Introduction

L'étude a recensé plusieurs programmes importants conçus précisément pour venir en aide aux victimes et aux témoins.<sup>19</sup> Ce chapitre les décrit dans leurs grandes lignes dans le contexte général des tendances relatives à la mise sur pied des services dont il a été fait état au chapitre 3.

#### A. Les querelles domestiques et la police

Ces dernières années, les services canadiens de police se sont de plus en plus souciés du besoin de se doter de moyens d'action plus appropriés face aux querelles domestiques. Les raisons de ce phénomène sont les mêmes au Canada qu'aux États-Unis:

- a) Un fort pourcentage des appels que reçoit la police ont rapport à des querelles domestiques;
- b) Le rôle de l'agent de police n'est pas toujours clair en ce qui a trait aux attentes des membres de la famille mêlés à l'affaire.
- c) Intervenir dans une querelle domestique peut être dangereux pour le policier; de nombreux agents ont été blessés grièvement ou tués en intervenant dans des querelles de ce genre.
- d) L'agent de police n'a traditionnellement pas été formé pour jouer le rôle d'arbitre dans une situation familiale explosive. En outre, la police a souvent éprouvé de la difficulté à assurer un équilibre entre

---

19. Tous les programmes qui s'adressent précisément aux victimes et aux témoins sont répertoriés dans la liste reproduite à l'Annexe 2.

son rôle d'intervenant dans les situations d'urgence et ses autres fonctions importantes.<sup>20</sup>

Les services de police ont envisagé de diverses façons l'intervention dans les querelles domestiques. L'une d'elles consiste à établir des relations de travail officielles ou officieuses plus étroites avec des organismes communautaires dotés des mécanismes d'intervention nécessaires. La prise en charge par la police de la responsabilité directe d'intervenir dans les situations d'urgence constitue un deuxième mode d'approche. Cette fonction peut être confiée à tous les agents (modèle général) ou à un groupe spécial (modèle spécialisé).

#### 1. Coordination entre la police et d'autres organismes

Dans plusieurs collectivités, les services de police et les organismes communautaires ont conçu différents moyens d'établir des liens plus étroits entre leurs services respectifs. D'habitude, ces initiatives s'amorcent par des efforts visant à familiariser les agents de police avec la gamme existante de services d'intervention d'urgence et de services connexes, les principaux points de contact et les méthodes de fonctionnement. Par la suite, l'aiguillage immédiat vers des organismes communautaires d'intervention d'urgence se fait de façon plus structurée, des policiers siégeant aux comités de coordination entre services ou aux conseils d'administration des organismes.<sup>21</sup>

---

20. Pour une analyse plus détaillée de ces questions, voir le chapitre 3, "Specialist and Generalist Models in Police Domestic Crisis Intervention", pp. 34-48, dans Peter Jaffe et Judy Thompson, Family Consultant Service with the London Police Force: A Prescriptive Package, rapport établi pour le ministère du Solliciteur général du Canada, Ottawa, 1979, (non publié), et Bruce R. Levens, L'intervention lors des conflits domestiques, ministère du Solliciteur général du Canada, Ottawa, 1978.

21. Rapport annuel de 1979-1980 de la Prince Albert Mobile Crisis Unit Co-operative, Ltd.

Dans une région du Nouveau-Brunswick, on a mis au point une stratégie innovatrice pour pallier les préoccupations des agents qui doivent intervenir dans les querelles domestiques. Cette stratégie est particulièrement intéressante en raison de son caractère profondément communautaire et du fait qu'elle repose beaucoup sur le bénévolat.

#### Programme d'intervenants dans les querelles familiales de Restigouche

Une stratégie populaire faisant appel autant à des représentants de la collectivité qu'aux organismes intéressés de justice pénale et de développement social a été mise au point dans le comté de Restigouche, au Nouveau-Brunswick.

Le comté de Restigouche, qui est principalement rural, compte cinq petites agglomérations séparées par des bois et des terres agricoles. La ville de Dalhousie possède son propre service de police; la surveillance policière dans les quatre autres collectivités est assurée par la GRC.

Le programme d'intervenants dans les querelles familiales a été mis en train en raison de l'inquiétude générale que suscitaient, au sein de la population, la fréquence anormalement élevée des situations de violence domestique et le taux de suicide supérieur à la moyenne de la région. Ces problèmes étaient souvent liés au chômage et à la consommation abusive d'alcool et de drogues. La police locale s'inquiétait non seulement des dangers qu'elle courait en intervenant dans les querelles domestiques, mais aussi du fait qu'elle manquait de temps et de ressources pour conseiller les familles sans cesse en proie à des dissensions.

Un comité consultatif local de citoyens et de représentants de la police, des services de santé mentale, des services correctionnels, des paroisses, des hôpitaux et des services sociaux a commencé à se réunir en 1977 afin d'examiner les problèmes sociaux qui existaient dans le comté de Restigouche. Ce comité a élaboré un plan d'action qui a été examiné par le ministère du Solliciteur général du Canada et dont ce dernier a accepté de subventionner la réalisation à titre de projet pilote.

Le programme a pour objectifs:

- a) d'empêcher les querelles familiales de dégénérer en situations de violence en soutenant l'action policière;
- b) de favoriser, dans les interventions auprès des familles en détresse, l'interaction interdisciplinaire des diverses compétences et expériences que possèdent la police et le personnel spécialisé des services sociaux et de santé;
- c) de recueillir et de tenir à jour l'information sur les services compétents dont dispose le comté pour suppléer aux besoins urgents des familles où règne la dissension.

Quatre équipes de bénévoles provenant des collectivités qui participent au programme ont été constituées. Les bénévoles sont interrogés par un comité de sélection, composé du coordonnateur du programme, du chef de police de l'une des collectivités en question et d'un représentant du comité de citoyens qui supervise le programme. Les candidats choisis reçoivent une formation de deux jours qui les familiarise avec les services communautaires et les moyens d'inciter les clients à demander de l'aide.

L'intervention typique" du bénévole... commence après que la police a restauré l'ordre dans le ménage. Lorsqu'elle estime qu'une médiation peut être bénéfique et que les parties intéressées sont d'accord, la police appelle un intervenant. (D'habitude, quatre intervenants formant une équipe se relaient vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept). L'intervenant ou l'intervenante (80 pour cent des bénévoles sont des femmes) apporte son répertoire des services sociaux; aussi si la personne a besoin ou est désireuse d'être initiée au monde parfois effrayant du service social, le bénévole peut lui servir de guide.<sup>22</sup>

---

22. "Police et collectivité unissent leurs efforts au sein du programme d'intervenants dans les différends familiaux de Restigouche", Liaison, volume 7, numéro 3, ministère du Solliciteur général, Ottawa, mars, 1981.

Le programme d'intervenants dans les querelles familiales de Restigouche est un moyen innovateur d'aider la police à obtenir le soutien communautaire dont elle a besoin pour régler les conflits familiaux. L'expérience acquise grâce à ce programme sera sans doute utile à d'autres collectivités rurales semblables du pays et à leurs services de police.

## 2. Services d'intervention pris en charge directement par la police

Un autre moyen de soutenir l'action policière vis-à-vis de la violence domestique consiste à mettre sur pied, au sein du service de police, un groupe civil d'intervention d'urgence. Le Service de consultation familiale établi par la Sûreté de London illustre bien ce mode d'approche.

### Service de consultation familiale, Sûreté municipale de London

L'initiative de ce programme a été prise en 1970 par le chef de police de London en réaction à l'inquiétude générale que suscitait au sein de la collectivité le fait que la population faisait de plus en plus appel à la police pour régler les problèmes de ménage. La police était souvent frustrée parce qu'elle n'avait ni le temps ni la formation nécessaire pour s'occuper de ces situations et qu'elle avait besoin d'aide à cet égard.

Grâce au leadership des officiers supérieurs de la Sûreté, de grands efforts ont été faits afin de sensibiliser les dirigeants communautaires à cette préoccupation et de solliciter leur appui en vue de mettre sur pied un vaste programme de formation pour les agents de police. Des fonds obtenus de fondations privées en 1972 ont servi à la mise en oeuvre de ce programme, qui comportait des cours donnés par des travailleurs sociaux, des avocats et des représentants d'organismes sociaux et d'hôpitaux.

Peu après la fin du programme de formation, des démarches ont été entreprises en 1974 auprès de divers paliers de gouvernement afin d'obtenir les ressources nécessaires à la création, au sein du service de police, d'un groupe civil multidisciplinaire d'intervention et de counselling d'urgence auquel les agents pourraient faire appel. Le programme, qui a été mis sur pied à titre d'expérience pour une période de deux ans, a été financé grâce à des subventions obtenues des ministères fédéral et ontarien du Solliciteur général. A l'heure actuelle, sauf pour certains frais de recherche qui sont

assumés par le ministère du Solliciteur général du Canada, le financement du programme est entièrement assuré par l'administration municipale.

Les buts particuliers du Service de consultation familiale sont les suivants:

1. aider les agents en leur offrant des services immédiats d'évaluation et d'intervention dans les situations d'urgence, fournir des renseignements sur les services communautaires appropriés et prendre les mesures d'aiguillage nécessaires;
2. aider à la prévention de troubles sociaux ou émotifs graves grâce à une intervention et à un dépistage hâtifs;
3. favoriser une meilleure compréhension et collaboration entre le personnel de santé mentale et le personnel policier;
4. sensibiliser davantage la population au rôle social de la police;
5. fournir un programme modèle de services humains à d'autres collectivités grâce à une documentation et une évaluation sérieuses;
6. assurer, en cours d'emploi et sur place, une formation non formaliste aux agents de police dans le domaine de l'intervention d'urgence.<sup>23</sup>

Le moteur du programme est un groupe de conseillers familiaux qui

aide les agents de police dans leurs interventions auprès de particuliers et de familles dans des situations d'urgence, dirige des familles et des particuliers vers des services sociaux qui peuvent prendre la relève, réagit aux premiers signes de troubles sociaux ou affectifs et participe au travail communautaire et à la formation d'agents ou de nouveaux conseillers familiaux.<sup>24</sup>

Ce service est installé au poste de police et fonctionne, de 9 h à 4 h la semaine et de midi à 4 h la fin de semaine. Les conseillers sont

---

23. Jaffee et Thompson, p. 7

24. Ibid., p. 5

en liaison constante par radio avec les agents de police. Ils disposent de véhicules à moteur et peuvent, par conséquent, prêter main-forte sans tarder à la police sur demande. Les agents font appel à eux lorsqu'ils le jugent à propos et ont l'impression que les intéressés tireront parti de leur aide. (Le pourcentage de cas dans lesquels on n'obtient pas de résultats tangibles est faible. Il s'agit de cas où la famille refuse les services de counseling qui lui sont offerts.)

L'organisation et la gestion du programme ont été conçues de façon à s'assurer l'appui de tous les organismes intéressés. Le Comité de gestion, qui est formé de représentants des principaux services de police et de santé mentale, relève directement de la Commission de police de London. Un comité technique consultatif assure la liaison avec les organismes communautaires et donne des conseils techniques aux conseillers familiaux. Le coordonnateur du Service de consultation familiale supervise les activités quotidiennes et veille à ce que le programme soit évalué par un coordonnateur de la recherche.

Selon l'évaluation qui a été faite de ce programme par Jaffee et Thompson, on peut résumer brièvement l'efficacité du Service de consultation familiale de la façon suivante:<sup>25</sup>

1. Le Service de consultation familiale n'est pas vu comme empiétant sur le mandat et l'activité des services sociaux existants. Quatre-vingt-huit pour cent des cas dont s'occupe le Service surviennent à des moments où d'autres services ne sont pas accessibles.
2. Les particuliers et familles qui sont mêlés aux querelles domestiques réagissent plus favorablement à l'aide qui leur est offerte du fait que les conseillers familiaux interviennent sans tarder:

Quatre-vingt-cinq pour cent des familles et particuliers qui sont dirigés vers des organismes par les conseillers familiaux ont accepté des rendez-vous lorsque la prise de contact avec ces organismes a eu lieu dans les 24 heures

25. Voir *ibid.*, pp. 14-18.

qui ont suivi l'intervention du conseiller. Par contre, environ 30 pour cent des familles n'ont pas accepté de rendez-vous avec des organismes dans les cas où il s'est écoulé plus de 24 heures entre l'intervention et la prise de contact avec l'organisme.<sup>26</sup>

3. Les évaluateurs ont trouvé que le programme jouit de l'appui et de la compréhension de la plupart des agents de police. D'une façon générale, ces derniers estiment que le personnel du Service est compétent, fait preuve d'un bon esprit de collaboration et comprend bien le rôle de l'agent de police. Le Service est actuellement considéré comme un élément essentiel de la Sûreté.
4. L'évaluation de la réaction des organismes communautaires à l'égard du Service indique que la plupart des spécialistes considèrent les évaluations des conseillers comme généralement exactes. Les conseillers font preuve, semble-t-il, d'un bon esprit de collaboration dans le traitement des cas d'aiguillage vers d'autres services et sont perçus comme comprenant bien le rôle et les fonctions des autres organismes. On juge que le service a réussi à améliorer la collaboration entre les services et personnels de police et de santé mentale.

#### B. Programmes d'aide aux victimes

##### 1. Service d'aide aux victimes - Sûreté d'Edmonton

Avec l'appui du public, la ville d'Edmonton a établi en 1979 un Service d'aide aux victimes au sein de la sûreté locale. Ce service, qui fait partie de la Section des services communautaires, se compose d'un sergent, de deux gendarmes et de trois employés de bureau. Le personnel du Service suit l'horaire normal de travail.

La Sûreté d'Edmonton a mis sur pied le programme parce qu'elle était consciente de l'absence évidente de toute considération pour les vic-

---

26. Ibid., p. 15.

times du crime" et que "trop souvent la victime d'un crime ne connaît pas les services auxquels elle peut faire appel."<sup>27</sup> Les activités du programme visent à remédier aux lacunes sur le plan des communications entre la victime et les services compétents et, plus précisément, à:

- a) faire connaître le plus possible les services communautaires;
- b) optimiser l'utilisation des ressources communautaires (par ex. services sociaux d'Edmonton, Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels, etc.);
- c) accroître les relations entre la Sûreté et la collectivité; et
- d) montrer clairement à la collectivité qu'en plus d'aider les victimes du crime, la Sûreté dispose de programmes éducatifs courants et viables pour réduire la criminalité.<sup>28</sup>

La mise en place du programme s'est faite au cours des deux dernières années en trois étapes distinctes. Au cours de la première étape, qui a commencé en juillet 1979, l'accent a été mis sur les cambriolages de maisons et de magasins. En novembre 1979, le Service a étendu son action à tous les vols qualifiés. En avril 1980, il a élargi à nouveau son champ d'activité pour s'occuper de toutes les victimes de voies de fait ou de blessures.

Au cours des première et deuxième étapes, les moyens d'action suivants ont été mis au point à l'égard des victimes de cambriolages et de vols qualifiés:

a) Révision des méthodes de la Sûreté

La Sûreté d'Edmonton a établi une marche à suivre détaillée qui permet au Service d'aide aux victimes de disposer de renseignements à jour sur l'évolution de chaque cas d'introduction par effraction ou de vol qualifié, y compris les rapports d'infraction, les déclarations de vol et les rapports complémentaires.

---

27. Victim Services Unit, (Rapport final) Sûreté d'Edmonton, Edmonton, 1980, p. 1.

28. Ibid., p. 1.

b) Fiche d'information

La Sûreté d'Edmonton a conçu une fiche d'information qui met la victime au courant de l'activité du Service d'aide aux victimes, donne son numéro de téléphone et indique quels renseignements la victime peut obtenir. Cette fiche est remise à la victime par le premier agent qui se rend sur les lieux.

c) Correspondance

Dans les 40 jours qui suivent la réception du rapport initial, le Service d'aide aux victimes correspond avec la victime afin de lui faire savoir où en est son cas. La lettre indique si l'affaire a été classée ou si l'enquête se poursuit ou a été interrompue.

d) Information des victimes

Sur demande, le Service indique à la victime ce qui en est de son cas et des biens volés, lui fournit des renseignements généraux sur les infractions au Code criminel et à d'autres lois, la renseigne sur les pratiques et méthodes de la police, des tribunaux et d'autres éléments du système de justice pénale, et lui fournit des renseignements sur les services autres que ceux qui sont offerts par la police.

e) Liaison

Le Service assure la liaison entre la victime et l'agent chargé de l'enquête.

Le rapport de mai 1980 de la Sûreté d'Edmonton sur le Service d'aide aux victimes renferme les commentaires suivants sur la troisième étape (voies de fait et blessures) du programme.

Les personnes mêlées à des querelles domestiques qui ont donné lieu à des voies de fait sont bien informées par l'agent enquêteur de la procédure à suivre pour porter des accusations. Aucune correspondance n'est donc nécessaire. Toutefois, le Service correspond avec d'autres victimes de voies de fait lorsque des faits nouveaux sont survenus. Il n'y a aucune correspondance dans le cas des victimes d'accident. L'aide est alors fournie à l'occasion de visites personnelles.<sup>29</sup>

29. Ibid., p. 17.

Bien qu'il soit un peu tôt pour procéder à une évaluation complète de ce programme, la Sûreté d'Edmonton a pris des mesures afin de recueillir des statistiques de base sur les services et de déterminer la réaction des clients.<sup>30</sup> Plusieurs conclusions d'un rapport d'évaluation établi en mai 1980 méritent d'être reprises ici car elles en disent long sur les besoins des victimes et la valeur des services qui leur sont offerts:

- a) Bien que les réactions des victimes et le traumatisme qu'elles subissent en raison de leurs blessures ou de leurs pertes varient selon les cas, il est un élément qui ressort de chaque cas que nous traitons, à savoir la victime innocente est presque renversée de voir que quelqu'un s'intéresse vraiment à sa sécurité et à son bien-être.
- b) Toutes les victimes du crime subissent un certain traumatisme, mais les personnes âgées sont celles qui semblent souffrir le plus et qui ont le plus besoin de soins et d'orientation sur le plan de la prévention du crime. Comme cette constatation a été faite peu après le début du programme, nous avons cherché à dénicher les personnes âgées afin de leur fournir l'aide nécessaire.
- c) Les blessures et les pertes subies ne sont pas nécessairement ce qui cause le plus de peine et de souffrances. La terreur qu'inspire l'acte criminel et la peur de subir à nouveau le même sort justifient tout autant le besoin subséquent de réconfort et de conseils de la victime. C'est pourquoi nous essayons dans la mesure du possible de repérer les personnes qui ont simplement été victimes d'une tentative d'acte criminel.
- d) La plupart des victimes sont plus craintives que la plupart des gens ne l'imaginent. Toutefois, nous avons découvert qu'un examen calme et amical de leur cas ainsi que peut-être certains conseils de base en matière de prévention contribuent beaucoup à stabiliser la victime.<sup>31</sup>

Le Service d'aide aux victimes de la Sûreté d'Edmonton constitue le programme le plus avancé et le mieux documenté en son genre au pays. D'autres villes mettent actuellement sur pied des programmes semblables. A Calgary, par exemple, la Sûreté municipale est en train d'élargir le cadre

---

30. Ibid., pp. 35-45.

31. Ibid., p. 47.

d'un programme d'aide aux victimes qui existe depuis 1978. Avec l'aide du ministère du Solliciteur général du Canada, elle a récemment embauché un coordonnateur et un chercheur et procède à l'étude des besoins des victimes et des services que leur offre la collectivité.

## 2. Programme d'aide aux victimes - Centre de déjudiciarisation de Victoria

Ce programme est particulièrement intéressant puisqu'il a été engendré par un programme communautaire de déjudiciarisation. Il a été créé après que le personnel du Centre de déjudiciarisation de Victoria, qui est géré par le Service de déjudiciarisation et de médiation communautaires du ministère du Procureur général de la Colombie-Britannique, se fut rendu compte qu'on ne suppléait pas aux besoins des victimes.

Le Centre de déjudiciarisation de Victoria oeuvre surtout auprès des infracteurs, mais son personnel s'occupe depuis quelques années des victimes dans les cas où une médiation est nécessaire: "Les agents de déjudiciarisation peuvent alors amener la victime et l'infracteur à se réconcilier et à s'entendre sur les conditions de restitution et à échanger leurs sentiments sur l'incident et ses conséquences."<sup>32</sup> L'intérêt particulier porté aux victimes, que le Centre a consacré par l'adoption d'un nouveau programme en 1980, est considéré comme un prolongement logique de l'approche non contradictoire utilisée par le Centre dans le cadre de ses programmes de restitution et de réconciliation.

Le programme d'aide aux victimes a un triple but:

- a) offrir aux victimes un service communautaire destiné à suppléer à leurs besoins sur les plans pratique et émotif, d'une manière individualisée et immédiate;
- b) travailler en étroite collaboration avec d'autres services communautaires (gouvernement, police et services sociaux) afin de réduire les frustrations, traumatismes, retards et complications pour les personnes qui ont été victimes d'un crime.

---

32. "Victim Services Project", Centre de déjudiciarisation de Victoria, 1980, (non publié), p. 3.

- c) sensibiliser davantage la population au fait que la victime a des besoins et des préoccupations, ainsi qu'aux conséquences que l'expérience peut avoir sur sa vie personnelle, émotive, professionnelle et familiale. Renseigner les citoyens en général sur les mesures qu'ils devraient prendre s'ils sont victimes d'un crime.<sup>33</sup>

Le principal moyen de communication avec les clients est un service téléphonique qui fonctionne vingt-quatre heures sur vingt-quatre. A été constitué un fichier de documentation que consulte le personnel afin de fournir à ceux qui téléphonent des renseignements sur les organismes communautaires et leurs services. Dans certains cas, le personnel préposé au programme rencontre le client, le dirige vers les personnes ou services compétents au sein du système de justice pénale et intercéde en sa faveur auprès d'eux.

Un personnel mixte formé d'employés à plein temps (préposés à l'aide aux victimes) et de bénévoles s'occupe de répondre au téléphone. Les bénévoles fournissent aux victimes les mêmes services que le personnel. Une formule a été conçue pour la collecte des données; on y inscrit l'information de base sur chaque appelant, le quartier où il vit et le type d'infraction qui a motivé l'appel.

Comme ce programme n'a débuté que l'an dernier, aucune donnée de fait ou d'évaluation ne peut être obtenue.

### 3. Programme d'aide aux victimes: Armée du Salut, Toronto métropolitain

Ce programme découle de l'intérêt que l'Armée du Salut porte depuis longtemps aux détenus et aux libérés conditionnels. L'Armée du Salut s'est traditionnellement efforcée d'offrir à l'infracteur diverses formes d'aide afin de restaurer son amour-propre et de contribuer à sa réadaptation, et le programme d'aide aux victimes est considéré par son parrain comme un prolongement logique de cette orientation:

Les angoisses et inquiétudes de la victime se comparent à celles de l'infracteur. Malgré les nombreuses ressources qu'offre la collectivité à la victime, on continue de s'inquiéter de plus en

---

33. Ibid., p. 4.

plus de l'absence évidente de mécanismes structurés d'orientation pour suppléer à leurs besoins immédiats.<sup>34</sup>

A l'été de 1980, le Temple d'Etobikoke de l'Armée du Salut a fait une étude de deux mois sur la possibilité d'établir un programme d'aide aux victimes et aux témoins. Cette étude a été réalisée de concert avec le Bureau régional de Rexdale du Service de probation et de libération conditionnelle du ministère ontarien des Services correctionnels.

Le programme d'aide aux victimes et aux témoins de Rexdale est actuellement mis à l'essai à titre de projet pilote. Le quartier desservi correspond à la Division 23 de la Sûreté du Toronto métropolitain. Le personnel préposé aux programmes et les bénévoles viennent en aide aux victimes que leur envoie la police. Les services offerts comprennent le counselling d'urgence, le transport et la garde d'enfants, ainsi que l'aiguillage vers d'autres services de la collectivité. Les services d'intervention d'urgence sont offerts vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

Un programme semblable, le programme d'aide aux victimes et aux témoins, a récemment été mis en train à Ottawa. Ce programme est aussi parrainé par l'Armée du Salut.

4. Programme d'aide aux victimes: Société John Howard de la Colombie-Britannique.

Ce programme, qui a été mis sur pied à Burnaby en mars 1981, est parrainé par la Société John Howard de la Colombie-Britannique.

Sa raison d'être est la suivante:

Lorsqu'on ne supplée pas convenablement aux besoins d'ordre émotif et matériel de la victime, il en résulte un préjudice et un affaiblissement autant pour la victime que pour la société. En faisant en sorte que des bénévoles avertis viennent en aide aux victimes, nous renforçons le tissu social et améliorons la qualité de la vie pour tout le monde. Cette

---

34. "Victim Care", brochure publiée par les entreprises bénévoles de l'Armée du Salut, Toronto.

prendre la forme soit d'interventions individualisées auprès d'autres êtres humains, soit d'activités propres au programme, qui visent notamment à sensibiliser davantage le grand public aux besoins et au sort de la victime, à favoriser la mise en place de ressources afin de pallier les problèmes auxquels elle est confrontée et à contribuer à la prévention du crime en général au moyen de la consultation ou de l'aiguillage vers d'autres services.<sup>35</sup>

Des bénévoles compétents offrent des services directs aux victimes d'infractions contre les biens: intervention d'urgence, aiguillage vers d'autres services communautaires et transport, aide pour renforcer les dispositifs de sécurité des maisons à la suite de cambriolages, aide pour la récupération de biens volés et information sur la procédure judiciaire.

Le programme est géré par un coordonnateur rémunéré, appuyé par un comité de sélection qui aide au choix des bénévoles ainsi que par un comité de formation qui initie les nouveaux bénévoles aux besoins des victimes et aux ressources communautaires.

Au cours de ses deux premiers mois de fonctionnement, le programme d'aide aux victimes a répondu à vingt-trois demandes de service, dont quatorze provenaient de victimes d'infractions contre les biens et neuf de victimes de crimes de violence.<sup>36</sup>

5. Programme de réconciliation de la victime et de l'infracteur (PRVI) -  
Kitchener

Le PRVI de Kitchener, dont la mise sur pied remonte à 1976, a été le premier de plusieurs programmes qui ont été établis depuis trois ans dans différentes régions de l'Ontario. L'une de ses principales caractéristiques est la participation d'un sous-comité du Comité central des mennonites, qui est le service social des Églises des mennonites et des frères dans le Christ.

---

35. Descriptive Package: Aid to Victims of Crime, Société John Howard de la Colombie-Britannique, 1981.

36. Correspondance entre l'auteur et J. Philipson, coordonnateur des services communautaires, Société John Howard de la Colombie-Britannique, 19 mai 1981.

Ce programme de réconciliation, à l'instar d'autres programmes semblables, met surtout l'accent sur la responsabilité de l'infracteur à l'égard de son acte, de la société et de la victime: "Dans le PRVI, on part du principe que la victime et l'infracteur sont tous deux capables de résoudre le différend qui les oppose. On cherche à modifier l'état de leurs relations, plutôt que d'essayer de changer les individus."<sup>37</sup> Les rencontres en face à face entre la victime et l'infracteur sont le principal moyen utilisé:

Les rencontres entre la victime et l'infracteur... deviennent des séances de solution de problèmes plutôt que des rencontres d'adversaires où il y a un gagnant et un perdant. Le médiateur qui joue le rôle de tierce partie participe intensément à la séance mais n'en détermine pas l'issue. Les décisions sont prises par les principaux intéressés, non par un arbitre.<sup>38</sup>

La participation à ces rencontres est volontaire. La décision de l'infracteur de ne pas prendre part à une séance de réconciliation qu'on lui propose ne constitue pas pour lui une mauvaise note. C'est dans une large mesure pour des motifs religieux que le programme de Kitchener a été mis sur pied et que des bénévoles y participent de façon soutenue. "...Les personnes qui ont travaillé à la mise sur pied du programme... ont vu le besoin pour des chrétiens de contribuer au maintien de la paix, quelle que soit leur vocation."<sup>39</sup>

Le programme fonctionne de la façon suivante:

---

37. Wendy MacPherson et Mark Yantzi, Victim-Offender Reconciliation Program (non publié), 1979, p. 3.

38. Ibid., p. 4.

39. Ibid., p. 3.

Suite à un verdict de culpabilité ou à une condamnation, le juge peut recommander l'intervention du personnel préposé au programme. Ce dernier prend contact avec la victime et l'infracteur afin de déterminer s'ils désirent se rencontrer et, si tel est le cas, une réunion est organisée dans le but de leur permettre de s'entendre. Au moment de l'imposition de la sentence, le juge met l'infracteur en probation à la condition que l'entente soit exécutée. Lorsque les conditions de l'entente ont été remplies, la période de probation se termine.

Lorsqu'il rend une ordonnance de probation, le juge peut aussi faire appel au PRVI en demandant que l'infracteur et la victime se rencontrent et voient s'ils peuvent s'entendre sur des modalités de restitution. On prévoit habituellement que si cette réunion ne donne pas lieu à une entente, l'affaire sera à nouveau portée devant le juge après une période donnée.

Le programme de Kitchener emploie un coordonnateur qui est chargé du recrutement, de la formation et de la surveillance des bénévoles. En outre, il doit attribuer les cas et obtenir des comptes rendus des bénévoles après les séances de réconciliation. Le coordonnateur doit aussi promouvoir le programme auprès du personnel provincial de probation et des juges.

Le ministère des Services correctionnels de l'Ontario appuie fermement le programme. Le coordonnateur fait partie du personnel du ministère, qui continue de fournir des fonds pour les publications et la publicité.

#### Évaluation des besoins et expansion possible

En 1980, le PRVI de Kitchener s'est livré à une évaluation détaillée des besoins des victimes du crime dans la région de Waterloo. L'étude, qui était fondée sur un échantillon de 200 victimes, a révélé que 32 pour cent des victimes interrogées estimaient que les services existants n'avaient pas répondu à leurs besoins. Le réconfort immédiatement après le crime et l'information à plus long terme sur l'évolution des enquêtes et du processus judiciaire ont été reconnus comme les deux besoins les plus répandus.<sup>40</sup>

---

40. Stephen D. Brown et Mark Yantzi, Needs Assessment for Victims and Witnesses of Crime, Sententica Inc., Elmira, Ontario, 1980 (non publié).

Cette évaluation des besoins a donné lieu à une proposition visant à élargir le programme afin qu'il ne se limite plus à la réconciliation des victimes et des infracteurs.

C. Services aux témoins

1. Service central d'aide aux témoins - Edmonton

Le ministère du Procureur général de l'Alberta a mis sur pied ce qui constitue, semble-t-il, le premier programme canadien conçu expressément à l'intention de témoins. Le Service central d'aide aux témoins a été créé en juin 1980 dans l'immeuble Century Plaza, principal endroit où sont logés les tribunaux provinciaux à Edmonton. Un service semblable est en train d'être constitué à Calgary.

La création de ces services découle d'études qui ont indiqué que les témoins à Edmonton et à Calgary se plaignaient des inconvénients qu'ils devaient subir en s'acquittant de leurs responsabilités de témoins. Au nombre des besoins signalés par les témoins, on note l'information sur leur rôle et leurs obligations, le stationnement, un numéro de téléphone central pour l'obtention de renseignements, une meilleure information des témoins qui comparaissent en justice et de meilleurs services d'accueil au tribunal.

Ces services ont été créés surtout parce que le fait d'atténuer les inconvénients causés aux témoins aidera à assurer leur participation au processus judiciaire. Le service mis sur pied à Edmonton s'occupe des témoins qui comparaissent devant la Cour provinciale ou devant la Cour du banc de la reine. Il relève de l'agent principal du ministère provincial du Procureur général en poste à Edmonton et est situé dans les bureaux de ce ministère.

Divers services de base ont été mis sur pied par le Service d'Edmonton, et on prévoit offrir des services semblables à Calgary.

a) Établissement et distribution des citations à comparaître

Les citations à comparaître devant la Cour d'assises provinciale ou la Cour du banc de la reine sont établies par le Service. Deux employés du Service jouissent, de façon restreinte, des pouvoirs de juge de paix qui leur permettent de signer les citations, celles-ci étant ensuite distribuées aux postes de police ou détachements de la GRC compétents pour la suite à donner.

b) Annulation d'avis de comparution

Sur instruction des procureurs, le Service informe les citoyens et policiers appelés à témoigner de l'annulation de leur avis de comparution.

c) Contrôle de la signification des citations à comparaître

Le Service et la police d'Edmonton se concertent lorsque des citations en justice leur reviennent. Il existe des procédures claires relatives à la signification des citations et aux relances nécessaires. Si une citation n'a pas été notifiée sept jours avant la date prévue d'une comparution devant le tribunal, on prend contact avec les procureurs de la Couronne afin de s'enquérir des mesures à prendre.

d) Service téléphonique central

Le Service est saisi de tous les problèmes et demandes des témoins; les employés se chargent de trouver les réponses et de les communiquer aux intéressés.

e) Secrétariat téléphonique permanent

Lorsque le personnel n'est pas accessible, un secrétariat téléphonique prend les messages.

f) Services sociaux

A la demande des témoins, le personnel fournit une liste complète des services sociaux.

g) Réservations de voyage et d'hôtel

Ces réservations peuvent être faites par le personnel du Service, au besoin.

h) Interprètes

Le personnel du Service s'occupe de retenir les services d'interprètes.

i) Transport d'urgence

Si le témoin doit se déplacer dans les limites de la ville, le personnel du tribunal prend les dispositions nécessaires à son transport.

j) Lettres de remerciement

Cette lettre a pour but de remercier les témoins qui comparaissent devant le tribunal.

Au cours de la deuxième étape du programme, on compte ajouter des services tels que l'indemnisation des témoins, l'accueil au palais de justice, l'appel sur demande de spécialistes à titre de témoins et l'intervention auprès de l'employeur.<sup>41</sup>

---

41. L'intervention auprès de l'employeur consiste à prier instamment ce dernier de continuer à verser une rémunération à l'employé appelé à témoigner en justice ou, à tout le moins, à ne pas l'inciter à faire fi de la citation à comparaître.

#### D. Conclusions

Les services spécialement conçus pour les victimes et pour les témoins de crimes ne font que commencer à s'implanter au Canada, mais leur nombre augmente rapidement. Compte tenu des tendances dont nous avons fait état au chapitre 3 et des services particuliers décrits dans ce chapitre, un certain nombre de commentaires récapitulatifs peuvent être faits au sujet de l'état actuel et de l'expansion future des services.

1. Il existe des divergences d'opinions quant aux types de services qu'il faudrait mettre sur pied de façon prioritaire. Certains favorisent grandement la création de services d'intervention d'urgence au sein des corps de police, alors que d'autres préféreraient qu'on accorde la priorité aux services d'information judiciaire ou à la réconciliation des victimes et des infracteurs. Des organismes bénévoles comme la Société John Howard et l'Armée du Salut sont, de toute évidence, intéressés à jouer un rôle direct dans la mise sur pied de services pour les victimes du crime.
2. La plupart des programmes actuels d'aide aux victimes et aux témoins sont offerts dans des régions urbaines. Il est nécessaire de mettre sur pied d'autres projets pilotes dans des collectivités rurales afin de concevoir des façons de fournir des services aux régions où la population est clairsemée.
3. Certains procureurs de la Couronne se sont prononcés en faveur de services aux victimes et aux témoins administrés par les tribunaux. D'autres ont émis la crainte que de tels services puissent influencer sur les dépositions des victimes et des témoins et ainsi compromettre l'impartialité des tribunaux.
4. Les programmes d'aide aux victimes ont tendance à être relativement restreints au début et à étendre par la suite leur champ d'action soit en servant d'autres types de victimes, soit en créant des services additionnels. Il est encore trop tôt pour évaluer les conséquences de cette tendance.

## CHAPITRE 5

### L'expérience américaine

#### Introduction

Étant donné que les États-Unis sont beaucoup plus avancés que le Canada en ce qui concerne l'implantation de services destinés aux victimes et aux témoins, ou à tout le moins de certains types de services, ce chapitre résume l'expérience américaine et évalue l'intérêt qu'elle présente pour le Canada.

L'expérience américaine est instructive pour plusieurs raisons. Premièrement, le gouvernement fédéral a été l'un des grands artisans de la mise sur pied de services pour les victimes et témoins. Deuxièmement, divers services et programmes pilotes ont été établis afin de tenir compte des particularités et besoins locaux. Troisièmement, un bon nombre de programmes existent depuis assez longtemps pour que des évaluations utiles puissent être obtenues.

#### 1. Law Enforcement Assistance Administration

En réaction à diverses pressions subies à la fin des années 60 et au début des années 70, le gouvernement fédéral a pris plusieurs initiatives afin d'aider à la création et à l'expansion de programmes locaux d'aide aux victimes et aux témoins dans l'ensemble des États-Unis. Ces initiatives ont découlé, entre autres:

- a) des pressions exercées par des groupements féministes afin que le système de justice pénale accorde plus d'attention aux victimes d'agressions sexuelles et de violence domestique ainsi qu'à la création de services pour les victimes de ces crimes;
- b) l'inquiétude de plus en plus grande que suscitait parmi les hommes politiques et les officiers de justice la baisse de confiance de la population à l'égard du système de justice pénale;

- c) l'évidence de plus en plus marquée que les groupes les plus vulnérables de la société (les jeunes, les personnes âgées, les sans-instruction et les pauvres) étaient les plus durement touchés par la criminalité;
- d) la reconnaissance du fait que le système de justice pénale en est venu à consacrer la grande majorité de ses ressources à l'infracteur alors que la victime a été oubliée dans une large mesure; et
- e) la reconnaissance de la forte possibilité que l'insensibilité à l'égard des victimes et des témoins constituait l'une des causes de l'inefficacité de la justice pénale.

Vers la fin de 1974, la Law Enforcement Assistance Administration (LEAA), division du Département de la justice des États-Unis, a institué un certain nombre de programmes en vue de remédier à ces problèmes. Depuis 1974, les initiatives de la LEAA ont surtout porté sur trois domaines d'activité:

- a) un effort initial pour mettre sur pied des services locaux dans le cadre du programme d'aide aux victimes et témoins;
- b) les initiatives locales plus particulièrement adaptées à des groupes particuliers de victimes; et
- c) les activités de soutien général visant à affiner et à favoriser un engagement à l'égard de l'amélioration des services offerts aux victimes et aux témoins.

Les initiatives de la LEAA ont été soutenues par des mises de fonds considérables de la part du gouvernement fédéral, grâce à un financement global et à des méthodes discrétionnaires. Ces fonds ont servi à favoriser la création de services modèles d'aide aux victimes et témoins, sous l'égide de services policiers, de tribunaux, de services sociaux et d'organismes bénévoles. Ces services ont été conçus pour divers types de besoins et de clients, notamment les victimes de crimes de violence et les témoins et jurés, et le besoin de programmes de prévention, afin de secouer l'indifférence des citoyens à l'égard des crimes touchant les biens publics ou privés.

Un programme particulier lancé en 1974, le programme d'initiatives du citoyen, vise à réduire la criminalité grâce à une participation plus active du citoyen au processus judiciaire. Ce programme est fondé sur le principe que l'amélioration des rapports entre la population et le système judiciaire favorisera la participation tant aux efforts de prévention qu'aux poursuites et, de ce fait, contribuera à restaurer la confiance du public dans le système.

En 1977, la LEAA a pris deux nouvelles initiatives afin de soutenir le programme d'aide aux victimes et témoins mis sur pied au début de la décennie. Le programme intégré d'aide aux témoins à charge et le programme d'aide aux victimes de violence familiale ont résulté de la reconnaissance du besoin de mettre sur pied des programmes particuliers pour certains groupes de victimes de crimes, notamment les personnes âgées, les femmes battues et les enfants maltraités.

## 2. Elaboration d'une stratégie nationale

En plus de ces initiatives destinées à favoriser la création de services et de mécanismes de mise en oeuvre pour les victimes et pour les témoins, la LEAA est engagée depuis 1978 dans un processus visant à élaborer une stratégie nationale d'aide aux victimes et aux témoins qui implique une participation de tous les paliers de gouvernement et du secteur bénévole. Cette initiative comporte, entre autres, des efforts en vue de la coordination des services actuels et de la mise sur pied d'activités nationales de promotion et d'échange d'informations. La LEAA a entrepris d'établir, à l'échelle de l'État, des réseaux de soutien afin de venir en aide aux programmes existants et de favoriser la collaboration entre le public et les organismes et groupements bénévoles. Cette activité comporte trois volets:

### a) Établissement de réseaux de coordination à l'échelle de l'État

Les initiatives à ce chapitre visent à mettre sur pied des réseaux de coordination afin d'assurer une liaison plus efficace entre les divers programmes d'aide aux victimes et témoins au sein de chacun des six États participants. Ces efforts tendent à promouvoir la création de nouveaux services aux victimes et aux témoins et à améliorer la qualité de ceux qui sont déjà fournis.

Certains programmes comportent notamment la création de réseaux de coordination, des évaluations de besoins, l'analyse des lacunes dans les façons dont les services sont offerts, la création de programmes de formation et d'assistance technique, le rassemblement, l'élaboration et la diffusion de documents de formation et d'information, des efforts à l'échelle de l'État afin de recueillir des données ayant rapport aux victimes et aux témoins, et la création d'un mécanisme d'information du public.

b) Soutien des efforts autres que ceux du gouvernement

Les initiatives faisant partie de ce volet sont axées sur les organismes nationaux à but non lucratif à l'intérieur ou à l'extérieur du système de justice pénale. Leur objectif consiste à comparer les méthodes utilisées par divers organismes pour favoriser et améliorer une participation soutenue des victimes et des témoins au processus judiciaire.

Le programme comprenait des campagnes de sensibilisation du public, la mobilisation de membres pour venir en aide à des victimes ou témoins, l'élaboration de répertoires nationaux ainsi que de programmes et de méthodes de formation pour appuyer leurs efforts.

c) Elaboration de programmes intergouvernementaux mixtes

La LEAA a conclu des ententes avec d'autres organismes fédéraux afin que ces derniers incluent des activités à l'intention des victimes et des témoins dans les programmes de services sociaux qu'ils mettent en oeuvre à l'échelon local.

Bref, la Law Enforcement Assistance Administration a joué un très grand rôle dans la création de programmes d'aide aux victimes et témoins aux États-Unis. On estime qu'elle a contribué jusqu'à maintenant à l'établissement de plus de 400 programmes locaux. Cependant, en raison des récentes coupures budgétaires, on ne sait pas en ce moment dans quelle mesure le gouvernement fédéral continuera de soutenir les services destinés aux victimes et témoins.

De plus, un grand nombre d'organismes nationaux non gouvernementaux sont eux aussi devenus actifs dans le domaine. C'est le cas notamment de l'American Bar Association, de la National District Attorneys Association et de plusieurs groupements féministes nationaux.

En 1976, des organismes intéressés à améliorer la condition des victimes et à humaniser le système de justice pénale en défendant leurs droits ont formé la National Organization for Victim Assistance (NOVA). Font actuellement partie de cet organisme des chercheurs oeuvrant dans le milieu de l'enseignement, des bénévoles, des fournisseurs de services, des représentants du système de justice pénale et des citoyens intéressés. Outre qu'elle fait pression afin de faire adopter des mesures législatives favorables aux victimes, la NOVA centralise l'information sur les programmes d'aide, assure un soutien technique pour ces programmes et effectue des recherches juridiques.

### 3. Programmes locaux d'aide aux victimes et aux témoins

Dans une vaste étude des services effectuée récemment pour la Law Enforcement Assistance Administration, l'American Institutes for Research distingue trois grandes catégories de programmes: ceux qui sont destinés aux victimes, ceux qui s'adressent aux témoins et ceux qui sont offerts aux victimes et témoins. Comme elle présente l'analyse la plus complète des programmes américains, cette étude a servi de base à la description qui figure ci-après des services en place aux États-Unis.<sup>42</sup>

#### Programmes d'aide aux victimes

Les programmes de cette catégorie ont été engendrés par les premiers efforts faits pour aider la police à intervenir plus efficacement dans les cas d'agression sexuelle et de violence familiale. Plus récemment, les programmes types de crime.

---

42. Voir Roberta C. Cronin et Blair B. Bourque, National Evaluation Program Phase 1 Assessment of Victim/Witness Assistance Projects, Institute for Neighbourhood Initiatives, American Institutes for Research, Washington, 1980, pp. 23-27. À noter que sont exclues de cette étude les agressions sexuelles, la violence domestique, les mauvais traitements infligés aux enfants, la restitution et l'indemnisation.

Les services axés sur les victimes cherchent surtout à amoindrir les conséquences d'ordre financier, émotif et matériel que subit la victime d'un crime, ainsi qu'à aider cette dernière à traiter efficacement avec le système de justice pénale. Les programmes de ce genre traduisent habituellement un désir, ne serait-ce que secondaire, de favoriser l'efficacité du système de justice pénale. La prévention du crime et l'augmentation du pourcentage de crimes déclarés comptent souvent parmi les buts visés.

Les programmes orientés vers les victimes offrent souvent une formation au personnel spécialisé des organismes intéressés. Beaucoup d'entre eux comportent des recherches sur les effets de leurs services et l'usage qu'on en fait. Un grand nombre incluent, en outre, des activités d'information du public.

La plupart des programmes de cette catégorie offrent aux victimes une intervention sur place et, sur demande, un suivi et s'occupent d'elles peu importe s'il y a eu ou s'il y aura arrestation. En règle générale, les victimes sont envoyées par la police ou viennent d'elles-mêmes. Dans ce dernier cas, la victime a suivi le conseil de la police ou était au courant de l'existence du service. De nombreux services fonctionnent sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Divers moyens sont utilisés pour assurer leur accessibilité durant la nuit: secrétariats téléphoniques, services téléphoniques d'intervention d'urgence, radios de la police, etc.

L'étude de l'American Institutes for Research indique que les services offerts par ces programmes peuvent être classés sous les rubriques suivantes: services d'urgence, counselling, services offerts par la police, services judiciaires et assistance relative aux réclamations.

- a) Les services d'urgence comprennent l'assistance financière, la réparation de biens et la protection de personnes et de biens. La nature et l'étendue des services d'urgence dépend, semble-t-il, du moment auquel l'organisme intervient ainsi que de la clientèle visée.
- b) Le service le plus couramment offert est le counselling, en particulier le counselling d'urgence. Il peut être offert par des bénévoles ou un personnel spécialisé, au téléphone ou lors de rencontres.

- c) Au nombre des services qu'offre la police figurent la prévention de l'intimidation, la remise de biens et l'information sur l'évolution du cas. Ils peuvent être offerts par la police ou à la demande d'un défenseur de la victime oeuvrant comme bénévole.
- d) Les services judiciaires incluent l'information sur la procédure judiciaire, la notification des dates des comparutions et le transport. L'étude a permis de découvrir qu'on fait relativement peu usage de ces services en raison du faible pourcentage de cas qui sont portés devant le tribunal.
- e) L'assistance relative aux réclamations comprend l'aiguillage vers un organisme de secours financier, l'aide concernant l'indemnisation de la victime, les paiements à titre de dédommagement et les réclamations en vertu des régimes privés d'assurance.

On trouve des programmes d'aide aux victimes à divers endroits des États-Unis. Ces programmes desservent des quartiers, des villes ou des comtés. L'étude a révélé qu'il existe actuellement pour la plupart des programmes de bonnes relations de travail avec les policiers et les procureurs. Ce climat de collaboration s'est établi au fil du temps; la qualité des rapports est généralement attribuée au comportement et à l'attitude du personnel préposé aux programmes.

L'étude a indiqué que l'intervention d'urgence et le suivi constitueront dorénavant les services prioritaires et que l'assistance d'urgence et les programmes judiciaires seront moins en demande.

#### Programme d'aide aux témoins

Ces programmes, qui ont été institués avec l'intention première d'accroître la participation du témoin au processus judiciaire, mettent généralement l'accent sur la simplification des procédures de notification et sur les besoins judiciaires, notamment la préparation de témoins en vue de leur comparution devant le tribunal. La plupart sont offerts sous l'égide de bureaux de procureurs ou sont intégrés à ces bureaux. Des services préalables aux poursuites sont souvent offerts, mais ils ne sont pas organisés de façon systématique ni aussi accessibles aux témoins que ceux qui sont orientés vers les victimes.

Les programmes axés sur les témoins offrent des services dans la plupart des affaires criminelles et s'adressent particulièrement aux témoins qui sont également des victimes. Les clients sont habituellement repérés en examinant le rôle du tribunal, les listes de personnes citées à comparaître ou les dossiers des procureurs, mais un petit nombre sont envoyés par la police ou par d'autres organismes. On communique habituellement avec les témoins par la poste ou par téléphone. La relance de témoins par les employés fait souvent partie des activités courantes.

Peu de ces programmes sont accessibles après les heures normales de travail ou vingt-quatre heures sur vingt-quatre. La plupart offrent un service d'accueil de quelque sorte dans les palais de justice ainsi que des services connexes comme le stationnement gratuit, le transport ou l'intervention auprès de l'employeur. La poste et le téléphone étant les principaux moyens utilisés pour fournir les services, le coût par service est généralement moins élevé pour les services aux témoins que pour les services aux victimes.

Même s'ils ont des buts généraux semblables à ceux des programmes qui s'adressent aux victimes, soit humaniser l'appareil judiciaire et le rendre plus efficace, les programmes axés sur les témoins ont tendance à mettre davantage l'accent sur l'efficacité du système. Vu l'inquiétude manifestée par certains procureurs de la Couronne canadiens face à la perspective de la création de services aux témoins dans notre pays, il est curieux de constater que la plupart des promoteurs de programmes américains axés sur les témoins voient peu de contradictions entre les buts de l'individu et ceux du système.<sup>43</sup>

---

43. Cronin et Bourque, p. 61

### Programmes d'aide aux victimes et aux témoins

Les programmes d'aide aux victimes et aux témoins sont plus rares et s'adressent aux deux groupes de clients. Ils constituent, en fait, un mélange des services prodigués par les programmes axés sur les victimes et par ceux qui sont orientés vers les témoins. La plupart offrent des services de counselling, des services policiers, une assistance pour les réclamations et des services judiciaires. Les programmes d'aide aux victimes et témoins disposent habituellement d'un personnel et de ressources plus considérables que ceux qui font partie des deux autres catégories, et la taille de leur clientèle varie en conséquence.

Règle générale, les programmes d'aide aux victimes et témoins sont intégrés aux bureaux des procureurs, bien qu'ils exigent une collaboration étroite avec les services de police. Ils ont recours à divers moyens pour repérer leurs clients: l'examen des rapports de police ou des rôles des tribunaux, services téléphoniques d'intervention d'urgence et aiguillage par les procureurs. Le mode d'organisation des services qui s'adressent aux victimes et aux témoins varie; certains sont des unités spécialisées, d'autres des unités intégrées.

Les services d'aide aux victimes et aux témoins qui sont considérés comme un succès sont généralement situés dans des collectivités qui disposent d'une vaste gamme d'autres services et qui collaborent étroitement avec les organismes de justice pénale et de développement social apparentés, tout en étant bien vues par ces derniers.

Les programmes d'aide aux victimes et témoins disposent habituellement de budgets plus importants et, de ce fait, ont tendance à être mieux organisés et plus en mesure de tenir à jour des dossiers et des documents que ceux qui font partie des deux autres catégories. Certains disposent même de moyens de recherche. Beaucoup sont devenus des programmes permanents.

#### 4. Observations sur l'expérience américaine

On peut dégager de l'étude de l'American Institutes for Research certaines observations intéressantes sur les résultats obtenus par les programmes d'aide aux victimes et témoins aux États-Unis:

- a) Bien que de nombreux programmes offrent une vaste gamme de services, il semble, d'après certaines indications, que seulement certains services essentiels sont couramment demandés et fournis à la majorité des clients. Ces services sont l'intervention d'urgence, le counselling et la notification des dates des comparutions devant le tribunal.
- b) Les coûts varient considérablement selon la nature du programme, son mode d'organisation et l'éventail de services offerts, ainsi que selon la taille du personnel et sa qualité. Les frais ont tendance à être plus élevés pour les programmes d'aide aux victimes que pour les programmes d'aide aux témoins (\$46. par cas comparativement à \$6. par cas, selon les estimations).<sup>44</sup> Ces chiffres témoignent de différences évidentes en ce qui a trait à la nature des services et à la façon dont ils sont fournis. Les services dont les victimes ont besoin (intervention d'urgence, counselling, assistance financière, réparation de biens) sont plus coûteux que ceux qui doivent généralement être fournis aux témoins (notification des comparutions, information sur la procédure judiciaire). De même, les frais varient considérablement selon que le counselling d'urgence est assuré par des bénévoles, la police ou des spécialistes.
- c) Bien que le nombre de programmes dans les diverses catégories ait augmenté au cours des cinq dernières années, ce sont les programmes généraux d'aide aux victimes et aux témoins qui connaissent l'essor le plus rapide. Les bureaux des procureurs sont considérés comme le meilleur endroit où installer les services d'aide aux victimes et témoins, fait peut-être attribuable à la reconnaissance politique des préoccupations des victimes et des témoins par les procureurs dans beaucoup de collectivités.
- d) De nombreux programmes deviennent moins dépendants de subventions fédérales directes et obtiennent l'appui d'administrations municipales, de

---

44. Ibid., pp. 76.

comté ou d'État. La possibilité qu'un programme acquière un caractère permanent dépend beaucoup, semble-t-il, de la mesure dans laquelle il peut gagner l'appui du chef de police local ou du procureur. Il paraît plus difficile pour les programmes d'aide aux victimes que pour les programmes d'aide aux témoins et aux victimes ou témoins de devenir permanents.

## 5. Évaluation

La présente section examine brièvement quelques-unes des conclusions générales qui découlent d'évaluations récentes de programmes américains d'aide aux victimes et aux témoins, particulièrement de l'étude produite par l'American Institutes for Research :

- a) les clients ont généralement une opinion favorable des services qu'ils ont reçus;
- b) certains types de services, notamment la notification et l'établissement d'horaire, ont permis aux victimes, aux témoins, aux témoins-experts, aux tribunaux et aux services policiers de réaliser des économies de temps sensibles et démontrées;
- c) de bonnes raisons militent en faveur de l'établissement de moyens d'intervention d'urgence pour soutenir l'action policière. Ces services réduisent les pressions que subissent les policiers qui interviennent dans les situations de violence familiale ainsi que les risques qu'ils courent. Les services auxiliaires d'intervention d'urgence semblent également réduire la fréquence des cas où il faut faire appel à nouveau à la police après une première intervention;
- d) on ne dispose pas encore de données dignes de foi sur un certain nombre des hypothèses et attentes fondamentales qui ont motivé la mise sur pied des premiers programmes d'aide aux victimes et témoins. Dans les collectivités où il existe de tels programmes, il existe très peu d'indications selon lesquelles ceux-ci auraient influé sur le nombre de non-lieux ou de condamnations. Il n'est pas sûr, par ailleurs, qu'un grand nombre des services offerts aient influé favorablement sur la participation des victimes et des témoins au processus judiciaire.

- e) on manque grandement de données sur l'incidence réelle des services sur l'atténuation des traumatismes. On n'a pas d'idée précise du pourcentage des victimes qui auraient recours à d'autres services existants si un service particulier n'était pas offert. Les effets des programmes de sensibilisation et d'information de la population qui ont rapport au système de justice pénale sont inconnus.
- f) les études systématiques de planification, les systèmes d'information de gestion et les évaluations sont de plus en plus considérés comme indispensables à la réussite et au maintien des programmes dans ce domaine.

#### 6. Intérêt de l'expérience américaine pour le Canada

L'implantation aux États-Unis ces dix dernières années de divers services pour les victimes et pour les témoins a eu une influence considérable au Canada. Les Canadiens chargés de concevoir et de gérer des services destinés aux victimes et témoins de crimes ont abondamment fait usage de la documentation américaine et ont effectué de nombreuses visites aux États-Unis afin d'y étudier les programmes en place.

S'il paraît évident que l'expérience américaine peut nous apprendre beaucoup, il n'est toutefois pas facile de déterminer quels éléments particuliers présentent de l'intérêt pour le Canada. Un grand nombre des personnes que nous avons rencontrées au cours de notre étude ont insisté sur le besoin de s'assurer que le contexte canadien est pleinement compris lorsqu'il s'agit de déterminer les aspects de l'expérience américaine qui pourraient s'appliquer au Canada. Il importe donc de dégager les traits distinctifs des deux pays et, en particulier, les variantes dans les rôles et attributions des gouvernements ainsi que les différences dans les structures, les programmes et les politiques des systèmes de justice pénale et de développement social.

### Origines des préoccupations à l'égard des victimes et des témoins

Un bon nombre des premières initiatives en vue de la création de services pour les victimes et témoins aux États-Unis ont résulté de la mise sur pied de services d'aide aux victimes de viol et de programmes d'aide aux femmes battues vers la fin des années 60. A peu près à la même époque, des praticiens, des décisionnaires et des universitaires du domaine de justice pénale ont commencé à prôner la nécessité d'accorder plus d'attention à la création de services pour les victimes. Ces deux tendances ont abouti à la création d'un vaste mouvement axé sur les besoins des victimes. A la base de ce mouvement se trouvait le consensus selon lequel le système de justice pénale devrait pouvoir se montrer plus humain à l'égard des victimes du crime. Cette opinion était également partagée par des fonctionnaires qui s'inquiétaient du fait que les victimes et les témoins ne semblaient pas se sentir obligés envers le système de justice pénale, ainsi que des conséquences évidentes de cette désaffection sur l'efficacité du système.

Au Canada, la création de centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles et de foyers de transition n'a pas encore suscité de vaste mouvement en faveur de la mise en place de services pour les victimes et témoins de crimes. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cela. D'abord, les centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles et les foyers de transition ont eu tendance à chercher à obtenir des fonds des ministères provinciaux responsables des services sociaux plutôt que des ministères provinciaux du procureur général. Récemment encore, les services aux victimes étaient considérés comme une question relevant des services sociaux plutôt que de la justice pénale. Ensuite, le taux de criminalité est beaucoup plus élevé aux États-Unis qu'au Canada; de ce fait, l'inquiétude que "le problème de la criminalité" a suscité au sein de la population a été plus vive aux États-Unis. En outre, le fait qu'il n'y ait pas de "crise de confiance" dans le système canadien de justice pénale a contribué à empêcher que les victimes du crime deviennent l'une des grandes préoccupations de la population. Enfin, l'existence au Canada de services de santé accessibles à tout le monde élimine l'une des principales préoccupations auxquelles font face de nombreuses victimes aux États-Unis.

### Rôle des gouvernements

Le gouvernement fédéral américain a eu une influence considérable sur l'établissement de services aux victimes et témoins. Ce rôle énergique témoigne de diverses préoccupations, notamment du besoin de favoriser la participation des victimes et des témoins à l'amélioration de l'efficacité du système de justice pénale et de restaurer la confiance dans la justice pénale en général. Le besoin de favoriser une telle participation existe également au Canada, mais ce n'est que récemment que des hommes politiques en vue et des experts du système de justice pénale ont commencé à en faire état.

Au Canada, le gouvernement fédéral n'a certainement pas montré la même détermination que le gouvernement américain. Les différences qui existent entre les deux pays en ce qui a trait aux services existants et au taux de criminalité, ainsi que des considérations touchant les relations intergouvernementales, expliquent peut-être la participation beaucoup moins active du gouvernement canadien. Un certain nombre des fonctionnaires du système de justice pénale que nous avons interrogés au cours de l'étude ont émis l'opinion que, de façon générale, les Canadiens se sentent davantage responsables du bon fonctionnement du système et que, par conséquent, le besoin de services pour favoriser leur participation au processus judiciaire est moindre.

Les rapports entre les divers paliers de gouvernement varient considérablement entre les deux pays. Au Canada, l'évolution des compétences entre les gouvernements fédéral et provinciaux dans les domaines de la justice pénale et du développement social confère aux provinces d'importantes responsabilités en ce qui a trait à l'existence de services, à leur organisation et à la façon dont ils sont fournis, à leur prise en charge et à l'utilisation des subventions fédérales de soutien de ces services. Les différentes façons d'envisager les services aux victimes et témoins que nous avons décrites dans les chapitres précédents témoignent bien de la latitude dont jouissent les provinces à cet égard.

Enfin, le gouvernement fédéral au Canada joue généralement un rôle plus subtil que son pendant américain dans l'établissement de programmes. Les provinces étant, de façon générale, responsables de la mise en oeuvre de programmes, les initiatives fédérales dans le domaine des services humains ont eu tendance à favoriser l'établissement de normes nationales au moyen du partage des frais et des subventions accordées pour des projets pilotes ou de recherche, plutôt qu'une intervention directe dans la mise en oeuvre des programmes.

### Le système de justice pénale

L'une des principales différences entre les systèmes de justice pénale des deux pays réside dans le mode de nomination des juges et des procureurs, ceux des États-Unis étant élus, ce qui n'est pas le cas au Canada. On pourrait penser que le mouvement en faveur de l'établissement de services aux victimes et témoins aux États-Unis est attribuable dans une large mesure au fait que les procureurs sont élus. En fait, ce sont dans les bureaux des procureurs qu'on met sur pied le plus de services pour les victimes et témoins aux États-Unis. Les procureurs de la Couronne canadiens, par contre, sont entièrement dépendants des ministères provinciaux de la Justice pour l'obtention de leurs ressources. Plusieurs de ceux que nous avons rencontrés au cours de l'étude ont indiqué favoriser un accroissement des services destinés aux victimes et aux témoins, tout en précisant clairement que ces changements exigent un engagement de la part de leurs ministères provinciaux respectifs. Certains procureurs de la Couronne ont émis des doutes sur l'opportunité d'une prise de position publique de leur part en faveur de l'établissement de tels services, et ils ont exprimé l'opinion que ceux-ci devraient être intégrés aux services de police ou aux services sociaux.

### Services de police

Pour diverses raisons, les activités policières sont beaucoup plus homogènes au Canada qu'aux États-Unis. La Gendarmerie royale du Canada favorise en effet cette homogénéité au Canada en exerçant les fonctions qui sont dévolues au gouvernement fédéral et en fournissant des services de police à

plusieurs provinces. L'interdépendance grandissante qu'assurent les centres provinciaux et nationaux de formation policière et les organisations comme l'Association canadienne des chefs de police contribuent également à cette homogénéité.

### Conclusion

L'expérience américaine des dernières années peut être très utile pour la mise sur pied de vastes services destinés aux victimes et aux témoins. En s'inspirant de cette expérience pour l'implantation des futurs services au Canada, il importe toutefois d'être conscient des différences importantes entre les deux pays.

## CHAPITRE 6

### Vers un réseau canadien de services pour les victimes et témoins

#### Introduction

Cette étude décrit les grandes lignes du réseau naissant de services destinés aux victimes et témoins de crimes au Canada. Ce chapitre, qui tient lieu de conclusion, reprend les principales constatations de l'étude et présente des suggestions qui ont pour but d'aider à renforcer les services existants et à en créer de nouveaux.

#### 1. Compétence fédérale-provinciale

L'étude a permis de déceler beaucoup de signes d'inquiétude au sujet de la responsabilité de la prise en charge des services aux victimes et témoins de crimes. Les efforts qui ont été faits dans diverses régions du pays afin de définir la "responsabilité du système" à l'égard des victimes et des témoins et des divers services nécessaires pour répondre à leurs besoins illustrent cette inquiétude. Ce processus de définition des responsabilités est naturel puisque les services spécialisés qui s'adressent à certains types de victimes (centres d'aide aux victimes de viol et services de protection de l'enfance) ont d'abord été créés dans le cadre du système de développement social. Maintenant que les besoins plus vastes des victimes et des témoins se manifestent au sein du système de justice pénale, il est nécessaire de définir les responsabilités à l'intérieur de ce système et de préciser les rapports avec les services de développement social qui s'occupent des victimes du crime.

La création d'un vaste réseau de services pour les victimes du crime exigera une collaboration étroite entre les gouvernements fédéral et provinciaux. Des mécanismes fédéraux de financement tels que le Régime d'assistance publique du Canada et les ententes en vertu desquelles le gouvernement fédéral participe aux frais des programmes provinciaux d'indemnisation des victimes du crime continueront sans doute de jouer un rôle de

premier plan dans la création de services pour les victimes. Par l'entremise de la GRC, le gouvernement fédéral a la possibilité de contribuer directement à la création de services policiers d'aide aux victimes dans la plupart des régions du Canada. Le rôle que jouent les sûretés provinciales et locales ainsi que les tribunaux provinciaux dans l'application du Code criminel est une autre avenue de collaboration fédérale-provinciale possible pour ce qui est de la reconnaissance des besoins et des droits des victimes.

Jusqu'à présent, les services aux victimes et témoins ont été créés dans un esprit de collaboration entre les deux paliers de gouvernement. Si l'on veut continuer d'obtenir de bons résultats dans la création de services, il faudra que cette collaboration se poursuive.

## 2. Rôle du gouvernement fédéral

A l'heure actuelle, trois ministères fédéraux ont un rôle à jouer sur le plan des services offerts aux victimes et témoins du crime:

- a) Le Secrétariat du ministère fédéral du Solliciteur général a contribué à promouvoir les services aux victimes par des projets pilotes ainsi que par des recherches et l'évaluation de certains programmes. Jusqu'ici, il s'est surtout intéressé à la mise sur pied de programmes policiers innovateurs en vue d'une action plus efficace face à la violence familiale.
- b) Le ministère fédéral de la Justice participe aux frais des programmes provinciaux d'indemnisation des victimes du crime au Canada.
- c) Le ministère de la Santé nationale et du Bien-être social continue de financer le Régime d'assistance publique du Canada, loi en vertu de laquelle le gouvernement fédéral assume une partie des frais de mise sur pied et de fonctionnement de programmes provinciaux d'assistance sociale et d'une vaste gamme de programmes provinciaux, municipaux et bénévoles de services sociaux. Il contribue également au financement des programmes provinciaux de services de santé en vertu des accords sur le financement des programmes établis. Bien que certaines victimes

aient besoin de services médicaux, l'existence au Canada d'une assurance des soins médicaux universelle financée par un système de cotisations empêche les victimes de crimes d'avoir à absorber des frais médicaux. De plus, le ministère a financé plusieurs projets de recherche ou projets pilotes portant sur des aspects comme l'enfance maltraitée et la violence familiale en vertu de son Programme des subventions nationales au bien-être social.

### Information et recherche

Les réponses des particuliers et organismes avec lesquels nous avons communiqué au cours de l'étude ont amplement confirmé la nécessité de données informatiques nationales sur les services aux victimes et témoins de crimes. Les répondants ont notamment fait mention des besoins d'information suivants:

- a) les types de services nécessaires aux victimes et témoins;
- b) la détermination et l'évaluation du besoin;
- c) les études existantes sur les points forts et les faiblesses de diverses façons de fournir les services;
- d) la planification et l'évaluation des services aux victimes et aux témoins; et
- e) les programmes et les modèles organisationnels américains.

Compte tenu de la gamme de besoins d'information signalés au cours de l'étude, il y aurait lieu de mettre en place un mécanisme national d'information et de recherche sur les services aux victimes et aux témoins. Ce mécanisme pourrait remplir les fonctions suivantes:

- a) centraliser l'information sur des aspects comme la détermination et l'évaluation des besoins communautaires, les modes d'organisation et le financement;
- b) offrir des conseils aux gouvernements provinciaux et organismes communautaires qui s'intéressent à la création de services pour les victimes et pour les témoins; et
- c) fournir de l'information et de l'aide pour la conception et la mise en oeuvre d'activités de planification et d'évaluation.

Un mécanisme national qui serait doté de fonctions semblables pourrait faire beaucoup pour améliorer l'accès à l'information et soutenir la création de services en connaissance de cause.

Nous admettons que cette proposition est peut-être délicate au point de vue des relations fédérales-provinciales dans le domaine de la justice pénale. Certaines provinces pourraient en effet considérer la création d'un mécanisme national comme un empiètement fédéral sur la compétence provinciale. D'autre part, on semble favoriser dans une certaine mesure une présence fédérale dans le domaine des services aux victimes et aux témoins, comme le donne à penser une déclaration récente du secrétaire provincial de la Justice de l'Ontario: "Il me semble que le temps est venu pour les gouvernements fédéral et provinciaux de songer sérieusement à formaliser un certain nombre de services pour les victimes de crimes, y compris l'enchâssement de droits pour les victimes dans le Code criminel.<sup>45</sup>

L'établissement d'un mécanisme national d'information et de recherche appuierait les initiatives provinciales actuelles<sup>46</sup> qui visent à accorder plus d'importance aux besoins des victimes et des témoins. Le rôle que joue la GRC dans les activités et la formation policières sur les plans national et provincial est un autre élément qui milite en faveur de la création d'un mécanisme fédéral d'information et de recherche dans ce secteur. Étant donné le rôle essentiel que joue la police dans la satisfaction des besoins des victimes et des témoins, on s'attendra sans doute de plus en plus à ce que la GRC soit attentive à ces besoins.

---

45. L'Honorable Gordon Walker, Globe and Mail, le 25 septembre 1980.

46. Par exemple, la Commission de police de la Colombie-Britannique effectue actuellement une étude semblable à celle-ci sur l'état actuel des services offerts aux victimes et témoins dans cette province.

Enfin, il ne faudrait pas penser que le mécanisme national qui serait créé pour fournir de l'information et soutenir la recherche ferait double emploi avec les services existants. Au contraire, ce mécanisme contribuerait vraisemblablement à faire connaître les résultats obtenus avec différents modes d'organisation et à empêcher le recours à des méthodes qui ne se sont pas révélées efficaces. Il pourrait aider beaucoup à favoriser et à soutenir les initiatives des gouvernements fédéral ou provinciaux ainsi que des organismes bénévoles au Canada.

#### Indemnisation des victimes du crime

Même si les programmes provinciaux d'indemnisation des victimes du crime ne comptaient pas parmi les principaux sujets étudiés, nous avons pris contact avec des fonctionnaires fédéraux et provinciaux de ce secteur. Nous n'avons pas recueilli beaucoup de données sur ces programmes, mais il nous semble qu'un aspect particulier mériterait d'être examiné plus en profondeur. Considérés dans leur ensemble, les programmes d'indemnisation des victimes du crime ne représentent que l'un des programmes étonnamment nombreux de sécurité du revenu au Canada. Comme l'a signalé le rapport récent du Groupe de travail interprovincial sur la sécurité sociale, "en 1977-1978, le régime de sécurité sociale canadien regroupait au-delà de quatre-vingts programmes qui intéressaient les revenus des particuliers et ceux des familles".<sup>47</sup>

Les ententes fédérales-provinciales en matière de partage de frais exigent que les programmes provinciaux d'indemnisation des victimes du crime prennent d'abord en compte les revenus tirés d'autres sources lorsqu'il s'agit de déterminer l'admissibilité à l'indemnisation. Des difficultés se posent lorsqu'une personne devient admissible à d'autres programmes

---

47. Groupe d'étude interprovincial sur l'administration de la sécurité sociale, La sécurité du revenu au Canada, Secrétariat canadien des conférences intergouvernementales, Ottawa, 1980, p. 2.

fédéraux ou provinciaux de sécurité du revenu du fait qu'elle a été victime d'un crime. A cause de cette exigence, le droit à l'indemnisation en cas de crime est assujetti à l'admissibilité à d'autres programmes.

La possibilité d'étendre les programmes d'indemnisation des victimes du crime à l'indemnisation des victimes d'infractions contre les biens est une autre des questions sur lesquelles il faudra se pencher. L'étude a indiqué qu'on favorise dans une certaine mesure une telle expansion. Vu le nombre considérable d'infractions contre les biens au Canada, il est évident qu'il serait fort coûteux d'indemniser les victimes de ce genre de crimes.

#### Financement

Le Régime d'assistance publique du Canada (RAPC) est le mécanisme fédéral-provincial de partage des frais de nombreux programmes de services sociaux aux échelons provincial et local. Le RAPC prévoit que le gouvernement fédéral participe aux frais des "services de bien-être social" fournis aux "personnes nécessiteuses" ou aux "personnes qui deviendront probablement nécessiteuses". De façon générale, cette disposition signifie que pour que des services soient admissibles au partage des frais, il faut prouver au moyen d'une analyse des revenus que le particulier ou la famille qui reçoit les services a besoin d'une aide financière.

Le RAPC est une loi "facultative"; autrement dit, une province doit consentir à affecter des crédits à un programme de services sociaux et commencer à financer ce programme avant de réclamer une contribution fédérale. Par conséquent, pour que le gouvernement fédéral accorde une aide financière aux centres d'aide aux victimes de viol et aux foyers de transition, de tels établissements doivent d'abord être créés et la province doit ensuite accepter de leur accorder une subvention de fonctionnement ou d'acheter d'eux des services. Le RAPC n'est utile qu'après que la province a pris cette décision et, en cette période où les compressions budgétaires

se font plus marquées, certains gouvernements ont été lents à reconnaître la nécessité de ces programmes. Trop souvent, les centres d'aide aux victimes de viol et les foyers de transition se sont heurtés à l'indifférence des gouvernements provinciaux et locaux face à leurs besoins financiers.

Un deuxième problème a trait à la nécessité de prouver que les clients sont des "personnes nécessiteuses" ou des "personnes qui deviendront probablement nécessiteuses". Pour que le gouvernement fédéral puisse participer à ses frais, une province doit être en mesure de prouver que les bénéficiaires de services sont nécessaires ou qu'ils le deviendront probablement. Comme il ne conviendrait pas, de toute évidence, de faire l'analyse du revenu d'une victime de viol, un grand nombre de centres d'aide aux victimes de viol ont refusé de le faire et, ce faisant, ne peuvent plus satisfaire aux critères d'admissibilité au partage des frais prévus par le Régime d'assistance publique du Canada. Les foyers de transition sont confrontés à des difficultés semblables. Les besoins financiers des femmes qui ont dû quitter leur foyer parce qu'elles y étaient en danger sont peut-être plus faciles à prouver, mais les femmes battues susceptibles de faire appel à un foyer de transition appartiennent à diverses catégories de revenu. Les difficultés administratives que pose l'obligation de prouver que les clients satisfont aux critères d'admissibilité au partage des frais constituent parfois un obstacle au financement. Certaines provinces considèrent que pour les programmes d'une envergure relativement limitée, il ne vaut pas la peine de se soumettre aux formalités administratives nécessaires pour obtenir une aide financière du gouvernement fédéral.

Enfin, les dispositions du Régime d'assistance publique du Canada qui portent sur le partage de frais posent un autre problème. En effet, le RAPC limite le partage de frais aux "services de bien-être social", qui sont définis comme "les services qui ont pour objet d'atténuer, de supprimer ou de prévenir les causes et les effets de la pauvreté, du manque de soins à l'égard des enfants ou de la dépendance de l'assistance publique". Cette

définition crée des problèmes lorsqu'il s'agit de déterminer et d'approuver les frais admissibles au partage pour les programmes intégrés ou ceux qui sont à la limite de ce qu'on considère généralement comme le "régime de bien-être social". Si un centre d'aide aux victimes de viol désire offrir des services qui vont au-delà de l'intervention d'urgence et de l'aiguillage et, par exemple, défendre les droits de clients au sein du système de justice pénale, les renseigner sur la procédure judiciaire, les assister lorsqu'ils comparaissent devant le tribunal, les frais de ces services ne seront pas considérés comme admissibles au partage en vertu du RAPC.

Si l'on veut que de tels services soient mis en place à l'intention des victimes du crime, ainsi qu'ils devraient l'être, il faut que les gouvernements fédéral et provinciaux se penchent sur ces questions de financement.

### 3. Rôle des provinces

Étant donné que les systèmes provinciaux de justice pénale diffèrent considérablement au Canada, il est difficile de faire des suggestions précises au sujet de l'attribution de la responsabilité des services aux victimes et témoins à l'échelon provincial. Il est possible, cependant, de faire certaines observations générales au sujet de la compétence interministérielle à l'échelon provincial.

- a) Le but consistant à assurer l'existence de services adaptés à la gamme de besoins des victimes et des témoins devrait être considéré comme une responsabilité légitime du système de justice pénale.

Cet énoncé laisse présager la position générale que les systèmes provinciaux de justice pénale devraient prendre à l'égard des besoins des victimes et des témoins. Les autorités provinciales responsables de la justice pénale devraient devenir les principaux défenseurs de la création de vastes services pour les victimes et témoins.

Ces suggestions ne signifient pas que les systèmes provinciaux de justice pénale devraient être directement responsables de tous les services aux victimes et des témoins ou de leur financement. Certains besoins des victimes et témoins continueront très vraisemblablement d'être satisfaits par des services financés par les systèmes provinciaux de développement social. Cependant, les autorités provinciales responsables de la justice pénale devront peut-être faire entendre davantage leur voix afin que d'autres ministères provinciaux offrent un financement plus sûr.

- b) Les systèmes provinciaux de justice pénale devraient jouer un rôle de leader dans la création des services nécessaires pour satisfaire aux besoins des victimes et des témoins qui ont directement rapport au processus judiciaire.

Bien que certains services pertinents soient financés par le système de développement social, nombre d'autres services doivent être offerts aux victimes et témoins afin d'humaniser le processus judiciaire et de favoriser leur participation efficace à ce processus. Ce système devrait être le principal responsable des services qui ont trait aux répercussions du processus judiciaire sur l'individu.

- c) La création de services aux victimes et aux témoins exigera une collaboration considérable entre les ministères responsables de la justice pénale, d'une part, et entre ces ministères et ceux qui sont responsables des services sociaux, d'autre part.

Dans les provinces où plus d'un ministère est responsable des services de justice pénale, il est essentiel de préciser le rôle de chacun. Des programmes d'aide aux victimes et aux témoins peuvent, en effet, être mis en train et financés par les ministères provinciaux des services correctionnels, du procureur général ou du solliciteur général. On semble de plus en plus reconnaître le besoin de coordonner l'action de ces ministères. Ainsi, le Comité de la justice du Cabinet ontarien a récemment établi un comité interministériel formé du Procureur général, du Solliciteur général, du ministre des Services correctionnels et du secrétaire provincial de la Justice afin d'élaborer un plan d'action au sujet de la création de services aux victimes et aux témoins.

La collaboration entre les ministères responsables de la justice pénale et ceux qui ont la responsabilité des services sociaux est tout aussi essentielle. Les victimes et les témoins de crimes ont besoin de deux principaux types de services: les services qui suppléent à leurs besoins particuliers et ceux qui assurent la liaison avec ces services. Les victimes peuvent avoir besoin, entre autres, d'une assistance sur les plans médical, financier et émotif, d'une aide de nature à favoriser leur réadaptation et d'une aide pratique sous forme, par exemple, de renseignements sur le système de justice pénale et de services pouvant les aider à participer au processus judiciaire. Les témoins, pour leur part, ont surtout besoin de renseignements sur le fonctionnement du tribunal ainsi que de services de soutien tels que la notification des comparutions, le stationnement gratuit et la garde d'enfants. Étant donné que les victimes et témoins ont de nombreux besoins virtuels et que les services destinés à y répondre peuvent provenir de nombreuses sources, il est indispensable que la liaison avec les services compétents soit l'une des principales préoccupations des fournisseurs de services. Les services qui ne sont pas utilisés parce que les gens ne les connaissent pas ou en raison des rivalités entre administrations ne sont guère utiles. Comme les services aux victimes et aux témoins peuvent intéresser plusieurs ministères ainsi que de nombreux organismes communautaires bénévoles, il est essentiel que ceux-ci soient sensibilisés aux besoins et collaborent entre eux. Il faudra que, dorénavant, les ministères provinciaux responsables des programmes de justice pénale et ceux qui sont chargés du développement social se consultent afin qu'un réseau équilibré et coordonné de services puisse être mis sur pied de façon concertée.

#### 4. Planification des services à l'échelon local

L'étude a donné lieu à de nombreuses demandes de renseignements et de conseils sur la façon de planifier et d'organiser les services sur le plan local. Compte tenu des données recueillies grâce aux questionnaires et aux entrevues, ainsi que d'une vaste analyse de la documentation canadienne et américaine actuelle, nous proposons que les principes directeurs suivants régissent la création de services à l'intention des victimes et des témoins.

a) Modèles d'organisation

Plusieurs éléments incitent à la prudence lorsqu'on examine la question des modèles d'organisation. La diversité des services qui peuvent être offerts aux victimes et témoins, jointe aux diverses structures organisationnelles déjà en place, nous amène à nous interroger sérieusement sur la question de savoir s'il existe un "bon" ou un "mauvais" modèle d'organisation en ce qui concerne la prestation des services. Un ensemble de services peut être offert soit par une organisation parapluie, soit par divers réseaux bien coordonnés comportant de nombreux fournisseurs de services. De plus, le mode d'organisation qui convient le mieux à une collectivité donnée dépend grandement de facteurs comme l'étendue géographique, la répartition de la population et l'accessibilité aux services de développement social. De toute évidence, le choix du mode d'organisation le mieux adapté à chaque cas doit être fait une fois qu'on a évalué les besoins et qu'on a déterminé les services existants.

b) Évaluation des besoins

Il est essentiel que les efforts de planification des services aux victimes et aux témoins s'amorcent par une évaluation des besoins et des ressources de la collectivité. On devrait examiner notamment le profil de la population locale, les tendances de la criminalité, les caractéristiques des victimes, les données provenant d'enquêtes sur les victimes, les caractéristiques du fonctionnement du système de justice pénale ainsi que l'accessibilité et les ressources des organismes de développement social. Ce genre de renseignements est essentiel pour démontrer aux fournisseurs éventuels de fonds quels sont les besoins et les ressources existants. Nous admettons que certains de ces renseignements peuvent être difficiles à obtenir, mais il est indispensable que les besoins et les ressources puissent être catégorisés. Certains programmes ont négligé cette étape pour s'apercevoir finalement que leurs services ne répondaient pas aux besoins et attentes de la collectivité.

Il est important que les planificateurs autant du secteur de la justice pénale que de celui du développement social prennent part à l'évaluation des besoins et des ressources. Afin qu'on soit assuré de la compréhension et de l'appui des principaux organismes qui seront appelés à contribuer au service ou au réseau de services, ceux-ci devraient tous participer à l'exercice initial de planification.

c) Clarification des objectifs et activités du programme

A ce stade du processus de planification, on examine les besoins de la collectivité en regard de ses ressources et on prend des décisions au sujet du type de service(s) nécessaire(s). La gamme de possibilités est extrêmement vaste; il se peut qu'il faille prendre une initiative très précise, comme ce fut le cas à London lorsqu'on a décidé d'établir un Service de consultation familiale, améliorer les mécanismes de coordination ou modifier les pratiques et méthodes d'un ou de plusieurs organismes. La clarification des objectifs et activités du programme n'exige pas nécessairement un processus de planification compliqué bien que cela puisse être nécessaire si l'on songe à établir un vaste programme dans une agglomération urbaine complexe. L'essentiel est que, quelle que soit la solution à laquelle on songe, les objectifs et les activités du programme soient logiques, cohérents, clairement décrits et compris par les organismes qui auront un rôle à jouer.

L'importance de préciser le rôle des organismes intéressés ainsi que leurs rapports réciproques ne saurait être sous-estimée. Les organismes de coordination qui offrent eux-mêmes des services perçus comme identiques ou semblables à ceux d'un organisme existant risquent de se faire critiquer et de perdre l'appui dont ils jouissent dans la collectivité. En outre, on s'attend souvent que les organismes de coordination qui prennent en charge une fonction de service dans l'intention de la confier ultérieurement à un autre organisme en conserveront la responsabilité. Tous ces risques démontrent le besoin de clarifier et de définir soigneusement les objectifs, les activités et le rôle des nouveaux programmes destinés aux victimes et témoins.

d) Information de la population

Lorsqu'on crée un nouveau service, il est essentiel qu'on ne néglige pas d'en annoncer l'existence à la population en général tout en lui indiquant le rôle qu'il joue, son numéro de téléphone et l'endroit où il est situé.

e) Évaluation

On a beaucoup écrit en Amérique du Nord sur les problèmes que pose l'évaluation des programmes de justice pénale et de développement social. Le fait que les ressources publiques qui peuvent être consacrées aux programmes de services humains se raréfient rend l'évaluation d'autant plus indispensable.

On a traditionnellement eu tendance, ce qui a d'ailleurs produit des résultats insatisfaisants, à établir des programmes de services humains sans se préoccuper de faire une évaluation et à chercher ensuite, souvent en vain, des données mesurables afin d'en évaluer l'efficacité. Il y a lieu de reconnaître le besoin de recueillir des données d'évaluation lorsque les programmes sont conçus, et la collecte de telles données devrait constituer l'une des fonctions courantes du personnel chargé de leur mise en oeuvre. L'évaluation ne doit être considérée comme un processus mystérieux ou menaçant. Il est parfois nécessaire de faire faire des évaluations à l'extérieur, mais on peut faire beaucoup pour que la collecte des données d'évaluation soit une activité planifiée et permanente des programmes. Comme de nombreuses collectivités créeront sans doute des services pour les victimes et pour les témoins de crimes au cours des prochaines années, elles auront l'occasion, au moment de la mise sur pied des programmes, de planifier en fonction de leurs besoins futurs d'évaluation.

5. Le rôle de la police

Le rôle essentiel que joue la police sur le plan des services offerts aux victimes et aux témoins de crimes a été examiné dans plusieurs sections de ce rapport. L'intérêt que présentent ces services pour la police s'inscrit dans la perspective générale de l'élargissement du champ d'action de la

police ces dernières années au Canada. La police a constamment élargi son mandat par rapport à son rôle traditionnel de maintien de l'ordre en encourageant la population à participer aux activités policières et en offrant des services sociaux connexes à ses fonctions. Les activités innovatrices de prévention du crime, le recours accru à des programmes d'information de la population et l'élaboration de programmes ou de stratégies spécialisés pour l'enfance et la jeunesse délinquantes, les autochtones, les groupes d'immigrants et les victimes et témoins de crimes sont autant d'exemples de cette expansion.

Dans bon nombre de collectivités canadiennes, la police a reconnu le besoin de répondre aux besoins urgents des victimes du crime. Dans certains cas, la reconnaissance de ce besoin a entraîné la formation d'agents pour s'occuper des situations d'urgence. Dans d'autres, on a élaboré des stratégies spécialisées d'intervention d'urgence qui comportent l'aide de bénévoles, l'établissement de relations plus étroites avec les services existants d'intervention d'urgence ou la création de groupes spéciaux d'intervention d'urgence au sein des corps de police. En plus d'intervenir dans les situations d'urgence, plusieurs services et détachements de police qui ont répondu au questionnaire ont indiqué que leurs pratiques et méthodes courantes prévoient l'information aux victimes et aux témoins, service qui fait partie intégrante de leurs opérations normales.

Ces tendances témoignent d'une attitude généralement favorable de la part de la police et des services de police vis-à-vis des services à offrir aux victimes et aux témoins de crimes. Il est important de préciser, toutefois, que certains fonctionnaires du domaine de la justice pénale estiment que la police ne devrait offrir aux victimes et témoins que les services les plus essentiels. Cette prise de position est attribuable à plusieurs facteurs, notamment l'inquiétude au sujet des ressources et des moyens limités des services de police et la crainte de faire double emploi avec des services sociaux sur pied. Par ailleurs, certains sont d'avis que le rôle principal de la police consiste à faire régner l'ordre et que ces fonctions additionnelles donneront lieu à des attentes contradictoires à l'égard des agents de police.

Personne ne souhaite que la police s'occupe d'offrir des services qui existent déjà; cependant, il est difficile d'imaginer comment la police pourrait éviter de contribuer davantage aux services dont les victimes et les témoins de crimes ont besoin. La nécessité pour la police de disposer de moyens d'action plus perfectionnés pour faire face aux situations de violence familiale a été amplement prouvée. Le rôle que joue la police auprès des victimes de viol et des personnes âgées victimes du crime exige nettement qu'elle soit sensibilisée à leurs besoins socio-psychologiques. En outre, si une attitude humaine et réconfortante à l'égard des victimes et des témoins fait en sorte que le système de justice pénale gagne la confiance de la population, les agents et services de police seront parmi les premiers à en bénéficier.

Quel rôle le service de police doit-il donc jouer au sein du réseau naissant de services aux victimes et aux témoins de crimes? Les questions et points de vue différents soulevés dans cette section impliquent une gamme relativement vaste de choix:

- a) Une intervention limitée consisterait à continuer d'accroître les moyens généraux dont dispose la police pour s'occuper des victimes et des témoins de crimes.

Bien que ce rapport ait fait état d'une activité considérable dans ce domaine, il existe encore de nombreuses collectivités où les moyens d'action à l'égard des victimes et des témoins de crimes sont extrêmement limités. On pourrait accroître ces moyens d'action en accordant une attention soutenue aux préoccupations des victimes dans les collèges de formation de la police et en mettant sur pied des programmes de formation policière visant à sensibiliser les agents aux besoins des victimes et aux ressources communautaires.

- b) Les services de police pourraient adopter une approche plus énergique en continuant de créer des services particuliers pour les victimes.

Une telle approche comporterait notamment la création de groupes ou de programmes spécialisés semblables à ceux qui ont été établis à London, à Edmonton, à Calgary et dans le comté de Restigouche. Elle supposerait

également une révision des pratiques policières essentielles qui ont rapport à des activités comme la remise de biens et la notification des comparutions afin de s'assurer qu'elles tiennent compte des besoins des victimes. Cette option mettrait grandement en évidence les préoccupations à l'égard des victimes dans le cadre des activités policières et elle cadrerait bien avec l'importance accrue que la police accorde à la prévention du crime, l'intérêt qu'elle porte à des groupes particuliers et la participation communautaire.

Si cette option était choisie, le mandat des services policiers d'aide aux victimes ou aux victimes et témoins devrait être défini soigneusement. Comme nous l'avons indiqué précédemment dans ce chapitre, il n'est pas nécessaire d'avoir une structure parapluie pour avoir une approche globale. Par conséquent, l'étendue des services offerts par les corps de police doit dépendre de la nature de la criminalité au sein de la collectivité ainsi que de l'accessibilité et du caractère adéquat des ressources communautaires en place.

La police aura toujours besoin de moyens d'intervention d'urgence du fait que les policiers sont les premières personnes que rencontrent les victimes dans le cas d'une situation d'urgence. Elle peut assumer cette responsabilité en ayant recours à des moyens d'action officiels ou non. Il ne devrait pas incomber à la police de se préoccuper des répercussions à long terme de la victimisation, mais s'il n'existe pas de ressources communautaires appropriées pour satisfaire à ces besoins, les services de police ne devraient pas hésiter à s'aboucher avec les dirigeants des organismes et de la collectivité afin que ces ressources soient mises en place par des bénévoles ou des organismes bénévoles.

## 6. Le rôle des bénévoles

Le rôle du bénévole est l'un des principaux aspects à étudier. Il existe tant au Canada qu'aux États-Unis beaucoup de preuves que le soutien des bénévoles est souvent essentiel lorsqu'il s'agit de créer et d'offrir des services aux victimes et aux témoins de crimes.

L'emploi de bénévoles a toujours été une dimension importante du système de développement social et est de plus en plus favorisé dans certains types de programmes de justice pénale, notamment les programmes de prévention du crime, les programmes de réconciliation de la victime et l'infracteur et les programmes d'intervention d'urgence. Cette tendance va dans le sens des efforts faits pour amener la collectivité à assumer une plus grande responsabilité dans le secteur de la justice pénale. Elle cadre bien, en outre, avec la nécessité de trouver des solutions de rechange moins coûteuses aux services traditionnels dont le financement est assuré par l'État.

S'il y a lieu de continuer de faire appel à des bénévoles au sein du système de justice pénale et, en particulier, pour les services aux victimes et aux témoins de crimes, il ne faut pas pour autant oublier certains facteurs:

- a) Les bénévoles ne devraient pas être considérés comme un moyen peu coûteux de remplacer le personnel spécialisé nécessaire.

De nombreux groupements au Canada s'intéressent à la possibilité d'avoir recours à des bénévoles pour remplacer le personnel rémunéré.<sup>48</sup> On devrait faire appel à des bénévoles pour compléter les compétences des employés et on devrait les intégrer aux activités courantes des organismes.

48. Voir, par exemple, Gens d'action, Rapport du Comité consultatif canadien de l'action bénévole, Secrétariat d'État, Ottawa, 1977; Nova Carter, Le bénévolat: potentiel inexploité, Conseil canadien de développement social, Ottawa, 1975; et Henry Chapin, Comment exploiter le potentiel inexploité: vers une politique nationale du bénévolat, Conseil canadien de développement social, Ottawa, 1977.

- b) On doit s'assurer que les bénévoles ont une formation et un encadrement suffisants et que leurs menues dépenses sont assumées par le programme qui bénéficie de leurs services.

Il importe que les organismes qui utilisent les services de bénévoles prévoient leurs besoins et y suppléent. D'abord, les bénévoles ont besoin d'une période raisonnable de formation afin de se familiariser avec les tâches qu'on désire leur confier. A plus forte raison lorsqu'ils sont constamment appelés à s'occuper de personnes qui vivent des situations pénibles, les bénévoles ont besoin de formation et d'aide afin d'être en mesure de réagir aux traumatismes et au stress qu'ils devront eux-mêmes subir. Il est essentiel, en outre, qu'une formation appropriée soit donnée aux bénévoles dont l'action s'exerce sur le plan de la procédure judiciaire, lorsque leurs conseils et leur aide risquent d'influer sur la collaboration nécessaire des témoins avec les services policiers et les tribunaux. Il conviendrait de les défrayer de leurs menues dépenses et de veiller à ce que les contraintes financières ne deviennent un obstacle à l'activité du bénévole.

## 7. Droits de la victime

La documentation examinée dans le cadre de cette étude indique que la question des droits de la victime suscite de plus en plus d'intérêt, tant au Canada qu'aux États-Unis. La nécessité d'envisager les besoins de la victime du point de vue de ses "droits" sera sans doute une étape clé dans la réorientation du système de justice pénale de manière qu'il ne soit plus trop axé sur l'infracteur et que s'établisse un meilleur équilibre des préoccupations et des ressources entre l'infracteur et la victime.

Il a été proposé d'accorder un certain nombre de droits aux victimes du crime. La question des droits des témoins n'a pas été examinée en profondeur dans la documentation, mais certains droits mentionnés ci-après pour les victimes s'appliquent également aux témoins. Par conséquent,

tout comme elle accorde à l'accusé le droit à une défense convenable et à un procès équitable, la société a l'obligation de s'assurer que tous les citoyens, qu'il s'agisse de victimes ou de témoins, ont les droits suivants.

a) Le droit d'être protégé contre les crimes de violence et la criminalité.

La plupart des Canadiens présument, selon toute vraisemblance, de l'existence de ce droit qui, à l'heure actuelle, n'est énoncé ni dans l'Acte de l'Amérique du Nord britannique ni dans le Code criminel. Fait intéressant à noter, on retrouve dans l'actuel projet de refonte constitutionnelle le passage suivant: "le droit à la vie, à la liberté et à la sécurité de sa personne; il ne peut être porté atteinte à ce droit qu'en conformité avec les principes de justice fondamentale".<sup>49</sup>

Que les droits de la victime soient enchâssés dans la constitution ou dans le Code criminel, le droit d'être protégé contre le crime devrait être assorti de l'obligation de collaborer avec les services de police et le système de justice pénale. D'excellents arguments peuvent être invoqués en faveur de la reconnaissance de l'obligation de collaborer en même temps que du droit d'être protégé; cependant, la collaboration est possible dans la mesure où certains services existent et sont accessibles. Il n'est pas rare que des victimes refusent de participer au processus judiciaire en raison d'un manque de compréhension de la procédure judiciaire, de l'absence d'un processus de notification des comparutions adéquat, de la peur qu'elles éprouvent à l'égard de l'accusé ou de l'absence de services pour s'occuper d'un enfant ou d'un membre âgé de la famille. Ces besoins, de même qu'un certain nombre d'autres dont il a été fait état tout au long de ce rapport, laissent entrevoir qu'un large éventail de droits particuliers devraient être accordés aux victimes comme aux témoins.

---

49. Projet de résolution portant adresse commune à Sa Majesté la Reine concernant la Constitution du Canada.

- b) Le droit à l'aide financière et aux services sociaux nécessaires par suite du crime, y compris celui d'être informé des programmes existants et des modalités d'admission de ces programmes.

Nous reconnaissons qu'accorder le droit à des services qui ne sont peut-être pas accessibles à tous pose des difficultés évidentes, mais cela ne devrait pas empêcher ce droit de devenir l'un des buts des systèmes de justice pénale et de développement social.

Le besoin d'une intervention immédiate et appropriée auprès de la victime a été signalé dans l'ensemble du rapport. De plus, l'aiguillage vers des services communautaires appropriés est un service tout aussi important que le fait d'offrir le service lui-même. Souvent, il est extrêmement important que la victime d'un crime reçoive une aide appropriée dès le début; en effet, le fait d'apporter une aide et un réconfort immédiats peut empêcher une intervention plus sérieuse à une date ultérieure.

- c) Le droit d'être tenu informé du déroulement de l'enquête et, une fois qu'une accusation a été portée, d'être informé de l'évolution de l'affaire.

C'est un besoin essentiel pour la victime d'un crime que d'être tenue informée par l'appareil judiciaire une fois la procédure enclenchée. Il ne faut pas oublier que la participation d'une victime à la procédure peut avoir des répercussions sur les plans émotif et financier. La victime peut, par exemple, être contrainte de raconter et de répéter à des étrangers une expérience pénible et traumatisante, éprouver un sentiment de culpabilité, avoir peur des conséquences que pourrait comporter le fait de témoigner, ou encore devoir surmonter certains problèmes pratiques pour se présenter au tribunal. Par conséquent, le moins que le système de justice pénale puisse faire pour elle est de lui fournir une information exacte et complète sur l'enquête au fur et à mesure qu'elle se déroule et sur l'évolution de l'affaire une fois qu'une accusation a été portée.

- d) Le droit d'être avisé en temps opportun de la nécessité de comparaître devant le tribunal.

Ce droit concerne l'un des aspects les plus frustrants de la participation au processus judiciaire. Au cours de l'étude, nous avons en effet été saisis de cas où les avis de comparution n'étaient pas été adéquats. Nous ne nous sommes pas penchés particulièrement sur cette question, mais il semble que les procédures de notification dans certains secteurs du système canadien de justice pénale comportent des lacunes. Si le système s'attend à ce que les victimes et les témoins prennent part au processus, il doit alors reconnaître qu'il est possible que ces derniers doivent réaménager leur emploi du temps et prendre des mesures particulières en raison de leurs engagements professionnels et familiaux.

- e) Le droit à une salle d'attente sûre au cours du procès.

Afin d'éviter que les victimes du crime ne soient traumatisées davantage, embarrassées ou harcelées, on devrait leur réserver une salle d'attente sûre qu'elles pourraient utiliser. Cela est nécessaire afin que la victime n'ait pas à affronter à nouveau le présumé infracteur, sa famille et ses amis, ou n'ait à subir leurs menaces.

- f) Le droit d'être entendu lors du procès.

A l'heure actuelle, le système de justice pénale ne tient pas compte, dans une large mesure de ce droit fondamental. Il est possible qu'une victime ne reçoive plus aucune nouvelle une fois que l'agent enquêteur a quitté les lieux du crime: "Les audiences sans caractère officiel

que tient, par exemple, la Commission d'indemnisation des victimes de crimes de l'Ontario constituent pour de nombreuses victimes la seule occasion où, après l'intervention de la police, des personnes détenant des postes d'autorité semblent se préoccuper de ce qui leur est arrivé."<sup>50</sup>

L'une des propositions récentes visant à s'assurer que les victimes sont entendues dans le cadre du processus judiciaire consiste à exiger avant le procès la préparation d'une étude<sup>51</sup> qui serait en un sens le pendant du rapport présentenciel que l'agent de probation établit souvent sur l'accusé et qui présenterait au tribunal une évaluation des conséquences du crime sur la victime ainsi qu'une description des besoins qui en découlent pour cette dernière.

- g) Le droit d'être informé de la peine imposée à l'infracteur ainsi que des motifs de cette peine et, particulièrement, le droit de se faire expliquer toute décision discrétionnaire prise en l'espèce.

À l'heure actuelle, la victime d'un crime ne peut s'attendre à être informée par le système de justice pénale de la peine imposée à l'infracteur. En outre, aucun effort n'est fait afin d'expliquer les motifs des sentences. Ces difficultés seraient aplanies si l'on invitait la victime à se rendre au tribunal lorsque le juge doit prononcer la sentence afin d'entendre non seulement la décision du tribunal, mais aussi les motifs de la sentence choisie.

50. Honorable Gord Walker, secrétaire provincial de la Justice et ministre des Services correctionnels, Address to the Canadian Association of Crime Victims Compensation Boards, Toronto, le 21 août 1980, pp. 5-6.

51. Ibid.

Dans les cas d'aveu par marchandage, il est particulièrement dangereux que l'appareil judiciaire s'aliène la victime:

Souvent, on se contente de dire à la victime qu'on n'a plus besoin d'elle comme témoin puisque l'accusé a plaidé coupable à une accusation et qu'on a laissé tomber les autres accusations. La victime a alors le sentiment, ce qui n'est guère étonnant, qu'on l'a envoyée promener car elle ne sait pas vraiment ce qui s'est produit dans les négociations.

Ce à quoi je songe, c'est qu'on exige du juge qu'il explique directement à la victime, au tribunal, pourquoi l'affaire n'a pas été ins truite ou qu'il demande au procureur de la Couronne de fournir les explications nécessaires. L'autorité du tribunal et des explications officielles complètes sont nécessaires pour que l'individu estime que justice sera vraiment faite.<sup>52</sup>

h) Le droit à la restitution ou à l'indemnisation

De tous les droits dont il a été fait mention dans cette section, c'est celui qui est le plus près d'être appliqué. En effet, huit des dix provinces indemnisent les victimes du crime. La restitution est une mesure qui est prévue dans le Code criminel et à laquelle on a plus ou moins recours dans les différentes régions du pays.

Cette mesure sert les intérêts de la victime en remédiant au tort qu'elle a subi, ceux de l'infracteur en l'encourageant à faire face à ses responsabilités et ceux de la société en confirmant sa responsabilité de veiller à ce que la victime soit dédommée de la perte qu'elle a subie. A l'heure actuelle, l'article 663 du Code criminel autorise un juge à ordonner réparation de la perte ou du dommage véritables subis par la victime. Comme cette mesure est discrétionnaire, les droits de la victime pourraient être renforcés si on lui conférait le droit de demander la restitution:

Cela signifierait simplement que la victime aurait le droit de demander au tribunal d'être dédommée par l'infracteur. Fort de l'étude sur les conséquences du crime pour la victime à laquelle il a été fait référence précédemment, le juge

52. Honorable Gord Walker, Ibid., p. 9.

serait en mesure d'évaluer la réclamation et l'aptitude de l'infracteur à s'y conformer. Cela contribuerait quelque peu à dégorger les tribunaux civils et ferait certes du dédommagement une mesure plus accessible et moins coûteuse pour la victime.<sup>53</sup>

- i) Le droit à ce que les biens volés, produits en preuve, soient retournés à la victime dans les meilleurs délais.

Cette étude n'examine pas cette question en détail; par conséquent, nous ne sommes pas en mesure de déterminer si les procédures qui sont actuellement en vigueur au Canada en ce qui concerne la remise de biens sont adéquates. Des mesures spéciales à cet égard ont été adoptées par certains services de police au pays. Aux États-Unis, on a découvert que ce problème est épineux, la victime d'un vol étant souvent privée de ses biens pendant des mois ou des années du fait qu'ils sont gardés comme preuves.

- j) Le droit, pour le témoin, de recevoir une indemnité raisonnable.

On se plaint de plus en plus au Canada de ce que les indemnités versées au témoin n'ont pas augmenté au même rythme que le coût de la vie et ne suffisent pas à compenser les dépenses qu'entraîne la participation au processus judiciaire. Les indemnités insuffisantes consenties aux témoins contribuent peut-être à minimiser l'importance de leur rôle et peut aussi inciter la population à ne pas vouloir intervenir.

A notre connaissance, on n'effectue actuellement aucune étude afin de déterminer si les indemnités payées aux témoins au Canada sont suffisantes ou non. Une telle étude serait une première étape utile en vue d'évaluer si elles suppléent aux besoins actuels de remplacement de revenu. Aux États-Unis, la National District Attorneys' Association

---

53. Honorable Gord Walker, Ibid., p. 13.

a élaboré à cet égard une proposition qui mérite d'être examinée. En vertu de cette proposition, l'employeur serait tenu d'accorder un congé sans solde à l'employé qui devrait comparaître au tribunal en échange d'un dégrèvement fiscal correspondant au montant du salaire versé à l'employé pour la période pendant laquelle il aurait dû s'absenter pour aller témoigner.

## 8. Conclusion

Les institutions et organismes qui offrent des services aux victimes et aux témoins de crimes au Canada ont énormément d'intérêts en commun. Cette communauté d'intérêts est le propre notamment des organismes publics et bénévoles tant au sein du système de justice pénale que de celui du développement social ainsi que des milliers de personnes qui y travaillent comme employés ou bénévoles.

Le domaine des services aux victimes et aux témoins est sur le point de connaître un essor et une expansion considérables au Canada. Au cours de l'étude, nous avons été mis au courant de plusieurs programmes qu'on envisage de mettre en oeuvre. De plus, nous avons constaté que plusieurs administrations revoient actuellement leurs politiques ou songent à le faire afin d'accorder plus d'importance aux besoins des victimes et des témoins. Divers groupes tant du système de la justice pénale que de celui du développement social prônent une telle réorientation. Il est probable que les revendications voulant qu'on se préoccupe davantage des besoins des victimes se feront plus fortes au fur et à mesure que des groupes comme les coalitions de centres pour victimes de viol et de foyers de transition ainsi que les organes consultatifs fédéraux et provinciaux qui s'intéressent aux femmes et aux personnes âgées feront valoir leurs divers points de vue. Il est à espérer que les gouvernements feront bon accueil à ces revendications en élaborant et en mettant en oeuvre des programmes qui satisferont de façon humaine, créatrice et surtout coordonnée aux besoins des victimes et des témoins de crimes dans notre société.

ANNEXE 1

CONSEIL CANADIEN DE DÉVELOPPEMENT SOCIAL  
SERVICES AUX VICTIMES DU CRIME

Questionnaire

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous fournir les renseignements suivants:

1. Votre organisme a-t-il mis sur pied ou contribué à mettre sur pied des services spécialisés à l'intention des victimes et des témoins? Veuillez préciser. (Nota: Si les renseignements à fournir ont trait à plusieurs services, veuillez utiliser un questionnaire distinct pour chacun d'eux.)

a) Objectifs du service

---

---

---

---

---

b) Description du service

---

---

---

---

---

c) Clientèle visée

---

---

---

---

---

d) Organisme(s) parrain(s)

---

---

---

---

e) Recours à des bénévoles

---

---

---

---

2. Connaissez-vous des services qui ont été mis sur pied par d'autres organismes dans ce domaine? Dans l'affirmative, veuillez préciser.

---

---

---

---

3. Commentaires.

L'information suivante a été fournie à tous ceux qui ont reçu le questionnaire:

### Quelques caractéristiques - types de services aux victimes et aux témoins

Ce n'est pas une mince tâche que d'essayer de catégoriser les divers services aux victimes et témoins qui existent au Canada. Compte tenu, d'une part, de notre analyse de la documentation existante et, d'autre part, des rencontres d'information que nous avons eues avec des personnes clés des systèmes de justice pénale et de développement social, nous proposons les descriptions provisoires et les exemples suivants:

#### Objectifs

Les services aux victimes et aux témoins peuvent viser plusieurs objectifs, notamment répondre aux besoins de la victime sur les plans matériel, émotif et financier, et accroître sa capacité (ses possibilités) de participer au processus judiciaire afin que la société puisse, dans son intérêt, s'acquitter de ses responsabilités à l'égard de la justice sociale et contribuer à l'efficacité de l'ensemble du système de justice pénale.

#### Prise en charge

Les services aux victimes et aux témoins peuvent être offerts par diverses composantes du système de justice pénale (police, procureurs, tribunaux, etc.) et par des organismes bénévoles oeuvrant dans les domaines des services de santé et du développement social.

#### Mode d'organisation

Les services aux victimes et aux témoins peuvent constituer des activités particulières d'un organisme donné ayant un mandat beaucoup plus vaste (par ex. l'envoi aux victimes de rapports sur l'évolution de leur cas). Il peut s'agir d'un élément particulier d'un programme spécial destiné à empêcher d'autres initiatives criminelles (par ex. l'assistance en matière de prévention du crime). Les services offerts peuvent, par ailleurs, faire l'objet d'un programme spécial au sein d'un organisme (par ex. un groupe spécialisé dans l'aide aux victimes et témoins dans un service de police).

Enfin, certains services prennent la forme d'organismes autonomes dont l'action est axée exclusivement sur les victimes du crime (par ex. centres d'aide aux victimes de viol).

#### Exemples de services destinés aux victimes et aux témoins

Outre cet aperçu général, nous vous donnons les exemples suivants afin de vous aider à fournir les renseignements demandés. Nous tenons à souligner que la liste qui figure ci-après n'est donnée qu'à titre indicatif et ne se veut pas un répertoire complet ou exhaustif de tous les services susceptibles d'être offerts aux victimes et aux témoins.

Les services aux victimes comprennent notamment:

- . la réparation ou la protection de biens, par exemple, le remplacement de serrures et l'information visant à prévenir d'autres crimes;
- . l'intervention d'urgence, le counselling, l'aiguillage vers des services sociaux ou de santé;
- . l'hébergement de courte durée;
- . l'information sur les services existants, l'appareil judiciaire, le rôle et les responsabilités du témoin;
- . la communication de renseignements particuliers sur le déroulement de l'affaire, le moment où le témoin doit comparaître devant le tribunal, la décision rendue en l'espèce;
- . les services ayant rapport aux comparutions devant le tribunal, par exemple le transport, les services d'information, les salles d'attente et les services de garderie;
- . l'assistance financière, c.-à-d. le dédommagement\*, la restitution.

\*Nous savons que plusieurs provinces ont établi des programmes de dédommagement des personnes qui ont subi des blessures par suite de crimes. Comme nous obtiendrons les renseignements nécessaires directement des autorités responsables, il n'est pas nécessaire que vous signaliez l'existence de ces programmes.

## ANNEXE 2

### RÉPERTOIRE DES SERVICES CANADIENS DESTINÉS AUX VICTIMES ET AUX TÉMOINS

#### Introduction

Le présent répertoire donne la liste des organismes dont les services s'adressent principalement aux victimes et aux témoins de crimes. Un répertoire de ce genre sert plusieurs fins. De façon générale, il donne un aperçu du genre de services qui existent déjà, de leur champ d'action et de leur répartition dans le pays. De plus, il permet de se faire une idée des lacunes et de l'accessibilité des services du point de vue géographique. Enfin, il constitue un document qu'on peut consulter facilement afin d'obtenir des renseignements sur les divers programmes mentionnés dans ce rapport ainsi que sur d'autres dont nous n'avons pas fait état à proprement parler.

Les renseignements sur les programmes répertoriés dans cet inventaire ont été recueillis au milieu de 1980 et mis à jour au début de 1981. Ne sont pas énumérés les programmes qui ont été mis en train après mars 1981.

#### Présentation

Il a été relativement difficile de déterminer la structure du présent inventaire. Comme nous l'avons indiqué tout au long du rapport, les services aux victimes et aux témoins au Canada ne ressortissent pas nettement à des catégories ou divisions logiques. Lorsqu'on tente de les catégoriser selon le parrainage, les objectifs de service ou le genre de victimes, on constate qu'il y a généralement des chevauchements et qu'il faut souvent les classer arbitrairement dans une catégorie ou une autre. De plus, un grand nombre d'organismes philanthropiques offrent depuis peu de temps des services aux victimes, ce qui nous oblige de porter un jugement sur le pourcentage de leur activité qu'ils leur consacrent.

Par conséquent, les services inventoriés ont été répartis en deux grandes catégories: les services spécialisés et les services généraux. Les services spécialisés sont ceux dont les programmes sont orientés vers des groupes particuliers comme les victimes d'agressions sexuelles et les victimes de violence familiale; les services généraux sont ceux dont le champ d'activité est plus vaste et qui ne font généralement pas de distinction entre les types de victimes auxquels ils viennent en aide.

### Exclusions

Un grand nombre des services fournis au grand public par le gouvernement ou les organismes bénévoles peuvent aussi être offerts aux victimes. Afin d'éviter que le répertoire ne devienne trop difficile à consulter, nous avons dû faire certains choix. Le principal critère de choix a été que l'objectif primordial du service devait être l'assistance aux victimes du crime. L'application de ce critère a eu pour effet d'exclure plusieurs types de services:

- a) Les services qui, bien qu'utiles aux victimes, ne sont pas principalement axés sur ces dernières: soutien du revenu, services de counseling familial ou général, hôpitaux, etc.
- b) Les services qui fournissent des renseignements généraux sur les services sociaux ou communautaires, et ceux qui offrent un service d'aiguillage vers ces derniers (centres communautaires d'information, centres d'information et d'aiguillage).
- c) Les organismes qui représentent des regroupements de services qui s'adressent aux victimes, qui agissent en leur nom ou qui leur offrent leur appui. Les associations nationales ou provinciales de centres pour victimes d'agressions sexuelles, les commissions d'indemnisation des victimes d'actes criminels, etc. sont des exemples de ce genre d'organismes.<sup>1</sup>

---

1. Voir le Justice - Répertoire des services, Société canadienne pour la prévention du crime, Ottawa, 1980.

- d) Les programmes de restitution, de déjudiciarisation et de services communautaires ont généralement été exclus. Nous avons toutefois retenu certains de ces programmes; il s'agit de cas où la victime joue un rôle bien défini.<sup>2</sup>
- e) Les programmes généraux de prévention du crime ont été exclus. Nous admettons que, dans beaucoup de cas, la police prend contact avec la victime afin de l'aider à ne pas subir à nouveau le même sort, mais comme ces initiatives s'inscrivent habituellement dans un effort global de prévention, nous ne les avons pas incluses dans le répertoire.<sup>3</sup>
- f) Il a fallu exercer un certain jugement lorsqu'il s'est agi de déterminer ce qu'est un "service spécialisé". Même si un grand nombre d'organismes ont indiqué avoir modifié leur mode d'action afin de mieux servir les victimes, nous avons généralement exigé la preuve de l'existence d'une structure administrative ou d'un programme spécial pour justifier leur inclusion dans le répertoire. Cette façon de faire n'indique aucunement une réticence à intégrer un volet victimes dans le mode d'application et les services d'autres programmes ou organismes. Il a fallu y recourir pour repérer les programmes expressément orientés sur les victimes.

#### Usage de ce répertoire

Les répertoires de ce genre ne sont guère utiles lorsqu'ils deviennent désuets. Il est à prévoir que ce répertoire sera très vite périmé. Le domaine des services aux victimes et témoins de crimes au Canada semble sur le point de connaître une expansion considérable. L'élaboration d'initiatives éventuelles à l'échelon fédéral et dans certaines provinces donnera sans doute lieu à la création de beaucoup de nouveaux projets et programmes au cours des prochaines années. Une fois que ce mouvement se

- 
- 2. Voir Répertoire des projets canadiens de déjudiciarisation, ministère du Solliciteur général du Canada, Ottawa, 1977, et Cahier de documentation sur la déjudiciarisation, ministère des Approvisionnements et Services et ministère du Solliciteur général du Canada, Ottawa, 1979.
  - 3. Voir Les services de police préventive assurés par des équipes locales: un tour d'horizon, David K. Wasson, ministère du Solliciteur général du Canada, 1977.

sera amorcé, il sera beaucoup plus facile de déterminer les principaux genres de services en voie d'implantation, ainsi que les tendances nationales sur le plan de l'organisation et des programmes. En vue de la mise à jour périodique du présent répertoire, les renseignements sur les nouveaux programmes canadiens d'aide aux victimes et aux témoins devraient être adressés à la Section des causes et de la prévention de la criminalité, Division de la recherche, ministère du Solliciteur général du Canada, Ottawa, (Ontario) K1A 0P8.

## A. SERVICES SPÉCIALISÉS D'AIDE AUX VICTIMES

Tous les services de cette catégorie s'adressent à des types particuliers de clients, notamment les victimes de violence familiale ou d'agressions sexuelles. Les services de protection de l'enfance, qui seraient normalement classés dans cette catégorie, ont été exclus de l'étude étant donné qu'un rapport distinct traitant de ces services a récemment été établi.<sup>4</sup>

### FOYERS DE TRANSITION

#### 1. Objectifs

Secourir les femmes qui ne peuvent rester chez elles parce qu'elles se font battre.

#### 2. Description du service

- a) offrir, pour de courtes périodes, un refuge aux femmes et enfants;
- b) offrir une consultation personnelle immédiate aux femmes qui ont besoin d'un abri;
- c) donner des conseils généraux aux femmes battues au sujet des choix qui s'offrent à elles; et
- d) diriger, au besoin, ces personnes vers des services de police, de santé ou de bienfaisance sociale.

---

4. Mary Van Stolk, Répertoire de la recherche et des projets pilotes réalisés au Canada sur l'enfance maltraitée et négligée, ministère du Solliciteur général du Canada et ministère de la Santé nationale et du Bien-être social, Ottawa, 1981.

3. Clientèle visée

Les femmes (et leurs enfants) qui ne peuvent rester chez elles en raison d'une situation de violence.

4. Organismes parrains

Les foyers de transition sont généralement administrés par des conseils communautaires bénévoles.

5. Recours à des bénévoles

En raison des problèmes de financement qui existent dans la plupart des régions du pays, les foyers de transition ont beaucoup recours aux bénévoles pour offrir leurs services d'accueil et de counselling.

FOYERS DE TRANSITION\*\*

COLOMBIE-BRITANNIQUE

CHESTERFIELD HOUSE

\*

North Vancouver, B.C.  
604-985-1369

EMILY MURPHY HOUSE

\*

North Vancouver, B.C.  
604-987-6913

ISHTAR TRANSITION HOUSE

\*

Langley, B.C.  
604-530-9442

OWL HOUSE SOCIETY

\*

Vancouver, B.C.  
604-873-8114

POWELL PLACE SANCTUARY FOR WOMEN

\*

Vancouver, B.C. V6A 1G5  
604-683-0919

SURREY EMERGENCY SHELTER

\*

Surrey, B.C. V3V 5S2  
604-588-7446

BURNABY EMERGENCY SHELTER FOR  
WOMEN AND CHILDREN

\*

Burnaby, B.C.  
604-291-1218/291-1219

COQUITLAM WOMEN'S TRANSITION  
HOUSE

\*

P.O. Box 213  
Port Coquitlam, B.C.  
604-464-2020

VANCOUVER TRANSITION HOUSE

\*

c/o Pam Sleeth  
Vancouver, B.C.  
604-874-5116

VICTORIA WOMEN'S TRANSITION  
HOUSE

\*

P.O. Box 6271  
Station E  
Vancouver, B.C. V8P 4G0  
604-385-6611

VERNON WOMEN'S TRANSITION  
HOUSE

\*

Vernon, B.C.  
604-542-1473

KELOWNA WOMEN'S EMERGENCY  
SHELTER

\*

Kelowna, B.C. 603-832-961

MUNROE HOUSE

\*

Vancouver, B.C.  
604-683-2531

ALBERTA

CALGARY WOMEN'S EMERGENCY  
SHELTER

938-15th Ave., S.W.  
Calgary, Alta.  
403-245-5901

EDMONTON WOMEN'S SHELTER  
LTD.

WIN House  
c/o 2702-10020-103rd Ave.  
Edmonton, Alta.  
403-479-0058

\* Vu la nature du foyer, l'adresse n'est pas publiée.

\*\* Les numéros de téléphone sont tirés de la Liste des groupes de femmes - Canada 1981, publiée par la Division de la promotion de la femme, Secrétariat d'Etat.

SASKATCHEWAN

BATTLEFORD INTERVAL HOUSE  
SOCIETY  
11315 St. Laurent Dr.  
North Battleford, Sask.  
306-445-2742

INTERVAL HOUSE  
211-5th Ave. North  
Saskatoon, Sask.  
306-244-0185

LLOYDMINSTER TRANSITION HOUSE  
\*  
P.O. Box 1523  
Lloydminster, Sask.  
S9V 1K5

MOOSE JAW TRANSITION HOUSE  
\*  
Box 1866  
Moose Jaw, Sask. S6H 7N6  
306-693-6511

PESIM WASKAYIKAN INTERVAL HOUSE  
\*  
Prince Albert, Sask.  
S6V 0N7  
306-922-2100

REGINA NATIVE WOMEN'S RESIDENCE  
AND RESOURCE CENTRE  
1689 Toronto St.  
Regina, Sask.  
306-545-2062

TRANSITION HOUSE  
c/o 2022 Retallack St.  
Regina, Sask.  
306-569-2292

MANITOBA

OSBORNE HOUSE  
54 Balmoral St.  
Winnipeg, Man.  
204-775-8197

WESTMAN WOMEN'S SHELTER  
148-11th Street  
Brandon, Man.  
204-727-1130

ONTARIO

ANSELMA HOUSE  
127 Duke St. East  
Kitchener, Ont.  
519-742-5894

ATIKOKAN CRISIS HOUSING  
COMMITTEE  
Box 1798  
Atikokan, Ont.

AVOCA HOUSE  
Box 338  
Eganville, Ont.  
613-628-2154

BEENDIGEN INC., NATIVE  
WOMEN'S CRISIS HOUSE  
401 North Cumberland St.  
Thunder Bay, Ont.  
807-622-5101

BERNADETTE McCANN HOUSE  
13 Hilda St.  
Pembroke, Ont.  
613-732-3131

CAMBRIDGE ROTARY FAMILY  
CENTRE  
64 Water Street South  
Cambridge, Ont.  
519-621-6830

CARLETON PLACE INTERVAL  
HOUSE  
Carleton Place, Ont.  
613-257-5960

CHATHAM WOMEN'S CENTRE  
8-137 King St. West  
Chatham, Ont.  
519-354-3630

\* Vu la nature du foyer, l'adresse n'est pas publiée.

COMMUNITY RESIDENCE  
Thunder Bay, Ont.  
P7B 3A7  
807-623-2711

FAMILY CENTER  
\*  
London, Ont.  
N8C 1B1  
519-433-0641

GUELPH TRANSITION HOME  
177 Norfolk  
Guelph, Ont.  
519-836-1110

HALTON WOMEN'S PLACE  
48 Hugh St.  
Milton, Ont.  
416-878-8555

HAMILTON HOSTEL RESEARCH PROJECT  
39 Guelph St.  
Georgetown, Ont.

HIATUS HOUSE  
644 California  
Windsor, Ont.  
519-253-4458

HOPE HAVEN  
984 Montclair  
Hamilton, Ont.  
416-547-1815

INASMUCH  
P.O. Box 368  
Hamilton, Ont.  
416-529-8149

INTERIM PLACE  
P.O. Box 245  
Port Credit Post Office  
Mississauga, Ont.  
416-291-1860/1861

INTERVAL HOUSE  
43 Eccles St.  
Ottawa, Ont.  
613-234-5181

INTERVAL HOUSE  
129 Mary St.  
Carleton Place, Ont.  
613-257-5960

INTERVAL HOUSE  
243 Division St.  
Kingston, Ont.  
613-546-1777

INTERVAL HOUSE  
\*  
Ottawa, Ont.  
613-234-5181

INTERVAL HOUSE  
\*  
Toronto, Ont.  
416-924-1491

KENORA WOMEN'S CRISIS  
INTERVENTION CENTRE  
\*  
Kenora, Ont.  
807-468-5905

MAISON D'AMITIE  
P.O. Box 122, Stn. A  
Ottawa, Ont.  
613-234-7204

MISSION SERVICES  
480 Maitland  
London, Ont.  
519-433-2807

NELLIES' WOMEN'S HOSTEL  
\*  
Toronto, Ont.  
416-461-1084

NIAGARA WOMEN IN CRISIS  
6985 Waterloo Dr.  
Niagara Falls, Ont.  
416-354-8223

NORTHERN WOMEN'S CENTRE  
\*  
Thunder Bay, Ont.  
807-345-7802

\* Vu la nature du foyer, l'adresse n'est pas publiée.

WOMEN IN TRANSITION  
143 Spadina Rd.  
Toronto, Ont.  
416-472-7265

WOMEN'S HABITAT  
Etobicoke, Ont.  
M8V 1N5  
416-252-5829

WOMEN'S PLACE  
9 Salina St.  
St. Catharines, Ont.  
416-684-8331

WOMEN IN CRISIS  
Box 1451  
Guelph, Ont.  
519-836-5710

WOMEN'S EMERGENCY CENTRE  
768 Lawrason St.  
Woodstock, Ont.  
519-539-1439

WOMEN'S COMMUNITY HOUSE  
267 Piccadilly St.  
London, Ont.  
519-439-4543

WOMEN'S INTERVAL HOUSE  
209 Essex  
Sarnia, Ont.  
519-336-5200

WOMEN IN CRISIS  
442 Barrie Rd.  
Orillia, Ont.  
705-325-0665

WOMEN'S PLACE  
316 Bay St.  
Thunder Bay, Ont.  
807-354-5841

WOMEN IN CRISIS INC.  
447 McDonald Ave.  
Sault Ste. Marie, Ont.  
P6B 2H9  
705-256-7101

YWCA  
6058 Culp St.  
Niagara Falls, Ont.  
416-357-4555

YWCA Emergency Housing  
St. Thomas, Ont.  
519-631-9800

QUÉBEC

ACCUEIL DU SANS ABRI  
Valleyfield, Québec  
J6T 3R7  
514-373-4380

AUBERGE DE TRANSITION  
C.P. 266, Succ. N0G  
Montréal, Québec  
H4A 3P6  
514-481-0495  
514-481-0496

CARREFOUR POUR ELLE  
Longueuil, Québec  
J4J 3P3  
514-651-5800

CENTRE D'ANIMATION ET DE  
DÉPANNAGE  
Touraine, Québec  
819-561-0881

CENTRE DE DÉPANNAGE LA  
PASSERELLE  
Alma, Québec  
418-668-4671

CENTRE FÉMININ DU SAGUENAY  
Chicoutimi, Québec  
G7H 5G4  
418-549-4343

CENTRE REFUGE MONTRÉAL, INC.  
C.P. 399, Succ. de Lorimer  
Lorimer, Québec  
H2H 2N7  
514-523-1095

\* Vu la nature du foyer, l'adresse n'est pas publiée.

LA PASSERELLE  
Amos, Québec  
819-732-9161

LE PHARE  
Sorel, Québec  
514-742-0910

LE TREMLIN  
Shawinigan, Québec  
819-537-1273

MAISON D'ACCUEIL KINSMEN  
Québec, Québec  
418-688-9024

MAISON D'ACCUEIL CLAIRE FONTAINE  
Victoriaville, Québec  
819-758-1473

MAISON DES FEMMES DE LA  
CÔTE-NORD  
Baie Comeau  
CtÉ. Manicouagan, Québec  
G4Z 1M7  
418-296-4733

MAISON L'ESCALE  
Sherbrooke, Québec  
J1N 3N1  
819-569-3611

MAISON L'ESPLANADE  
Montréal, Québec  
514-845-0151

MAISON STE-CLAIRE  
C.P. 244, Succ. K  
H1N 3L1  
Montréal, Québec  
514-351-3374

MAISON UNIVERS FEMMES  
Touraine, Québec  
J8T 2P9  
819-568-4710

REFUGE AMICAL DE LA BAIE  
C.P. 245  
Ville de la Baie  
Saguenay, Québec  
G1S 2J5  
418-544-4626

REFUGE MONTRÉAL  
Montréal, Québec  
514-931-3374

REFUGE POUR FEMMES WEST  
ISLAND/  
WEST ISLAND WOMEN'S SHELTER  
C.P. 203  
Roxboro, Québec  
H8Y 3E9  
514-620-4845

RÉSIDENCE DE L'AVENUE A  
Trois-Rivières, Québec  
G8Z 2X2  
819-376-8311

(LA) ROSE DES VENTS DE  
DRUMMOND INC.  
Drummondville, Québec  
J2C 3P5  
819-472-5444

(LE) TOÎT DE L'AMITIÉ  
C.P. 37  
La Tuque, Québec  
G9X 3P1  
819-523-2589

WOMEN'S AID  
C.P. 82, Succ. E  
Québec H2T 3H5  
514-270-8291

ILE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

TRANSITION HOUSE ASSOC.  
Public Education Office  
81 Prince Street  
Charlottetown, P.E.I.  
902-892-3790

NOUVEAU-BRUNSWICK

CENTRE AIDE LE ROYER  
St-Basile, N.B.  
506-263-5935

LE MONT STE-MARIE  
Edmunston, N.B.  
E3V 3K2  
506-735-3897

NOUVEAU-BRUNSWICK (suite)

TRANSITION HOUSE  
C.P. 3443  
Fredericton, N.B.  
506-454-1498

NOUVELLE-ÉCOSSE

BRYONY HOUSE  
P.O. Box 3453 South  
Halifax, N.S.  
B3J 3J1  
902-422-7650

YUKON

WOMEN'S TRANSITION HOME  
Whitehorse  
Yukon Territories  
403-668-5733

CENTRES D'AIDE AUX VICTIMES D'AGRESSIONS SEXUELLES  
(Aide aux victimes de viol)

1. Objectifs

Offrir des services aux victimes d'agressions sexuelles, promouvoir le changement sur les plans social et juridique et sensibiliser la population aux problèmes ayant trait aux agressions sexuelles.

2. Description du service

- a) offrir des services d'intervention d'urgence et de consultation personnelle aux victimes d'agressions sexuelles;
- b) donner des conseils au sujet des services sociaux, juridiques et de santé compétents et diriger les victimes vers ces services;
- c) donner des conseils au sujet des options juridiques et de la procédure judiciaire;
- d) promouvoir le changement sur les plans social et juridique en sensibilisant le grand public, en présentant des mémoires aux organismes et représentants du gouvernement, en réagissant aux mesures législatives actuelles ou prévues;
- e) sensibiliser la population aux problèmes ayant trait aux agressions sexuelles.

3. Clientèle visée

Les femmes qui ont été victimes d'une agression sexuelle et particulièrement de viol.

4. Organismes parrains

Les centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles sont généralement gérés par des conseils bénévoles.

5. Recours à des bénévoles

Tous les centres ont fortement recours à des bénévoles. Suivant l'aide financière qu'ils reçoivent du gouvernement et de la collectivité, certains centres embauchent des employés pour diriger les bénévoles et coordonner leur action.

CENTRES D'AIDE AUX VICTIMES  
D'AGRESSIONS SEXUELLES AU CANADA (PAR PROVINCE)

COLOMBIE-BRITANNIQUE

DAWN  
2906 - 32nd Street, #7  
Vernon, British Columbia  
V1T 5L3

KAMPLOOPS RAPE RELIEF  
201-421 St. Paul Street  
Kamloops B.C.  
V2C 2J5  
604-372-9620

NANAIMO RAPE RELIEF  
361 Vancouver Avenue  
Nanaimo, British Columbia  
V9S 4G3  
604-735-1021 (urgence)

NORTHWEST WOMEN IN CRISIS  
Box 821  
Terrace, B.C.  
V8G 4R1

PORT ALBERNI RAPE CRISIS CENTRE  
2759 - 14th Avenue  
Port Alberni, British Columbia  
V9R 2X6

RAPE ACTION LINE  
Prince George Women's Centre  
1306 - 7th Avenue  
Prince George, British Columbia  
V2L 3P1  
604-563-1214 (urgence)

RAPE ASSAULT CENTRE  
Victoria, British Columbia  
604-383-5545

VANCOUVER RAPE RELIEF CENTRE  
4-45 Kinsway,  
Vancouver, British Columbia  
V5T 3H7  
604-732-1613 (urgence)  
604-872-8212 (bureau)

VICTORIA RAPE RELIEF  
1947 Cook Street  
Victoria, British Columbia  
V8T 3P8  
604-383-3232 (urgence)

ALBERTA

CALGARY RAPE CRISIS CENTRE  
733-14th Street, North West #202  
Calgary, Alberta  
T2N 2A4  
403-265-7273 ou  
403-265-7274

CAMROSE AID LINE  
Camrose, Alberta  
403-672-2833

EDMONTON RAPE CRISIS CENTRE  
10010 - 105th Street, 4th  
Floor  
Edmonton, Alberta  
T5J 1C4  
403-423-4125 (urgence)  
403-423-4121 (urgence)  
403-423-4102 (bureau)

MEDICINE HAT RAPE CRISIS  
CENTRE  
218 - 2nd Street, North East #309  
Medicine Hat, Alberta  
T1A 5L6

SASKATCHEWAN

BATTLEFORD AREA RAPE CRISIS  
CENTRE  
Box 1044  
North Battleford, Sask.  
S9A 3E6  
306-937-3222

PRINCE ALBERT RAPE CRISIS  
CENTRE  
Prince Albert Mobile Crisis  
Unit  
68 - 11th Street, West  
Prince Albert, Saskatchewan  
S6V 3A9  
306-764-1011

\*Les numéros de téléphone ont été confirmés auprès de sources à jour.

REGINA RAPE CRISIS LINE  
219-1810 Smith St.  
Regina, Saskatchewan  
S4P 2N3  
306-523-0434

SASKATOON RAPE CRISIS CENTRE  
B124 - 5th Avenue, North  
Saskatoon, Saskatchewan  
S7K 2R8  
306-244-2224

MANITOBA

THOMPSON WOMEN'S CRISIS  
CENTRE  
155 Selkirk  
Thompson, Manitoba  
R8N 0M5  
204-677-9668

WINNIPEG RAPE CRISIS CENTRE  
567 Broadway Avenue  
Winnipeg, Manitoba  
R3C 0W3  
204-786-6943 (bureau)  
204-786-8686 (urgence)

ONTARIO

ALGOMA DISTRICT SEXUAL ASSAULT  
CENTRE  
Box 785  
Sault Ste. Marie, Ontario  
705-254-6888 (Counselling)  
705-979-5200 (urgence)

CARSA - NIAGARA FALLS  
5017 Victoria Avenue  
Niagara Falls, Ontario  
L2E 4C9  
416-356-9662

CORNWALL RAPE CRISIS CENTRE  
Women's Crisis Centre  
Box 1141  
Cornwall, Ontario  
613-938-9076 (bureau)  
613-938-9070 (urgence)

GUELPH RAPE CRISIS CENTRE  
Box 43, U.G.C.S.A.  
University of Guelph  
Guelph, Ontario  
519-836-5710 (urgence)  
519-836-1110 (bureau)

HAMILTON RAPE CRISIS CENTRE  
215 Main Street, West  
Hamilton, Ontario  
L8P 1J4  
416-525-4593 (bureau)  
416-525-4162 (urgence)

KENORA RAPE CRISIS CENTRE  
55 Main Street, Room 124  
Kenora, Ontario  
P9N 1T1 (807)

KINGSTON RAPE CRISIS PROJECT  
P.O. Box 1461  
Kingston, Ontario

NORTH BAY RAPE CRISIS CENTRE  
Box 1912  
North Bay, Ontario  
D1B 8K3  
705-476-3355

OSHAWA DURHAM RAPE CRISIS  
CENTRE  
P.O. Box 2373  
Oshawa, Ontario  
416-725-2241 (bureau et urgence)

OTTAWA RAPE CRISIS CENTRE  
P.O. Box 35, Station B  
Ottawa, Ontario  
K1P 6C3  
613-238-6667 (bureau)  
613-238-6666 (urgence)

PETERBOROUGH RAPE CRISIS  
CENTRE  
P.O. Box 1697  
Peterborough, Ontario  
K9J 7S4  
705-748-5901

ONTARIO (suite)

SAULT STE. MARIE RAPE CRISIS  
CENTRE

36 Hugell Street  
Sault Ste. Marie, Ontario  
P6A 9E5  
705-942-2679

THE SEXUAL ASSAULT CRISIS CENTRE

1598 Ouellette Avenue  
Windsor, Ontario  
N8X 1P7

THUNDER BAY RAPE CRISIS CENTRE

Box 314  
Bay Street  
Thunder Bay "F", Ontario  
807-344-4502

TORONTO RAPE CRISIS CENTRE

Box 6597, Station A  
Toronto, Ontario  
416-964-7477 (bureau)  
416-964-8080 (urgence)

WOMEN IN CRISIS--RAPE CRISIS AND  
SEXUAL HARASSMENT CENTRE

Norfolk and Suffolk Streets  
Guelph, Ontario

QUÉBEC

CENTRE D'AIDE ET DE LUTTE CONTRE  
LES AGRESSIONS SEXUELLES

C.P. 1584  
Sherbrooke, Québec  
J1H 5M4  
819-569-3847

C.P. 272, Succ. Basse-Ville  
Québec, G1K 6W3  
418-692-2252

C.P. 1872, Succ. B  
Hull, Québec  
J8X 3Z1  
613-238-6666

MONTREAL PROJECT VIOLENCE

3956 St-Denis, -1  
Montréal, Québec  
514-844-5708 (bureau)

MOUVEMENT CONTRE LE VIOL

846 rue Mont-Royal est  
Montréal, Québec  
H3G 2M9

QUÉBEC VIOL-SECOURS

C.P. 284  
Chateauguay, Québec  
J6J 4Z6  
418-691-8258

TROIS-RIVIÈRES RAPE CRISIS  
CENTRE

C.P. 776  
Trois-Rivières, Quebec  
819-373-1232

NOUVEAU-BRUNSWICK

MONCTON RAPE CRISIS CENTRE

C.P. 907  
Station H  
Moncton, Nouveau-Brunswick  
E1E 3N3  
506-388-4333

FREDERICTON RAPE CRISIS  
CENTRE

C.P. 174, 384, rue Queen  
Fredericton, Nouveau-Brunswick  
E3B 4Y9  
506-454-0437

NOUVELLE-ÉCOSSE

HALIFAX RAPE CRISIS CENTRE

c/o Halifax Infirmary Emergency  
Ward - Social Work Dept.  
Halifax, Nova Scotia  
902-428-3062 ou  
902-422-7444 (urgence)

TERRE-NEUVE

JANEWAY CHILDRENS HOSPITAL

St. John's, Newfoundland

RAPE INFORMATION CENTRE

Newfoundland Status of Women  
Council  
P.O. Box 6072  
St. John's, Newfoundland  
A1X 5X8  
709-726-1411

YUKON

VICTORIA-FAULKNER WOMEN'S CENTRE  
302 Steele Street  
Whitehorse, Yukon  
403-667-2693  
Contact: Diana Feidel

TERRITOIRES DU NORD-OUEST

YELLOWKNIFE RAPE CRISIS CENTRE  
N.W.T. Status of Women  
P.O. Box 2397  
Yellowknife, N.W.T.

AUTRES SERVICES PARTICULIERS D'AIDE AUX VICTIMES

Family Crisis Counsellor  
Unified Family Court Project  
21 King's Bridge Road  
St. John's, Newfoundland  
A1C 3K4

1. Objectifs

- a) offrir des services de counselling d'urgence et d'intervention d'urgence après les heures normales de travail aux personnes qui sont victimes d'actes de violence au sein de leur famille ou qui sont mêlées à de tels actes;
- b) faciliter la mise sur pied de nouveaux services pour les victimes de violence familiale; et
- c) sensibiliser davantage la population à la violence au sein des familles.

2. Description du service

Un travailleur dont le bureau situé au tribunal unifié de la famille de Saint-Jean offre des services de consultation parajuridique et familiale aux clients du tribunal et travaille avec des groupements communautaires à l'établissement d'un foyer de transition et de services connexes.

3. Clientèle visée

Les femmes battues et la collectivité en général.

4. Organisme parrain

Le programme est financé par le ministère de la Santé nationale et du Bien-être social, géré par le ministère de la Justice de Terre-Neuve et supervisé par le Unified Family Court Project.

5. Bénévoles

Aucun.

Family Consultant Service  
Sûreté de London  
Chef de police  
C.P. 3415  
London (Ontario)  
N6A 4K9

## 1. Objectifs

- a) aider les agents en fournissant une intervention et une évaluation immédiates dans des situations d'urgence, fournir des renseignements sur les services communautaires compétents et faire le nécessaire pour diriger des victimes vers ces services;
- b) aider à prévenir de graves troubles sociaux ou émotifs au moyen d'un dépistage et d'une intervention hâtifs;
- c) faciliter une meilleure compréhension et collaboration entre le personnel de santé mentale et le personnel policier;
- d) sensibiliser davantage la collectivité au rôle social de la police;
- e) fournir un programme modèle de services humains à d'autres collectivités au moyen d'une documentation et d'une évaluation soignées;
- f) offrir aux agents de police une formation non formaliste en cours d'emploi et sur le terrain dans le domaine de l'intervention d'urgence.

## 2. Description du service

Un groupe de conseillers familiaux assiste la police:

- a) en venant en aide à des familles et à des personnes en détresse;
- b) en les dirigeant vers des organismes communautaires compétents;
- c) en réagissant aux premiers signes de troubles sociaux ou émotifs;
- d) en assurant la formation de nouveaux agents de police.

## 3. Clientèle visée

Les familles et les personnes en détresse.

4. Organisme parrain

La Sûreté de London.

5. Bénévoles

Aucun.

NOTA: On pourrait soutenir que ce programme n'est pas un service spécialisé d'aide aux victimes puisqu'il ne s'adresse pas uniquement aux familles et personnes qui ont été victimes de violence au sein de leur famille. Nous l'avons inclus dans ce répertoire du fait qu'un pourcentage important des services sont fournis à des personnes victimes de violence familiale et en raison de son caractère innovateur et du succès obtenu.

Programme d'intervention dans les  
différends familiaux de Restigouche  
Service de probation  
Pièce 307  
C.P. 5001  
City Centre  
Campbellton (Nouveau-Brunswick)  
E3N 3H5

1. Objectifs

- a) empêcher les dissensions domestiques de dégénérer en situations de violence en soutenant l'action policière;
- b) favoriser, dans les interventions auprès des familles en détresse, l'interaction interdisciplinaire des diverses compétences et expériences que possèdent la police et le personnel spécialisé des services sociaux et de santé;
- c) recueillir et tenir à jour l'information sur les services compétents dont dispose le comté pour suppléer aux besoins urgents des familles où règne la dissension.

2. Description des services

- a) Un groupe de volontaires a été choisi et formé afin de soutenir la police dans ses interventions d'urgence auprès des familles en discorde, la nuit et la fin de semaine alors que les organismes de bienfaisance sociale sont fermés.
- b) Des bénévoles offrent des services d'évaluation, d'aiguillage et d'hébergement aux victimes de violence familiale.
- c) Des bénévoles assurent un suivi des cas d'aiguillage afin de s'assurer que la situation a été prise en mains.

3. Clientèle visée

Les victimes de violence familiale.

4. Organismes parrains

Service de probation, Nouveau-Brunswick, ministère de la Justice, Campbellton, Nouveau-Brunswick; Sûreté de Dalhousie, Dalhousie, Nouveau-Brunswick; et ministère du Solliciteur général du Canada.

5. Bénévoles

Tel qu'indiqué ci-dessus, le programme a beaucoup recours à des bénévoles.

Race and Ethnic Relations Program  
Sûreté régionale de Hamilton-Wentworth  
155, rue King Williams  
Hamilton (Ontario)  
L8R 1A6

1. Objectifs

Assurer la liaison et un "contrôle qualitatif" dans les cas où un crime met en cause des personnes de diverses origines ethniques.

2. Description du service

Des agents du Bureau de la prévention du crime suivent tous les cas où un crime a été perpétré contre une personne en raison de ses origines raciales ou ethniques afin de s'assurer qu'ils ont été résolus au mieux.

3. Clientèle visée

Les immigrants récents qui ont été victimes d'un crime en raison de leurs origines raciales ou ethniques.

4. Organisme parrain

Section des services communautaires, Sûreté régionale de Hamilton-Wentworth.

5. Recours à des bénévoles

Aucun.

## B. SERVICES GÉNÉRAUX D'AIDE AUX VICTIMES

### PROGRAMMES DE RÉCONCILIATION OU DE MÉDIATION ENTRE LA VICTIME ET L'INFRACTEUR

#### 1. Objectifs

Faire de la médiation ou de la conciliation et, si possible, résoudre le différend qui existe entre la victime et l'infracteur.

#### 2. Description des services

- a) A la suite d'un verdict de culpabilité ou d'une condamnation, le juge recommande la réconciliation ou la médiation.
- b) Le personnel préposé au programme ou des bénévoles prennent contact avec l'une et l'autre partie afin de déterminer si elles désirent se rencontrer.
- c) Dans l'affirmative, une rencontre est organisée dans le but de parvenir à une entente;
- d) Au moment du prononcé de la sentence, l'infracteur est soumis à une période de probation à la condition que l'entente soit exécutée;
- e) Une fois que les conditions de l'entente ont été respectées, la période de probation prend fin.

#### 3. Clientèle visée

En règle générale, les victimes d'infractions relativement légères.

#### 4. Organismes parrains

Service de probation, ministères provinciaux des Services correctionnels ou du Solliciteur général, de concert souvent avec des groupements paroissiaux ou des groupements communautaires bénévoles sans caractère officiel.

#### 5. Bénévoles

Un grand nombre de ces programmes font directement appel à des bénévoles au cours du processus de réconciliation ou de médiation.

Programmes de réconciliation ou de médiation entre la victime et l'infracteur

Saskatchewan

Mediation-Diversion Project

101-1822 Scuth Street  
Regina, Saskatchewan

Manitoba

Victim-Offender Reconciliation Program

Comité central des Mennonites  
340, 9th Street  
Brandon (Manitoba)

Ontario

Victim-Offender Reconciliation Program

8, rue Water nord  
Kitchener (Ontario)

Victim-Offender Reconciliation Program

Service de probation et de libération conditionnelle  
Deuxième étage  
415, rue Dundas  
London (Ontario)

Victim-Offender Reconciliation Program

Reaching Out, Inc.  
1787, chemin Walker  
Windsor (Ontario)  
N8W 3P2

Victim-Offender Reconciliation Program

Service de probation et de libération conditionnelle  
Ministère des Services correctionnels de l'Ontario  
84, rue Ignatius  
Sudbury (Ontario)  
P3C 5G3

Victim-Offender Reconciliation Program

Armée du Salut du Canada  
Pièce 320  
86, rue Richmond est  
Toronto (Ontario)  
M5C 1P1

Victim-Offender Reconciliation Program

(East Mall Courts)  
Société John Howard  
2365, rue Saint-Clair ouest  
Toronto (Ontario)  
M6N 1K9

St. Phillip's Community Resource Centre  
of North York

201, chemin Caribou  
Toronto (Ontario)  
M5H 4Z3

Help-Mate Information and Referral Services, Inc.

10, rue Trench  
Richmond Hill (Ontario)  
L4C 4Z3

Victim-Offender Reconciliation Program

(Scarborough Courts)  
Société John Howard  
2296, rue Eglinton est  
Toronto (Ontario)  
M1K 2M2

Community Oriented Sentencing Program

Suite 105  
157, rue Front  
Belleville (Ontario)  
K8N 3Y6

Community Oriented Sentencing Program

County Courthouse  
44, rue Union  
Picton (Ontario)  
K0K 2T0

Victim-Offender Reconciliation Program

Société John Howard de Kingston  
771½, rue Montréal  
Kingston (Ontario)  
K7K 2J4

Victim-Offender Reconciliation Program

Committee for Offender Reconciliation and Diversion  
Bureau de probation et de libération conditionnelle de Stratford  
100, rue Erie  
Stratford (Ontario)  
N5A 2M4

Victim-Offender Reconciliation Program  
Social Planning Council of Burlington  
760, rue Brant  
Suite 406A  
Burlington (Ontario)  
L7R 4B7

Nouvelle-Écosse

Youth Alternative Project  
P.O. Box 1473-N  
Halifax, Nova Scotia  
B3K 5H7

SERVICES D'AIDE AUX VICTIMES ET TÉMOINS

Victim Services Project  
610 Gorge Road, E.  
Victoria, B.C.  
V8T 2W6

1. Objectif

Fournir des renseignements, un soutien émotif et une assistance pratique aux victimes du crime dans la région de la capitale (grand Victoria).

2. Description du service

- a) fournir aux victimes du crime un soutien et une aide pratique sur place, vingt-quatre heures sur vingt-quatre;
- b) recueillir des renseignements sur les services communautaires susceptibles d'aider les victimes du crime et les fournir à ces derniers;
- c) diriger des victimes du crime vers d'autres services communautaires, au besoin.

3. Clientèle visée

Victimes du crime dans la région de la capitale (grand Victoria).

4. Organisme parrain

Community Diversion Association.

5. Bénévoles

Cinq étudiants au moment de la rédaction du présent rapport, mais on projette de recruter d'autres bénévoles.

Victim Care Program  
Armée du Salut du Canada  
Bureau des services correctionnels  
291, rue Yonge  
Toronto (Ontario)  
M5B 1R3

1. Objectif

Satisfaire aux besoins personnels des victimes d'actes criminels qui ont été perpétrés contre leur personne ou contre leurs biens, et leur apporter un réconfort.

2. Description du service

Aider toute les divisions de la Sûreté du Toronto métropolitain dans leurs interventions auprès des victimes en état de choc.

3. Clientèle visée

Toronto métropolitain.

4. Organisme parrain

Bureau des services correctionnels, Armée du Salut du Canada.

5. Bénévoles

Cinquante bénévoles à l'heure actuelle.

Victim Services Unit  
Calgary Police Service  
316-7th Avenue S.E.  
Calgary, Alberta  
T2G 0J2

1. Objectif

Rendre la police plus en mesure de répondre aux demandes de renseignements des victimes au sujet de l'évolution de leurs cas et de la remise de leurs biens.

2. Description des services

- a) Chaque rapport d'infraction est transmis au service qui commence par envoyer à la victime une brochure sur les pratiques et services policiers.
- b) Les victimes sont invitées à appeler le service afin d'obtenir des renseignements sur leurs cas.
- c) Le service donne des renseignements sur la remise des biens et produit des photographies de ces derniers au tribunal afin de permettre aux victimes de les récupérer plus rapidement.
- d) L'information sur les comparutions au tribunal, la prise de dispositions pour la garde d'enfants, les conseils au sujet de l'indemnisation des victimes du crime et l'aiguillage vers d'autres organismes comptent parmi les autres services offerts.

3. Clientèle visée

Ville de Calgary.

4. Organismes parrains

Sûreté municipale de Calgary et ministère du Solliciteur général du Canada.

5. Bénévoles

Aucun à l'heure actuelle; les projets à long terme prévoient de faire appel à des bénévoles pour offrir des services de counselling.

Victim Service Unit  
Edmonton Police Department  
4 Sir Winston Churchill Square  
Edmonton, Alberta  
T5J 2C2

1. Objectif

Améliorer les communications avec les victimes du crime et s'assurer qu'elles sont au courant des services existants.

2. Description du service

- a) Des services sont offerts aux victimes de vol qualifié, de voies de fait et de blessures.
- b) Les services offerts comprennent notamment l'information détaillée sur les méthodes et pratiques de la police, l'évolution du cas et les biens volés, l'information générale sur la procédure judiciaire et l'aiguillage vers des services autres que ceux de la police.

3. Clientèle visée

Victimes de vol qualifié, de voies de fait et de blessures.

4. Organisme parrain

Sûreté d'Edmonton.

5. Bénévoles

Aucun.

Victim/Witness Assistance Program  
Probation et Libération conditionnelle  
Région de Halton-Peel  
Ministère des Services correctionnels  
440, rue Elizabeth  
Burlington (Ontario)  
L7R 2M1

1. Objectif

Offrir une assistance générale aux victimes du crime.

2. Description des services

Les services comprennent notamment le counselling d'urgence, l'assistance d'urgence, l'aiguillage vers des organismes communautaires, l'explication de la procédure judiciaire et la notification des décisions des tribunaux.

3. Clientèle visée

Victimes du crime (aucune précision).

4. Organisme parrain

Ministère des Services correctionnels de l'Ontario.

5. Bénévoles

Il est prévu de faire appel à des bénévoles pour agir comme auxiliaires sociaux.

New Westminster Police/Probation  
Victim Service Program  
Second Floor  
The Law Courts  
Begbie Square  
New Westminster, B.C.  
V3M 1C9  
604-525-5471

1. Objectif

Offrir de l'aide à tous les résidents de New Westminster qui ont été victimes du crime et qui ont subi un traumatisme, des blessures ou une perte financière.

2. Description des services

Les préposés au programme s'occupent notamment:

- a) de prendre des dispositions afin de fournir une aide pécuniaire aux victimes;
- b) d'offrir des soins d'urgence aux enfants des victimes blessées;
- c) d'obtenir les services de traducteurs;
- d) de fournir une assistance pour les réclamations d'assurance; et
- e) d'offrir une consultation générale.

3. Clientèle visée

Voir le n° 1 ci-dessus.

4. Organisme parrain

Sûreté de New Westminster.

5. Bénévoles

Aucun.

Victim/Witness Assistance Project  
Armée du Salut  
Services correctionnels  
192, rue Somerset ouest  
Ottawa (Ontario)  
K2P 0J4

1. Objectif

Offrir de l'aide et un service d'aiguillage aux victimes du crime qui sont dans un état de choc et qui ne peuvent compter sur aucune aide véritable de membres de leur famille, d'amis ou de voisins.

2. Description des services

- a) Les clients sont envoyés par la police.
- b) Des bénévoles prennent contact sans tarder avec la victime, évaluent ses besoins, lui offrent une consultation préliminaire et la dirigent vers des services communautaires.
- c) Le service est offert vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

3. Clientèle visée

Voir le n° 1 ci-dessus.

4. Organisme parrain

Services correctionnels, Armée du Salut.

5. Bénévoles

Le programme fait appel à des bénévoles pour l'intervention d'urgence et l'aiguillage.

Aid Victims of Crime Program  
John Howard Society of British Columbia  
435 West Broadway  
Vancouver, B.C.  
V5Y 1R4  
604-872-5651

1. Objectif

Aider les victimes à surmonter le traumatisme, la gêne et les inconvénients subis par suite du crime.

2. Description des services

- a) Les auxiliaires bénévoles agissent comme conseillers, courtiers et avocats.
- b) Les services comprennent notamment les soins et le réconfort, le transport, l'assistance relative aux réclamations d'assurance et aux problèmes juridiques, l'intervention auprès de l'employeur, le nettoyage de la maison ou de l'appartement, la réparation de biens, l'accompagnement au tribunal, l'information sur l'évolution du cas et la procédure judiciaire.

3. Clientèle visée

Les victimes d'infractions contre les biens constituent la principale clientèle visée; les victimes de crimes de violence ont aussi accès aux services.

4. Organisme parrain

La Société John Howard de la Colombie-Britannique.

5. Recours à des bénévoles

Les services sont offerts par des auxiliaires bénévoles.

C. PROGRAMMES D'INDEMNISATION DES VICTIMES DU CRIME

1. Objectif

Assurer une indemnisation dans les cas où des personnes ont été blessées ou sont décédées par suite d'un crime de violence particulier.

2. Description du service

- a) Le gouvernement fédéral a accepté de participer aux frais d'indemnisation dans le cas d'environ quarante types de crime faisant partie des catégories suivantes: homicide, tentative de meurtre, infractions d'ordre sexuel, voies de fait, vol qualifié, utilisation d'armes offensives et autres infractions criminelles.<sup>1</sup> Chaque administration peut indemniser des victimes d'autres crimes que ceux pour lesquels le gouvernement fédéral a accepté d'assumer une partie des frais.
- b) Les demandes d'indemnisation sont généralement adressées au tribunal provincial. Dans le cas du Nouveau-Brunswick, elles sont présentées au greffier de la Cour du banc de la reine du district judiciaire compétent. Les résidents du Yukon et des Territoires du Nord-Ouest présentent leurs demandes au greffier de la Cour suprême territoriale.
- c) La décision dépend de divers éléments, notamment de la culpabilité de la victime, la collaboration avec la police et la preuve que des préjudices ont été subis. "La condamnation du contrevenant est habituellement considérée comme la preuve qu'un acte criminel a été commis, mais elle ne donne pas droit à l'indemnisation... D'autre part, il n'est pas nécessaire qu'il y ait condamnation pour qu'une indemnité soit accordée..."<sup>2</sup>

---

1. Pour la liste détaillée des infractions admissibles au régime de partage des frais, voir Indemnisation des victimes d'actes criminels, Statistique Canada, Catalogue 86-502, hors-série, Ottawa, 1980, p. 15.

2. Ibid., pp. 19-20

- d) A quelques exceptions près, aucun principe législatif ne régit la fixation du montant de l'indemnité. Règle générale, l'indemnité s'applique aux frais subis par suite de blessures infligées à la victime ou de son décès, aux pertes pécuniaires ainsi qu'à la douleur et à la souffrance.

3. Clientèle visée

Voir le n° 1 ci-dessus.

4. Organismes parrains

Gouvernements provinciaux et territoriaux.

5. Recours à des bénévoles

Aucun.

Programmes d'indemnisation des victimes du crime

Colombie-Britannique

Workers' Compensation Board  
5255 Heather Street  
Vancouver, B.C.  
V5Z 3L8

Alberta

The Crimes Compensation Board  
The Madison Building  
9919-105th Street  
Edmonton, Alberta  
T5K 2E8

Saskatchewan

Department of the Attorney General  
Administrative Services Branch  
City Hall, 2476 Victoria Avenue  
Regina, Saskatchewan  
S4P 3V7

Crime Compensation Board of  
Saskatchewan  
10th Floor, Sturdy Stone Centre  
122-3rd Avenue North  
Saskatoon, Saskatchewan  
S7K 2H6

Manitoba

The Criminal Injuries Compensation  
Board  
333, rue Maryland  
Winnipeg (Manitoba)  
R3G 1M2

Ontario

Criminal Injuries Compensation  
Board  
439, avenue University  
17<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario)  
M5G 1Y8

Québec

Commission des accidents du travail  
du Québec  
Service de l'indemnisation des  
victimes d'actes criminels  
4, parc Samuel Holland  
Bureau 252  
Québec (Québec)  
G1S 3R3

Nouveau-Brunswick

Ministère de la Justice  
Division des services juridiques  
Immeuble Centennial  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)  
E3B 5H1

Terre-Neuve

Criminal Injuries Compensation  
319 Duckworth Street  
St. John's, Newfoundland  
A1C 1G9

Department of Justice  
General Administration Division  
Confederation Building  
St. John's, Newfoundland  
A1C 5T7

Yukon

Legal Affairs  
Government of the Yukon Territory  
Box 2703  
Whitehorse, Yukon  
Y1A 2C6

Territoires du Nord-Ouest

Legal Counsel  
Department of Public Services  
Government of the Northwest  
Territories  
Yellowknife, N.W.T.  
X1A 2L9

ANNEXE 3

BIBLIOGRAPHIE ANNOTÉE DES PRINCIPAUX OUVRAGES  
PORTANT SUR LES VICTIMES ET LES TÉMOINS

La documentation sur les besoins des victimes et des témoins et sur les services destinés à y répondre est de plus en plus abondante au Canada. Les États-Unis disposent, eux aussi, d'une vaste documentation sur le sujet.

Au cours de l'analyse de la documentation que nous avons dû faire pour cette étude, tous les documents canadiens d'intérêt ont été examinés. En outre, plusieurs centaines de rapports, d'articles et de livres américains ont été étudiés du point de vue de leur intérêt dans le contexte canadien.

La présente annexe vise à donner un aperçu des principales sources d'information susceptibles d'intéresser les personnes et organismes désireux d'évaluer ou de mettre sur pied des services. Elle comprend deux sections. La première énumère les principaux documents et rapports canadiens; la deuxième fournit un échantillon de documents américains pertinents. Dans le choix des titres cités, nous avons beaucoup exercé notre jugement, recherchant particulièrement les ouvrages représentatifs qui permettront au lecteur d'obtenir de plus amples détails sur les questions traitées dans chaque document.

A. OUVRAGES CANADIENS

1. Helping the Victims of Sexual Assault

Secrétariat provincial de la justice  
Province d'Ontario  
1979

Cette excellente brochure a été établie en réaction à l'inquiétude grandissante que suscite en Ontario les viols et les agressions sexuelles. Elle est le résultat d'une importante initiative de consultation du Secrétariat de la justice et des travaux d'un comité de mise en oeuvre formé de représentants des divers organismes de justice pénale, de développement social et de santé intéressés.

Helping the Victim of Sexual Assault comprend quatre chapitres conçus précisément pour aider la police, le personnel médical, les auxiliaires qui oeuvrent auprès des victimes de viol et les professeurs. Chaque chapitre renferme des conseils pratiques détaillés et des "listes de contrôle" destinés à aider les fournisseurs de services à mieux comprendre leur propre rôle ainsi que celui d'autres spécialistes qui s'occupent des victimes d'agressions sexuelles. Quelques chapitres traitent des activités d'information et de liaison sur le plan local dans l'optique de l'amélioration des services. L'un d'eux contient un glossaire utile. La brève description et l'évaluation de vingt-huit films portant sur les agressions sexuelles sont particulièrement intéressantes. Le dernier chapitre, qui est consacré aux victimes, donne un bref aperçu des services, des moyens d'aider l'appareil judiciaire à arrêter et à condamner les infracteurs, et des procédures judiciaires.

## 2. Family Violence

Patricia D. Ross  
United Way of the Lower Mainland  
Vancouver (C.-B.)  
1977

Family Violence reproduit les actes d'un colloque sur la violence familiale qui s'est tenu à Vancouver en mars 1977. Y figurent les exposés qui ont été présentés sur des questions comme la fréquence et la prévention de la violence familiale, l'intervention de la police dans les querelles familiales, l'enfance maltraitée et négligée, la violence familiale, le droit et la criminalité, la stabilité et le changement social. Sont aussi présentés de brefs comptes rendus portant sur seize ateliers.

### 3. Legal Process for Battered Women

Margaret V. Ostrowski  
United Way of the Lower Mainland  
Vancouver, B.C.  
1979

Ce guide, qui est l'un des documents les plus pratiques qu'il nous a été donné de consulter au cours de l'analyse, a été établi par le Groupe d'étude sur la violence familiale, sous l'égide de Centraide à Vancouver, afin de venir en aide aux femmes battues. Ce document s'adresse aux non-juristes et aux bénévoles qui s'occupent des femmes battues. Il vise en outre à aider les femmes qui ont pris la décision d'entamer des poursuites judiciaires afin de se protéger contre la violence de leur mari ou partenaire.

La brochure est d'une vaste portée et est rédigée dans un langage clair. La première section, qui décrit les mesures d'urgence qui s'appliquent aux femmes battues, renseigne sur les services juridiques compétents et les autres services nécessaires (par ex. les foyers de transition), tout en donnant les noms des personnes à contacter. Elle décrit, en outre, diverses mesures qu'une femme pourrait envisager si elle a besoin d'aide et notamment la marche à suivre pour obtenir une ordonnance d'interdiction défendant à un conjoint l'accès au foyer. La deuxième section décrit la structure et le fonctionnement du système judiciaire.

La troisième partie du guide examine en détail les divers recours en justice qui s'offrent aux femmes battues. Elle examine la portée de la Loi sur les relations familiales de la province ainsi que les procédures relatives à l'obtention d'ordonnances en vertu de cette Loi, notamment le droit d'admissibilité du conjoint, la préparation d'une demande, la procédure relative aux audiences et les types d'ordonnances qui peuvent être délivrées en cas de manquement à une ordonnance. Cette partie de l'ouvrage traite également des articles pertinents du Code criminel qui s'appliquent aux femmes battues et fait état des procédures qui s'y rattachent.

La quatrième partie du rapport examine la question des actions au criminel qui peuvent résulter de voies de fait et décrit la procédure à suivre pour porter des accusations.

4. Le rôle de service social de la police -  
l'intervention lors de conflits domestiques

Bruce R. Levens avec Donald Dutton  
Rapport de recherche publié par la  
Division des communications, Ministère du  
Solliciteur général, Ottawa 1980

Ce rapport analyse en détail la façon dont les agents de police et les services sociaux s'occupent des querelles familiales. Les conclusions de l'étude sont regroupées autour de cinq grands objectifs:

1. légitimiser l'intervention policière dans les querelles familiales et faire en sorte qu'elle fasse partie des activités normales de la police;
2. faire en sorte que le service de police comprenne mieux les différends familiaux;
3. améliorer la maîtrise dont font preuve les agents de police dans les cas de dissension familiale;
4. accroître la gamme des interventions policières dans les querelles familiales; et
5. modifier l'état des relations de la police avec le réseau externe de services sociaux et de ressources communautaires.

La dernière section du rapport examine les conséquences de ces objectifs pour les services de police, les services sociaux et le système de justice pénale.

5. Child Abuse/Neglect Policy Handbook

Ministère des Ressources humaines  
Province de la Colombie-Britannique  
1979

Ce guide d'une vaste portée qui s'adresse aux spécialistes a été établi par un comité interministériel formé de représentants des ministères des Ressources humaines, de la Santé, de l'Éducation, des Sciences et de la Technologie et du Procureur général. Il décrit les méthodes et obligations des membres de diverses professions qui ont connaissance de mauvais traitements présumés ou réels infligés à des enfants. Il fait état du rôle de l'enseignant, de l'infirmière communautaire, du spécialiste de la santé mentale, du travailleur social, du policier, du médecin et des autorités correctionnelles, ainsi que des obligations des divers organismes gouvernementaux et non gouvernementaux.

La brochure examine aussi les diverses obligations juridiques qu'impliquent les divers types d'infraction ayant trait à l'enfance maltraitée, les formes de protection juridique qui s'appliquent aux enfants et les obligations au point de vue de la déclaration des cas de mauvais traitements. Il fait en outre des suggestions au sujet du dépistage de diverses formes de mauvais traitements et expose diverses façons de signaler les cas où on présume qu'un enfant est maltraité.

6. Family Consultant Service with the London Police Force:  
A Prescriptive Package (Rapport de recherche non publié)

Peter Jaffee et Judy Thompson  
Ministère du Solliciteur général du Canada  
Ottawa  
1979

Ce rapport décrit en détail un important programme d'aide aux victimes du crime. Il maintient un bon équilibre entre la théorie et la pratique, traitant de questions comme l'historique et l'expansion du programme de London, les modèles spécialisés et généraux d'intervention policière d'urgence dans les querelles familiales, les rapports entre la police et les autres professions d'assistance, l'importance d'une réaction immédiate et les techniques d'intervention d'urgence.

Le sommaire qui figure à la fin du rapport fournit des directives utiles pour la mise en oeuvre de programmes semblables.

7. Restitution

Carole Mayne et Gordon Garrison  
Ministère de la Justice  
Ile-du-Prince-Édouard  
1979

Ce rapport analyse le recours à la restitution en 1977 à la Cour provinciale de l'Ile-du-Prince-Édouard. Il fait état des études sur les programmes nord-américains de restitution, examine de façon générale les aspects juridiques de la restitution et analyse en détail l'expérience de la Cour provinciale en 1977. Une vaste bibliographie est incluse.

8. An Annotated Bibliography of Current  
Research on Rape and Other Sexual Offenses

Gary Resnick  
Secrétariat provincial de la justice  
Ontario, décembre 1979

Cette bibliographie se veut une introduction générale aux documents et ouvrages concernant le viol et d'autres infractions d'ordre sexuel. Elle traite des études canadiennes et fournit un vaste échantillon d'importantes études américaines ainsi que d'études d'autres pays. L'accent est mis sur des études empiriques relativement récentes.

La brochure fournit des renseignements sur les études sur le viol, les recherches sur la victime et l'infracteur dans les cas de viol, ainsi que des renseignements sur d'autres infractions d'ordre sexuel. Un certain nombre de recensions dans ce domaine sont incluses. En outre, l'ouvrage répertorie des anthologies, des bibliographies et des recueils statistiques

portant sur le sujet et classe les auteurs et chercheurs par pays. La brochure renferme un résumé qui examine, entre autres, les lacunes d'ordre méthodologique et conceptuel et signale un certain nombre d'aspects qui pourraient faire l'objet de recherches.

9. Déjudiciarisation après l'inculpation, avant le procès: étude bibliographique

Sharon Moyer

Ministère du Solliciteur général du Canada

Ottawa

1978

(non publié)

Ce document fait une recension des principaux ouvrages portant sur les programmes et activités de déjudiciarisation au Canada et aux États-Unis, dans l'optique de leurs stratégies et modes d'intervention particuliers. Il fournit également les titres de documents portant sur des activités de déjudiciarisation touchant la victime.

10. Quelques tendances de la justice pénale canadienne

Ministère du Solliciteur général du Canada

1979

Cette publication examine quatre aspects primordiaux du système canadien de justice pénale:

- la criminalité et son incidence;
- les personnes traitées par le système de justice pénale;
- les dépenses consacrées à la justice pénale et le nombre de cas; et
- l'efficacité de la justice pénale et les attentes de la population au cours des dix prochaines années.

Des statistiques détaillées sur chacun de ces aspects sont fournies.

11. Les services aux victimes du crime:  
Résumé d'un colloque national

Richard Weiler  
Ministère du Solliciteur général du Canada  
1981

Cette publication fournit un résumé des actes d'un colloque national tenu en mars 1980. Elle décrit brièvement les initiatives en matière d'aide aux victimes et aux témoins qui ont été prises au cours des dix dernières années par le gouvernement américain, et donne un aperçu de l'activité de la New York Victims Services Agency et du programme d'aide aux victimes et témoins du comté de Pima en Arizona.

Sont examinés des exemples représentatifs de programmes canadiens et de programmes modèles: le programme d'aide aux victimes de la Sûreté de Calgary, les programmes de réconciliation des victimes et des infracteurs du gouvernement de l'Ontario, le programme de restitution de l'Ile-du-Prince-Édouard et les services d'aide aux victimes de violence familiale.

12. Les victimes ont des droits, elles aussi

"Liaison"  
Volume 6, numéro 3  
Ministère du Solliciteur général du Canada  
Mars 1980

Cet article décrit brièvement le fonctionnement et les objectifs de l'un des plus vastes programmes américains, soit celui de la New York Victim Services Agency.

13. La femme battue au Canada: un cercle vicieux

Linda McLeod  
Conseil consultatif canadien sur la situation de la femme  
Ottawa  
1980

Cet ouvrage important, qui constitue la première étude nationale sur les femmes battues au Canada, examine en détail les causes de la violence familiale, ainsi que l'intervention des services de police, des tribunaux et des services communautaires auprès des femmes battues.

14. Indemnisation des victimes d'actes criminels

Programmes provinciaux de sécurité sociale  
Catalogue 86-502 (hors-série)  
Statistique Canada  
1980

Il s'agit de la première publication d'envergure sur les programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels au Canada. Elle fait l'historique de ces programmes, décrit leur mode d'application et de financement, les types de crimes visés, les critères d'admissibilité et l'indemnisation prévue.

15. Victim Services Unit

Sûreté d'Edmonton  
Edmonton  
1980

Cet important rapport décrit et évalue le fonctionnement du Service d'aide aux victimes de la Sûreté d'Edmonton. La première partie du rapport donne l'historique du service et énonce ses objectifs, tout en fournissant des renseignements détaillés sur les méthodes et les rôles relatifs à la remise de biens, la correspondance avec les victimes, l'information fournie aux victimes, etc. La deuxième partie décrit les résultats d'une évaluation portant sur la première année de fonctionnement du service.

16. La victime du crime

Gerry J. Léger  
Ministère du Solliciteur général du Canada  
Ottawa  
1980  
(non publié)

Ce document donne un aperçu des tendances principales et des documents ayant trait à des aspects tels que l'assistance financière aux victimes, l'aide aux victimes et témoins et les études victimologiques. Il renferme une bibliographie utile de documents publiés récemment qui portent sur diverses initiatives en matière d'aide aux victimes et témoins de crimes.

17. So You're Going to be a Witness

Division des services judiciaires  
Ministère du Procureur général  
Province de la Colombie-Britannique  
Vancouver

Cette brochure explique l'importance du rôle du témoin au sein du système de justice pénale et notamment la portée et la teneur des citations à comparaître, les procédures prioritaires du tribunal et les questions relatives aux frais et dépenses des témoins.

Le document donne au témoin éventuel des conseils sur la façon de se préparer à assumer ses responsabilités, et elle décrit des moyens d'obtenir de l'aide en vue de sa comparution au tribunal. En outre, elle donne les numéros de téléphone de l'avocat de la Couronne, celui du service aux témoins, le numéro de l'affaire et les noms des accusés, la date du procès, etc., et indique au témoin ce qu'il doit faire s'il est incapable de se présenter à une audience du tribunal.

B. OUVRAGES AMÉRICAINS

1. Victim/Witness Services: A Review of the Model

Emilio C. Viano  
Law Enforcement Assistance Administration  
Département de la Justice des États-Unis  
Washington  
1979

Cette brochure, qui a largement été diffusée aux États-Unis, décrit les innovations actuelles dans le domaine des services aux victimes et témoins aux États-Unis. Elle brosse un tableau des difficultés propres à diverses fonctions au sein du système de justice pénale. Elle décrit en détail la façon de concevoir un programme d'aide aux victimes et aux témoins, y compris l'examen des besoins, des ressources, des objectifs, du mode d'organisation et des techniques d'évaluation. De plus, elle analyse en détail les services particuliers d'aide aux victimes et témoins et cite abondamment les sources de référence utilisées (programmes particuliers, évaluations spécifiques, etc.). Elle donne un aperçu détaillé des services judiciaires qui s'adressent aux victimes et témoins, de leurs objectifs, de leurs avantages et inconvénients. Son évaluation des leçons tirées de la planification de programmes est des plus utiles.

2. Victim/Witness Services: A Review of the Literature

Emilio C. Viano  
Law Enforcement Assistance Administration  
Département de la justice des États-Unis  
Washington  
1979

Cette monographie est particulièrement précieuse car elle donne un vaste aperçu des principales conclusions et hypothèses que renferme la documentation actuelle sur les victimes, les témoins et les services qui leur sont destinés. Elle résume les grandes conclusions de 161 rapports, livres et articles figurant sous les rubriques suivantes: études victimologiques, aspects méthodologiques, vulnérabilité à la victimisation, rapports entre la victime et l'infracteur, mesures prises en réaction à la victimisation et rapports entre la victime et le système de justice pénale.

3. Victim/Witness Programs: Human Services of the 80s

Emilio C. Viano (éd.)  
National Victim/Witness Resource Centre  
Visage Press  
Washington  
1980

Cette monographie renferme cinq articles intéressants sur les sujets suivants: les répercussions psychologiques de la criminalité, le point de vue de la police sur l'aide aux victimes et témoins, la gestion des programmes d'aide et les méthodes ayant trait à la recherche et à l'obtention de l'appui de la population et de la collectivité.

La brochure donne des exemples précis de structures de programmes, de politiques et de méthodes et fait état de divergences d'opinions au sujet de la prise en charge de certains types de services.

4. Victim/Witness Services: Trainer's Handbook

Sheldon S. Steinberg (éd.)  
University Research Corporation  
Washington  
1977

Ce guide, qui est fondé sur un atelier de formation de trois jours, donne un aperçu des services aux victimes et aux témoins et vise à aider à orienter le personnel préposé aux programmes et les bénévoles. Il traite notamment des principaux problèmes auxquels font face les victimes et témoins, de l'intervention d'urgence, des services du tribunal, de la détermination des besoins prioritaires et de l'élaboration d'un programme d'aide destiné à répondre aux besoins prioritaires.

5. Victims, Crime and Social Control

Eduard A. Ziegenhagen  
Praeger Publishers  
New York  
1977

Ce précieux ouvrage examine les théories sous-jacentes à un grand nombre d'aspects fondamentaux des rapports entre les victimes, les infracteurs et la société. Deux chapitres portant sur le rôle de la victime dans des sociétés historiques différentes et au sein du système contemporain de justice pénale sont particulièrement utiles pour obtenir un aperçu de l'évolution de l'attitude de la société à l'égard de la victimisation et de la victime.

6. Victim/Witness Assistance: A Selected Bibliography

Anthony Cain et Marjorie Kravitz  
Law Enforcement Assistance Administration  
Département de la Justice des États-Unis  
Washington  
1978

Cette bibliographie met en lumière la documentation touchant deux secteurs importants de l'aide aux victimes et aux témoins. La première section porte surtout sur les programmes modèles. Les ouvrages mentionnés traitent particulièrement du besoin de services et du rôle de ces derniers dans la protection, le soutien et l'information des victimes. Sont répertoriés un certain nombre d'ouvrages portant sur les services offerts à des groupes particuliers de victimes vulnérables, telles les victimes de viol et les femmes battues. Il est fait référence, par ailleurs, à un certain nombre d'évaluations particulières de programmes modèles.

La deuxième section s'intéresse particulièrement aux documents qui traitent de l'indemnisation et de la restitution. Elle donne notamment l'histoire des programmes d'indemnisation et de restitution mis en oeuvre aux États-Unis et dans d'autres pays et expose le rôle de l'État dans ce domaine ainsi que les particularités relatives à la conception de divers programmes.

Certaines publications canadiennes figurent parmi les documents mentionnés. Au total, 48 ouvrages sont répertoriés et décrits dans cette bibliographie.

7. Crime Victim Compensation

Deborah McCarrow  
Département de la Justice des États-Unis  
Washington  
1979

Même si cette vaste évaluation s'adresse aux décisionnaires américains qui élaborent des programmes d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels, ou qui songent à le faire, une bonne partie de son contenu intéressera le lecteur canadien. L'ouvrage examine la notion d'indemnisation des victimes du crime par rapport à son évolution aux États-Unis tout en mentionnant les points forts et les faiblesses de structures de programmes, d'activités et de décisions de principe particulières de l'État.

8. The Victim Advocate

Commission on Victim/Witness Assistance  
National District Attorney's Association  
Non daté

Cette brochure donne un aperçu des principaux programmes d'aide aux victimes et témoins, sous les têtes de chapitre suivantes: remise de biens, restitution, aiguillage vers des services sociaux, brochures destinées aux témoins, centres d'accueil, transport, séances d'information pour les témoins, interventions auprès des employeurs, frais subis par les témoins, intimidation de témoins et garde d'enfants.

9. Better Services for Crime Victims: A Prescriptive Package

John Hollister Stein  
Blackstone Institute  
Washington  
1977

Ce livre extrêmement précieux donne un aperçu général des services aux victimes et aux témoins. L'ouvrage examine, en se fondant sur trois études de programmes en vigueur, les rapports entre les clients, les services et les fournisseurs de services au stade de l'intervention policière et à celui des poursuites résultant d'un acte criminel. Les annexes du rapport renferment d'intéressantes descriptions types de programmes tels que la remise hâtive de biens, le dépistage des situations d'urgence et l'intervention immédiate, la notification des comparutions des victimes et des témoins, ainsi que l'évaluation des conséquences du crime sur sa victime et l'établissement des rapports nécessaires.

10. Victim/witness Assistance

Albert H. Resemblum et Carol Holliday Blew  
Law Enforcement Assistance Administration  
Département de la Justice des États-Unis  
1979

Cet ouvrage est fondé sur l'étude de 71 programmes d'aide aux victimes et témoins, qui a été effectuée par Stein dans le cadre de son étude intitulée "Better Services for Crime Victims: A Prescriptive Package", ainsi que sur des données recueillies au sujet des services aux victimes et aux témoins par la National District Attorneys Association Commission. Le rapport examine des services particuliers offerts aux victimes du crime, ainsi que les tendances d'importants programmes américains sur le plan des services, des buts visés et de la prise en charge. Par ailleurs, il analyse en profondeur un certain nombre de programmes américains particuliers, notamment celui de la New York Victim Services Agency, le programme d'aide aux victimes et témoins de Brooklyn, le programme "Turnaround" du comté de Milwaukee, le programme d'aide aux victimes du comté de Multnomah, en Oregon, et le programme de défense des droits des victimes et témoins du comté de Pima, en Arizona.

11. Services for Survivors

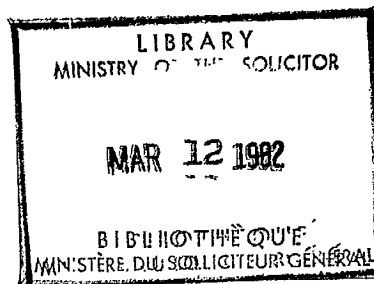
Dans "Evaluation and Change"  
Numéro spécial, 1980  
Program Evaluation Resource Center  
Minneapolis Medical Research Foundation  
Minneapolis, Minnesota  
1980

Ce numéro spécial de la revue "Evaluation and Change" consiste en un intéressant recueil de courts articles et extraits de publications récentes sur les victimes et les services qui leur sont destinés. Plusieurs articles sur la réaction psychologique aux différents types de crimes sont particulièrement intéressants. Sont décrits en détail plusieurs importants programmes américains d'aide aux victimes.

12. Ready for the Eighties: A Team Approach

Sixth Annual National Victim-Assistance Conference  
National Organization for Victim Assistance  
8565 S.W. Salish Lane  
Wilsonville, Oregon

Cette publication constitue une documentation de base établie à l'intention des participants à la Conférence de 1980 sur l'aide aux victimes. Y sont abordés des sujets tels que les plaidoyers de tierces parties en faveur de victimes du crime, la responsabilité des compagnies à l'égard des employés qui deviennent victimes du crime, la prévention communautaire du crime, l'orientation de témoins et les programmes d'aide aux victimes de viol et les victimes chroniques.



SOL GEN CANADA LIB/BIBLIO



0000009882

Date Due

|                      |  |
|----------------------|--|
| <del>00 APR 19</del> |  |
|                      |  |
|                      |  |
|                      |  |

|         |                       |
|---------|-----------------------|
| HV      |                       |
| 6250.3  |                       |
| .C2     | Norquay, Geoff        |
| N6      | Les services aux vic- |
| 1981    |                       |
| F-c.2   | times et aux témoins  |
|         | de crimes au Canada   |
| DATE    | NAME - NOM            |
| 21.2.86 | Helène Chevalier      |
|         |                       |
|         |                       |
|         |                       |

HV Norquay, Geoff  
 6250.3 Les services aux vic-  
 .C2 times et aux témoins  
 N6 du crimes au Canada  
 1981 F-c.2

