

Université de Montréal

*Aider sans nuire : intervention de groupe destinée
aux proches de victimes d'actes criminels*

par

Sophie Pinto

École de criminologie

Faculté des arts et des sciences

Rapport de stage présenté

en vue de l'obtention du grade Maître ès sciences (M. Sc.)

en criminologie

option stage en intervention clinique

Août, 2016

© Sophie Pinto, 2016

Université de Montréal

Faculté des études supérieures

Ce rapport de stage intitulé

***Aider sans nuire : intervention de groupe destinée
aux proches de victimes d'actes criminels***

présenté par

Sophie Pinto

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes

Madame Marie-Marthe Cousineau

Présidente du jury et directrice de la recherche

Madame Jo-Ann Wemmers

Membre du jury interne

Madame Cindy Lapointe

Membre du jury externe et superviseure de stage

RÉSUMÉ

Les actes criminels sont lourds de conséquences. Suite à leur commission, la majorité des personnes qui en sont victimes se tourneront naturellement vers leur réseau naturel pour recevoir du soutien. Lorsqu'adéquat et adapté aux besoins des victimes, le soutien social offert par leurs proches aura un impact positif sur le bien-être et le rétablissement de celles-ci.

Offrir un soutien adéquat comporte néanmoins son lot de défis pour les proches de victimes d'actes criminels. Subissant eux-mêmes des répercussions indirectes des actes criminels, les proches peuvent éprouver de la difficulté à jouer leur rôle d'aidant adéquatement. Même si bien intentionnés, certains de leurs gestes peuvent blesser les personnes victimes et s'avérer nuisible pour leur rétablissement.

Devant ces constats, nous avons pensé développer un programme d'intervention de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels : le programme « *Aider sans nuire* ». Ce programme d'intervention de groupe a pour objectifs de soutenir les proches des victimes d'actes criminels et de les outiller afin de jouer adéquatement leur rôle auprès de celles-ci, tout en respectant leurs limites personnelles.

Nous avons évalué la pertinence et le contenu du programme que nous avons conçu auprès d'intervenants du CAVAC de Montréal. Nous avons eu recours à divers modes de collecte de données, soit un groupe de discussion et un questionnaire d'évaluation écrit pour obtenir leur rétroaction sur le projet de programme. Un sondage en ligne nous a aussi permis d'obtenir leurs avis par rapport aux stratégies de recrutement utilisées.

La rétroaction des intervenants ayant pris part à l'évaluation du projet nous a permis de conclure en la pertinence du projet. Elle nous a aussi permis de confirmer que notre incapacité à recruter suffisamment de candidats pour former un groupe était due à des obstacles indépendants du projet comme tel. Nous avons aussi saisi l'opportunité que nous procurait l'évaluation du programme par nos pairs intervenants afin d'en bonifier le contenu. Nous estimons que les proches qui prendront part à cette démarche à l'avenir en sortiront gagnants.

Mots-clés : proches de victimes d'actes criminels, proches aidants, soutien social offert par les proches, intervention auprès des proches, intervention de groupe, évaluation de programme.

ABSTRACT

Criminal acts have severe consequences. When crimes are committed, a majority of victims will turn to their natural support network to be assisted. The social support provided to victims by their own relatives and loved ones will have positive impacts on their well-being and recovery, only when properly adapted to the victims' needs.

Providing proper social support is not an easy task for victims' relatives. In fact, victims' relatives also suffer repercussions of criminal acts, making it difficult for them to carry out their role in supporting the victim. Even when well intentioned, some of their actions may inflict additional pain to victims, thus negatively impacting their recovery.

Given those findings, we decided to create a group intervention program designed for victims' relatives and loved ones which we named « *Aider sans nuire* ». This group intervention program will attempt, in its design, to support victims' relatives and loved ones, as well as provide them with helpful tools to assist with their supporting role towards the victims.

With the assistance of intervention workers from the *Victim assistance center (CAVAC)* of Montreal, we evaluated the usefulness and content of the program we designed. We used various data gathering methods, including a focus group and an evaluation questionnaire, in order to get the intervention workers' feedback on the program. We were also able to get their opinion concerning the recruiting strategies used through an online survey.

The feedback we received led us to confirm the relevance of this project. We were also able to determine that our inability to recruit a sufficient number of candidates to form a group was caused by other factors independent of the program itself. The feedback provided by the intervention workers allowed us to improve the content of the original program. We believe the changes made to the original program will be beneficial to those taking part in the program in the future.

Keywords: crime victims' relatives, crime victims' loved ones, crime victims' social network, social support provided by victims' network, group intervention, program evaluation.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	I
ABSTRACT	II
TABLE DES MATIÈRES	III
LISTE DES SIGLES	VI
LISTE DES ABRÉVIATIONS	VII
REMERCIEMENTS	IX
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 : RECENSION DES ÉCRITS	4
1.1 Les apports du soutien social au rétablissement des victimes d'actes criminels	4
1.1.1 Le soutien social et la reconstruction des croyances fondamentales ébranlées par la victimisation	6
1.1.2 Le soutien social et l'intégration de l'acte criminel	7
1.1.3 Le soutien social : facteur de protection de l'état de stress post-traumatique	10
1.2 Qualité et disponibilité du soutien social : des variables déterminantes pour le rétablissement des personnes victimes	12
1.2.1 Le défi d'offrir un soutien adapté à des besoins quotidiens et changeants	13
1.2.2 Soutien absent ou négatif : des conséquences néfastes sur les personnes victimes ..	15
1.3 La victimisation indirecte des proches et ses impacts sur le soutien offert aux victimes	17
1.3.1 Victimisation indirecte des proches : réactions et malaises au contact de la personne victime	19
1.3.2 Répercussions de l'acte criminel sur les proches: des impacts non négligeables sur la qualité du soutien offert aux personnes victimes	22
1.4 Problématique	24
CHAPITRE 2 : CONCEPTION ET DESCRIPTION DU PROJET	26
2.1 Conception du projet « Aider sans nuire : intervention de groupe destinée aux proches de victimes d'actes criminels »	26
2.1.1 Intervenir auprès des proches : pourquoi cibler cette clientèle?	26
2.1.2 L'intervention de groupe : avantages et particularités de cette modalité	28
2.2 Description de l'intervention de groupe destinée aux proches de victimes d'actes criminels	31
2.2.1 Objectifs généraux de la démarche	32
2.2.2 Approches théoriques préconisées	32
2.2.3 Composition des groupes	35
2.2.4 Identification et recrutement de candidats : sollicitation des intervenants du milieu	37
2.2.5 Entretiens individuels pré-groupe : un contact à ne pas négliger	37
2.2.6 Organisation des séances de groupe	38
2.2.7 Description détaillée des thèmes et activités proposées lors des séances	39

CHAPITRE 3 : LE CAVAC DE MONTRÉAL.....	44
3.1 Présentation du milieu de stage et d’implantation du projet.....	44
3.2 Historique du CAVAC de Montréal	44
3.3 Mandat et services du CAVAC de Montréal	45
3.4 Description des demandes d’aide et des trajectoires de services au CAVAC de Montréal: observations réalisées en contexte de stage	47
3.4.1 Description de l’évaluation initiale	48
3.4.2 Description des interventions proposées.....	48
3.5 Rôles, tâches et responsabilités des intervenants du CAVAC de Montréal	50
3.6 Le CAVAC de Montréal : un milieu propice à l’implantation de notre projet et à la réalisation de nos objectifs de stage.....	50
CHAPITRE 4 : LES DÉFIS DU RECRUTEMENT : UNE DÉMARCHÉ INACHEVÉE.....	52
4.1 Description des stratégies de recrutement mises en place	52
4.1.1 Stratégies de recrutement : description des outils de promotion utilisés	52
4.1.2 Présentation du projet aux intervenants du CAVAC de Montréal : description des contacts à l’interne	52
4.1.3 Contacts à l’externe : promotion du projet auprès de partenaires du milieu.....	53
4.2 Obstacles rencontrés lors du recrutement de proches de victimes d’actes criminels.....	53
4.2.1 Des contraintes liées au contexte de stage	53
4.2.2 Références externes : le cas des CIUSSS.....	54
4.2.3 Le défi de la langue et ses impacts sur la formation du groupe	54
CHAPITRE 5 : MÉTHODOLOGIE – PRÉVOIR L’ÉVALUATION DU PROGRAMME	56
5.1 Plan d’évaluation initial : évaluation du programme de groupe auprès des proches de victimes d’actes criminels y participants	56
5.1.1 Description du plan d’évaluation du programme à mettre en place	56
5.1.2 Groupe de discussion lors de la rencontre finale du programme.....	57
5.1.3 Évaluation écrite de la démarche de groupe sous forme de questionnaires.....	58
5.1.4 Avantages, risques et inconvénients de la recherche pour les participants.....	58
5.2 Plan alternatif : évaluation du projet de programme de groupe par des intervenants du CAVAC de Montréal	59
5.2.1 Description et justification du recours au plan alternatif	59
5.2.2 Groupe de discussion auprès d’intervenants du CAVAC de Montréal	60
5.2.3 Questionnaires pour les intervenants n’ayant pas pu être présents	61
5.2.4 Sondage visant à identifier les possibles enjeux liés au recrutement.....	61
5.2.5 Avantages, risques et inconvénients de la recherche pour les participants.....	62
5.2.6 Respect de la confidentialité et de l’anonymat des participants à l’étude.....	63
CHAPITRE 6 : ANALYSE DES RÉSULTATS.....	64
6.1 Présentation des intervenants interrogés lors des différentes étapes de collecte de données... ..	64
6.2 Pertinence du projet « <i>Aider sans nuire</i> » : la modalité de groupe présente des avantages permettant de répondre aux besoins des proches	65

6.3 Modifications au programme « Aider sans nuire : intervention de groupe destinée aux proches de victimes d'actes criminels ».....	69
6.3.1 Objectifs généraux et spécifiques du programme d'intervention	69
6.3.2 Critères d'inclusion et d'exclusion des participants	71
6.3.3 Organisation et paramètres de l'intervention	73
6.3.4 Thèmes abordés et séquence des séances	77
6.3.5 Activités et documents d'information complémentaires	83
6.4 Défis du recrutement : les obstacles soulevés par les intervenants.....	87
6.4.1 Une clientèle constituée majoritairement de personnes victimes	87
6.4.2 Culture de l'individuel et préjugés défavorables de certains intervenants par rapport au programme de groupe.....	89
6.4.3 Stratégies utilisées : pertinentes, mais insuffisantes	91
6.5 Un désir de remédier aux enjeux du recrutement et de favoriser l'implantation du programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels	94
CONCLUSION : UNE DÉMARCHE INACHEVÉE, MAIS CERTAINEMENT PAS TERMINÉE... ..	97
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	100
ANNEXES	X
<u>ANNEXE I</u> : TROUBLE DE STRESS POST-TRAUMATIQUE : CRITÈRES DIAGNOSTICS DU DSM-V	XI
<u>ANNEXE II</u> : PROGRAMME « AIDER SANS NUIRE »: INTERVENTION DE GROUPE DESTINÉE AUX PROCHES DE VICTIMES D'ACTES CRIMINELS - VERSION PRÉLIMINAIRE -	XIII
<u>ANNEXE III - V</u> : STRATÉGIES DE RECRUTEMENT	LIX
<u>ANNEXE VI - XIII</u> : ÉVALUATION DU PROJET DE PROGRAMME DE GROUPE	LXIV
<u>ANNEXE XIV</u> : PROGRAMME « AIDER SANS NUIRE »: INTERVENTION DE GROUPE DESTINÉE AUX PROCHES DE VICTIMES D'ACTES CRIMINELS - VERSION AMÉLIORÉE -	LXXXIV

LISTE DES SIGLES

A.A. : Alcooliques anonymes

BAVAC : Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels

C.A.L.A.C.S. : Centres d'aide et de luttes contre les agressions à caractère sexuel

CAVAC : Centre d'aide aux victimes d'actes criminels

CLSC : Centres locaux de services communautaires

CIUSSS : Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux

CSST : Commission de la santé et sécurité au travail

DSM : Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux

ÉSPT : état de stress post-traumatique

FAVAC : Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels

IVAC : Indemnisation des victimes d'actes criminels

PAE : Programme d'aide aux employés

PDQ : Postes de quartier

SIRP : Service d'intervention et de référence policière

SPVM : Service de police de la Ville de Montréal

TCASM : Table de concertation en agression sexuelle de Montréal

LISTE DES ABRÉVIATIONS

Et al. : et alia

Et coll. : et collaborateurs

Etc. : Et cætera

Le présent rapport de stage est dédié à tous les proches de victimes d'actes criminels, trop souvent oubliés, et qui pourtant font, jour après jour, un travail admirable et non négligeable pour soutenir les personnes victimes.

REMERCIEMENTS

Je tenais à prendre un moment pour remercier les personnes ayant contribué de près ou de loin à ce rapport de stage; et sans qui il n'aurait pas pu être terminé aujourd'hui.

Tout d'abord, un merci bien spécial à Marie-Marthe Cousineau, ma directrice de maîtrise, qui, malgré un horaire chargé, m'a merveilleusement bien encadrée tout au long de ce projet. Vos conseils, votre appui et vos encouragements m'ont été d'une aide inestimable. Dès le premier jour, vous avez cru au potentiel de mon projet et m'avez permis d'atteindre la ligne d'arrivée avec succès. Pour cela je vous serai éternellement reconnaissante.

Je tenais aussi à remercier l'équipe du CAVAC de Montréal; et tout particulièrement Cindy Lapointe, ma superviseuse de stage. Merci de votre accueil au sein de votre équipe. Merci pour votre temps, votre appui, votre ouverture par rapport à mon projet et votre soutien pour le réaliser. Merci d'avoir pris le temps de répondre à mes milliers de questions et de m'avoir permis de grandir comme intervenante parmi vous. Je suis convaincue que nos chemins se recroiseront.

Merci à ma « *gang de stage en crimino* » et à notre guide, l'irremplaçable Valérie Préseault; dont les conseils et l'appui ont été d'une importance capitale tout au long de ce parcours. Merci d'avoir été cette superbe cohorte d'étudiants géniaux auprès desquels j'ai eu le privilège de vivre cette belle aventure. Merci pour ces deux dernières années qui tirent maintenant à leur fin. Sans vous, cette expérience n'aurait pas été la même. Je ne vous oublierai jamais !

Merci à ma famille, à mes amies, à mes collègues. Merci de votre patience et de vos encouragements quotidiens. Christina, Ariane, Caroline, Roberta et Maria, nos rares, mais si précieux moments passés ensemble ces deux dernières années m'ont donné la force de continuer. À Edwige et Rosalie, mes deux « *cheerleaders* » préférées, je dis un merci tout particulier. J'ai trouvé en vous une source de soutien inestimable, mais aussi de belles nouvelles amitiés.

I would like to thank Harle. Your kind words of encouragement meant so much to me. You helped with the school program application, and motivated me to complete this journey.

Last but not least, I would like to thank my partner Carlo with whom I've shared my life for the last decade. Thank you for sustaining our ship for the last two years, and for believing in me. You were there every step of the way, and made my dream of completing this master's degree a reality. I'll be forever grateful for your unconditional love and support. I love you, always.

À vous tous je dis merci. Votre présence et soutien confirment encore une fois l'importance d'avoir un bon réseau. Sans vous, ce rapport ne serait pas terminé. Sans vous, je ne serais pas en train de célébrer la fin de cette belle aventure et de toutes les portes qui s'ouvrent aujourd'hui devant moi. Alors, merci pour tout !

Sophie Pinto

INTRODUCTION

La victimisation par acte criminel est lourde de conséquences. Ses impacts peuvent inclure des conséquences physiques, psychologiques, sociales et financières susceptibles de nuire au fonctionnement quotidien des personnes victimes (Rossi et Cario, 2013). Lorsqu'un acte criminel survient, la victime directe de ce crime peut avoir besoin de soutien pour s'en sortir (Boudreau, Poupart, Leroux et Gaudreault, 2009; Fortin et Guay, 2013). Bien qu'elle puisse faire appel à des services professionnels, la personne victime sera davantage portée à solliciter le soutien de ses proches pour répondre à ses besoins. De fait, seuls 10% des victimes auront recours à l'aide prodiguée par les services professionnels (Gannon et Mihorean, 2005; Davis et Ullmann, 2013; p. 237; Fortin et Guay, 2013). Les 90% restants s'en sortiront seuls ou avec l'aide de leurs proches; soit de leurs conjoint(e)s, parents, ami(e)s, collègues, voisin(e)s, etc.

Le soutien social apporté par les proches, suite à un acte criminel, peut avoir des impacts significatifs sur le rétablissement des personnes victimes après les faits. Le soutien offert par les proches contribuerait au sentiment de contrôle de la personne victime par le « partage des tâches, de l'assistance matérielle et cognitive, et du réconfort émotionnel » (Turcotte et Lindsay, 2014 : 28). En plus d'offrir des réponses aux besoins de base découlant des actes criminels, la constance des gestes de soutien des proches et leur présence rassurante contribueraient à la reconstruction des croyances fondamentales ébranlées par les événements (Janoff-Bulman, 1992), favoriseraient l'intégration de l'acte criminel (Hill, 2003) et préviendraient l'apparition et le maintien de symptômes de stress post-traumatique (Hill, 2003; Martin, Germain et Marchand, 2006; Guay, Marchand et Billette, 2006; Brillon, 2010; Zayfert et DeViva, 2011).

Afin d'apporter tous ces effets positifs à la personne victime, le soutien social lui étant offert doit être adéquat et adapté à ses besoins. Offrir un soutien adéquat comporte cependant son lot de défis pour les proches de victimes d'actes criminels. Donnant pourtant l'illusion de soulager la personne victime, certains gestes de soutien l'empêcheraient d'intégrer ou d'assimiler adéquatement les événements vécus (Guay, Marchand et Billette, 2006).

D'autres interventions des proches pourraient blesser la personne victime et lui occasionner une victimisation secondaire (Boudreau, Poupart, Leroux et Gaudreault, 2009; The Canadian Resource Center for Victims of Crime, 2011). Considéré négative, cette forme de soutien n'aiderait non seulement pas la personne victime, mais pourrait même venir empirer son état (Davis et Ullman, 2013).

Un acte criminel ne fait habituellement pas qu'une victime. Ses impacts se font sentir à grande échelle et sont susceptibles de se répercuter sur les proches de la personne victime et même sur la société (Rossi et Cario, 2013). Les proches sont ainsi considérés des victimes indirectes de l'événement (Baril, 1984; Cousineau, Gravel, Lavergne et Wemmers, 2003). Bien qu'ils ne soient pas directement touchés par les événements, les proches peuvent en vivre les effets lorsqu'en contact avec la personne victime (Hill, 2003). Ils peuvent entre autres vivre de la frustration, de l'impuissance et de l'incompréhension devant les réactions de la personne victime (Zayfert et DeViva, 2011). À force d'écouter le récit des événements, ils pourraient aussi développer des symptômes s'apparentant à la fatigue de compassion (Figley, 1995; Lynch et Lobo, 2012), un trauma secondaire (Janoff-Bulman, 1992; Figley et Kiser, 2013) et développer eux-mêmes des symptômes post-traumatiques (Ruback et Thompson, 2001; Zayfert et DeViva, 2011; American Psychiatric Association, 2015). Les impacts de la victimisation indirecte des proches peuvent ultimement influencer négativement la qualité du soutien offert aux personnes victimes (Davis et coll., 1995) et nuire au rétablissement de celles-ci.

Dans le cadre de notre maîtrise en criminologie, nous nous sommes interrogées sur la manière de soutenir les personnes victimes n'ayant pas accès ou recours aux services professionnels. Nous voulions contribuer à soutenir les proches et les préserver des répercussions de la victimisation indirecte afin qu'à leur tour ils offrent un soutien adéquat aux victimes. Pour ce faire, nous avons pensé développer un programme d'intervention de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels que nous avons appelé « *Aider sans nuire* ». Ce programme viserait à soutenir les proches par rapport aux difficultés vécues au contact de la personne victime, et à les outiller pour jouer adéquatement leur rôle auprès d'elle.

Nous souhaitons implanter notre programme d'intervention de groupe au Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) de Montréal; organisme où nous avons réalisé notre stage de maîtrise en intervention clinique. Offrant ses services aux victimes d'actes criminels et à leurs proches, le CAVAC de Montréal nous est apparu comme le milieu idéal pour réaliser nos objectifs de stage académiques et cliniques. Ces objectifs étaient de mener à bien l'implantation et l'évaluation de notre programme d'intervention de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels et de parfaire nos compétences en intervention auprès des personnes touchées par des actes criminels.

Le présent rapport de stage vise à décrire les différentes étapes que nous avons entreprises afin de développer, implanter et évaluer le programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels que nous présentons ici. Le premier chapitre fait état de ce que rapporte la littérature

concernant l'importance du soutien social pour le rétablissement des victimes, les impacts indirects de la victimisation sur les proches et les répercussions de ceux-ci sur la qualité du soutien offert aux personnes victimes. Le second relate les étapes ayant mené à la conception du programme d'intervention de groupe auprès des proches de victimes d'actes criminels « *Aider sans nuire : intervention de groupe destinée aux proches de victimes d'actes criminels* » que nous avons conçu, et le décrit. Le troisième chapitre présente le milieu de stage et d'implantation envisagé pour le programme, le CAVAC de Montréal, en précisant les raisons pour lesquelles nous l'avons considéré un lieu idéal pour mener à bien ce projet. Le quatrième chapitre décrit les stratégies utilisées pour recruter des proches souhaitant prendre part au programme, ainsi que les obstacles rencontrés qui ont fini par nuire à son implantation dans le cours de notre stage. Le cinquième chapitre présente la méthodologie utilisée pour finalement évaluer le programme d'intervention de groupe, ou du moins ce qu'il aurait pu ou devrait être auprès des intervenants du CAVAC de Montréal. L'analyse des résultats, relatant les commentaires reçus des participants à l'étude par rapport à la pertinence, au contenu et aux stratégies de recrutement utilisées dans le cadre du projet, suit au sixième chapitre. Viennent enfin nos conclusions et recommandations par rapport à la démarche entreprise et à l'avenir du programme d'intervention de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels présentés ici.

CHAPITRE 1 : RECENSION DES ÉCRITS

1.1 Les apports du soutien social au rétablissement des victimes d'actes criminels

Loin d'être exclusif au contexte des actes criminels, le *soutien social* constitue l'ensemble des actions menées par les proches d'une personne composant avec une situation de stress pour répondre aux besoins découlant de celle-ci (Cohen et Willis, 1985; Wills et Fegan, 2001 cités dans Guay, Marchand et Billette, 2006). Il implique « la dispense de ressources émotionnelles, informationnelles ou instrumentales aux personnes perçues comme étant dans le besoin » (Traduction libre de Cohen, Underwood et Gottlieb, 2000 : 4). Il se manifesterait en fonction du niveau de détresse de la personne aidée et de la relation qui l'unissait à la personne lui apportant de l'aide avant l'apparition du besoin de soutien (Hill, 2003). Lorsqu'adéquat, le soutien social est reconnu pour ses effets bénéfiques sur le bien-être et l'équilibre mental des personnes éprouvées par toutes sortes d'événements stressants de la vie; incluant la victimisation par acte criminel (Janoff-Bulman, 1992; Guay, Marchand et Billette, 2006; Davis et Ullman, 2013).

Suite à un acte criminel, une personne victime peut nécessiter du soutien pour répondre aux besoins émotionnels, informationnels ou instrumentaux susceptibles d'en découler (Cohen, Underwood et Gottlieb, 2000; Ruback et Thompson, 2001; Fortin et Guay, 2013). Envahie par des émotions difficiles, la personne victime peut avoir besoin de partager ce qu'elle a vécu avec des personnes de confiance (Guay, Marchand et Billette, 2006; Davis et Ullman, 2013). Elle peut éprouver de la difficulté à retenir des informations par rapport à ses recours ou aux services disponibles pour elle à cause de problèmes de concentration. Une victime blessée lors de l'événement peut aussi nécessiter des soins médicaux et avoir besoin d'être accompagnée pour recevoir des traitements appropriés. Une autre peut avoir besoin de soutien financier pour remplacer ou réparer des biens endommagés (Davis et Ullman, 2013). L'entourage de la personne victime favoriserait son rétablissement en répondant à ses divers besoins ou en facilitant son accès à des ressources susceptibles de le faire (Ruback et Thompson, 2001; Hill, 2003; Davis et Ullman, 2013; Fortin et Guay, 2013).

Il serait certes possible pour une personne victime d'obtenir réponse à la majorité de ses besoins en se tournant directement vers des services professionnels (Hill, 2003; Fortin et Guay, 2013). Selon les statistiques, la tendance serait toute autre. Ne percevant pas leur situation comme suffisamment grave pour justifier le recours à de l'aide professionnelle ou ignorant tout simplement l'existence de services d'aide, les personnes victimes ne feraient pas d'emblée appel à eux (McDonald et Scrim, 2011). De fait, la majorité des personnes victimes, soit près de 90%

d'entre elles, privilégient même le soutien naturel offert par leurs proches (Gannon et Mihorean, 2005). Elles se tournent naturellement vers leur conjoint(e), parents, fratrie, ami(e)s, voisin(e)s, collègues ou autres membres de leur entourage avec lesquels elles entretiennent des liens privilégiés avant de solliciter de l'aide professionnelle (Davis et Ullman, 2013). Ces personnes représenteraient leur source de soutien de choix; leur aide étant considérée comme plus utile que celle offerte par les représentants de l'ordre ou les professionnels en relation d'aide (Leymann et Lindell, 1992 cités dans Hill, 2003). Les personnes victimes n'auraient habituellement recours au soutien professionnel qu'une fois leur réseau naturel épuisé ou dans le cas où ses membres ne savent pas ou plus répondre à leurs besoins. Des réactions négatives de la part de leurs proches lors de demandes d'aide antérieures pourraient également décourager les personnes victimes à solliciter à nouveau du soutien de leur part (Fortin et Guay, 2013) ou leur laisser entendre que personne ne peut les aider (Davis et Ullman, 2013). Il n'en demeure pas moins que, privilégié par les personnes victimes, le soutien social offert par les proches n'est pas à négliger.

Les proches de la personne victime peuvent répondre aux divers besoins découlant de l'acte criminel par des gestes concrets posés quotidiennement (Ruback et Thompson, 2001; Fortin et Guay, 2013). Ils peuvent agir à titre d'aidants naturels auprès des personnes anxieuses et apeurées par des événements de nature traumatique (Figley et Kiser, 2013). Leur présence et support sont offerts sur une base constante et à plus long terme que toute autre forme de soutien (Cutrona et Cole, 2000; Davis & Ullman, 2013). En plus de répondre concrètement à des besoins spécifiques, la constance et la répétition de leurs gestes de soutien engendreraient des sentiments de stabilité et de réconfort chez la personne victime; la rassurant quant à la possibilité d'obtenir de l'aide si elle en éprouve le besoin. Ce faisant, ils auraient une influence sur l'univers perceptif et la détresse de la personne victime (Hill, 2003). Leur dispense de soutien favoriserait positivement le rétablissement de la personne victime en renforçant l'idée que du soutien peut lui être offert si nécessaire (Hill, 2003; Norris et Kaniasty, 1994 cités dans Fortin et Guay, 2013), augmentant le sentiment de contrôle de la personne victime face à sa situation (Turcotte et Lindsay, 2014). Les lignes qui suivent permettront d'illustrer comment, grâce à leur présence et à la constance de leurs gestes soutenant, les proches de la personne victime peuvent participer à la reconstruction des croyances fondamentales ébranlées par les événements (Janoff-Bulman, 1992), favorisent l'intégration de l'acte criminel (Hill, 2003) et préviennent l'apparition et le maintien de symptômes de stress post-traumatique (Hill, 2003; Martin, Germain et Marchand, 2006; Guay, Marchand et Billette, 2006; Brillon, 2010; Zayfert et DeViva, 2011).

1.1.1 Le soutien social et la reconstruction des croyances fondamentales ébranlées par la victimisation

Dans son ouvrage intitulé *“Shattered Assumptions : Towards a New Psychology of Trauma”*, Janoff-Bulman (1992) soutient que tous les êtres humains sont habités par trois croyances fondamentales influençant leur perception du monde qui les entoure. Ces croyances nous donnent l’illusion d’évoluer dans un monde bienveillant, juste et au sein duquel chaque personne posséderait une certaine valeur personnelle. Un monde bienveillant serait alors perçu comme un monde sécuritaire rempli de personnes bonnes et bien intentionnées à notre égard. Un monde juste est un monde au sein duquel nos actions déterminent ce qui nous arrive et où nous sommes punis pour nos mauvais coups. Dans la mesure où nous ne commettons aucun geste répréhensible, aucun malheur ne devrait nous affliger (Janoff-Bulman, 1992; Brillon, 2010; Benoit et Pétrin, 2014). L’appréciation de sa valeur personnelle inclut les qualités et les capacités que chacun s’attribue. Ces dernières influencent le sentiment de compétences, les actions (Janoff-Bulman, 1992) et nourrissent l’estime de soi (Brillon, 2010). En demeurant de bonnes personnes, nous ne pourrions qu’attirer de la bienveillance des gens et du monde qui nous entoure (Janoff-Bulman, 1992; Benoit et Pétrin, 2014).

À leur tour, ces trois croyances fondamentales alimenteraient le sentiment d’invulnérabilité personnelle; renforçant conséquemment la confiance et le sentiment de sécurité envers notre environnement (Janoff-Bulman, 1992; Brillon, 2010). Ainsi, bien que les médias nous bombardent quotidiennement d’images d’horreurs de toutes sortes et que nous soyons conscients des risques d’accidents, de catastrophes ou d’actes criminels qui nous guettent, nous demeurons convaincus que ceci n’arrive qu’aux autres (Janoff-Bulman, 1992; Brillon, 2010). Le monde étant juste, les tragédies qui y surviennent n’arriveraient qu’aux personnes qui les méritent; parce qu’elles sont de mauvaises personnes ou parce qu’elles ont commis des actions répréhensibles justifiant une réprimande (Janoff-Bulman, 1992).

Selon Janoff-Bulman (1992), les trois croyances fondamentales auxquelles adhèrent naturellement les êtres humains se développeraient grâce aux soins qui leur sont offerts par les personnes s’occupant d’eux dès l’enfance. Les parents d’un enfant lui démontreraient ainsi la bienveillance du monde qui l’entoure en s’occupant de lui quotidiennement. Ils lui permettraient aussi de prendre conscience de sa valeur personnelle en lui suggérant qu’il mérite qu’on prenne soin de lui et qu’on réponde à ses besoins. En disciplinant leur enfant, les parents lui permettraient aussi de comprendre qu’il vit dans un monde juste où toute action entraîne inévitablement des conséquences (Janoff-Bulman, 1992).

La survenue d'un événement de nature traumatique, tel qu'un acte criminel, viendrait cependant ébranler les croyances fondamentales de la personne directement touchée par celui-ci. La nature habituellement horrible et violente de ce type d'acte teinterait sa perception du monde qui l'entoure (Janoff-Bulman, 1992; Brillon, 2010; Benoit et Pétrin, 2014). Jusqu'alors perçu comme bienveillant, juste et lui voulant du bien, l'univers de la personne touchée par cet événement ne le serait soudainement plus. Le sentiment d'invulnérabilité qui l'habitait serait remplacé par une impression d'être une personne fragile et vulnérable évoluant au sein d'un monde rempli d'incertitudes, ayant le potentiel de la blesser à nouveau (Brillon, 2010; Benoit et Pétrin, 2014) et contre lequel elle n'a aucun contrôle (Séguin-Sabouraud, 2006). Cela est d'autant plus vrai quand l'événement est causé intentionnellement par un autre être humain, comme c'est le cas pour un acte criminel. La nature délibérée du geste posé viendrait, en effet, accentuer les effets négatifs de ce dernier (Janoff-Bulman, 1992; Donnini, 2007; Brillon, 2010).

Une fois l'événement terminé, « le rétablissement de la personne victime impliquerait une reconstruction de son identité personnelle et de son univers [afin qu'ils soient à nouveau perçus comme] positifs et non menaçants » (Traduction libre tirée de Janoff-Bulman, 1992 : 145). Cette reconstruction se fera par l'entremise de mécanismes similaires à la construction ayant initialement façonné les croyances fondamentales auxquelles la personne adhère depuis son enfance (Janoff-Bulman, 1992). En lui fournissant du soutien, ses proches atténueraient sa détresse en lui démontrant qu'il existe des gens bons qui sont prêts à l'aider (Janoff-Bulman, 1992; Hill, 2003). Constatant les soins prodigués par ses proches, la personne victime pourra se réconcilier progressivement avec l'idée qu'elle évolue dans un monde juste, bienveillant et développer une vision plus positive de sa valeur personnelle (Janoff-Bulman, 1992).

1.1.2 Le soutien social et l'intégration de l'acte criminel

Suite à un acte criminel, la personne victime éprouve souvent le besoin de donner un sens à ce qu'elle a vécu (Donnini, 2007; Geninet et Marchand, 2007; Benoit et Pétrin, 2014). La recherche de sens, qui se définit comme étant un « effort de réflexion fourni par l'individu dans le but de comprendre pourquoi l'événement traumatique est survenu dans sa vie et d'évaluer les impacts de cet événement sur ses croyances, ses valeurs et ses priorités » (Geninet et Marchand, 2007 : 11), est une étape cruciale dans le processus d'adaptation des personnes victimes d'un acte criminel. L'exercice de recherche de sens visera à réduire l'écart entre les croyances antérieures à l'acte criminel et celles engendrées par celui-ci (Janoff-Bulman et McPherson Frantz, 1997 cités dans Geninet et Marchand, 2007) par l'identification des causes responsables de sa survenue (Abramson, Seligman et Teasdale, 1978). Une résolution positive de cette réflexion concordera

avec une meilleure intégration de l'acte criminel (Davis et coll., 1998 cités dans Ruback et Thompson, 2001). Les proches des personnes victimes participeront à ce processus en permettant à la personne victime de verbaliser les réflexions faites pour donner un sens à l'événement vécu (Janoff-Bulman, 1992; Hill, 2003).

Le processus de réflexion prenant place suite à l'acte criminel permet à la personne victime d'intégrer l'événement en trouvant des réponses aux nombreuses questions qui l'habitent à la suite de celui-ci. En s'adonnant à l'exercice de recherche de sens, la personne victime tente notamment de comprendre pourquoi elle a été la cible d'un acte criminel, comment elle aurait pu éviter de subir un tel événement et comment elle pourrait se protéger de la possibilité de revivre une situation semblable à l'avenir (Ruback et Thompson, 2001; Donnini, 2007). Les réponses données à ces questions influenceront notamment son estime de soi et son impression de pouvoir exercer un certain contrôle sur son environnement (Taylor, 1983 et Taylor et Brown, 1988 cités dans Geninet et Marchand, 2007). Elles contribueront aussi à la reconstruction des croyances fondamentales ébranlées par les événements (Janoff-Bulman et McPherson Franz, 1997 cités dans Geninet et Marchand, 2007). Dans certains cas, le processus de réflexion peut même donner lieu à une résolution plus positive de l'acte criminel; connue sous le nom de *croissance post-traumatique*. Dans de tels cas, la personne victime percevrait des impacts positifs aux changements survenus suite à l'acte criminel; ce qui sera bénéfique pour son rétablissement (Tedeschi et Calhoun, 2003 cités dans Geninet et Marchand, 2007).

La recherche de sens permet également à la personne victime d'identifier les causes possibles de l'événement. Selon la *théorie de l'attribution*, la personne victime tente d'établir si la responsabilité de ce qu'elle a vécu doit être attribuée à des sources internes ou externes à sa personne, permanentes ou transitoires dans le temps et généralisables ou spécifiques aux éléments et au contexte de l'acte criminel (Abramson, Seligman et Teasdale, 1978). Ses conclusions auront un impact important sur l'intégration de l'acte criminel et sur les réactions de la victime suite aux événements (Abramson, Seligman et Teasdale, 1978). Une personne victime qui attribuerait la responsabilité de sa propre victimisation à des sources internes, plutôt que de la remettre à des sources externes, comme les caractéristiques de son agresseur, le destin ou la société, peut éprouver de la culpabilité ou se blâmer pour ce qu'elle a vécu. Le fait de déterminer que les causes de l'acte criminel sont transitoires et spécifiques au contexte de l'acte criminel vécu, plutôt que permanentes et généralisables à d'autres moments ou éléments de son environnement, peut, de son côté, contribuer à rassurer la personne victime, notamment quant à la possibilité d'être victimisée à nouveau (Abramson, Seligman et Teasdale, 1978). Par exemple, une victime d'agression sexuelle commise par un homme, établissant que le sexe de son

agresseur a contribué à sa victimisation, pourrait développer une méfiance vis-à-vis des personnes de la gent masculine plutôt que d'associer le danger à la seule personne responsable de son agression. La généralisation de sa peur à toute personne de sexe masculin pourrait l'amener à craindre ou à éviter tout contact avec les hommes présents dans son environnement, ce qui s'avèrerait problématique.

Le type d'autoattribution de la personne victime aurait aussi un impact sur son état émotionnel, son sentiment de contrôle sur son environnement et sur ses comportements futurs (Janoff-Bulman, 1992; Ruback et Thompson, 2001). Alors que certaines victimes penseraient avoir contribué à l'événement par leur comportement, d'autres considèreraient avoir été ciblées par rapport à une ou plusieurs caractéristiques personnelles (Janoff-Bulman, 1992; Brillon, 2010). Dans son livre, Janoff-Bulman (1992) fait la distinction entre ces deux formes d'autoattribution. Selon l'auteure, les personnes estimant que leur comportement était responsable de leur victimisation tenteront de le modifier afin de retrouver un certain contrôle sur leur environnement et de prévenir la possibilité qu'un événement semblable survienne à nouveau (Janoff-Bulman, 1992; Geninet et Marchand, 2007). Celles ayant établi que le blâme revenait à certaines de leurs caractéristiques personnelles tenteront, de leur côté, de modifier celles-ci. Le caractère plus permanent de certaines de ces caractéristiques pourrait entraîner des sentiments d'impuissance et de vulnérabilité personnelle chez certaines d'entre elles (Janoff-Bulman, 1992; Donnini, 2007).

Le soutien social des proches peut, nous le mentionnions, contribuer au processus de recherche de sens suivant l'acte criminel (Hill, 2003). Ramenées à la conscience de la personne victime sous forme d'images et de souvenirs, les reviviscences de l'événement de nature traumatique peuvent entraîner, chez la personne victime, un besoin de parler de sa situation de victimisation à répétition. En permettant à la personne victime de verbaliser ce qu'elle a vécu, les proches favoriseraient son intégration de l'acte criminel (Janoff-Bulman, 1992). La présence d'oreilles attentives, disposées à écouter le récit des événements de manière répétitive, permettra à la personne victime d'exprimer ses émotions et l'aidera à mieux comprendre ce qu'elle a vécu (Greenberg et Ruback, 1992 cités dans Hill, 2003). En répétant des scénarios de résolution alternatifs à sa victimisation à ses proches, la victime sera progressivement amenée à être plus indulgente par rapport à ses réactions lors de l'événement (Donnini, 2007). Ses proches lui permettront de valider que les actions posées au moment de l'acte criminel étaient adaptées et justifiées dans les circonstances (Nolen-Hoeksema et Davis, 1999 cités dans Hill, 2003). La victime aura ainsi davantage de facilité à accepter l'idée de ne pas avoir pu empêcher la survenue de l'événement ou d'avoir figé devant la menace (Donnini, 2007). L'écoute et le soutien social

offerts par ses proches lui permettront donc de faire le bilan de son expérience de victimisation (Greenberg et Ruback, 1992 cités dans Hill, 2003) et l'aideront à intégrer l'acte criminel de manière plus positive (Donnini, 2007).

1.1.3 Le soutien social : facteur de protection de l'état de stress post-traumatique

Les individus faisant face à des événements représentant une menace pour leur vie ou leur intégrité physique, tels certains actes criminels, peuvent développer des symptômes en réaction à ce qu'ils ont vécu (Brillon, 2010; Zayfert et DeViva, 2011; American Psychiatric Association, 2015). Découlant d'un besoin inné de se protéger, la présence de ces symptômes dits « post-traumatiques » est considérée normale et adaptative au cours du premier mois suivant l'événement de même nature (Benoit et Pétrin, 2014). Leur persistance, à plus long terme, peut cependant s'avérer problématique. Combinés, ces symptômes peuvent d'ailleurs donner lieu à un diagnostic de trouble de santé mentale établi par les auteurs du Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux (DSM) et connu sous le nom d'état de stress post-traumatique (ESPT) (voir critères diagnostics à l'annexe I). Même en l'absence du diagnostic, la présence de certains de ces symptômes suffit pour perturber le fonctionnement quotidien de la personne qui les présente. Le symptôme d'hypervigilance, qui implique une surveillance accrue de son environnement afin d'identifier toute source de danger potentiel, en est un bon exemple. Bien que ce symptôme vise à rassurer la personne victime face à son environnement, la persistance d'un tel symptôme chez une personne laisse entendre que son corps refuse de comprendre que le danger pour sa sécurité est écarté. L'état d'alerte qu'il implique pourrait s'avérer problématique et épuisant à long terme, au point d'entraîner des sauts d'humeurs ou des excès de colère difficiles à gérer. D'autres symptômes, telles des difficultés de concentration, pourraient nuire à son travail. Les reviviscences des événements sous forme de cauchemars, de terreurs nocturnes ou de flashbacks peuvent perturber son sommeil ou son fonctionnement quotidien (Zayfert et DeViva, 2011).

Bien que la nature traumatique de certains actes criminels puisse entraîner des symptômes ou un diagnostic d'ESPT pour les personnes touchées par celui-ci, le seul fait de vivre un tel événement ne suffirait cependant pas au développement des symptômes. Il est un fait que les réactions découlant d'événements de nature traumatique varient d'une personne à l'autre. Certaines personnes peuvent avoir d'importantes réactions, alors que d'autres ne développeront aucun symptôme (Martin, Germain et Marchand, 2006; Brillon, 2010; Zayfert et DeViva, 2011). Des études menées à ce sujet ont permis d'établir que certains facteurs prétraumatiques, péritraumatiques et post-traumatiques, existant respectivement avant, pendant ou après l'événement traumatique, moduleraient les effets de ce dernier, influençant subséquemment l'état

de la personne subissant l'événement traumatique après les faits (Martin, Germain et Marchand, 2006; American Psychiatric Association, 2015). Parmi ces facteurs, certains sont considérés comme des facteurs de risque ou de vulnérabilité qui, comme leur nom l'indique, accentueraient les risques que la personne qui les présente développe des symptômes post-traumatiques. Considérés des facteurs de protection, d'autres préviendraient plutôt le développement ou le maintien de ces symptômes. Alors que certains relèvent des caractéristiques de l'événement, d'autres sont plutôt propres à la personne victime ou à son environnement (Martin, Germain et Marchand, 2006; American Psychiatric Association, 2015).

Divers facteurs ont été identifiés comme ayant le potentiel de moduler l'apparition ou le maintien des symptômes de l'ÉSPT. Parmi les facteurs qualifiés de prétraumatiques figurent notamment les antécédents de troubles de santé mentale ou d'autres événements traumatiques, ainsi que certaines variables sociodémographiques, tels le sexe, l'âge ou le niveau d'éducation de la personne victimisée (Martin, Germain et Marchand, 2006; Brillon, 2010; American Psychiatric Association, 2015). Ces caractéristiques auraient un impact sur les stratégies de gestion de stress privilégiées par la personne pour s'adapter à la situation vécue et de réduire les sentiments de détresse en découlant. Certaines de ces stratégies s'avèreraient cependant plus adaptatives que d'autres. Ainsi, alors que certaines impliquent la recherche active de solutions permettant de surmonter les difficultés découlant de l'acte criminel et favorisent son intégration, d'autres représentent plutôt une fuite de tous stimuli rappelant l'événement (Martin, Germain et Marchand, 2006). La consommation excessive d'alcool, de drogues ou de certains médicaments, qui permettent d'apaiser les symptômes d'anxiété et de contrôler certaines reviviscences, en est un exemple (Benoît et Pétrin, 2014). Bien que ces stratégies d'évitement procurent un certain soulagement à court terme, elles ne permettraient pas à l'individu de se défaire de sa détresse à plus long terme maintenant, au contraire, les symptômes post-traumatiques (Brillon, 2010).

Les facteurs péritraumatiques concernent principalement le type, la sévérité et la durée de l'événement traumatique vécu. Des événements de nature plus violente ou vécus sur une plus longue période, tels des abus sexuels ou la violence conjugale, sont susceptibles d'entraîner davantage de symptômes post-traumatiques (Martin, Germain et Marchand, 2006; American Psychiatric Association, 2015). De fortes réactions émotionnelles ou d'anxiété lors de l'exposition à l'événement traumatique auraient aussi avoir un impact sur l'apparition et la sévérité des symptômes (Martin, Germain et Marchand, 2006; Brillon, 2010; Zayfert et DeViva, 2011). La présence de symptômes dissociatifs ou le détachement émotionnel complet lors de l'événement y sont aussi fortement corrélés (Martin, Germain et Marchand, 2006; Brillon, 2010).

D'autres facteurs, dits post-traumatiques (Martin, Germain et Marchand, 2006; American Psychiatric Association, 2015) ou de maintien, peuvent influencer les impacts d'un événement passé sur la personne touchée par celui-ci. La reconnaissance du traumatisme et les jugements des représentants de la société ou des acteurs du système de justice en sont des exemples, celles qui se sentent comprises par leur entourage et entendues par les instances judiciaires se portant généralement mieux. L'impact des événements sur le quotidien de la personne victime, ses relations avec autrui ou sur sa vie professionnelle prennent aussi une grande importance. S'additionnant à celui de l'événement traumatique, le stress engendré par ces difficultés influencerait l'apparition de symptômes (Brillon, 2010). Le soutien social offert après l'événement figurerait également parmi les facteurs post-traumatiques susceptibles de moduler l'ÉSPT. Le soutien social est ainsi reconnu par plusieurs auteurs pour son importante influence sur le rétablissement des personnes victimes. Lorsqu'adéquat et positif, il permettrait d'amoinrir les effets du stress lié à l'événement traumatique (Hill, 2003; Martin, Germain et Marchand, 2006; Guay, Marchand et Billette, 2006; Brillon, 2010; Zayfert et DeViva, 2011). Si absent ou négatif, le soutien social aurait des impacts tout autres, ses effets peuvent s'avérer nuisibles au point d'accentuer les risques de symptômes post-traumatiques chez la personne victime (Martin, Germain et Marchand, 2006; Guay, Marchand et Billette, 2006; Brillon, 2010).

1.2 Qualité et disponibilité du soutien social : des variables déterminantes pour le rétablissement des personnes victimes

Selon ce qui précède, il paraît assez clair que les proches peuvent avoir une influence positive sur les croyances fondamentales ébranlées suite aux actes criminels (Janoff-Bulman, 1992), l'intégration que la personne victime ferait des événements (Hill, 2003), ainsi que l'apparition et le maintien de symptômes post-traumatiques (Hill, 2003; Martin, Germain et Marchand, 2006; Guay, Marchand et Billette, 2006; Brillon, 2010; Zayfert et DeViva, 2011). Pour avoir ces effets, le soutien social offert aurait non seulement à être disponible, mais devrait aussi être adapté aux besoins de la personne victime (Janoff-Bulman, 1992; Guay, Marchand et Billette, 2006; Davis et Ullman, 2013; Fortin et Guay, 2013). Offrir un soutien adéquat comporte toutefois de nombreux défis pour l'entourage d'une personne victime (Guay, Marchand et Billette, 2006). Répondre aux besoins variés et changeants de celle-ci nécessite souplesse et patience de la part de ses proches. Même si bien intentionnés, certains d'entre eux éprouvent de la difficulté à jouer ce rôle adéquatement (Guay, Marchand et Billette, 2006). Certaines de leurs interventions, semblant pourtant apporter un soulagement à la personne victime, s'avèrent nuisibles pour son rétablissement (Guay, Marchand et Billette, 2006; Brillon, 2010). D'autres

peuvent aussi la blesser et lui faire vivre une victimisation secondaire (Boudreau, Poupart, Leroux et Gaudreault, 2009; The Canadian Ressource Center for Victims of Crime, 2011).

Dans les lignes qui suivent, nous illustrerons l'importance de la qualité et de la disponibilité du soutien social offert par les proches dans le cheminement des personnes ayant subi un acte criminel. Nous expliquerons comment, en prodiguant un soutien adapté et de formes variées en réponse aux besoins de la personne victime, ses proches seraient en mesure de contribuer à son mieux-être et à son rétablissement (Janoff-Bulman, 1992; Hill, 2003; Guay, Marchand et Billette, 2006; Davis et Ullman, 2013; Fortin et Guay, 2013). L'écoute, le réconfort et le soutien tangible offerts de manière constante par les proches peuvent influencer l'univers perceptif de la personne victime, altérée suite aux événements, en renforçant son impression de pouvoir être soutenue en cas de besoin (Ruback et Thompson, 2001; Hill, 2003; Guay, Marchand et Billette, 2006; Fortin et Guay, 2013). Ayant l'effet contraire, un soutien absent ou défaillant peut nuire au rétablissement de la personne victime et accentuer sa détresse (Martin, Germain et Marchand, 2006; Davis & Ullman, 2013; Fortin et Guay, 2013).

1.2.1 Le défi d'offrir un soutien adapté à des besoins quotidiens et changeants

Janoff-Bulman (1992) a montré que lorsque positif et adéquat, le soutien social aurait un effet sur les croyances fondamentales ébranlées suite aux actes criminels et sur l'intégration que la personne victime ferait des événements (Hill, 2003). Le soutien social préviendrait aussi le développement et le maintien de l'ÉSPT (Hill, 2003; Martin, Germain et Marchand, 2006; Guay, Marchand et Billette, 2006; Brillon, 2010; Zayfert et DeViva, 2011). Pour être qualifié de positif et d'adéquat, le soutien offert par les proches doit concorder avec les besoins de la personne soutenue (Cutrona et Russell, 1990 cités dans Fortin et Guay, 2013). Étant donné l'étendue et l'évolution importante des besoins des personnes victimes d'actes criminels dans le temps, cet objectif peut cependant s'avérer difficile à atteindre. Aussi, bien que donnant pourtant l'illusion de la soulager, certains gestes de soutien peuvent encourager la personne victime à faire de l'évitement (Guay, Marchand et Billette, 2006). D'autres pourraient faire miroiter des avantages liés au maintien des symptômes (Brillon, 2010); comme le fait d'être en arrêt de travail ou de se faire servir, par exemple. Dans un cas comme dans l'autre, l'intervention s'avèrera plutôt nuisible pour le rétablissement de la victime.

Les besoins des personnes victimes d'actes criminels varient nécessairement d'une personne à l'autre. Le type, le contexte et la gravité du crime peuvent influencer leur émergence suite à l'acte criminel (Fortin et Guay, 2013). Les répercussions de ces deux types de crime étant distinctes, les

victimes de crimes contre les biens ne développeront en effet par les mêmes besoins que celles ayant vécu des actes ciblant leur personne (Norris et coll., 1997 cités dans Hill, 2003). Une personne victimisée dans le contexte familial ou conjugal aura aussi, vraisemblablement des priorités différentes de celle ayant subi un préjudice de la part d'un étranger. Étant donné son lien affectif et sa possible situation de dépendance vis-à-vis de son agresseur, ses besoins seront davantage d'ordre financier ou de relocalisation. Dans la mesure où elle a été blessée par une personne de son entourage, elle peut aussi avoir un besoin accru de reconnaissance de la part de ses proches (Fortin et Guay, 2013). La gravité de la violence exercée au moment de l'acte influencera aussi la détresse éprouvée par la personne victime après les faits. De fait, la réaction de la personne victime sera habituellement proportionnelle à la gravité de l'acte vécu (Norris et coll., 1997 cités dans Hill, 2003).

Les besoins de la personne victime tendent aussi à évoluer dans le temps (Guay, Marchand et Billette, 2006). La victime en crise, qui vient tout juste d'être agressée, n'aura pas les mêmes besoins que celle qui l'a été il y a plusieurs mois (Weiss, 1976 cité dans Guay, Marchand et Billette, 2006). Sous le choc et blessée, la première peut avoir besoin de soins et de soutien émotionnel; tandis que, n'ayant pas travaillé depuis quelque temps, dans certains cas, la seconde aurait plutôt besoin de soutien financier (Guay, Marchand et Billette, 2006). Il importe donc que le type de soutien dispensé à la personne victime soit adapté à son état et à ses besoins changeants (Guay, Marchand et Billette, 2006; Fortin et Guay, 2013).

Étant donné la multitude de besoins susceptibles de découler des actes criminels, les formes de soutien social prodiguées par les proches des victimes doivent être variées. Dans leur article, Guay, Marchand et Billette (2006) en rapportent deux principales : soit le *soutien structurel* et le *soutien fonctionnel*. Le *soutien structurel* fait référence au nombre de personnes offrant du soutien et à la fréquence des interactions avec elles. Le *soutien fonctionnel*, quant à lui, inclut le soutien émotionnel, informationnel, instrumental ou de camaraderie dont pourrait avoir besoin la personne victime. Le *soutien émotionnel* est lié à l'écoute et au support offert par le proche pour permettre à la victime de ventiler et de verbaliser ce qu'elle a traversé. Le *soutien informationnel* inclut les conseils ou autres informations données par le proche. Le *soutien instrumental* représente l'aide matérielle ou financière que peut offrir l'entourage. Finalement, le *soutien de camaraderie* constitue le temps passé avec la personne victime à faire des activités plaisantes la distrayant ainsi temporairement des émotions et souvenirs difficiles liés aux événements (Guay, Marchand et Billette, 2006). Chacune de ces formes de soutien répond à des besoins spécifiques susceptibles de surgir à la suite d'un acte criminel.

Qu'il soit structurel, fonctionnel, émotionnel, instrumental ou informationnel (Martin, Germain et Marchand, 2006) un soutien social adéquat visera tout d'abord à répondre aux besoins de base de la personne victime (Hill, 2003) et à la soutenir dans ses tâches quotidiennes (Davis et Ullman, 2013). Par la suite, la seule présence des proches pourrait suffire à reconforter la personne victime (Hill, 2003) et à renforcer son impression d'évoluer au sein d'un monde juste et bienveillant (Janoff-Bulman, 1992; Hill, 2003). Comme nous l'avons mentionné, c'est la constance des gestes et de la présence soutenante qui, à la longue, contribue à rassurer la personne et lui redonne confiance en la possibilité d'être soutenue dans ses moments de détresse (Hill, 2003). Ceci implique que la qualité et la disponibilité du soutien offert soient non seulement présentes, mais également maintenues au fil du temps.

Apporter un soutien adéquat aux personnes victimes comporte, à n'en pas douter, son lot de défis. Certains gestes semblant pourtant aidants, nous le disions, favoriseraient plutôt l'évitement des pensées ou lieux liés à l'événement traumatique (Guay, Marchand et Billette, 2006) ou brimeraient l'autonomie de la personne victime (Brillon, 2010). Bien qu'ils procurent un certain soulagement à la personne victime, les proches la décourageant de retourner sur les lieux du crime ou tentant de lui changer les idées à chaque fois qu'elle parle de l'événement l'empêcheraient d'intégrer le trauma (Zayfert et DeViva, 2011). À long terme, ces comportements contribueraient au maintien des symptômes post-traumatiques (Brillon, 2010), de la peur (Zayfert et DeViva, 2011) et de l'anxiété chez la personne victime (Guay, Marchand et Billette, 2006). Aussi, certains proches pourraient brimer l'autonomie de la personne victime en répondant systématiquement à tous ses besoins. Ces comportements, pourtant bienveillants, peuvent donc finir par nuire au rétablissement de la personne victime. (Davis et Ullman, 2013).

1.2.2 Soutien absent ou négatif : des conséquences néfastes sur les personnes victimes

À l'opposé de ce qui vient d'être vu, un soutien absent ou négatif sera généralement néfaste pour l'univers perceptif de la personne victime lui donnant l'impression qu'elle ne peut être aidée (Janoff-Bulman, 1992; Davis et Ullman, 2013). Un soutien négatif pourrait même lui causer davantage de torts (Davis et Ullman, 2013). Certains comportements qualifiés de blessants, tels le blâme de la personne victime, les manifestations d'impatience et d'impuissance devant l'état de la personne victime et la minimisation ou le déni des impacts de la victimisation (Brillon, 2010; Davis et Ullman, 2013), peuvent, en effet, nuire à son rétablissement. Plutôt que de l'aider dans son cheminement, ils accentueraient son niveau de détresse (Martin, Germain, Marchand, 2006; Brillon, 2010; Fortin et Guay, 2013) lui occasionnant une victimisation

secondaire (Boudreau, Poupart, Leroux et Gaudreault, 2009; The Canadian Resource Center for Victims of Crime, 2011).

Il arrive que des proches soient portés à blâmer la personne victime pour ce qu'elle a vécu, l'accusant d'avoir adopté un comportement irresponsable ou de s'être volontairement exposée au danger (Canadian Resource Center for Victims of crime, 2009; Karmen, 2010). Mieux connue sous le nom de *victim-blaming*, cette tendance à attribuer le blâme à la personne victime implique un examen de la situation de victimisation dans le but d'identifier les facteurs y ayant contribué (Karmen, 2010). L'identification des erreurs commises par la personne victime, qui incluent autant de mauvais choix de comportements que de fréquentations, fournit de possibles explications à la survenue de l'acte criminel. La personne victime est alors encouragée à changer ses comportements jugés problématiques ou à briser ses liens avec des gens peu recommandables afin de se protéger d'attaques futures (Karmen, 2010). Bien que ce discours paraisse découler d'un désir de prévention de la part des proches, il s'avère nuisible pour la personne victime (Brillon, 2010). Il peut en effet l'amener à se culpabiliser ou à s'isoler davantage (Donnini, 2007). La répétition d'un tel discours peut également avoir comme effet d'influencer négativement l'analyse attributionnelle que la personne victime fera de l'événement vécu et l'amener à changer ses comportements en conséquence (Canadian Resource Center for Victims of crime, 2009; Davis et Ullman, 2013).

Suite à un acte criminel, les personnes victimes peuvent parfois avoir l'impression d'être coincées au même point et ne percevoir aucune amélioration de leur état (Donnini, 2007). Afin de remédier à ce sentiment, il serait souhaitable que les proches fassent miroiter les progrès qu'ils constatent chez les personnes victimes. En leur reflétant leurs progrès, aussi minimes soient-ils, les proches aideraient les personnes victimes à prendre conscience de l'évolution de leur situation (Guay, Marchand et Billette, 2006; Donnini, 2007). Les proches peuvent cependant éprouver de la difficulté à repérer les changements réalisés par la personne victime, surtout à plus long terme. Plutôt que de respecter le rythme de la personne victime, certains peuvent se montrer impatients et impuissants face à son état qui leur semble ou est réellement stagnant. Plutôt que de lui faire voir ses progrès, il arrive que les proches aient plutôt tendance à reprocher à la personne victime de ne pas avancer, ce qui aurait comme effet de la blesser et de freiner son rétablissement (Cutrona et Cole, 2000; Guay, Marchand et Billette, 2006; Brillon, 2010; Davis et Ullman, 2013).

Les proches peuvent être portés à adopter des comportements ayant pour effet de minimiser les malaises psychologiques et physiques éprouvés par la personne victime (Guay, Marchand, Billette, 2006). Estimant les réactions de la personne victime excessives par rapport à la gravité

de l'événement vécu, ses proches peuvent, alors, lui suggérer qu'il est temps de passer à autre chose. Ce faisant, ils lui donneraient l'impression d'être insensibles à sa situation ou d'en minimiser les impacts sur sa personne (Brillon, 2010). Cette tendance aurait comme effet de blesser la personne victime et de brimer son besoin de reconnaissance par rapport aux événements vécus et à la souffrance qui en découle (Boudreau, Poupart, Leroux et Gaudreault, 2009).

Le résultat des différents comportements de soutien négatifs décrits ci-haut, soit le blâme de la personne victime, les manifestations d'impatience et d'impuissance des proches devant l'état de celle-ci et la minimisation ou le déni des impacts de la victimisation peuvent entraîner une victimisation secondaire de la personne victime (Boudreau, Poupart, Leroux et Gaudreault, 2009; Canadian Resource Center for Victims of Crime, 2011). La victimisation secondaire correspond aux « conséquences indirectes du crime et, plus particulièrement, à la douleur et aux blessures psychologiques infligées aux victimes par l'entourage ou par les institutions judiciaires et sociales » (Boudreau, Poupart, Leroux et Gaudreault, 2009 : 29; Canadian Resource Center for Victims of Crime, 2011 : 6). Résultant du manque de soutien perçu, et pourtant attendu, de la part des individus et instances qui entourent la personne victime, la victimisation secondaire occasionnerait des souffrances additionnelles à celles du crime (Boudreau, Poupart, Leroux et Gaudreault, 2009). Ainsi, plutôt que d'aider la personne victime à cheminer, ses proches lui nuiraient en adoptant des comportements blessants à son égard (Canadian Resource Center for Victims of Crime, 2009).

Il est donc souhaitable de travailler dans l'optique d'assurer un soutien social aussi positif que possible afin de favoriser le rétablissement de la personne victime et de diminuer les séquelles possibles des actes criminels (Guay, Marchand, Billette, 2006).

1.3 La victimisation indirecte des proches et ses impacts sur le soutien offert aux victimes

La victimisation par acte criminel n'affecte pas uniquement les personnes victimes. Ses impacts se répercutent également, mais non exclusivement, sur leurs proches (Cousineau, Gravel, Lavergne et Wemmers, 2003; Rossi et Cario, 2013). Certains proches subissent même les contrecoups de la victimisation au quotidien. Ils peuvent dans ce cas éprouver de la difficulté à comprendre et se sentir démunis et impuissants devant les réactions de la personne victime (Guay, Marchand et Billette, 2006; Donnini, 2007; Zayfert et DeViva, 2011). Certains peuvent vivre des deuils (Wemmers, 2003; Zayfert et DeViva, 2011; Rossi et Cario, 2013). Dans le cas de

crimes intrafamiliaux, les proches partageant à la fois des liens avec l'auteur et la victime de l'acte criminel, plus particulièrement les enfants exposés à la violence conjugale, peuvent éprouver de la difficulté à se positionner par rapport à chacun d'eux et vivre un conflit de loyauté (Hamed et de Becker, 2010; de Becker, 2012). Ils peuvent aussi avoir du mal à accepter les implications des gestes posés par le responsable du crime (Janoff-Bulman, 1992).

Certains auteurs, notamment Baril (1984), soutiennent que les proches des victimes d'actes criminels sont presque aussi affectés par la victimisation que la personne directement victimisée (Baril, 1984). Ils sont d'ailleurs reconnus parmi les victimes indirectes de ces événements (Cousineau, Gravel, Lavergne et Wemmers, 2003). Bien qu'ils n'aient pas été directement touchés par les événements, les proches éprouvent en effet, dans certains cas, les « effets cognitifs, émotionnels, sociaux et comportementaux découlant du contact avec les [personnes] victimes » (Hill, 2003 : 61). Lorsque le rétablissement de la personne victime se fait attendre, que les conséquences de la victimisation s'enracinent, les proches sont à risque d'épuisement ou de fatigue de compassion étant donné les coûts associés à la dispense de soutien à long terme (Figley, 1998; Lynch et Lobo, 2012). Leur proximité émotionnelle avec la personne victime les expose dans ce cas à un effet vicariant de la victimisation (Janoff-Bulman, 1992; Figley et Kiser, 2013) et les met à risque de manifester des symptômes ou de développer un état de stress post-traumatique (Ruback et Thompson, 2001; Zayfert et DeViva, 2011; American Psychiatric Association, 2015). Leur adhésion aux croyances fondamentales en un monde juste et bienveillant, en leur valeur personnelle et le sentiment d'invulnérabilité y étant associé peuvent également être ébranlés par le récit des événements ayant frappé un membre de leur entourage immédiat (Janoff-Bulman, 1992).

Selon certains auteurs, les réactions négatives des proches à l'égard des personnes victimes découlent souvent de leurs efforts pour se protéger des souffrances éprouvées et constatées au contact de celles-ci (Brillon, 2010; Davis et coll., 1995). Elles seraient également le résultat d'un désir inconscient de préserver leur impression d'évoluer au sein d'un monde juste et bienveillant (Janoff-Bulman, 1992; Hafer et Olson, 1998).

Dans les lignes qui suivent, nous présentons, tout d'abord, certaines des possibles répercussions de la victimisation d'un membre de leur entourage sur leur bien-être des proches. Puis, nous expliquons comment, dans un désir de se préserver du malaise éprouvé au contact de la personne victime, les proches peuvent adopter des comportements et réactions susceptibles de la blesser.

1.3.1 Victimisation indirecte des proches : réactions et malaises au contact de la personne victime

Les proches de victimes d'actes criminels sont sujets à diverses émotions et autres difficultés au contact de la personne victimisée par acte criminel. Ils peuvent notamment éprouver de l'incompréhension et de la confusion devant les réactions et manifestations de symptômes post-traumatiques de celle-ci (Guay, Marchand et Billette, 2006; Donnini, 2007; Zayfert et DeViva, 2011). Il est également possible qu'ils vivent de la frustration ou de l'impuissance devant les humeurs changeantes et les démonstrations de détresse de la personne victime (Donnini, 2007; Zayfert et DeViva, 2011); surtout s'ils ne perçoivent aucune amélioration de son état au fil du temps (Donnini, 2007). Laissés parfois dans l'ignorance, les proches peuvent aussi se questionner et se blâmer par rapport aux changements constatés chez la personne victime (Zayfert et DeViva, 2011). Certains proches vivraient également de la culpabilité à l'idée de ne pas avoir été présents pour la protéger au cours de l'acte criminel (Janoff-Bulman, 1992).

En plus des difficultés émotionnelles déjà mentionnées, les proches peuvent également vivre des pertes et des deuils liés à la situation de victimisation. Dans le cas d'un homicide, il n'est guère nécessaire de préciser les répercussions possibles de la perte d'un être cher; sauf pour souligner les impacts non négligeables découlant des circonstances particulières du décès. La nature soudaine, horrifique et intentionnelle des gestes ayant menés au décès de la personne victime complique grandement le processus de deuil de ses proches (Zinzow, Thompson et Rheingold, 2013; Vincent, McCormack et Johnson, 2014). Les proches de victimes d'homicide seraient en effet sujets à vivre de la culpabilité du fait de ne pas avoir su prévenir l'événement (Rossi, 2013). Ils vivraient aussi des sentiments de peur et de vulnérabilité à l'idée d'être les prochaines victimes (Ruback et Thompson, 2001; Rossi, 2013). Certains d'entre eux iraient jusqu'à manifester des symptômes de stress post-traumatique (Zinzow, Thompson et Rheingold, 2013; Vincent, McCormack et Johnson, 2014).

Le fait que la personne victime survive à sa victimisation n'exclut pas la possibilité de pertes et de deuils pour ses proches. Ces derniers peuvent en effet être confrontés à des changements dans leur relation avec la victime (Wemmers, 2003; Zayfert et DeViva, 2011; Rossi et Cario, 2013) ou par rapport à des projets de vie envisagés avant la survenue des événements (Donnini, 2007; Zayfert et DeViva, 2011; Fédération des familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale, 2013). Les proches peuvent aussi constater et souffrir du détachement de la personne

victime (Zayfert et DeViva, 2011; Rossi et Cario, 2013) et constater des changements dans leur intimité (Wemmers, 2003; Zayfert et DeViva, 2011; Rossi et Cario, 2013).

La personne victime blessée lors de l'acte criminel peut éprouver de la difficulté à assumer ses responsabilités antérieures. En plus de lui prodiguer des soins, ses proches auront alors à compenser les pertes encourues par ce changement de situation (Janoff-Bulman, 1992), tout comme les pertes financières associées à son incapacité d'occuper son emploi (Wemmers, 2003) ou aux coûts des traitements qu'elle pourrait nécessiter (Wemmers, 2003).

Les crimes intrafamiliaux, survenant, comme leur nom l'indique, au sein d'une même famille, qu'on pense à l'inceste ou la violence conjugale, peuvent occasionner leur lot de dilemmes aux proches des personnes victimes. Entretenant parfois un lien étroit avec l'auteur et la victime du crime, les proches peuvent éprouver de la difficulté à se positionner par rapport aux événements qui les opposent. Pour certains, se positionner contre l'agresseur impliquera de reconnaître les dysfonctions familiales existant au sein de la famille (Janoff-Bulman, 1992). Accepter l'idée qu'un membre de sa famille ait commis des actes de violence peut s'avérer d'autant difficile pour les proches. Certains seront alors confrontés à des choix difficiles, ce qui d'ailleurs pourrait les amener à nier les événements. Pour une mère dont l'enfant a été victime d'un abus sexuel par son conjoint, par exemple, nier l'agression peut s'avérer plus facile à faire que d'être confrontée aux implications d'une séparation d'avec son conjoint agresseur. Les conséquences pour son enfant n'en demeureraient pas moins dévastatrices (Figley et Kiser, 2013).

Le malaise éprouvé par les proches partageant un lien avec l'auteur et la victime d'un même crime peuvent aussi être de l'ordre du conflit de loyauté (Hamed et de Becker, 2010; de Becker, 2012). Selon Boszormenyi-Nagy et Spark (1984), le conflit de loyauté découle du sentiment de devoir et de justice d'un individu vis-à-vis de sa famille et de son groupe d'appartenance (Boszormenyi-Nagy et Spark, 1984). Souvent observé chez les enfants dont les parents se séparent ou qui vivent de la violence conjugale, le conflit de loyauté est considéré une forme de maltraitance psychologique (de Becker, 2011). Il implique pour l'enfant de faire un choix impossible entre deux personnes auxquelles il accorde sa loyauté de manière inconditionnelle (De Becker, 2011). Incapable de prendre position ou de se détacher de l'un ou l'autre de ses parents en guerre l'un contre l'autre, l'enfant vit un important stress pouvant se répercuter sur son développement. Il peut également vivre de l'angoisse, de l'anxiété et de la tristesse lorsque confronté à son obligation de prendre une décision déchirante pour lui (Hamed et de Becker, 2010).

Suite à un acte criminel, les proches de la personne victime peuvent développer des réactions post-traumatiques au même titre que la personne victime (Ruback et Thompson, 2001; Zayfert et DeViva, 2011; American Psychiatric Association, 2015). Leur proximité émotionnelle avec la personne victime les met en effet à risque de manifester des symptômes s'apparentant à ceux de l'état de stress post-traumatique. Même s'ils ne sont pas témoins des événements, le simple fait d'apprendre que quelqu'un de leur entourage immédiat a été la cible d'une attaque suffirait pour déclencher les symptômes (Zayfert et DeViva, 2011). La dernière version du *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux* paru en 2013, le DSM-V, prévoit d'ailleurs cette possibilité. Le critère A(3) du diagnostic a été ajouté afin d'inclure la possibilité que les proches des personnes vivant un trauma puissent aussi être diagnostiqués (American Psychiatric Association, 2015). Ainsi, suite à un acte criminel, les proches peuvent être envahis par des symptômes d'hypervigilance, des troubles du sommeil, des difficultés de concentration, des cauchemars ou autres (voir critères diagnostics à l'annexe I), au même titre que la personne victime. Même en l'absence du diagnostic, la présence de certains de ces symptômes pourrait leur occasionner une souffrance significative et perturber leur fonctionnement au quotidien (Zayfert et DeViva, 2011).

Certains auteurs ont reconnu les effets secondaires ou vicariants occasionnés par le contact des proches avec les victimes. D'orientation systémique, Figley (1998), pour l'un, a identifié les « coûts systémiques d'un trauma » ou, en d'autres termes, les impacts possibles d'événements traumatiques sur le réseau social entourant la personne victime. Dans son ouvrage intitulé *"Burnout in Families : The Systemic Cost of Caring"*, l'auteur suggère qu'en soutenant la personne victime, les proches sont notamment à risque de développer de la fatigue de compassion (Figley, 1998). Représentant « une conséquence négative du contact prolongé avec la souffrance d'autrui » (Zawieja et Guarnieri, 2014 : 1), la fatigue de compassion pourrait notamment entraîner des réactions de colère, de dépression ou d'apathie. L'impact serait d'autant plus important s'ils ne constatent aucun bienfait émanant du soutien apporté à la personne victime (Figley, 1998). Bien qu'il s'agisse d'un phénomène habituellement associé aux professionnels œuvrant auprès de clientèles souffrantes, plusieurs auteurs soutiennent que la fatigue de compassion peut également toucher les proches des victimes (Lynch et Lobo, 2012). Leur proximité émotionnelle avec la personne victime (Perry et al, 2010 cités dans Lynch et Lobo, 2012) et la multitude de contacts avec eux les mettraient à risque d'en développer les symptômes (Meadors et al., 2009 cités dans Lynch et Lobo, 2012).

Dans un autre ouvrage, Fingley et Kiser (2013) expliquent que les proches peuvent être traumatisés par leur simple contact avec la souffrance vécue par la personne victimisée et le

constat des impacts de la victimisation sur elle. Ils peuvent aussi subir un effet « vicariant » et être affectés par l'idée qu'un membre de leur entourage a vécu un événement de nature traumatique. Cet effet sera, encore une fois, accentué par leur proximité émotionnelle avec la personne victime et leurs efforts répétés pour lui venir en aide soutiennent les auteurs. Pour Davis et coll. (1995), en plus d'occasionner de la souffrance aux proches, le trauma secondaire et la fatigue éprouvée par les proches au contact de la victime pourraient se répercuter sur la qualité du soutien offert aux personnes victimes.

Dans son livre publié en 1992, Janoff-Bulman parle aussi de l'effet vicariant de la victimisation sur les proches. Selon l'auteure, les proches peuvent être affectés par l'événement traumatique bien qu'ils n'aient pas été témoins ou victimes de celui-ci. Le simple fait d'apprendre qu'un membre de leur entourage a été victimisé suffirait pour ébranler les croyances fondamentales auxquels ils adhèreraient et les amener à se sentir vulnérables face au monde qui les entoure, la nature de l'événement subi entrant en contradiction avec les croyances selon lesquelles le monde est bienveillant et juste. La personne ciblée par l'acte criminel représente la preuve de cette contradiction et teinterait leur perspective du monde qui les entoure. Associé aux autres difficultés mentionnées plus haut, cette perturbation peut avoir une influence sur la qualité et la disponibilité du soutien offert aux personnes victimes (Janoff-Bulman, 1992), comme nous le verrons maintenant.

1.3.2 Répercussions de l'acte criminel sur les proches: des impacts non négligeables sur la qualité du soutien offert aux personnes victimes

Les répercussions de l'acte criminel, nous l'avons vu, peuvent entraîner une victimisation indirecte chez les proches. En plus d'occasionner de la souffrance aux proches, la victimisation indirecte de ceux-ci peut se répercuter sur la qualité du soutien offert aux personnes victimes (Guay, Marchand et Billette, 2006; Boudreau, Poupart, Leroux et Gaudreault, 2009). La littérature suggère que les comportements et réactions blessants des proches vis-à-vis de la personne victime, tel que le fait de la blâmer, ou celui de nier ou de minimiser les répercussions de l'événement, résultent en fait de leurs efforts pour composer avec les répercussions de l'acte criminel les affectant (Janoff-Bulman, 1992; Donnini, 2007; Brillon, 2010; Davis et Ullman, 2013). Les comportements et l'attitude négative des proches peuvent notamment découler du trauma secondaire et de la fatigue de compassion éprouvée par ceux-ci au contact de la victime (Figley, 1998; Davis et coll., 1995). Ils résultent également de leur besoin de préserver leurs croyances fondamentales en un monde juste, bienveillant et en leur valeur personnelle intactes suite au crime (Janoff-Bulman, 1992).

Le soutien offert aux personnes victimes pourrait mener les proches à vivre de la fatigue de compassion (Figley, 1998; Lynch et Lobo, 2012). En plus d'avoir un impact sur les proches, la fatigue de compassion peut influencer la qualité du soutien offert aux personnes victimes. Dans un but de se préserver des effets de la victimisation, les proches touchés par la fatigue de compassion ne seront plus capables de démontrer de l'empathie ou de la compassion à l'égard de la personne victime (Zawieja et Guarnieri, 2014). Ils manifesteront de la colère et de l'irritabilité (Mathieu, 2012; Zawieja et Guarnieri, 2014) et auront tendance à éviter certaines situations ou sujets qui les mettent mal à l'aise (Mathieu, 2012). Ils peuvent aussi choisir de délaisser la personne victime (Figley, 1998); qui aurait conséquemment l'impression de ne plus avoir de soutien (Davis et Ullman, 2013). Les proches peuvent également vivre un état de fatigue générale susceptible d'affecter leur fonctionnement au quotidien (Mathieu, 2012; Figley, 1995). L'impact sera d'autant plus important s'ils ne constatent aucune évolution de la part de la victime (Figley, 1998). L'accumulation de frustration et d'impuissance engendrée par ce constat peut les amener à réclamer des changements de sa part (Donnini, 2007); ce qui peut être interprété comme un manque de sensibilité de leur part aux yeux de la personne victime (Donnini, 2007; Brillon, 2010).

Les proches de victimes d'actes criminels sont également à risque de vivre un trauma secondaire ou vicariant (Janoff-Bulman, 1992; Figley et Kiser, 2013) ou de développer des symptômes post-traumatiques au contact de la personne victime (Ruback et Thompson, 2001; Zayfert et DeViva, 2011; American Psychiatric Association, 2015). Les personnes vivant un trauma secondaire peuvent avoir l'impression d'être en danger, même si elles n'y sont pas exposées. Elles peuvent éventuellement manifester ou développer des symptômes de stress post-traumatique (Mathieu, 2012). Associant ces symptômes à leur contact avec la personne victime, ses proches peuvent être tentés de l'ignorer ou de l'éviter (Davis et Ullman, 2013). Ils peuvent aussi adopter des comportements négatifs à son égard en réaction à leur propre malaise vis-à-vis de sa situation (Taylor, 1983 cité dans Davis et Ullman, 2013). Certains nieront les événements. D'autres, à l'opposé, tenteront plutôt d'obtenir autant d'information que possible par rapport à ce qui est arrivé. Alors que certains chercheront eux-mêmes du soutien, d'autres auront plutôt tendance à s'isoler. Les impacts du trauma secondaire peuvent également nuire aux rapports entre les membres d'une famille et les empêcher de jouer leurs rôles adéquatement (Figley et Kiser, 2013).

Les comportements et l'attitude négatifs des proches vis-à-vis de la personne victime découlent des sentiments de malaise et des émotions difficiles éprouvés au contact de celle-ci (Janoff-Bulman, 1992; Figley et Kiser, 2013). En niant les événements et ses impacts sur un membre de leur entourage, les proches se préservent des coûts associés à ceux-ci (Figley et Kiser, 2013). En

rejetant la personne victime, ses proches rejettent en fait l'acte criminel qu'elle a subi et ce qu'il représente (Janoff-Bulman, 1992). Accepter qu'un membre de leur entourage immédiat soit victime d'un crime implique d'admettre que le monde n'est pas aussi bienveillant et juste que ce qu'ils croient et qu'il présente des risques pour eux aussi (Janoff-Bulman, 1992; Brillon, 2010).

La tendance de certains proches à blâmer la personne victime pour ses mésaventures découle également de leur désir de préserver leurs croyances fondamentales en un monde juste et bienveillant (Janoff-Bulmann, 1992; Hafer et Olson, 1998; The Canadian Ressource Center for Victims of Crime, 2009; Karmen, 2010; Sheikh et McNamara, 2014). Plutôt que d'être une preuve de la malveillance du monde, la victimisation est perçue comme une punition imposée à la personne victime en réponse à des comportements répréhensibles ou à l'entretien de mauvaises fréquentations. En blâmant la victime, les proches seront réconciliés avec l'idée d'évoluer dans un monde juste et bon où l'on est victime d'un crime lorsqu'on le mérite (Janoff-Bulmann, 1992; Karmen, 2010; Sheikh et McNamara, 2014). Les proches préserveront leur sentiment d'invulnérabilité et leurs croyances fondamentales en la bienveillance et la justesse du monde intacts en se disant qu'eux ne commettraient pas les erreurs ayant mené leur proche à sa victimisation (Brillon, 2010). Ainsi, ils éprouveront davantage en contrôle et se sentiront en mesure d'éviter une situation semblable à celle de la personne victime (Janoff-Bulman, 1992; Karmen, 2010).

1.4 Problématique

La recension des écrits a montré 1) que la majorité des personnes victimes se tourne naturellement vers leurs proches pour avoir du soutien suite à un acte criminel; 2) que la qualité du soutien offert par les proches aura une influence significative sur le rétablissement des personnes victimes 3) que les proches sont ordinairement affectés par l'expérience de victimisation et 4) que la détresse qu'ils éprouvent au contact des victimes peut influencer la qualité du soutien offert à celles-ci.

Ceci étant, Boudreau, Poupart, Leroux et Gaudreault (2009) recommandent aux intervenants psychosociaux de porter une attention particulière aux effets de l'acte criminel sur les proches afin d'assurer un meilleur soutien aux personnes. De son côté, Brillon (2010) recommande aux professionnels œuvrant auprès des personnes traumatisées de leur expliquer les réactions de leurs proches afin d'en minimiser les impacts sur leur rétablissement. Rappelons en effet, que bien que nuisibles pour la personne victime, certains gestes de ses proches viseraient avant tout à la soulager de ses souffrances (Guay, Marchand et Billette, 2006). Plusieurs comportements

négatifs vis-à-vis de la personne victime découleraient de leur propre détresse vécue à son contact (Davis et Ullman, 2013); détresse justifiant qu'eux-mêmes soient soutenus suite aux événements (Donnini, 2007). Reste que, quels qu'en soit les motifs, les impacts de comportements et attitudes négatifs sur la qualité du soutien offert à la personne victime n'en seraient pas moins dévastateurs pour son rétablissement. Or, le caractère modelable du soutien social en ferait cependant une variable sur laquelle il serait possible d'agir dans le but d'améliorer la qualité du soutien offert aux victimes (Martin, Germain et Marchand, 2006; Guay, Marchand et Billette, 2006).

Étant donné l'importance du soutien social dans le rétablissement des personnes victimes, il nous est ainsi apparu important de trouver des moyens de promouvoir la dispense d'un soutien approprié à celles-ci. C'est ainsi que nous nous sommes questionnée sur notre capacité, en tant qu'intervenante psychosociale et future criminologue, d'agir sur cette variable capitale qu'est le soutien social offert aux personnes victimes. Au-delà du soutien que nous pourrions leur offrir directement par nos interventions, il nous est apparu important d'intervenir par rapport au soutien offert par leur réseau social; la réalité du terrain ne nous donnant accès qu'à une faible proportion, soit environ 10%, des personnes victimisées par acte criminel (Gannon et Mihorean, 2005; Davis et Ullman, 2013; Fortin et Guay, 2013).

Ces constats nous ont donc amenée à nous poser les deux questions suivantes :

Comment rejoindre les victimes qui n'ont pas recours aux services professionnels et s'assurer qu'elles reçoivent le soutien dont elles ont besoin ?

Comment aider les proches des personnes victimes à offrir un soutien adéquat à celles-ci tout en se préservant des effets négatifs de la victimisation indirecte?

Notre réponse à ces questions a été de proposer un programme d'intervention de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels. Une description détaillée du programme que nous proposons d'offrir à cette clientèle figure au chapitre suivant du présent rapport.

CHAPITRE 2 : CONCEPTION ET DESCRIPTION DU PROJET

2.1 Conception du projet « Aider sans nuire : intervention de groupe destinée aux proches de victimes d'actes criminels »

Dans un désir de venir en aide aux proches de victimes d'actes criminels, nous avons conçu un programme d'intervention de groupe leur étant destiné. Nous sommes d'avis qu'en soutenant les proches, nous pourrions non seulement atténuer les impacts de la victimisation indirecte sur leur vie, mais aussi faire en sorte qu'ils constituent un meilleur réseau de soutien naturel pour la personne victime. Ce faisant nous serons en mesure de rejoindre et de soutenir indirectement les personnes victimes n'ayant pas forcément fait appel à nos services. Le programme que nous proposons, et que nous avons appelé « *Aider sans nuire : intervention de groupe destinée aux proches de victimes d'actes criminels* », vise d'ailleurs à soutenir les proches dans leurs difficultés vécues auprès de la personne victimes, mais aussi à les outiller afin d'offrir un meilleur soutien à cette dernière. « *Aider sans nuire* » c'est aider son prochain sans lui nuire et sans se nuire. Il s'agit du principe à la base du programme que nous avons conçu.

Les lignes qui suivent permettront d'exposer les motifs nous ayant poussée à vouloir intervenir auprès des proches, et aussi notre choix de moyens pour y parvenir. Nous expliquerons en fait les bénéfices associés à l'intervention de groupe et les avantages qu'ils constitueraient pour la clientèle visée par notre projet. Nous présentons ensuite la structure du programme que nous proposons de mettre en œuvre pour soutenir les proches à travers leurs difficultés et dans leur rôle auprès de la personne victime.

2.1.1 Intervenir auprès des proches : pourquoi cibler cette clientèle?

Nous avons pensé pertinent d'intervenir auprès des proches de victimes d'actes criminels pour différents motifs. Notre expérience sur le terrain nous a démontré que la majorité des proches de victimes d'actes criminels n'ont que peu de ressources à leur disposition. À l'exception du réseau des CAVAC et de quelques autres organismes communautaires, la majorité des services qui leur sont offerts ne leur sont dispensés que s'ils cadrent dans des critères très sélectifs. Le réseau privé est également difficilement accessible étant donné les coûts importants qui y sont associés (Fortin et Guay, 2013). La *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* (IVAC), qui défraye pourtant les coûts de ces services pour les victimes, prévoit d'ailleurs qu'une indemnisation ne peut être offerte aux proches que lorsque la victime directe a été assassinée. Cumulées, ces restrictions limitent grandement les possibilités pour un proche

d'avoir du soutien. À titre de victimes indirectes susceptibles de souffrir des répercussions de l'acte criminel, les proches devraient pourtant être soutenus pour palier toutes leurs difficultés.

Dans le chapitre précédent, nous avons souligné la possibilité que les proches vivent de l'incompréhension, de l'impuissance, de la frustration (Guay, Marchand et Billette, 2006; Donnini, 2007; Zayfert et DeViva, 2011) et des deuils au contact de la personne victime (Wemmers, 2003; Donnini, 2007; Zayfert et DeViva, 2011; Fédération des familles et amis de la personne atteinte de maladies mentales, 2013; Rossi et Cario, 2013).

Nous avons également suggéré qu'à long terme, ils pouvaient même être sujets à de la fatigue de compassion (Figley, 1995; Lynch et Lobo, 2012). Dans certains cas, les proches vivraient aussi les effets vicariants de l'acte criminel (Janoff-Bulman, 1992; Figley et Kiser, 2013). Ébranlés par le fait qu'une personne près d'eux ait été la cible d'un acte de violence, les proches peuvent voir leur perception du mode qui les entoure changer (Janoff-Bulman, 1992) et être amenés à développer des symptômes de stress post-traumatique (Ruback et Thompson, 2001; Zayfert et DeViva, 2011; American Psychiatric Association, 2015).

Nous avons aussi expliqué comment les répercussions de l'acte criminel sur les proches pouvaient affecter la qualité du soutien offert aux victimes (Davis et coll., 1995). Étant une variable essentielle pour le rétablissement des personnes victimes, le soutien social doit être adéquat pour permettre la reconstruction des croyances ébranlées par l'événement (Janoff-Bulman, 1992; Davis et Ullman, 2013), l'intégration de l'acte criminel (Hill, 2003) et pour prévenir l'apparition et le maintien de symptômes post-traumatiques chez la personne victime (Hill, 2003; Martin, Germain et Marchand, 2006; Guay, Marchand et Billette, 2006; Brillon, 2010; Zayfert et DeViva, 2011). À l'opposé, un soutien inadéquat ou absent peut nuire au rétablissement de la personne victime et parfois même empirer son état (Janoff-Bulman, 1992; Martin, Germain et Marchand, 2006; Davis & Ullman, 2013; Fortin et Guay, 2013). Bien qu'il soit possible pour une personne victime d'obtenir réponse à la majorité de ses besoins en se tournant directement vers des services professionnels, celle-ci aura d'abord le réflexe de se tourner vers ses proches pour obtenir du soutien (Leymann et Lindell, 1992 cités dans Hill, 2003; Gannon et Mihorean, 2005; Davis et Ullman, 2013; Fortin et Guay, 2013). Ce n'est souvent qu'une fois qu'elle fera le constat que son réseau ne peut pas ou plus l'aider, qu'elle se verra contrainte de se tourner vers des professionnels (Fortin et Guay, 2013).

La littérature et notre expérience en intervention nous ont également permis de constater la qualité modelable du soutien social (Guay, Marchand et Bilette, 2006). Les professionnels travaillant auprès des personnes victimes sont d'ailleurs encouragés à intervenir auprès des

proches dans le but d'améliorer la qualité du soutien offert aux personnes victimes, considérant qu'en soutenant les proches, il devient possible d'exercer une influence positive sur la qualité du soutien offert aux personnes victimes. En offrant du soutien aux proches et en les aidants à prendre conscience des répercussions de l'acte criminel sur leur vie, il est par ailleurs possible de limiter les impacts de la victimisation indirecte sur la qualité du soutien offert aux personnes victimes (Martin, Germain et Marchand, 2006; Guay, Marchand et Billette, 2006). Il est également possible de leur faire comprendre ce qu'ils peuvent faire pour soutenir la personne victime (Ruback & Thompson, 2001) et les aider à jouer adéquatement leur rôle auprès d'elle (Donnini, 2007). Nous pensons que la meilleure manière d'atteindre ces objectifs implique de réunir les proches de victimes d'actes criminels en groupe.

2.1.2 L'intervention de groupe : avantages et particularités de cette modalité

Avant de décrire les avantages de la modalité d'intervention de groupe, nous trouvons utile de nous préciser auquel de ces types nous faisons référence. Il existe en effet plusieurs formes de groupes possibles, incluant notamment les groupes thérapeutiques, les groupes de soutien ou les groupes de « self-help » (Brabender, Fallon et Smolar, 2003 : 257). La démarche de groupe que nous proposons prendrait la forme d'un groupe de soutien. Misant sur l'entraide et le soutien mutuel, les groupes de soutien sont préconisés pour aider les personnes vivant des situations de stress (Tosedale et Rivas, 2012; Turcotte et Lindsay, 2014). Les groupes de soutien se distinguent des groupes de « self-help », comme les groupes d'alcooliques anonymes (A.A.), car ils impliquent un début et une fin à la démarche de soutien (Helgeson et Gottlieb, 2001). Ils se distinguent aussi des groupes thérapeutiques, car ils n'impliquent pas de diagnostic ou d'analyse psychologique de la part d'un professionnel (Helgeson et Gottlieb, 2001; Brabender, Fallon et Smolar, 2003). Le contenu abordé au sein des groupes de soutien tourne cependant autour d'une problématique commune et identifiée au préalable (Brabender, Fallon et Smolar, 2003). Menés par un « leader expert » dans le domaine d'intérêt, les groupes de soutien s'appuient sur le vécu similaire de leurs membres afin de susciter une dynamique d'aide mutuelle (Helgeson et Gottlieb, 2001) qui propulserait les participants vers le changement (Turcotte et Lindsay, 2014).

Notre choix d'avoir recours à un groupe de soutien dans le but d'aider les proches de victimes d'actes criminels est fortement lié à la notion d'*aide mutuelle* présente dans le cadre de ce type d'intervention et mise de l'avant par Steinberg (2008). Selon l'auteur, *l'aide mutuelle* résulterait « du sentiment de sécurité découlant du fait d'être entouré de gens qui ont des préoccupations semblables » (Steinberg, 2008 : 18). Elle découlerait également de neuf dynamiques issues des interactions entre les membres d'un groupe, incluant les *discussions sur des sujets tabous*, la

confrontation des idées, le partage d'information et le soutien émotionnel (Steinberg, 2008 :37).
Ultimement, *l'aide mutuelle* permettrait la canalisation des forces et ressources des membres d'un groupe dans le but d'atteindre un but commun ou de trouver des solutions aux difficultés partagées (Steinberg, 2008).

Notre choix d'opter pour une intervention de groupe s'explique également par les divers avantages que comprend cette modalité d'intervention; avantages qui ne sont pas offerts dans le cadre d'interventions individuelles. Selon Berteau (2011), ces avantages, que nous résumons ici, sont les suivants :

- a) *Le besoin d'appartenance* : besoin fondamental de l'individu. Il permet aux participants de s'identifier à d'autres personnes ayant et partageant une réalité commune.
- b) *Le soutien mutuel* : offert par les pairs, il diffère de celui que prodiguent les intervenants. Chaque participant aide et est aidé en même temps.
- c) *L'universalisation de l'expérience* : permet aux participants de constater qu'ils ne sont pas seuls à vivre une situation donnée.
- d) *Le contrôle mutuel* : les changements se font grâce à la rétroaction des participants.
- e) *L'apprentissage par modèle* : apprentissage réalisé par l'observation des autres membres du groupe.
- f) *L'apprentissage par interaction* : apprentissages favorisés par les échanges et les réflexions avec les autres participants.
- g) *La reproduction de la situation familiale* : permet de remplacer certains modèles relationnels familiaux en le revivant au sein du groupe.
- h) *La force collective* : le groupe influence ses membres à enclencher des changements sociaux.
- i) *Le partage d'information* : informations communiquées par les intervenants ou échangées entre les membres dans le cadre des discussions.
- j) *La réappropriation d'émotions difficiles* : se fait au moyen de la liberté de parole et d'un climat d'acceptation. Elle permet l'atteinte d'un but commun.
- k) *La mise en place de l'espoir* : par le constat de l'évolution et de l'amélioration des situations des autres.
- l) *La mise à l'épreuve de la réalité* : permet de prendre conscience des situations sur lesquelles il est possible d'agir et celles pour lesquelles il est préférable de lâcher prise.

En plus des avantages ou facteurs d'aide identifiés par Berteau (2011), d'autres auteurs soulignent que le groupe constitue aussi un espace propice à la *révélation de soi* et à la *catharsis*. Le premier consiste en un partage d'informations personnelles et intimes avec les autres membres du groupe. Le second implique plutôt l'expression des émotions liées à des événements passés ou encore présents dans le cadre des rencontres (Roy, Lindsay, Thibault, Bernard, 2009; Turcotte et Lindsay, 2014). Bien qu'il ne s'agisse pas d'avantages exclusifs à la modalité de groupe, leurs apports demeurent significatifs pour venir en aide aux proches des victimes d'actes criminels.

Les avantages liés à l'intervention de groupe rapportés ici justifient aisément, selon nous, notre choix d'y avoir recours pour soutenir les proches de victimes d'actes criminels. Sans compter qu'ils ne seraient pas les premiers à recevoir du soutien sous cette forme. Les interventions de groupes d'orientation féministe ont fait leurs preuves pour aider les victimes et survivantes d'agressions à caractère sexuel (Gorey, Richter et Snider, 2001; Bergeron et Hébert, 2006). Offertes dans la plupart des *Centres d'aide et de luttes contre les agressions à caractère sexuel (C.A.L.A.C.S)*, il est acquis qu'elles permettraient notamment la réduction de la détresse, de la culpabilité, des symptômes dépressifs ou des symptômes post-traumatiques des personnes victimes (Bergeron et Hébert, 2006).

L'intervention de groupe ne serait pas seulement utilisée auprès des personnes victimes. Dans son rapport de stage soumis à l'École de criminologie, Gauthier-Gagné (2012) propose également d'avoir recours à l'intervention de groupe auprès des proches de personnes toxicomanes. Les conclusions de son rapport sont favorables à l'implantation de cette modalité d'intervention au sein d'un organisme œuvrant auprès d'une clientèle toxicomane étant donné les besoins exprimés par la clientèle (Gauthier-Gagné, 2012). D'autres auteurs ont établi la pertinence de cette forme de soutien auprès des familles de patients atteints du cancer (Helgeson et Gottfried, 2001) ou de troubles mentaux (Cutrona et Cole, 2001). Elle est également utilisée avec succès dans le cadre de supervisions cliniques auprès d'intervenants psychosociaux travaillant de divers milieux (Campbell, 2006).

Nous sommes d'avis que les proches de victimes d'actes criminels pourraient bénéficier de plusieurs des avantages associés à l'intervention de groupe au même titre que les victimes directes de ces crimes, que les proches de personnes toxicomanes ou atteintes de maladies ou que des intervenants psychosociaux travaillant auprès de clientèles souffrantes. Le recours à la modalité de groupe d'entraide ou de soutien auprès des proches éprouvés par la tragédie de Polytechnique en 1989 était d'ailleurs recommandé par Parent (1998) suite à son étude. L'auteure

misait déjà sur les bienfaits des groupes d'entraide et de soutien sur les proches éprouvés par de tels événements. C'est ce que nous cherchons à leur donner avec ce projet.

En soutenant les proches, nous souhaitons outiller le réseau naturel des personnes victimes; ceux dont la proximité avec la personne victime et la compréhension particulière des croyances et valeurs culturelles de celle-ci, font d'eux une source d'aide inestimable. Nous voulons aussi assurer un soutien à plus long terme aux personnes dans le besoin (Cutrona et Cole, 2000). En plus de leur permettre de ventiler, le contexte de groupe permettrait aux proches de constater qu'ils ne sont pas seuls dans leur situation (Toseland et Rivas, 2012; Turcotte et Lindsay, 2014). Encadrés par des intervenants formés sur la problématique des actes criminels, les échanges réalisés entre les proches leur permettront de prendre conscience des répercussions des événements sur leur personne, ainsi que sur leurs interactions avec la personne victime, et de trouver des stratégies pour en atténuer les effets (Toseland et Rivas, 2012). À travers leurs échanges, ils pourront non seulement développer de nouveaux moyens pour soutenir la personne victime, mais aussi prendre conscience de ce qu'ils font déjà pour l'aider (Toseland et Rivas, 2012; Turcotte et Lindsay, 2014). Étant à la fois en mesure d'aider et de recevoir du soutien de la part des autres membres du groupe, les proches pourront contrer les sentiments d'impuissance et de détresse éprouvés au contact de la personne victime (Toseland et Rivas, 2012).

2.2 Description de l'intervention de groupe destinée aux proches de victimes d'actes criminels

Nous sommes d'avis que les lignes qui précèdent illustrent les motifs nous ayant amenés à envisager la mise sur pied d'un programme d'aide pour les proches de victimes d'actes criminels. Nous estimons certes que ces derniers pourraient en bénéficier afin de mieux composer avec les répercussions de l'acte criminel et pour mieux soutenir les personnes victimes à leur tour. Il importe cependant que les séances et le programme de groupe leur étant destiné répondent à leurs besoins. Dans les lignes qui suivent, nous faisons une description du programme d'intervention « *Aider sans nuire* » que nous avons développé dans cette optique et expliquons et justifierons nos choix par rapport aux objectifs d'intervention, aux approches théoriques utilisées, aux critères de sélection des participants, aux entretiens pré-groupes, à l'organisation des séances et aux thématiques abordées au fil des rencontres. Tous les documents dont il sera question dans la présente partie du rapport figurent à l'annexe II de celui-ci. Nous mentionnons aussi les grandes lignes des stratégies de recrutement déployées pour constituer un premier groupe. Ces dernières seront ensuite reprises au chapitre 4 du présent rapport pour faire état de leur efficacité.

2.2.1 Objectifs généraux de la démarche

Les objectifs de toute intervention de groupe découlent des buts à atteindre par son entremise (Turcotte et Lindsay, 2014). La documentation que nous avons consultée sur le sujet et notre expérience sur le terrain nous ont mené à cibler les répercussions de la victimisation indirecte des proches de victimes d'actes criminels et l'importance de leur rôle d'aidants naturels auprès des personnes directement visées par ce type d'événement. Nous avons aussi vu les possibles impacts des interactions entre les personnes victimes et leurs proches sur leurs états respectifs. Nous avons donc décidé d'inclure et de développer des outils permettant aux proches de victimes d'actes criminels de gérer les difficultés liées aux répercussions du crime, soit leur épuisement, les symptômes d'état de stress post-traumatiques ou les sentiments de frustration et d'impuissance vécus au contact de la victime. Nous voulions aussi leur permettre de développer des stratégies afin de jouer leur rôle d'aidant adéquatement auprès d'elle, tout en respectant leurs propres limites.

Les objectifs généraux de l'intervention de groupe auprès des proches de victimes d'actes criminels que nous avons envisagés sont donc :

- a) de prévenir l'épuisement des proches;
- b) de leur offrir un espace leur permettant de s'exprimer par rapport à ce qu'ils vivent au contact de la victime directe du crime;
- c) de leur permettre de développer des stratégies pour prendre soin d'eux et pour gérer leurs émotions difficiles;
- d) de les sensibiliser aux conséquences et répercussions de la victimisation;
- e) de les outiller pour mieux intervenir auprès des victimes tout en respectant leurs limites personnelles.

Nous estimons que ces objectifs rejoindraient les besoins identifiés chez la majorité des proches de victimes d'actes criminels.

2.2.2 Approches théoriques préconisées

2.2.2.1 L'approche systémique

L'approche théorique sur laquelle repose principalement ce projet est l'approche d'intervention systémique. L'un des principes à la base de cette approche est que tout élément d'un système est susceptible d'avoir une influence et d'être influencé par ceux qui l'entourent (Brabender, Fallon & Smolar, 2004). Ces influences s'expliquent par les interactions qui se

produisent entre les diverses parties d'un même système. Ainsi, lorsqu'un élément du système est ébranlé, il peut secouer les éléments qui l'entourent. Un changement peut être amené à une partie d'un système en agissant sur une autre de ses parties (Brabender, Fallon & Smolar, 2004).

Dans le cas d'un acte criminel, les individus faisant partie du réseau (ou système) de la victime peuvent être indirectement affectés par celui-ci. Ils sont en effet à risque de développer un état de stress post-traumatique secondaire (Ruback et Thompson, 2001; Zayfert et DeViva, 2011; American Psychiatric Association, 2015) ou de l'épuisement au contact de la victime (Figley, 1998; Zawieja, 2014).

En tant que membres de son système, les proches d'une victime peuvent également avoir une influence sur elle. La qualité du soutien offert par les proches aurait d'ailleurs, nous l'avons vu, un effet important sur le rétablissement des personnes victimes d'événements de nature traumatique (Guay, Marchand et Billette, 2006; Martin, Germain et Marchand, 2006; Brillon, 2010). Ainsi, en intervenant auprès de l'entourage des victimes, nous souhaitons pouvoir influencer la qualité du soutien qu'elles reçoivent et avoir un effet sur leur rétablissement.

Constitué de personnes partageant une difficulté commune, le groupe de soutien peut en lui-même constituer un système ou réseau pour les proches de victimes d'actes criminels (Leclerc, 1999 cité dans Berteau, 2011; Turcotte et Lindsay, 2014). Les interactions entre ses membres les amèneront à travailler ensemble avec des objectifs communs, tout en leur permettant de trouver des solutions aux enjeux vécus au sein de leurs réseaux respectifs (Turcotte et Lindsay, 2014), sans compter qu'à titre d'individus indirectement ébranlés par les actes criminels, les proches pourront aussi tirer profit du soutien social leur étant prodigué par le groupe dans lequel ils s'insèrent. Ils auraient en effet accès, par son entremise, à un réseau de soutien leur permettant à leur tour de composer avec leurs difficultés (Tosedale et Rivas, 2012; Turcotte et Lindsay, 2014).

2.2.2.2 L'approche cognitivo-comportementale

La seconde approche sur laquelle s'appuiera l'intervention de groupe que nous envisageons est l'approche cognitivo-comportementale. Cette approche favorise l'identification de pensées déformées ou de distorsions cognitives susceptibles d'engendrer une souffrance à la personne (Silverman, 2008). La prise de conscience se fait par la communication d'information et par des exercices ou des devoirs recommandés par le professionnel aidant (Silverman, 2008). La personne est également encouragée à développer des stratégies de résolution de problèmes (Brabender, Fallon et Smolar, 2004).

Les participants prenant part à la démarche de groupe destinée aux proches proposée ici seront encouragés à tenir un journal de bord tout au long de la démarche, dont ils pourront partager le contenu lors des séances. Des exercices visant à identifier les conséquences de la victimisation sur la victime et sur eux-mêmes seront aussi proposés. Les interventions seront menées de manière à favoriser l'identification de pensées négatives relatives à la situation de victimisation susceptibles d'affecter leur bien-être et la qualité du soutien offert à la personne victime. Nous aurons recours à de la psychoéducation afin de communiquer des informations aux participants et de faciliter les prises de conscience et autres apprentissages des participants. Ces derniers seront également encouragés à développer des moyens et stratégies pour améliorer leurs situations respectives.

2.2.2.3 L'approche humaniste et sa notion de reprise de pouvoir

Plusieurs éléments de l'approche humaniste seront aussi mis à profit dans le cadre des interventions de groupe menées auprès des proches de victimes d'actes criminels. À travers les rencontres, les participants seront amenés à raconter leur histoire et à entendre celles des autres. Ils seront invités à faire preuve d'empathie et de considération par rapport aux récits et émotions exprimées par les autres membres du groupe (Turcotte et Lindsay, 2014). En plus de leur offrir un certain réconfort, ces acquis seront également transposables dans leurs interactions avec la personne victime (Berteau, 2011).

La notion d'autonomisation (ou d'*empowerment*) sera également mise de l'avant dans le cadre de l'intervention que nous envisageons. Ce principe commun à plusieurs approches est une technique visant à redonner le pouvoir aux individus vivant de l'impuissance ; sentiment souvent rencontré par les proches aidants (Silverman, 2008). Cette reprise de pouvoir leur permettra d'agir et d'améliorer leur situation au sein et à l'extérieur du groupe (Turcotte et Lindsay, 2014; Toseland et Rivas, 2012). Les participants seront encouragés à identifier les forces à leur disposition pour surmonter leurs difficultés et à y avoir recours pour soutenir les personnes victimes dans le respect de leurs propres limites et besoins (Toseland et Rivas, 2012).

2.2.2.4 Intervention de groupe : mobilisation des facteurs d'aide et de l'aide mutuelle

Nous sommes d'avis que les nombreux avantages associés à la modalité de groupe sauront contribuer au travail réalisé par les participants lors de la démarche. Au-delà des avantages découlant des facteurs d'aide ou de la dynamique d'aide mutuelle, ce sont avant tout les interactions entre les membres du groupe qui en feront « un catalyseur de changement »

(Turcotte et Lindsay, 2014 : 151). Par l'entremise de leurs échanges, les proches de victimes d'actes criminels participant aux rencontres prendront conscience qu'ils ne sont pas seuls à vivre des difficultés. Ils seront encouragés à mobiliser leurs forces et ressources afin de trouver des solutions aux difficultés communes soulevées au fil des séances. En identifiant des moyens concrets de s'entraider, les participants auront non seulement le sentiment d'aider les autres membres du groupe, mais pourront aussi reprendre du pouvoir sur leur situation respective. Ils pourront ensuite transposer ces acquis dans leurs interactions à l'extérieur du contexte de groupe et y avoir recours dans leurs interactions avec la personne victime (Turcotte et Lindsay, 2014).

Le rôle des intervenants assurant l'animation des séances sera donc de favoriser l'émergence de l'aide mutuelle et de mobiliser les avantages liés aux facteurs d'aide que nous avons mentionnés précédemment en favorisant les échanges entre les membres du groupe et en les amenant à travailler ensemble (Turcotte et Lindsay, 2014). Les intervenants contribueront à la richesse des échanges en fournissant des informations susceptibles d'aider les participants (Bertheau, 2011). Ainsi, ils aideront les proches de victimes d'actes criminels prenant part à la démarche de groupe à prendre conscience des impacts de la victimisation de leur proche sur le quotidien de celui-ci et sur le leur, de l'importance de leur soutien dans le cheminement vers le rétablissement de la personne victime brisée par l'acte criminel et des répercussions de la victimisation indirecte sur la qualité de ce soutien; quel que soit leur lien avec la personne victime.

2.2.3 Composition des groupes

Nul ne sera surpris d'apprendre que les personnes ciblées par l'intervention de groupe que nous envisageons sont les proches de victimes d'actes criminels. Plus précisément, il s'agit des membres de l'entourage de la victime souhaitant ou lui apportant déjà du soutien. Nous ne limiterons donc pas le lien qui unit la victime à ses proches au lien familial ou de sang. Nous inclurons également amis, collègues ou toute autre personne susceptible de venir en aide à la personne victime. Nous estimons que les dommages collatéraux causés par la victimisation indirecte et le potentiel de soutien demeurent semblables quelle que soit la nature du lien de filiation unissant la personne victime et son proche.

Malgré ce qui précède, nous avons jugé bon d'exclure certaines personnes des rencontres de groupe destinées aux proches de victimes d'actes criminels pour divers motifs qui seront exposés plus loin. Les personnes exclues seraient donc :

- 1) les proches de victimes d'homicide.
- 2) les proches qui seraient également auteurs de l'acte criminel.

- 3) les proches mineurs.
- 4) les personnes refusant de signer les formulaires de consentement, d'engagement personnel et de respect de la confidentialité.

Notre choix d'exclure ces personnes s'appuie sur le raisonnement qui suit. Bien que nous estimions que les proches de victimes d'homicide puissent également bénéficier des avantages d'une intervention de groupe, nous avons choisi de les exclure du présent programme, car le contenu des rencontres ne pourrait répondre adéquatement à leurs besoins. L'intervention envisagée ici vise à outiller les proches afin d'apporter un soutien adéquat aux personnes de leur entourage ayant été victimes d'un acte criminel. Les proches de victime d'homicide ne pourraient bénéficier de cet avantage étant donné le décès de la personne victime. Les notions de deuil et même de deuil traumatique seraient cependant importantes à intégrer à un programme leur étant destiné (Zinzow, Thompson et Rheingold, 2013; Vincent, McCormack et Johnson, 2014).

Les proches auteurs des actes criminels dirigés contre les victimes seront également exclus du programme. Bien que nous concevions qu'ils puissent bénéficier de certains services pour améliorer leurs comportements, nous estimons que les personnes responsables de leurs souffrances ne constitueraient pas la meilleure source de soutien pour elles. Dans le cas de crimes intrafamiliaux, telle la violence conjugale, on déconseillerait même leur implication dans le traitement de personnes victimes. Les partenaires violents auraient en effet tendance à responsabiliser la personne victime pour les événements de violence vécus; ce qui nuirait grandement à son rétablissement (Harway, 2006).

Nous sommes d'avis que les proches mineurs pourraient quant à eux bénéficier de rencontres de groupes telles celles que nous proposons. Afin de répondre adéquatement à leurs besoins, les interventions de groupes auraient cependant à être adaptées en fonction de leur niveau de développement et de leur compréhension des événements. Nous ne voudrions pas non plus imposer une position d'aidant à un enfant dans un contexte où celle-ci ne lui reviendrait pas. Un enfant dont le parent a été victimisé pourrait être porté à vouloir soutenir son parent et à adopter un rôle qui ne serait pas naturel pour lui (Boszormenyi-Nagy et Spark, 1984). Selon l'ordre normal des choses, un enfant doit pouvoir compter sur les soins de son parent et non pas lui en administrer lui-même. Autrement, il pourrait adopter le rôle d'un enfant parentifié (Boszormenyi-Nagy et Spark, 1984). Nous n'excluons donc pas la possibilité qu'un programme de groupe soit administré à des proches mineurs, dans la mesure où son contenu est adapté en fonction des besoins spécifiques de chaque groupe d'âge et respecte la position naturelle d'un enfant vis-à-vis de son parent le cas échéant.

Finalement, nous estimons nécessaire d'exclure toute personne refusant de signer le formulaire d'engagement personnel et de respect de la confidentialité des rencontres de groupe dont une copie figure en annexe du programme que nous avons conçu. Il importe, pour nous, que les règles de bon fonctionnement du groupe, ainsi que la confidentialité des participants, tout comme des témoignages qu'ils livrent, soient respectées. Toute personne refusant de se plier à ces exigences ne pourra donc pas bénéficier du programme que nous proposons.

2.2.4 Identification et recrutement de candidats : sollicitation des intervenants du milieu

L'identification et le recrutement de candidats potentiels se font avec l'aide des intervenants travaillant dans le milieu d'implantation du programme. Une présentation formelle du projet est d'abord faite dans le cadre de réunions d'équipe. Des documents d'information sont mis à la disposition des intervenants précisant la manière de proposer le projet à des candidats potentiels et les critères d'inclusion et d'exclusion devant s'appliquer. Une affiche décrivant le projet est également installée dans les salles d'attente des différents points de service du milieu. Le projet est aussi promu auprès des différents partenaires de l'organisme. Une description plus détaillée des stratégies employées figure au chapitre 4 du rapport.

2.2.5 Entretiens individuels pré-groupe : un contact à ne pas négliger

Des entretiens individuels pré-groupe sont prévus afin d'expliquer la démarche à chaque participant et d'évaluer ses besoins et attentes par rapport à l'intervention à venir. Les entretiens pré-groupe représentent une étape importante de la formation d'un groupe, car ils donnent « un aperçu de ce que sera le groupe » (Turcotte et Lindsay, 2014 : 108). Il s'agit d'une occasion pour les intervenants de faire la sélection des membres du groupe, de manière à ce qu'il y ait une certaine homogénéité entre eux, assurant son bon fonctionnement. Ils permettent aussi aux intervenants de faire part des règles de fonctionnement du groupe aux futurs participants et de leur expliquer ce qui sera attendu de leur part au cours de la démarche à venir (Turcotte et Lindsay, 2014).

Chacun des candidats est donc convoqué pour un entretien individuel pré-groupe par un ou l'autre des intervenants animant le groupe. Au moyen du *Questionnaire de l'entretien individuel pré-groupe* développé à cette fin, nous évaluerons, dans un premier temps, si le candidat répond aux critères de sélection du groupe. Alors que certains critères, tels le contexte de l'acte criminel ou l'âge du candidat, sont faciles à identifier; d'autres peuvent requérir une évaluation plus poussée. Cette rencontre est également une occasion de présenter la démarche de groupe à chacun

des participants. Chaque candidat prend ainsi connaissance des objectifs de l'intervention de groupe et de ses diverses séances, des *Règles du groupe* et signera le *Formulaire d'engagement personnel*; faute de quoi il ne peut participer aux rencontres. Expliquer les règles de fonctionnement et la notion de confidentialité aux participants est important pour assurer le bon fonctionnement du groupe (Toseland et Rivas, 2012).

L'évaluation pré-groupe nous permettra finalement d'évaluer les besoins et attentes du candidat ou de la candidate, mais aussi d'aborder les possibles craintes et insécurités de ceux-ci vis-à-vis la démarche ou de la modalité de groupe (Turcotte et Lindsay, 2014). Ne souhaitant évidemment pas que cette démarche nuise à ses participants, nous pensons important de valider la capacité de chaque participant(e) de prendre part à cette démarche et de nous assurer qu'il ou elle le fasse pour les bonnes raisons. Si l'état émotionnel d'un ou d'une candidat(e) est estimé trop fragile pour participer à la démarche proposée, il ou elle sera référé(e) vers un service ou une ressource mieux adaptés à ses besoins.

2.2.6 Organisation des séances de groupe

Nous avons prévu que le programme soit dispensé à raison de six séances de deux heures à deux heures et demie chacune. Une séance est allouée pour chaque thème abordé. Chaque séance débute par un retour sur le contenu des séances précédentes et laisse place à des partages de la part des membres. Les participants sont encouragés à tenir un journal de bord et à réaliser une activité plaisante toutes les semaines. Ceux souhaitant partager leur expérience sont encouragés à le faire au début des rencontres également. Un thème est ensuite proposé et les membres sont encouragés à échanger sur le sujet. Des exercices sont parfois proposés afin de faciliter les prises de conscience et les échanges entre les participants. Un résumé du contenu abordé lors de la rencontre et un tour de table clôture chaque fin de rencontre.

Bien que les groupes de soutien soient habituellement constitués de six à douze personnes (Helgeson et Gottlieb, 2001), nous préférons nous limiter à des groupes fermés de six à huit participants. Comme Pressé et ses collaborateurs (2002), nous estimons que ce nombre est approprié afin de favoriser la discussion, tout en donnant à chaque participant suffisamment de place pour s'exprimer. Nous choisissons aussi d'opter pour la formule des groupes fermés composés des mêmes personnes tout au long de la démarche. Nous estimons préférable de permettre aux participants de bénéficier de tous les aspects du programme et de le suivre ensemble du début à la fin. Cette formule favorisera également la création et le maintien d'un lien de confiance entre les participants (Turcotte et Lindsay, 2014).

Nous jugeons pertinent que les rencontres soient animées par deux intervenants; idéalement un homme et une femme. La coanimation des rencontres apparaît un choix judicieux étant donné ses nombreux avantages pour les membres et pour les intervenants animant les séances de groupe. Les participants peuvent ainsi expérimenter et tirer avantage de la variété d'information, de stratégies et des styles d'animation respectifs des intervenants. Le choix d'une « coanimation mixte (homme-femme) » comporterait aussi des avantages. Ils permettraient aux participants d'« être exposés à un modèle de relation homme-femme [...] égalitaire et non conflictuel [en plus] d'universaliser des valeurs, des attitudes et des comportements souvent associés à un seul des deux sexes » (Turcotte et Lindsay, 2014 : 177). La coanimation mixte est recommandée auprès des clientèles ayant été exposées ou victimes de violence impliquant l'oppression d'un des sexes (Turcotte et Lindsay, 2014); ce qui pourrait être le cas pour certains des participants.

Nous avons envisagé la possibilité que les participants puissent éprouver un certain malaise ou des émotions difficiles en lien avec le contenu des témoignages auxquels ils seront exposés au cours des rencontres de groupe. Certains d'entre eux pourraient, en effet, être affectés par la nature de ceux-ci; surtout s'ils ont, eux-mêmes, été victimes ou témoins d'un acte criminel dans le passé. Les moments d'échanges prévus en début et en fin de rencontre ont d'ailleurs été prévus afin de vérifier l'état émotionnel de chaque participant au regard du contenu présenté au cours de la séance en cours ou lors des rencontres précédentes. En cas de besoin, des rencontres individuelles avec un intervenant du milieu pourraient être offertes aux participants qui en feraient la demande. Les participants pourraient également être référés vers des ressources partenaires si cela s'avérait nécessaire.

2.2.7 Description détaillée des thèmes et activités proposées lors des séances

Au cours des séances, divers thèmes et activités adaptés aux besoins des proches de victimes d'actes criminels seront proposés. Il est prévu que les rencontres permettent notamment d'augmenter la compréhension des proches par rapport aux conséquences et répercussions de la victimisation sur la victime et sur eux-mêmes, de développer des outils et moyens pour bien intervenir auprès de la personne victimisée et de favoriser le recours à des stratégies pour prévenir l'épuisement et prendre soin de soi en tant que proche apportant du soutien à une personne victime d'acte criminel. Les questions de limites et de la communication seront aussi abordées. Des moments sont prévus, à chacune des séances pour permettre aux proches de ventiler par rapport à leurs difficultés vécues au contact des victimes et de poser des questions sur le contenu abordé.

Chaque séance visera des objectifs spécifiques permettant ultimement de remplir les objectifs généraux de la démarche de groupe. Le tableau suivant illustre ce que nous avons envisagé pour chacune des rencontres:

Tableau : Objectifs spécifiques des séances de groupe

Semaine	Sujet	Objectifs spécifiques de la séance
1	« Prise de contact et mise à niveau du vocabulaire émotionnel »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accueillir les participants. ✓ Expliquer la démarche et les règles du groupe aux participants. ✓ Favoriser une prise de contact et un partage du vécu respectif des participants afin d'amorcer l'établissement d'un lien de confiance mutuelle entre eux. ✓ Mise à niveau du vocabulaire émotionnel des participants.
2	« Conséquences de la victimisation sur la personne victime et rôle des proches auprès d'elle. »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sensibiliser les proches aux conséquences de la victimisation et aux réactions possibles de la victime. ✓ Conscientiser les participants quant à leur rôle auprès des victimes. ✓ Aborder les divers moyens et stratégies permettant de remplir ce rôle adéquatement. ✓ Souligner l'importance des gestes soutenant du quotidien.
3	« Aider la personne victime dans le respect de ses limites »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encourager les proches à aider les victimes dans le respect de leurs limites. ✓ Amener les participants à identifier leurs limites personnelles lorsqu'ils offrent du soutien aux victimes. ✓ Aider les participants à communiquer leurs limites de manière respectueuse aux victimes. ✓ Souligner la possibilité de référer la victime vers d'autres sources de soutien au besoin.
4	« Répercussions de la victimisation sur les proches »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conscientiser les participants quant aux répercussions indirectes de la victimisation sur eux et sur la qualité des réponses données aux personnes victimes. ✓ Normaliser et mieux comprendre leurs propres réactions à l'égard de la personne victime et du récit de sa victimisation. ✓ Aborder le processus de deuil, les croyances fondamentales ébranlées par la victimisation et les conflits de loyauté.
5	« Stratégies pour prendre soin de soi et gérer ses émotions »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conscientiser les proches quant aux risques d'épuisement. ✓ Favoriser le développement de stratégies permettant aux proches de prendre soin d'eux. ✓ Communiquer des techniques pour gérer les émotions liées à la victimisation directe ou indirecte.
6	« Bilan des acquis et rétroaction des participants »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Répondre aux derniers questionnements des participants. ✓ Dresser le bilan des acquis réalisés lors de la démarche de groupe. ✓ Obtenir la rétroaction des participants quant à la démarche de groupe proposée. ✓ Compléter l'évaluation écrite de la démarche de groupe. ✓ Terminer la démarche et remercier les participants y ayant pris part.

Lors de la première rencontre, les intervenants accueillent les proches de victimes d'actes criminels participant à la démarche et se présentent. Ils favorisent une prise de contact entre les membres du groupe en les invitant à prendre part à une activité brise-glace. La prise de contact initiale est importante pour favoriser le partage et le développement de la confiance entre les membres du groupe (Toseland et Rivas, 2012).

Les intervenants rappellent ensuite les objectifs de la démarche de groupe et les règles de fonctionnement aux participants. Un retour sur les objectifs d'intervention permet de s'assurer de la compréhension commune des objectifs et règles de fonctionnement (Turcotte et Lindsay, 2014). Ces règles sont suggérées dans le but de favoriser la cohésion du groupe et le développement d'un contrat entre ses membres (Toseland et Rivas, 2012; Turcotte et Lindsay, 2014). Elles permettent aussi de renforcer la notion de confidentialité, qui n'est pas forcément naturelle pour les personnes ne travaillant pas en relation d'aide (Turcotte et Lindsay, 2014).

Dans la deuxième partie de la rencontre, les participants sont invités à partager leur situation respective avec les autres membres du groupe et les émotions vécues en lien avec celle-ci. Il est prévu que le partage de la situation de victimisation aide les membres à prendre conscience de l'expérience commune qui les unit (Toseland et Rivas, 2012). Ce moment de partage constitue également une opportunité de mettre à niveau le vocabulaire émotionnel des participants et de favoriser l'échange des émotions éprouvées en lien avec leur vécu respectif et commun. En fin de rencontre, les intervenants expliquent aux participants les activités du journal de bord et de l'activité plaisante. Les participants sont invités à y avoir recours tout au long de leur démarche. La rencontre se clôturera par un tour de table permettant aux participants de s'exprimer sur leur expérience ou de poser des questions sur le contenu abordé.

La deuxième rencontre, tout comme celles qui suivront, débutera par un retour sur la rencontre précédente et offre un espace pour des partages de la part des participants avec ou sans l'appui de leur journal de bord. La deuxième rencontre a comme objectif d'aider les proches à prendre conscience des conséquences de la victimisation sur la victime directe du crime et de leur rôle auprès d'elle (Ruback et Thompson, 2001). À l'aide d'une grille intitulée « *Mon rôle auprès de la personne victime* », les participants sont ensuite invités à identifier les conséquences des actes criminels sur la personne victime, les besoins en découlant et les moyens à leur disposition pour aider la personne victime à répondre à ses besoins.

Des échanges sur les conséquences de la victimisation sur la personne victime permettent aux participants d'en prendre conscience et de mieux comprendre ses réactions. Ils seront aussi encouragés à respecter le rythme de la victime (Cutrona et Cole, 2001). Cette prise de conscience

pourrait les aider à composer avec les sentiments d'incompréhension et d'impuissance devant les réactions de la personne victime (Zayfert et DeViva, 2011). Ils peuvent aussi identifier des moyens de lui venir en aide et prendre conscience de ce qu'ils font déjà pour la soutenir. Les intervenants voient à renforcer leurs bons coups et les informent sur les moyens efficaces de répondre aux besoins des personnes victimes. Des documents d'information sont aussi distribués pour compléter celles déjà transmises. En fin de rencontre, un tour de table clôturera à nouveau la rencontre.

La troisième rencontre a quant à elle pour objectif d'aider les proches à identifier et à respecter leurs limites lorsqu'ils soutiennent la personne victime. Venir en aide à la victime est en effet important, mais ne doit pas se faire aux dépens de leur propre bien-être et santé mentale (Zayfert et DeViva, 2011). Étant à risque d'épuisement, les proches peuvent vivre une certaine détresse s'ils ne respectent pas leurs propres limites. La rencontre vise donc à aider les proches à identifier leurs limites, à les communiquer à la personne victime et à l'orienter vers des sources d'aide alternatives, lorsque nécessaire (Zayfert et DeViva, 2011), ce qui peut s'avérer difficile pour certains (Cutrona et Cole, 2001). Une activité invitant les participants à respecter leurs droits fondamentaux, soit de mettre leurs limites ou de prendre soin d'eux, leur sera aussi proposée pour accompagner cette réflexion.

L'objectif de la quatrième rencontre est de permettre aux participants de prendre conscience des répercussions des actes criminels sur eux, à titre de proches des victimes directes de ces événements. Au moyen de la grille « *Mes stratégies de gestion du stress et d'émotions difficiles* », les proches seront invités à identifier ces impacts et les émotions y étant associées. De l'information leur sera donnée par les intervenants afin de les aider à mieux comprendre leurs réactions dans les circonstances de l'acte criminel. Les notions de deuil, de conflit de loyauté, de trauma vicariant, d'épuisement sont notamment traitées en fonction de ce qui ressort des échanges entre les participants. Les répercussions possibles de ces réactions sur la qualité du soutien offert aux victimes sont aussi abordées.

La cinquième rencontre vise à outiller les proches afin qu'ils puissent mieux gérer le stress et les émotions découlant de leur contact avec la victime. Diverses stratégies sont présentées par les intervenants en fonction des besoins exprimés. L'idée étant de les encourager à prendre soin d'eux (Zayfert et DeViva, 2011). Certaines de ces stratégies, comme la gestion de l'anxiété, par exemple, peuvent également leur être utiles pour soutenir les personnes victimes également susceptibles d'en éprouver.

En plus d'inclure l'habituel retour sur les séances précédentes, la sixième rencontre prévoit un espace permettant aux proches de victimes d'actes criminels y ayant pris part de faire le bilan de leur expérience au sein du groupe et de s'exprimer à ce sujet. Un moment est aussi prévu pour qu'ils puissent faire l'évaluation de la démarche et faire part de leurs commentaires verbalement et par écrit. Selon Turcotte et Lindsay, le bilan et l'évaluation de la démarche sont des étapes importantes pour la clôture de l'intervention. Le bilan permet aux membres du groupe de faire le point sur les acquis réalisés lors des séances et favorise leur transfert dans leur quotidien (Turcotte et Lindsay, 2014). L'évaluation de la démarche permet à l'intervenant de constater le cheminement des participants lors de la démarche et l'informe sur des moyens d'améliorer ses interventions futures (Turcotte et Lindsay, 2014). Les modalités d'évaluation de la démarche sont détaillées au chapitre 5 du présent rapport.

La rencontre finale constitue aussi un moment pour les personnes souhaitant poursuivre une démarche d'aide complémentaire d'en faire la demande. Ayant une expertise auprès de la clientèle visée par ce programme, le milieu d'implantation de cette intervention de groupe destinée aux proches de victimes, qui sera décrit dans le prochain chapitre, pourra offrir des services individuels aux participants qui auraient d'autres besoins. Des références vers des ressources partenaires du milieu répondant mieux à ceux-ci sont également envisageables.

Dans le prochain chapitre, des précisions sont données sur notre milieu de stage et éventuel lieu d'implantation du programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels, le *Centre d'aide pour les victimes d'actes criminels (CAVAC) de Montréal*.

CHAPITRE 3 : LE CAVAC DE MONTRÉAL

3.1 Présentation du milieu de stage et d'implantation du projet

Dans le cadre de notre maîtrise en criminologie, nous avons réalisé un stage de quatre-vingts jours avec l'équipe des *services courants* du point de service « Centre » du *Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) de Montréal*. Ce stage s'est déroulé à raison de trois jours par semaine entre le 31 août 2015 et le 16 mars 2016. Au cours de cette période, nous avons accompli les mêmes tâches et assumé les mêmes responsabilités que les intervenants du milieu; le tout sous la supervision de Mme Cindy Lapointe, Directrice de l'équipe des *services courants* du CAVAC de Montréal.

Tout comme les autres centres faisant partie de son réseau¹, le CAVAC de Montréal est une ressource d'aide offrant du soutien, de l'assistance technique, de l'information et des références aux personnes touchées par des actes criminels. Dans les lignes qui suivent, nous ferons état de l'historique, du mandat et de la clientèle desservie par l'organisme. Puis, nous décrirons les divers services y étant offert, les moyens permettant à la clientèle de la région de Montréal d'y avoir accès, ainsi que les rôles, tâches et responsabilités des intervenants y travaillant. Pour finir, nous expliquerons dans quelle mesure nous estimons que le CAVAC de Montréal constitue un milieu propice pour l'implantation du programme d'intervention de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels que nous avons conçu et pour la réalisation de nos objectifs de stage.

3.2 Historique du CAVAC de Montréal

Le CAVAC de Montréal a vu le jour en 1988; dans le cadre de la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* adoptée au Québec dans l'objectif de répondre aux besoins et préoccupations des victimes. Financé par le *Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC)*, le CAVAC de Montréal fait aujourd'hui partie d'un réseau de seize centres répartis à travers la province du Québec. Il dépend du *Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC)* et rend annuellement des comptes au ministère de la Justice du Québec (ministère de la Justice du Québec, 2014; 2015).

¹ Le réseau des CAVAC regroupe l'ensemble des bureaux du CAVAC à travers les différentes régions du Québec.

Depuis sa création, le CAVAC de Montréal a développé et multiplié les services qu'il offre à la population de la métropole. Entre 1997 et 2007, divers points de services au centre, à l'est et à l'ouest de la ville, ainsi qu'au Palais de justice et à la Chambre de la jeunesse de Montréal ont été créés. Depuis janvier 2014, un autre point de service a été mis en place à la Cour municipale de Montréal dans le but d'accompagner les victimes et témoins dont les causes étaient entendues sur place. Plus près du *Service de police de la Ville de Montréal* (SPVM), l'équipe du CAVAC de Montréal compte également des agents de liaison postés dans les centres opérationnels du SPVM depuis 2007, ainsi que des intervenants du *Service d'intervention et de référence policière* (SIRP) actuellement hébergés dans les postes de quartier. Développé en 2003, le SIRP était d'abord connu sous le nom de « 24/7 » avant de changer de nom en 2011 (ministère de la Justice du Québec, 2014; 2015).

3.3 Mandat et services du CAVAC de Montréal

Le CAVAC de Montréal est un organisme offrant des services de première ligne, visant à intervenir sur les conséquences possibles des actes criminels, à toute personne touchée directement ou indirectement par ce type d'événement. Les victimes directes, leurs proches et les témoins d'actes criminels peuvent donc se prévaloir de ce soutien sans distinction d'âge ou de genre et indépendamment d'une plainte, de l'identification, de l'arrestation, de la poursuite ou de la reconnaissance de culpabilité d'un responsable du crime (ministère de la Justice du Québec, 2014).

Les services offerts par le CAVAC consistent en des interventions post-traumatiques et psychosociojudiciaires visant à soutenir les personnes touchées par des événements de nature criminelle. Le premier volet de service est celui des *services courants*. Les interventions qui y sont menées impliquent la distribution d'informations sur les droits, les recours et le processus judiciaire, ainsi que sur le rôle des témoins à ses diverses étapes. Elles incluent aussi de l'assistance technique pour remplir divers formulaires, l'accueil de témoins à la cour, l'accompagnement à travers le processus judiciaire et l'orientation vers des services et ressources spécialisés. Un programme d'intervention post-traumatique de groupe destiné aux victimes d'actes criminels violents aurait également été développé, mais n'aurait été utilisé qu'à quelques reprises (ministère de la Justice du Québec, 2014).

Les programmes d'information *CAVAC-INFO* et *INFOVAC-PLUS*, offerts au cours du processus judiciaire, sont également assurés par l'équipe des *services courants*. Le premier est un service visant à contacter les victimes par téléphone afin de leur communiquer l'état des procédures

judiciaires en cours et toutes autres informations relatives à la cause qui les concerne. Le second constitue en l'ajout du formulaire de la *Déclaration de la victime*, ainsi que de documents d'information sur le processus judiciaire et les services du CAVAC aux envois d'ouverture de dossier à la cour dès l'autorisation de la plainte, et ce dans le but étant d'informer les témoins de leur possibilité de recevoir du soutien parallèlement ou dans le cadre des procédures judiciaires. Un second envoi est ensuite effectué à la fin des procédures pour informer les personnes victimes de leur issue et de leurs droits selon le cas (ministère de la Justice du Québec, 2014).

Unique au CAVAC de Montréal, le *Service d'intervention et de référence policière (SIRP)* est un service d'intervention immédiate. Les intervenants qui y travaillent se déplacent entre les postes de police, les lieux d'un crime survenu récemment ou dans tout autre lieu public propice à la tenue d'une rencontre d'intervention auprès de personnes touchées par un acte criminel. Désormais majoritairement postés dans des postes de quartier du *Service de Police de la Ville de Montréal (SPVM)*, les intervenants du SIRP sont également disponibles pour offrir du soutien aux victimes qui se présenteraient sur place pour déposer une plainte. D'autres intervenants de cette même équipe, portant le titre d'agents de liaison, sont quant à eux postés dans les divers centres opérationnels et au centre d'enquêtes spécialisées du SPVM. Leur rôle consiste à sensibiliser les enquêteurs et d'intervenir auprès des personnes victimes, des proches et des témoins amenés à les rencontrer en cas de besoin.

La philosophie d'intervention et les valeurs du CAVAC de Montréal s'inspirent de l'article-2 de la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* qui stipule que toute personne a le droit « d'être traitée avec courtoisie, équité et compréhension, sans discrimination et dans le respect de sa dignité et de sa vie privée » (ministère de la Justice du Québec, 2014). Les services sont dispensés sans discrimination à toute personne touchée par un acte criminel. Le CAVAC estime que la situation liée à la victimisation d'une personne est temporaire et son rétablissement est possible si une aide adéquate lui est prodiguée à court ou moyen terme (ministère de la Justice du Québec, 2015). Les interventions menées au sein de l'organisme sont y donc offertes rapidement afin de prévenir l'aggravation et la détérioration de l'état des victimes. Bien qu'elle soit accompagnée dans ses démarches, une personne recevant des services au CAVAC est considérée comme responsable de sa reprise d'autonomie et est encouragée à miser sur ses ressources personnelles pour s'en sortir (ministère de la Justice du Québec, 2014). Les interventions se font d'ailleurs dans le respect des besoins, des capacités et du rythme des personnes victimes. Elles visent à les encourager à gérer leur vie et à prendre leurs propres décisions (ministère de la Justice du Québec, 2015).

Tous comme les autres membres de son réseau, le CAVAC de Montréal travaille en partenariat avec les acteurs des instances judiciaires, du réseau de santé et des services sociaux, ainsi que de diverses ressources communautaires de son secteur (ministère de la Justice du Québec, 2015). À ce titre, les intervenants du CAVAC sont amenés à côtoyer et à collaborer régulièrement avec les professionnels de ces milieux.

3.4 Description des demandes d'aide et des trajectoires de services au CAVAC de Montréal: observations réalisées en contexte de stage

Les services du CAVAC sont gratuits, confidentiels et offerts sur une base volontaire aux personnes victimes, à leurs proches ou aux témoins d'un acte criminel qui en font la demande. De manière générale, les références proviennent de policiers et autres acteurs du système judiciaire, des professionnels du réseau de santé et de services sociaux ou d'intervenants œuvrant dans des ressources communautaires. Les personnes recevant les services du CAVAC en font elles-mêmes la demande ou doivent y consentir (ministère de la Justice du Québec, 2015).

Nous avons observé l'existence de deux processus de référence au CAVAC de Montréal. Le premier est une demande de service faite directement par la personne victime, proche ou témoin désirant obtenir de l'aide de la part du CAVAC. Il s'agit du processus le plus fréquemment utilisé aux *services courants* où nous avons réalisé la grande majorité de nos activités de stage. Le premier contact permettant une évaluation sommaire des besoins de la personne ainsi que de son éligibilité aux services se fait, le plus souvent, par téléphone. Au Palais de justice de Montréal, ce premier contact peut également se faire en personne lors de l'accueil des témoins.

Le second processus de référence consiste en une offre de service du CAVAC à une personne victime, à son proche ou à un témoin de la part d'une tierce personne. Dans le cas où la personne consent aux services, le référent communiquera avec l'intervenant du CAVAC qui entrera en contact avec la personne victime pour lui expliquer les services qui pourraient lui être offerts. Ce processus de référence est fréquemment utilisé au SIRP ou par les agents de liaison qui reçoivent la majorité de leurs références de la part de policiers ou d'enquêteurs du SPVM. Les procureurs du Palais de justice, de la Cour municipale et du Tribunal de la jeunesse peuvent aussi y avoir recours lorsqu'ils estiment qu'une victime ou qu'un témoin pourrait avoir besoin d'être accompagné ou suivi par un intervenant du CAVAC dans le cadre des procédures judiciaires. Ce processus est aussi utilisé pour les références entre les divers services du CAVAC de Montréal. Les intervenants du SIRP et les agents de liaison peuvent notamment y avoir recours pour référer

des personnes auprès desquelles ils sont déjà intervenus vers les *services courants* afin qu'ils reçoivent d'autres services.

Ces deux processus de référence respectent le choix des personnes auxquelles ils sont offerts. Un accord de la part de la personne victime ou témoin pour une prise de contact ou pour un début de suivi ne scelle pas son engagement pour recevoir les services comme tel.

3.4.1 Description de l'évaluation initiale

Les demandes de services adressées au CAVAC de Montréal débutent généralement par un appel téléphonique de la part de la personne souhaitant en bénéficier. L'évaluation de besoins initiale de la personne est alors réalisée par un(e) intervenant(e). Les services offerts au CAVAC sont systématiquement décrits aux appelants. Bien qu'un simple contact téléphonique suffise parfois à répondre à la demande du correspondant, un rendez-vous peut aussi être nécessaire pour répondre à ses besoins. Des références vers d'autres ressources, incluant notamment les *Centre locaux de services communautaires (CLSC)*, les *Centre d'aide et de lutttes contre les agressions à caractère sexuel (CALACS)* ou les maisons d'hébergement en violence conjugale, peuvent parfois être de mise.

Un premier rendez-vous donne habituellement lieu à une évaluation plus poussée des besoins et attentes de la personne par rapport aux services dispensés par le CAVAC. Cette étape permet d'identifier les facteurs de risques et de protection susceptibles d'influencer l'état de la personne victime, témoin ou proche à plus long terme. La rencontre d'évaluation permet donc d'orienter les interventions à venir afin d'atténuer les effets négatifs de la victimisation sur la personne. Dans le cadre de notre stage, nous avons constaté que dans certains cas, cette rencontre initiale suffisait pour répondre aux besoins identifiés et que dans d'autres, un ou plusieurs rendez-vous de suivi pouvaient être nécessaires.

3.4.2 Description des interventions proposées

Toutes les interventions réalisées au CAVAC de Montréal sont pensées dans le but de favoriser le rétablissement et le bien-être de la personne touchée par un acte criminel et lui redonner du pouvoir sur sa situation. Offertes à toute personne victime d'un acte criminel, à ses proches ou aux personnes témoins de ce type d'événement, ces interventions visent divers objectifs. Elles permettent avant tout de fournir un espace pour que la personne touchée de près ou de loin par un crime puisse partager ce qu'elle a vécu à la suite de cet événement et prendre conscience des conséquences et des besoins qui en découlent. Elles visent également à fournir des

informations concernant les droits et recours possibles suite à un acte criminel et à accompagner la personne dans sa réflexion ou ses démarches à ce sujet.

À ce titre, certaines de nos interventions ont consisté à renseigner et à accompagner des personnes victimes dans leur réflexion quant à la possibilité de porter plainte, à leur expliquer les étapes et le fonctionnement du processus de plainte et judiciaire, à réaliser des préparations en prévision de leur témoignage en Cour et à les accompagner lors du dépôt de la plainte ou au tribunal le jour des audiences les concernant. Des dépliants et documents d'information ont parfois été remis aux personnes rencontrées afin de compléter ou d'illustrer les informations transmises. Certaines de nos rencontres consistaient également à offrir de l'assistance technique afin de remplir divers formulaires ou documents reliés aux démarches entreprises par la clientèle; tels que des demandes de prestation de l'*Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)* ou la *Déclaration de la victime*. Des références vers des ressources médicales, juridiques, sociales ou communautaires susceptibles de répondre à des besoins plus spécifiques ont également été faites.

Lors de rencontres menées auprès de personnes proches d'une victime d'acte criminel, notre travail était quelque peu différent. Il visait d'abord et avant tout à offrir un espace à ces personnes afin qu'elles puissent s'exprimer et prendre conscience des répercussions possibles de l'acte criminel sur elles-mêmes et sur leur relation avec la personne victime. Ensuite, notre travail consistait à les aider à développer des stratégies pour prendre soin d'eux tout en continuant à soutenir la personne victime. Nos interventions visaient à les encourager dans la poursuite des actions aidantes vis-à-vis de la personne victime et à prendre conscience des effets de celles qui l'étaient moins. Il nous est aussi arrivé de leur remettre des informations et de la documentation qu'il leur était possible de partager avec la personne victime.

Au moment de notre stage, le cadre des rencontres menées par les intervenants du CAVAC de Montréal, soit leur durée, leur fréquence et leur nombre, n'avait pas été établi comme tel. Les intervenant(e)s étaient libres de décider des barèmes qu'ils jugeaient appropriés selon les besoins des personnes qu'ils rencontraient. La fin de suivi était habituellement déterminée en fonction de l'évolution de l'état de la personne rencontrée et de l'atteinte des objectifs du suivi. Il arrivait également que l'on mette fin à un suivi lorsque la personne s'engageait auprès d'un autre professionnel, comme un psychologue en consultation privée, ou bénéficie des services d'une autre ressource spécialisée répondant mieux à ses besoins, tels que les services d'un *Centre d'aide et de lutttes contre les agressions à caractère sexuel (CALACS)* ou ceux d'une maison d'hébergement en violence conjugale. Les intervenants du CAVAC offrent d'ailleurs souvent du

soutien aux personnes victimes en attendant qu'elles reçoivent une réponse favorable du service de l'IVAC ou autre et puissent débiter une psychothérapie remboursée par cette instance.

3.5 Rôles, tâches et responsabilités des intervenants du CAVAC de Montréal

Les intervenants du CAVAC de Montréal réalisent des interventions dans des contextes psychosociojudiciaire et post-traumatique. Ils font une gestion autonome de leurs horaires et des rendez-vous qu'ils prennent avec les clients dont ils ont la responsabilité et de la tenue de leurs dossiers. Ils assurent des permanences pour les blocs téléphoniques, visant à répondre aux appels éventuels de clients, et participent aux réunions d'équipe de leur point de service. Lors des interventions individuelles, les intervenants partagent des informations, offrent de l'assistance technique et accompagnent les proches et témoins dans leurs démarches légales et administratives. Ils dirigent toute personne faisant une demande de service dérogeant du mandat de l'organisme vers les ressources appropriées. Les intervenants du CAVAC se chargent également d'accueillir et d'accompagner les victimes dans le cadre du processus judiciaire et de les préparer en vue de leur témoignage au tribunal. Il leur arrive d'avoir à se déplacer pour réaliser certaines de leurs interventions (CAVAC de Montréal, 2014).

3.6 Le CAVAC de Montréal : un milieu propice à l'implantation de notre projet et à la réalisation de nos objectifs de stage

Le stage de maîtrise en criminologie que nous avons entrepris s'est déroulé dans les bureaux du CAVAC de Montréal. Étant une ressource prodiguant du soutien aux victimes, à leurs proches et aux témoins d'actes criminels, le CAVAC de Montréal nous est apparu comme un milieu propice à la réalisation de notre projet de maîtrise. Ce dernier consistait à développer et implanter un programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels.

L'expertise de ses intervenants auprès de la population ciblée par le programme que nous voulions implanter, soit les proches de victimes d'actes criminels, nous est apparue comme un atout important, pour ne pas dire nécessaire au bon fonctionnement du programme. La disponibilité d'un espace suffisant pour réaliser les rencontres au sein des installations de la ressource était également un avantage. Le fait qu'un programme d'intervention post-traumatique de groupe destiné aux victimes de crimes violents, développé par Pressé et ses collaborateurs (2002) y ait été administré dans le passé confirmait l'ouverture de l'organisme d'offrir des services suivant cette modalité d'intervention. Nous nous sommes d'ailleurs inspirée de sa structure pour développer le programme destiné aux proches que nous voulions nous même

administrer. Finalement, l'appui et la collaboration de notre superviseure de stage et du coordonnateur clinique du CAVAC de Montréal pour mener à bien notre projet nous ont démontré leur désir de contribuer à l'implantation possible d'un nouveau service destiné à soutenir leur clientèle. Par conséquent, nous étions et demeurons convaincue qu'une intervention de groupe destinée aux proches de victimes serait susceptible de cadrer et de compléter les services déjà offerts par l'organisme.

Avant de commencer notre stage, nous nous étions fixé divers objectifs académiques et cliniques. Nous souhaitions tout d'abord parfaire nos compétences d'intervention individuelle et téléphonique dans de nouveaux contextes et milieux. Nos expériences antérieures en intervention individuelle étaient principalement réalisées de manière ponctuelle. Par conséquent, nous souhaitions que la prise en charge de dossier nous permette de développer notre autonomie et d'accroître nos habiletés d'intervention individuelle en contexte de suivi. Nous voulions aussi améliorer notre capacité à travailler en équipe grâce à notre participation active aux réunions auprès d'autres professionnels du CAVAC. Nous voulions nous imprégner de la culture d'intervention criminologique en réalisant nos interventions dans le respect des règles éthiques de l'École de criminologie² et du milieu de stage. Ces objectifs ont été pleinement atteints.

Nous avons en outre l'intention de contribuer au développement d'une modalité d'intervention de groupe destinée aux proches de victimes d'actes criminels et évaluer son implantation au sein de notre milieu de stage, le CAVAC de Montréal. Des enjeux au niveau du recrutement de participants ont cependant transformé ce dernier objectif en cours de parcours. Nous verrons dans la suite de ce rapport les stratégies de recrutement mises en place, ainsi que les obstacles que nous avons rencontrés en cours de route.

² ASSEMBLÉE DE L'ÉCOLE DE CRIMINOLOGIE (1995). « Code de déontologie à l'usage des étudiants de l'école de criminologie. »

CHAPITRE 4 : LES DÉFIS DU RECRUTEMENT : UNE DÉMARCHE INACHEVÉE

4.1 Description des stratégies de recrutement mises en place

Nous avons réalisé notre stage de maîtrise en criminologie au *Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) de Montréal*. Nous avons donc profité de notre passage dans ce milieu pour tenter l'implantation de notre programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels. Au cours de notre stage, nous avons eu recours à diverses stratégies afin de recruter des proches de victimes d'actes criminels susceptibles de participer à la démarche de groupe développée pour eux. Malgré toutes ces stratégies mises en place et de l'intérêt de la part de la clientèle visée par notre initiative, certains défis ont nui au recrutement d'un nombre suffisant de participants dans les délais prévus de notre stage, que nous verrons dans ce chapitre.

4.1.1 Stratégies de recrutement : description des outils de promotion utilisés

Nous avons développé deux principaux outils de promotion du programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels. Des affiches (voir annexe III) ont tout d'abord été créées et installées dans les différents points de service du CAVAC de Montréal. Nous avons aussi conçu un dépliant d'information (voir annexe IV) que nous avons remis aux intervenants et placé dans les salles d'attente des différents points de service afin de promouvoir notre programme.

4.1.2 Présentation du projet aux intervenants du CAVAC de Montréal : description des contacts à l'interne

Nous avons fait divers contacts à l'interne dans le but de solliciter l'aide des intervenants du CAVAC de Montréal afin de recruter des proches de victimes d'actes criminels souhaitant participer au programme que nous avons conçu. Nous avons envoyé quelques courriels d'information aux intervenants pour les inviter à promouvoir le programme (voir annexe V). Nous avons décrit le programme aux intervenants présents lors de réunions d'équipe du CAVAC, et ce dans différents points de service, afin de répondre à leurs questions concernant le programme. Nous avons également parlé du programme de manière informelle aux intervenants que nous croisons lors de nos visites dans d'autres points de service.

4.1.3 Contacts à l'externe : promotion du projet auprès de partenaires du milieu

Nous avons aussi fait la promotion de notre programme de groupe auprès de ressources externes partenaires du CAVAC de Montréal. Nous avons communiqué par courriel et par téléphone avec les directrices des CAVAC de Laval et de la Montérégie afin de demander leur appui pour la démarche de recrutement. Le responsable des communications a également fait parvenir les documents promotionnels décrivant le programme à des ressources partenaires. Nous avons également parlé du projet dans le cadre d'une réunion mensuelle de la *Table de concertation en agression sexuelle de Montréal (TCASM)*³ à laquelle nous avons été conviée au cours de notre stage pour qu'il soit partagé dans les milieux respectifs de ses membres. Des documents d'informations promotionnels leur ont également été transmis.

4.2 Obstacles rencontrés lors du recrutement de proches de victimes d'actes criminels

Certaines contraintes rencontrées lors de notre stage au CAVAC de Montréal ne nous ont pas permis d'étendre nos stratégies de recrutement aussi loin que nous l'aurions souhaité. Ainsi, bien que certains proches de victimes d'actes criminels aient démontré de l'intérêt pour le programme d'intervention de groupe leur étant destiné, nous n'avons pu le mettre en œuvre, ne serait-ce qu'une fois. La première difficulté rencontrée concerne les contraintes liées au contexte de stage. Le second enjeu était lié à notre incapacité de recevoir des références de la part des *Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS)* de la région ou d'organisme en dépendant. La troisième difficulté rencontrée concerne plutôt des disparités entre les langues parlées par les candidats ayant démontré de l'intérêt à participer au projet. Il est clair que ces contraintes ont nui au fait que nous n'ayons pas pu recruter suffisamment de proches de victimes d'actes criminels pour participer au programme que nous avons conçu.

4.2.1 Des contraintes liées au contexte de stage

Les premières contraintes que nous avons rencontrées sont liées au contexte de stage au cours duquel se faisait le recrutement de proches de victimes d'actes criminels. Bien qu'il nous ait donné un accès privilégié à la clientèle ciblée par notre projet, le contexte de stage nous a aussi imposé certaines contraintes. S'étendant entre le 31 août 2015 et le 16 mars 2016, notre

³ La *TCASM* regroupe des représentants d'organismes communautaires (ie. CAVAC, C.A.L.A.C.S), du réseau de la santé et des services sociaux (ie. centres désignés) et du réseau judiciaire (ie. procureurs, policiers) appelées à travailler auprès de personnes victimes d'agression à caractère sexuel sur le territoire montréalais. Ces derniers se réunissent afin d'échanger et de partager des informations concernant la problématique touchant leur secteur.

stage était d'une durée limitée; ce qui réduisait drastiquement la période allouée au recrutement. Étant composé de six séances, le programme nous prendrait au moins six semaines pour se réaliser. Nous devons aussi prendre en compte le temps nécessaire pour mener les entretiens pré-groupe que nous avons envisagé. Nous avons donc été contrainte de limiter la période de recrutement entre septembre 2015 et janvier 2016, ce qui nous laissait peu de temps pour réajuster les stratégies de recrutement utilisées.

Le contexte de stage nous exposait à un autre enjeu. Étant parallèlement en contexte d'apprentissage, nous n'avons pu accorder autant de temps et d'attention à la promotion du programme ou à nos stratégies de recrutement que nous l'aurions souhaité. Les activités parallèles que nous devons poursuivre en tant que stagiaire réduisaient le temps alloué pour ces tâches qui s'avéraient d'une importance capitale pour l'implantation du programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels que nous avons conçu.

4.2.2 Références externes : le cas des CIUSSS

Nous avons tenté d'approcher les *Centres locaux de services communautaires (CLSC)* et l'organisme *Côté-Cour* travaillant auprès des victimes de violence conjugale de la région de Montréal pour nous appuyer dans le recrutement. En les contactant, nous avons appris qu'afin de pouvoir obtenir des références de leur part, nous devons soumettre notre projet à une évaluation auprès du comité étiqum du CIUSS dont ils dépendaient. Cette démarche, qui pouvait prendre plusieurs semaines, voire plusieurs mois, nous était imposée étant donné la nature académique de notre projet. Étant déjà en septembre 2015 au moment où nous les avons approchés, et donc limitée dans le temps d'une déjà courte période de recrutement, nous n'avons pas pu répondre aux exigences nous permettant de faire des CLSC et autres organismes dépendants des CIUSSS des référents pour notre projet. Nous sommes d'avis que l'ajout de ces référents aurait eu un impact significatif sur le recrutement de participants pour le programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels.

4.2.3 Le défi de la langue et ses impacts sur la formation du groupe

Reconnue pour son multiculturalisme, la région de Montréal regroupe une population s'exprimant dans différentes langues. Adapté à la réalité de la région montréalaise, le CAVAC de Montréal offre ses services dans plusieurs langues. Ces différences de langue ont cependant représenté un défi supplémentaire pour la réalisation de notre projet. Parlant couramment français

et anglais, nous étions disposée à offrir le programme de groupe destiné aux proches des victimes dans l'une ou l'autre de ces langues.

Parmi les proches de victimes d'actes criminels ayant démontré de l'intérêt, certains parlaient le français et d'autres l'anglais. Réunis, les candidats auraient été d'un nombre suffisant pour former un groupe. La plupart des candidats anglophones n'étaient malheureusement pas suffisamment à l'aise pour participer à des séances animées en français, et vice-versa. En les séparant en deux groupes en fonction de la langue, leur nombre devenait insuffisant pour constituer un groupe de six à huit participants.

Étant donné les défis rencontrés pour recruter des participants, nous n'avons pas pu former un groupe d'un nombre suffisant pour mettre en œuvre le programme d'intervention de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels que nous avons « théoriquement » élaboré. Bien que leur nombre ait été insuffisant pour former un groupe, les marques d'intérêt des candidats souhaitant prendre part à la démarche et les défis observés lors du recrutement de participants nous ont laissés entrevoir un espoir quant à la réalisation future de ce projet.

Mais dans l'instant, étant donné notre incapacité à recruter suffisamment de participants pour administrer le programme, nous avons dû repenser nos visées et avoir recours à une stratégie alternative pour évaluer notre projet, et ainsi atteindre les objectifs académiques de notre stage. Les démarches méthodologiques initialement envisagées et finalement réalisées seront toutes deux décrites au prochain chapitre de ce rapport.

CHAPITRE 5 : MÉTHODOLOGIE – PRÉVOIR

L'ÉVALUATION DU PROGRAMME

5.1 Plan d'évaluation initial : évaluation du programme de groupe auprès des proches de victimes d'actes criminels y participants

Nous avons réalisé notre stage au CAVAC de Montréal dans l'espoir de pouvoir y implanter notre programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels. Certains des obstacles rencontrés et déjà mentionnés au chapitre précédent nous ont cependant empêchés de recruter suffisamment de candidats susceptibles de prendre part au groupe. N'ayant pu soumettre notre projet pour l'évaluation au comité éthique interne des Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSS), nous n'avons pu obtenir de référence de la part de ce partenaire clef et des différents organismes en dépendant. Bien que quelques proches de victimes d'actes criminels aient manifesté de l'intérêt pour notre projet, notre incapacité à trouver suffisamment de candidats parlant la même langue a constitué un obstacle de taille nous empêchant de constituer un groupe pour tester notre programme. Avant de faire ce constat, nous avons bien entendu prévu une stratégie nous permettant d'évaluer notre programme auprès des participants y prenant part dans le cas où le groupe aurait été monté. Bien que nous n'y ayons pas eu recours, nous avons jugé pertinent de présenter notre plan d'évaluation initial ici, celui-ci pouvant servir dans l'éventualité où le programme serait implanté plus tard. Ceci s'inscrit dans notre souci de fournir un programme « clé en main », jusqu'à prévoir son évaluation.

La méthodologie utilisée pour évaluer la pertinence et la viabilité du programme envisagé auprès des intervenants sera décrite ensuite.

5.1.1 Description du plan d'évaluation du programme à mettre en place

Le plan d'évaluation associé au projet envisagé concerne les proches prenant part à l'intervention de groupe. L'évaluation se ferait en deux temps. La première partie de l'évaluation prend la forme d'un groupe de discussion avec les membres du groupe lors de la dernière séance; suivie d'une évaluation écrite du programme. Les commentaires recueillis par ces deux méthodes de collecte de données ont pour but de mesurer l'appréciation du programme par les participants, et de recueillir leur rétroaction quant à son contenu. Les lignes qui suivent décriront les deux modes de collecte de données envisagés plus en détail.

5.1.2 Groupe de discussion lors de la rencontre finale du programme

Dans le cas où le programme de groupe serait administré, nous avons envisagé la possibilité d'utiliser la rencontre de groupe finale pour faire le point sur les acquis réalisés par les participants lors des diverses séances et recevoir leur rétroaction par rapport à leur expérience au cours de cette démarche. Prenant la forme d'un groupe de discussion, cette rencontre constitue l'étape de collecte de donnée principale de l'évaluation. Les participants sont invités à donner leur opinion quant au contenu des séances, à son déroulement et à la pertinence de la démarche proposée. Un *formulaire de consentement*, expliquant la nature du projet et le processus de collecte de données, est remis et signé par chaque participant afin qu'ils puissent s'engager de manière éclairée dans cette démarche d'évaluation (voir annexe VI).

Menée sous forme de groupe de discussion visant à recueillir l'opinion des participants par rapport à la démarche de groupe entreprise, la rencontre finale est enregistrée avec l'accord de ceux-ci. L'enregistrement est ensuite retranscrit afin de permettre une analyse qualitative de la rétroaction des participants par rapport à leur expérience. Toute suggestion d'amélioration ou critique adressée par rapport au programme d'intervention de groupe est prise en considération dans le compte rendu du projet.

La démarche de collecte de données prévoit qu'une fois retranscrits, les enregistrements sont détruits et que tout contenu susceptible de permettre l'identification de l'un ou l'autre des participants est codé ou effacé afin de préserver leur anonymat.

Nous faisons le choix de mener la collecte de donnée sous forme de groupe de discussion considérant certains des avantages associés à cette méthode. Les groupes de discussions sont en effet reconnus pour leur utilité dans l'évaluation de nouveaux programmes ou produits. Ils servent notamment à recueillir les impressions ou à évaluer les potentiels problèmes liés à ce type de projet (Steward et Shamdasani, 2015). Une collecte de données menée sous forme de groupe de discussion permet notamment de recueillir les propos d'un ensemble de participants de manière plus rapide et efficace. Elle leur donne aussi l'opportunité d'exprimer leurs idées dans leurs propres mots. Contrairement aux entretiens individuels, les discussions de groupe donnent aux répondants la possibilité de réagir aux commentaires des autres participants (Steward et Shamdasani, 2015). Les échanges entre les participants feraient dès lors « boule de neige » permettant ainsi d'enrichir les informations et réponses données par chacun (Steward et Shamdasani, 2015). De plus, nous avons estimé qu'il s'agissait de la manière la plus efficace de procéder étant donné que nous rencontrions déjà les participants en groupe jusqu'à la fin du programme. En jouxtant la procédure d'évaluation à la dernière séance, nous n'avons pas à leur

demander de revenir individuellement pour nous faire part de leurs commentaires sur leur expérience.

5.1.3 Évaluation écrite de la démarche de groupe sous forme de questionnaires

À la fin de la séance finale, les participants sont également invités à remplir un court questionnaire visant à évaluer la démarche de groupe. Ce questionnaire, figurant parmi les documents complémentaires du programme de groupe (voir annexe II), inclut des questions ciblées visant à établir les éléments de la démarche ayant été le plus ou le moins appréciés par les participants. Étant complétée de manière individuelle, cette évaluation écrite de la démarche de groupe donne aux participants une opportunité supplémentaire de s'exprimer par rapport à leur expérience au sein du groupe. Elle permet aussi à ceux ayant davantage de difficulté à partager leur opinion devant un groupe de le faire plus librement.

Une fois compilées, les réponses données à l'évaluation écrite seront comparées et ajoutées à celles données lors du groupe de discussion, dans le but de valider et de compléter tant la rétroaction des participants que le procédé d'évaluation. Nous estimons que le questionnaire prendrait, tout au plus, une vingtaine de minutes à compléter et ne devrait donc pas trop empiéter sur le temps de la séance. Les participants ayant besoin de plus de temps pourraient s'en prévaloir lors ou après la tenue de la séance.

5.1.4 Avantages, risques et inconvénients de la recherche pour les participants

Nous estimons que la présente recherche ne présente aucun risque ou inconvénient comme tel. Étant menée par des intervenants professionnels, l'intervention de groupe dans laquelle s'engageront les participants leur permet d'obtenir un soutien professionnel afin de surmonter des difficultés vécues suite à la commission d'un acte criminel touchant une personne de leur entourage qu'on veut soutenir. Des pistes de solutions ont cependant été envisagées pour remédier à certains enjeux susceptibles de survenir au cours de la démarche de groupe.

La question du respect de la confidentialité lors des rencontres de groupe est considérée. En prenant part au groupe, les participants ont accès à des témoignages et à des informations sensibles ou susceptibles d'être confidentielles. Contrairement aux intervenants, les proches de victimes n'ont aucune obligation légale ou professionnelle les contraignant à respecter la confidentialité des dossiers. Il est toutefois important que la confidentialité des récits auxquels ils ont accès lors des rencontres soit respectée. Le *formulaire d'engagement personnel* stipulant l'interdiction de divulguer toute information permettant d'identifier les autres participants ou de

répandre leur histoire devrait est signé avant le début des séances de groupe pour garantir le respect d'un engagement à cet égard. Le refus de signer ce document, inclus au programme de groupe (voir annexe II) serait un motif d'exclusion du projet.

Le contenu des témoignages auxquels les participants sont exposés présente un autre enjeu. Certains participants pourraient, en effet, être affectés psychologiquement par la nature des événements rapportés. Ils pourraient éprouver un certain malaise ou des émotions difficiles en lien avec ceux-ci.

Ces effets peuvent être d'autant plus importants dans le cas où le participant a lui-même été victime ou témoin d'un acte criminel dans le passé. Pour pallier cet enjeu, des rencontres individuelles avec un intervenant du CAVAC sont offertes aux participants qui en ressentiraient le besoin et en feraient la demande. Ces derniers pourraient également être référés vers des ressources partenaires du CAVAC si nécessaire. De plus, une période de quinze minutes est prévue au début et à la fin de chaque rencontre de groupe afin de vérifier l'état émotionnel de chaque participant au regard du contenu présenté durant la séance en cours ou lors des rencontres précédentes.

Nous pensons important de demeurer sensible à ces enjeux et d'assurer la confidentialité des échanges et le bien-être des participants tout au long de la démarche.

5.2 Plan alternatif : évaluation du projet de programme de groupe par des intervenants du CAVAC de Montréal

5.2.1 Description et justification du recours au plan alternatif

Avant même le début de notre stage, étant donné le peu de temps qu'allait durer celui-ci, nous avons envisagé la possibilité de ne pas pouvoir recruter suffisamment de participants pour mener à bien l'implantation du projet d'intervention de groupe envisagé. Malgré toutes les stratégies mises en place, nous étions consciente et avons été mise en garde quant à la possibilité que, bien qu'il y ait de l'intérêt pour le programme, le nombre de candidats soit insuffisant pour former un groupe et mener à bien les rencontres. Des désistements avant ou au cours du programme d'intervention, des insécurités de la part des candidats, ainsi que des contraintes d'horaire ou de langues parlées par les participants, auraient également pu nuire à la formation d'un groupe. Pour remédier à ces éventualités, nous avons pensé réaliser une étude de besoin auprès des intervenants du CAVAC de Montréal. Le cas échéant, ceux-ci seraient interrogés, à

titre de professionnels travaillant auprès de la clientèle ciblée par le projet, quant à la pertinence de son contenu et de son implantation dans leur milieu.

Malgré quelques démonstrations d'intérêt de la part de la clientèle, vers la mi-janvier nous avons été contrainte d'admettre notre incapacité à recruter suffisamment de participants pour administrer le programme à l'intérieur de notre stage qui devait se réaliser entre le 31 août 2015 et le 16 mars 2016. Nous avons donc pris la décision d'opter pour la démarche alternative que nous avions prévue, soit d'évaluer la pertinence du programme auprès des intervenants du milieu. Pour ce faire, nous avons décidé de mener un groupe de discussion auprès d'intervenants d'un même point de service lors d'une de leurs réunions mensuelles. Nous avons soumis un questionnaire à des intervenants volontaires d'autres points de service afin d'avoir le pouls sur leur réalité également. Suite aux recommandations de notre superviseure de stage, nous avons également choisi de mener un sondage auprès de l'ensemble des intervenants du CAVAC pour nous aider à identifier les possibles raisons ayant nui au processus de recrutement et faire des recommandations à ce sujet.

5.2.2 Groupe de discussion auprès d'intervenants du CAVAC de Montréal

Le programme de groupe s'adressant aux proches de victimes d'actes criminels que nous avons conçu a été présenté à des intervenants du CAVAC réunis lors d'une réunion de point de service tenue le matin du 16 février 2016 au cours de laquelle étaient présentes cinq intervenantes de l'équipe des services courants du CAVAC de Montréal; ayant entre trois et quinze années de service dans l'organisme. La collecte de données, menée sous forme de groupe de discussion, nous a permis recueillir leur opinion professionnelle quant à la pertinence et la validité de l'intervention de groupe que nous avons envisagée. Une semaine avant la tenue du groupe de discussion, nous avons fait parvenir un courriel (annexe VII) aux intervenantes, incluant une copie de la description du programme de groupe (voir annexe II), ainsi qu'un *formulaire de consentement* expliquant la démarche (voir annexe VIII) afin qu'elles puissent en prendre connaissance. Le jour de la rencontre, nous nous sommes assurée que tous les formulaires de consentement des intervenantes participant au groupe de discussion avaient été signés de manière éclairée. La rencontre d'une durée d'une heure et quart a été enregistrée avec leur accord. Nous avons eu recours au questionnaire d'évaluation comme canevas pour mener la discussion (voir annexe IX).

Une fois la rencontre terminée, nous avons transcrit le verbatim du groupe de discussion. Une analyse thématique de celui-ci a ensuite été menée dans le but d'exposer l'opinion des

répondantes sur la pertinence et le contenu du programme proposé. Toute suggestion d'amélioration ou critique adressée au programme de groupe a été prise en considération dans le compte rendu de l'évaluation du projet présenté au chapitre suivant. Les cinq intervenantes ayant pris part à la discussion ne pourront être identifiées, car leurs noms ont été remplacés par des noms fictifs.

Nous avons fait le choix de mener la collecte de donnée sous forme de groupe de discussion par rapport aux avantages associés à cette méthode déjà mentionnés plus haut. Nous pensions cependant qu'il pourrait être intéressant d'obtenir l'avis de quelques intervenants travaillant dans d'autres points de service. La réalité étant possiblement différente d'un point de service à l'autre, l'opinion de ces autres intervenants pourrait enrichir nos résultats. Nous avons donc invité certains intervenants volontaires, mais ne pouvant pas assister au groupe de discussion, à compléter une évaluation écrite du programme d'intervention de groupe afin de compléter nos résultats.

5.2.3 Questionnaires pour les intervenants n'ayant pas pu être présents

Comme pour le groupe de discussion, nous avons fait parvenir un courriel (annexe X) aux intervenants souhaitant prendre part à la démarche d'évaluation de notre programme incluant le document écrit décrivant le programme de groupe que nous avons conçu (voir annexe II) ainsi qu'un questionnaire d'évaluation (voir annexe IX) les invitant à donner leur opinion par rapport à la démarche de groupe proposée. Les réponses obtenues à ces évaluations écrites de la part de sept intervenantes ont été ajoutées aux réponses données lors du groupe de discussion et considérées lors de nos analyses afin d'enrichir nos résultats.

Les répondantes ayant pris part à l'évaluation du projet de programme d'intervention de groupe par questionnaire ont toutes entre deux et quinze années de service au CAVAC de Montréal. L'une d'entre elles travaille au service d'intervention et de réponse policière (SIRP), alors qu'une autre est agente de liaison et travaille dans l'un des centres opérationnels du SPVM. Appartenant à l'équipe des services courants, les cinq autres travaillent dans divers points de service du CAVAC de Montréal.

5.2.4 Sondage visant à identifier les possibles enjeux liés au recrutement

Outre la démarche de groupe auprès des proches de victimes d'actes criminels comme telle, nous voulions aussi mieux comprendre ce qui avait pu nuire au processus de recrutement permettant la tenue d'un groupe durant la période de notre stage. Malgré les stratégies mises en

place, nous n'avons pas pu, en effet, avoir un nombre suffisant de participants pour concrétiser le projet. Bien que nous ayons déjà identifié certains obstacles ayant nui au processus de recrutement, nous voulions vérifier, auprès des intervenants du CAVAC qui nous avaient assistée dans la démarche de recrutement, ce qui avait posé problème et ce qui pouvait être amélioré. Notre superviseure de stage nous a recommandé de faire un sondage en ligne auprès de tous les intervenants du CAVAC pour les questionner à ce sujet. Nous avons fait parvenir un courriel (annexe XI), incluant un hyperlien, à tous les employés du CAVAC de Montréal, les invitant à participer au sondage sur les défis du recrutement conçu au moyen de l'outil « *Survey Monkey* » (annexe XII). Nous avons obtenu des réponses de dix-sept intervenants au total; travaillant dans divers services et points de services du CAVAC de Montréal. Ce questionnaire étant anonyme, nous ne pouvons donner davantage de précision quant à leurs profils respectifs.

L'analyse des résultats obtenus par l'entremise de ce sondage, nous le verrons, permet de mettre en lumière d'autres enjeux liés au recrutement et de suggérer des moyens de bonifier nos stratégies lors de prochaines périodes de recrutement.

5.2.5 Avantages, risques et inconvénients de la recherche pour les participants

La présente recherche ne présentait aucun risque ou inconvénient pour ses participants, outre le temps nécessaire pour mener à bien la collecte de données. Des formulaires de consentement (voir annexe VIII), garantissant leur anonymat et les informant du déroulement et des motifs de la présente recherche, ont été signés par les intervenants y ayant participé. Un certificat d'approbation éthique produit par le Comité d'éthique à la recherche de la Faculté des arts et des sciences de l'Université de Montréal (voir annexe XIII) confirme que la procédure proposée est conforme aux normes éthiques en rigueur.

Afin de minimiser l'impact de la participation des intervenants à notre étude sur leur temps de travail, nous avons décidé, avec l'accord de notre superviseure de stage, de réaliser la rencontre de groupe de discussion lors d'une réunion d'équipe des intervenants d'un des points de service du CAVAC de Montréal ; que nous n'identifions pas dans le but de préserver l'anonymat des participants. Les questionnaires complémentaires conçus pour les intervenants souhaitant participer à l'évaluation, mais dans l'impossibilité d'être présents lors du groupe de discussion, et le sondage sur les défis du recrutement ont été transmis par courriel et remplis à la convenance des intervenants s'étant portés volontaires.

5.2.6 Respect de la confidentialité et de l'anonymat des participants à l'étude

La confidentialité et l'anonymat de tous les participants sont préservés dans le cadre de cette étude par la conservation, sous clefs, de tout matériel ou document permettant leur identification. Une fois retranscrits, les enregistrements sont détruits. Toute information personnelle permettant l'identification des participants dans la présentation des résultats est remplacée par des noms fictifs. Aucune information permettant l'identification des participants n'est donc conservée ou utilisée dans le rapport de stage produit ici. Les résultats obtenus dans le cadre de la présente recherche sont illustrés au prochain chapitre de ce rapport. Toute ressemblance entre les noms fictifs utilisés et ceux d'employé(e)s du CAVAC de Montréal ne serait qu'un hasard.

CHAPITRE 6 : ANALYSE DES RÉSULTATS

6.1 Présentation des intervenants interrogés lors des différentes étapes de collecte de données

Dans le chapitre précédent, nous avons décrit les trois modes de collecte de données auxquelles nous avons eu recours pour évaluer la pertinence du programme d'intervention destiné aux proches de victimes d'actes criminels. Nous avons débuté par un groupe de discussion composé de cinq intervenantes qui ont évalué notre projet. Afin de cacher leur identité, nous leur avons donné les noms fictifs suivant : Julie, Céline, Martine, Sarah et Jacynthe. D'autres intervenantes n'ayant pu prendre part au groupe de discussion, mais souhaitant tout de même évaluer le programme d'intervention de groupe que nous avons conçu, ont quant à elles complété des questionnaires d'évaluation. Nous les avons surnommées Catherine, Suzanne, Rebecca, Josée, Geneviève, Mathilde et Caroline.

Un troisième groupe de dix-sept personnes a complété le sondage visant à obtenir la rétroaction du personnel du CAVAC par rapport aux stratégies de recrutement utilisées dans le cadre du présent projet. Le sondage étant anonyme, nous ignorons si certaines de ces personnes ne faisaient pas également partie du groupe d'intervenantes ayant évalué le programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels. Ne donnant aucune précision ou recommandation pour remédier aux enjeux de recrutement rencontrés, les questionnaires des deux intervenantes n'ayant laissé aucun commentaire ont été exclus de nos résultats. Des noms fictifs ont donc été attribués aux quinze autres répondants. Les noms choisis sont Audrey, Valérie, Nadia, Justine, Rosalie, Wendy, Simon, Marie, Claudia, Jessica, Nancy, Samuel, Delphine, Antoine et Maude.

Dans le chapitre qui suit, nous présenterons les résultats obtenus suite à ces collectes de données. Nous illustrerons l'opinion des participants par rapport à la pertinence du projet, à son contenu et aux stratégies de recrutement utilisées. Pour finir, nous ferons part de l'apparent désir des intervenants interrogés de remédier aux enjeux du recrutement afin de promouvoir la modalité de groupe au sein de leur équipe et d'inclure le programme d'intervention de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels que nous avons conçu aux services officiels du CAVAC de Montréal.

6.2 Pertinence du projet « Aider sans nuire » : la modalité de groupe présente des avantages permettant de répondre aux besoins des proches

Les intervenantes prenant part à l'évaluation du projet du programme « Aider sans nuire » ont d'abord été interrogées par rapport à leurs perceptions des besoins des proches de victimes d'actes criminels suite aux événements vécus par les victimes. Elles en ont identifié plusieurs. Prenant part au groupe de discussion, Jacynthe, Céline et Martine, ont indiqué que les besoins des proches incluaient une meilleure compréhension des réactions des victimes et un espace pour s'exprimer par rapport aux conséquences qu'eux-mêmes peuvent vivre suite à l'acte criminel :

Besoin de comprendre les réactions de leurs proches.

(Jacynthe – groupe de discussion)

Juste besoin de ventiler pis de s'exprimer aussi.

(Céline – groupe de discussion)

Avoir une place pour eux, puisque [les proches] sont toutes dédiés des fois à leur proche. Faque avoir une place pour eux.

(Martine – groupe de discussion)

De les sensibiliser aux conséquences et répercussions de la victimisation. Tsé ça peut être autant par rapport à leur proche, mais par rapport à eux aussi. [...] Parce que des fois ils vivent eux-mêmes les conséquences. [...] Je pense beaucoup aux parents, aux jeunes. Tsé mettons qui sont agressés sur la rue. Pis là les parents sont inquiets quand leurs enfants partent. [...] Tsé ils ont plus de nouvelles. [...] Ils sont inquiets qui se passe autre chose.

(Jacynthe – groupe de discussion)

De leur côté, Geneviève et Mathilde, intervenantes répondant par questionnaire, ont répondu que les besoins des proches incluaient aussi un support par rapport à l'impuissance qu'ils vivent, un espace pour ventiler et des outils pour soutenir la personne victime :

Besoin de support par rapport à l'impuissance qu'ils peuvent vivre. Besoin d'avoir un espace pour ventiler. Besoin de sensibilisation au niveau des conséquences de la victimisation.

(Geneviève – évaluation écrite)

L'impuissance, le fait que les proches se sentent démunis face aux conséquences vécues par la victime, victimisation secondaire, le fait que les proches développent eux-mêmes des conséquences, besoin d'être informés sur des bonnes pratiques pour soutenir la victime, besoin de s'exprimer.

(Mathilde – évaluation écrite)

Les intervenantes interrogées étaient unanimes quant au fait que les besoins énumérés justifient que du soutien soit offert aux proches de victimes d'actes criminels. Josée précise que le CAVAC leur offre du soutien en individuel:

Oui. Le CAVAC l'offre en individuel. Permet de comprendre, ventiler, rassurer et outiller.

(Josée – évaluation écrite)

Rebecca, Catherine, Geneviève et Suzanne étaient aussi d'accord sur le fait que les proches peuvent avoir besoin de soutien. Selon ces intervenantes, les proches sont susceptibles de vivre des répercussions de la victimisation qui pourraient influencer leurs interactions et le soutien offert à la personne victime. Elles ajoutent qu'en soutenant les proches, il était possible de prévenir leur épuisement et d'influencer positivement la qualité de soutien offert aux victimes :

Les proches sont le filet de sécurité des victimes et ceux qui sont les premiers en contact avec la victimisation et les conséquences. L'implication émotionnelle des proches influence leur manière « d'intervenir » et leur approche avec la victime.

(Rebecca – évaluation écrite)

Oui, car reconnaître qu'ils sont des victimes dites « secondaires » et leur offrir des interventions qui répondront à leurs besoins peut avoir une incidence non négligeable sur le rétablissement de la victime directe.

(Catherine – évaluation écrite)

Si l'aide était présente, cela aiderait à ce que le réseau de la personne victime soit moins essoufflé et davantage aidant.

(Geneviève – évaluation écrite)

[Les proches] ont besoin de normaliser ce qu'elles vivent et ce que vivent aussi les victimes afin de moins s'inquiéter à savoir si elles redeviendront comme avant.

(Suzanne – évaluation écrite)

Les intervenantes prenant part à l'évaluation du projet du programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels indiquent également que l'intervention de groupe peut être complémentaire aux services individuels déjà offerts aux proches de victimes d'actes criminels. Elles reconnaissent que certains des bénéfices associés à la modalité de groupe, notamment celui de l'*universalisation de l'expérience*, peuvent leur être profitables. Selon les intervenantes, cet avantage du contexte de groupe permettrait aux proches de victimes d'actes criminels de constater qu'ils ne sont pas seuls dans leur situation et de briser leur isolement. Cet échange entre Céline et Sarah illustre bien leur opinion sur ce point :

Tsé quand on pense aux thérapies [...] de groupe [ou] autres. C'est souvent ça là. Un des objectifs de rencontrer des gens qui vivent la même chose. De se sentir compris [...] Moins seuls. Fait qu'il y aurait peut-être ça de plus.

(Céline – groupe de discussion)

C'est clair. Moi j'ai toujours dit, le groupe c'est complémentaire à l'individuel. Fait que il y a des, il y a des besoins, il y a des fois des parts de leur récit, de leur histoire qu'ils ont besoin de traiter en individuel. Mais comme tu dis, pis comme tu disais [Céline], au niveau de l'isolement [...] il y a rien de de de mieux que le groupe. Pis justement, de se rendre compte qu'il y a des gens comme eux, qui sont pas des experts, des intervenants, qui vivent la même chose. [...] Donc pis cette entraide là qu'ils vont se donner est souvent plus percutante même que ce que nous on peut leur offrir.

(Sarah – groupe de discussion)

Tout à fait! Pis de se, pas de se comparer, mais de voir que d'autres personnes ont passé au travers, pis qu'ils sont rendu [...] si leur cheminement est plus avancé, ben ça t'amène vers « ok il y a de la lumière au bout du tunnel, ça va... » [...] « un jour ça va aller mieux ». Fait que je, non je pense c'est très bien.

(Céline – groupe de discussion)

Dans son questionnaire, Geneviève mentionne aussi l'avantage de l'*universalisation de l'expérience* présente dans le contexte de groupe. Selon l'intervenante, cet avantage est important, car il permettrait de normaliser ce que vivent les proches de victimes d'actes criminels :

Je crois que l'universalisation de l'expérience est un aspect fort de l'intervention de groupe étant donné qu'il normalise les réactions vécues par tous.

(Geneviève – évaluation écrite)

Mathilde abonde dans le même sens que ses collègues en indiquant que les proches peuvent bénéficier de rencontres avec des personnes dans la même situation. Elle ajoute que l'espace pour ventiler qu'offre le contexte de groupe est aussi important pour réduire l'effet des conséquences vécues par les proches :

Le fait de partager et d'être parmi des gens qui sont [dans] la même situation peut être bénéfique. Laisser un espace pour ventiler peut les aider à réduire les conséquences qu'ils vivent.

(Geneviève – évaluation écrite)

Le contexte de groupe permettrait aussi aux participants de reprendre du pouvoir par l'entremise du soutien offert aux autres membres. Selon Sarah, les proches prenant part à un groupe de soutien leur étant destiné pourraient contrer les effets de l'impuissance et de la frustration qu'ils peuvent parfois éprouver au contact de la personne victime. Le contexte de groupe leur permettrait donc de redécouvrir leur capacité d'aider par l'entremise de l'aide offerte aux autres participants. En reprenant confiance en cette capacité, ils se sentiraient plus à même de soutenir la personne victime :

Tu vois, mais tu vois, ça ça pourrait être même dans les objectifs à quelque part. [...] C'est redonner à quelque part ce pouvoir de, cette capacité d'aider. [...] C'est-à-dire que les gens qui vont venir au groupe, souvent ça va être des gens désespérés qui savent plus quoi faire avec leurs proches [...] qui savent plus comment les aider. Pis justement cette relation-là qui vont voir les autres, pis se dire « heille lui il est vraiment plus magané que moi » [...] « c'est pas si pire, mais je peux l'aider » [...] Fait qu'au lieu d'être une personne comme dépourvue. Le « je sais plus quoi faire, je sais plus où je m'en vais, je sais plus comment aider » [...] Maintenant dans le groupe je redécouvre que je peux aider du monde. [...] pis ce qu'ils vont expérimenter dans le groupe, dans le fond, c'est ce qu'ils vont aller faire avec leurs proches. [...] Faque si je suis capable de [...] je commence à réaliser que je suis capable d'aider quelqu'un dans le groupe, ben dans le fond je recommence à croire que je suis capable d'aider la, ma, mon proche.

(Sarah – groupe de discussion)

Dans leur évaluation écrite, Rebecca et Catherine soulignent aussi le fait qu'une intervention de groupe contribuerait à briser l'isolement des participants. Elles précisent aussi que cette modalité peut contribuer à atténuer les effets de l'impuissance vécus par les proches de victimes d'actes criminels :

Les proches aussi peuvent vivre de l'isolement face à la victimisation d'un proche et de l'impuissance. La modalité d'intervention [de groupe] peut répondre à ce type de besoin.

(Rebecca – évaluation écrite)

Les proches de victimes vivent souvent une panoplie de conséquences telles que l'impuissance et l'incompréhension. Elles se sentent également isolées dans ce qu'elles vivent, ressentent le besoin d'être reconnues et outillées.

(Catherine – évaluation écrite)

Lors du groupe de discussion, Sarah ajoute que le contexte de groupe présente aussi un autre avantage important. Le contexte de groupe favorise les apprentissages des participants, même s'ils ne prennent pas part aux échanges; ce qui n'est pas possible en individuel. Des gains peuvent se faire par l'observation des interactions entre les autres membres ou entre les membres et les intervenants :

[Le contexte de groupe] ça peut amener des fois une certaine confrontation, je dirais plus indirecte. [...] C'est-à-dire qu'en individuel des fois tsé, il y a des discussions qui peuvent être confrontantes pour eux. Alors là qu'ils peuvent avoir des discussions sans nécessairement y être impliqués directement.[...] C'est-à-dire qu'ils peuvent entendre des discussions entre deux participants ou avec l'animateur [...] pis se sentir tout à fait concernés pis faire ces apprentissages-là, je dirais. Ces interventions-là peuvent se faire, peuvent être pour des gens des fois qui sont plus euh, plus frileux, plus craintifs [...] ou en tout cas. Ou quand c'est des sujets plus sensibles [...] Mais ça va, il va avoir une intervention quand même qui va se faire, même si ça s'adresse pas directement...

(Sarah – groupe de discussion)

Selon Sarah, la modalité de groupe présenterait même des avantages pour les intervenants. Dans un groupe, aider le client est une responsabilité commune partagée entre l'intervenant et les membres du groupe. L'intervenant n'est pas seul à aider le client, ce qui lui facilite la tâche, précise-t-elle :

Ah oui non, c'est extraordinaire le groupe pour les gens. [...]Beaucoup moins épuisant pour les intervenants aussi. Vraiment. [...] dans les rencontres de groupe, ce soutien. C'est, t'es tellement moins tout seul dans ton bureau avec la personne pis tu fais comme « Kessé que je fais avec c'te personne là ». ou tsé, à travailler. Pis tsé, c'est vraiment des dynamiques. Là oui. Tu ressors du groupe, tsé. [...]Au lieu d'être épuisé, souvent t'es ré-énergisé.

(Sarah – groupe de discussion)

Les résultats présentés ici suggèrent que les intervenantes ayant pris part à l'évaluation du projet soutiennent notre initiative de développer un programme d'intervention de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels. Elles reconnaissent notamment que les besoins éprouvés par les proches de victimes d'actes criminels justifient que de l'aide leur soit offerte. Elles sont aussi d'avis que certains des avantages associés à la modalité de groupe pourraient contribuer à atténuer les répercussions de la victimisation sur les proches de victimes d'actes criminels. En leur permettant de constater leur aptitude à venir en aide aux autres membres du groupe, le contexte de groupe redonnerait, aux proches, confiance en leur capacité de soutenir les personnes victimes. Les intervenantes ont également reconnu les bénéfices de cette modalité d'intervention pour les professionnels soutenant personnes touchées par les actes criminels.

En plus d'établir dans quelle mesure l'idée d'offrir une intervention de groupe destinée aux proches des victimes était prometteuse, nous voulions aussi nous assurer que le programme conçu à cette fin réponde adéquatement aux besoins de la clientèle ciblée.

6.3 Modifications au programme « Aider sans nuire : intervention de groupe destinée aux proches de victimes d'actes criminels »

Les intervenantes ayant pris part à l'évaluation du projet de programme de groupe « *Aider sans nuire : intervention de groupe destinée aux proches de victimes d'actes criminels* » ont aussi été invitées à se prononcer sur son contenu. Les lignes qui suivent feront état de leur rétroaction par rapport aux objectifs de l'intervention, aux critères d'inclusion et d'exclusion des participants, à l'organisation et aux paramètres de l'intervention envisagés, aux thèmes proposés et finalement aux activités et documents complémentaires suggérés. Une version modifiée du programme prenant en compte leurs recommandations figure à l'annexe XIV de ce rapport.

6.3.1 Objectifs généraux et spécifiques du programme d'intervention

Nous avons interrogé les intervenantes prenant part à l'évaluation du projet par rapport aux objectifs généraux et spécifiques envisagés. Les intervenantes ont toutes signifié leur accord par rapport aux objectifs proposés. Dans son questionnaire, Geneviève indique que les choix qui ont été faits correspondent aux besoins des proches qu'elle observe dans sa pratique :

C'est exactement ce à quoi je pense lorsque je réfléchis à l'aide la plus adéquate aux proches. Tous les volets sont couverts.

(Geneviève – évaluation écrite)

Pour sa part, Céline reconnaît l'importance d'aborder des stratégies pour prendre soin de soi, alors que Julie souligne que le fait de parler des réactions des proches vis-à-vis de la personne victime était également souhaitable :

Des stratégies pour prendre soin d'eux en tant que proches aussi, tsé. [...] Ils vivent beaucoup d'impuissance faque comment tu fais pour gérer ça?

(Céline – groupe de discussion)

C'est sûr aussi dans les objectifs, aussi parler des réactions des proches des fois qui sont pas tout à fait adéquates. [...] Pourquoi ces gens, les proches [...] ont réagi de telle façon ou euh [...] le blâme. Ou la culpabilité.

(Julie – groupe de discussion)

Les intervenantes nous recommandent néanmoins certains ajouts à faire aux objectifs généraux et spécifiques du programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels. Céline nous a suggéré de mettre l'accent sur le fait que le groupe permette aux proches participants de briser leur isolement en leur permettant de constater qu'ils ne sont pas seuls dans leur situation :

Peut-être de [...] briser l'isolement. [...] Briser l'isolement. Se rendre compte que tsé, ils sont pas seuls à vivre cette expérience-là.

(Céline – groupe de discussion)

Pour sa part, Sarah a recommandé d'ajouter la notion de reprise de pouvoir aux objectifs généraux de la démarche de groupe. Pour l'intervenante, la reprise de pouvoir en contexte de groupe se ferait par la prise de conscience que fait chaque participant de sa capacité d'aider les autres:

Mais tsé dans tes objectifs généraux là [...] [La] Reprise de pouvoir [...] Le pouvoir d'être un aidant là [...] d'être capable d'aider.

(Sarah – groupe de discussion)

Sarah demande s'il ne serait pas judicieux d'ajouter que les proches devaient expliquer pourquoi ils prennent part à la démarche de groupe dans les objectifs spécifiques de la première rencontre :

[Les proches] vont expliquer pourquoi ils sont là. [...] Pis ça tu mets pas ça dans les objectifs spécifiques ?

(Sarah – groupe de discussion)

À la lumière de ces recommandations, des modifications au programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels que nous dessinons ont été faites afin d'inclure les objectifs généraux que sont : briser l'isolement et favoriser la reprise de pouvoir. Nous avons également modifié les objectifs spécifiques de la première séance afin de préciser que les proches seraient invités à partager ce qui les avait amenés à prendre part à la démarche de groupe proposée.

Nous aborderons maintenant les recommandations des intervenants par rapport aux critères d'inclusion et d'exclusion des participants.

6.3.2 Critères d'inclusion et d'exclusion des participants

Lorsqu'interrogées au sujet des critères d'inclusion et d'exclusion du programme qui devraient être retenus, les intervenantes ayant pris part à l'évaluation du projet se disent unanimement d'accord avec les critères d'inclusion des participants que nous proposons. Rebecca précise que l'inclusion des amis et collègues de la personne victime est un choix judicieux :

Au niveau des critères d'inclusion, [c'est] parfait que des amis ou collègues puissent y participer.

(Rebecca – évaluation écrite)

L'exclusion des proches responsables de l'acte criminel, des proches mineurs et des participants refusant de signer le formulaire d'engagement au groupe a semblé logique à toutes les intervenantes. Sarah suggère cependant que l'exclusion de participants ayant des troubles de santé mentale sévères, des problèmes de consommation (d'alcool ou de drogue) ou des problèmes de gestion de la colère soit ajoutée :

[J'exclurais]les personnes qui ont des problèmes de, en tout cas, importants de santé mentale là [...] ou de de consommation là. Toxicomanie, alcoolisme là. [...] Je dirais même peut-être des gens qui ont d'importants problèmes de gestion de la colère...

(Sarah – groupe de discussion)

L'exclusion de personnes souffrant de troubles de santé mentale, de problèmes de consommation ou d'agressivité proposée par Sarah est appuyée par les autres intervenantes. Jacynthe souligne d'ailleurs que les candidats présentant ces caractéristiques pourraient affecter la dynamique et le fonctionnement du groupe :

Ça se peut que ça va affecter le le le [...] le climat de discussion, le climat de partage.

(Jacynthe – groupe de discussion)

Martine précise qu'une attention particulière devrait être portée à ces nouveaux critères lors de l'évaluation pré-groupe, mais aussi au fil des séances; puisque certains pourraient être difficiles à déceler à l'avance :

Mais c'est quelque chose qu'on peut pas voir directement, je pense. On peut pas le prévoir là, mais [...] comme je pense que dans les rencontres il faut être à l'affut des dynamiques de contrôle entre les [participants]. [...] C'est dur à prévoir avant. [...] Mais il faut être à l'affut pendant.

(Martine – groupe de discussion)

Josée et Jacynthe ont bien saisi les motifs nous ayant amenés à exclure les proches de victimes d'homicide. Dans son questionnaire, Josée souligne d'ailleurs qu'un accent particulier serait à mettre sur la question du deuil. De son côté, Jacynthe considère qu'il pourrait être difficile pour les proches participant aux rencontres de groupe d'entendre les autres participants parler de leurs difficultés avec la personne victime qui est toujours en vie, alors que dans leur cas, elle est décédée :

Je suis d'accord avec toute l'intervention envisagée et ses paramètres. Le fait d'exclure les proches d'homicide est en effet une bonne idée, car il s'agit plus du deuil, plutôt que l'aide à la victime.

(Josée – évaluation écrite)

Moi je t'entends dire comment tu supportes ta fille ou ton, ta conjointe. Pis moi je vais être au cimetière là, tsé. C'est c'est décalé là [...] ça fonctionne pas.

(Jacynthe – groupe de discussion)

Le critère d'exclusion des proches de victimes d'homicide soulève cependant des questionnements pour Sarah et Suzanne qui nous ont demandé pourquoi nous avons fait ce choix.

La question soulevée à ce sujet a déclenché une discussion entre les intervenants évaluant le projet, permettant de clarifier les motifs expliquant que les proches de victimes d'homicide ne pourraient bénéficier de rencontres visant à les outiller pour mieux soutenir la victime, point sur lequel ils étaient d'accord. Il en est toutefois ressorti que bien que les proches immédiats des victimes d'homicide ne puissent bénéficier d'une partie du contenu, les personnes leur apportant du soutien pourraient y prendre part :

Ouais mais j'imagine, par exemple, je sais pas moi. [...] j'ai un ami dont la mère a été assassinée ou euh tsé [...] je sais pas comment venir en aide à mon ami. J'aimerais tsé, il aimerait participer au groupe.

(Sarah – groupe de discussion)

À la lumière de ces commentaires, nous avons décidé de modifier le critère excluant les proches de victimes d'homicide et d'exclure plutôt les proches de victimes décédées. Ce changement permettrait de mieux illustrer le motif de l'exclusion de ces personnes. Nous estimons que, quel que soit la nature de l'acte criminel, les proches dont la victime est décédée ne pourraient bénéficier des séances visant à les outiller pour mieux soutenir la personne victime. Les personnes soutenant les proches de victimes d'homicides pourraient, quant à eux, prendre part aux rencontres de groupe. Un programme spécialement adapté aux besoins des proches de victimes d'homicide pourrait éventuellement être développé à partir de celui que nous avons conçu.

Nous avons modifié les critères d'exclusion afin d'inclure ceux que nous avaient recommandés les intervenants ayant pris part à l'évaluation du projet. Nous avons déterminé que la présence de troubles de santé mentale, d'habitudes de consommation ou de comportements agressifs ou de contrôle chez un participant pourrait constituer un motif d'exclusion du groupe dans la mesure où ils nuiraient à son bon fonctionnement. Des items supplémentaires suggérant aux intervenants de considérer les possibles répercussions de l'un ou l'autre de ces critères sur le déroulement des rencontres ont été ajoutés au questionnaire d'évaluation pré-groupe. Une fiche permettant d'inscrire les informations générales (données démographiques, coordonnées ou autres) des participants a également été ajoutée.

Nous verrons maintenant les recommandations des intervenants par rapport à l'organisation et aux paramètres de l'intervention.

6.3.3 Organisation et paramètres de l'intervention

Les intervenantes interrogées se disent d'accord avec plusieurs des paramètres prévus pour l'intervention de groupe et y voyaient même certains avantages. Les entretiens pré-groupe permettraient notamment de s'assurer que le groupe réponde aux attentes des candidats. Comme mentionné plus tôt, ils permettraient aussi de faire un filtre et de s'assurer que les participants n'aient pas de comportement ou d'habitude susceptibles de nuire au fonctionnement du groupe. Pour Mathilde, il s'agit d'une étape essentielle pour bien connaître les participants :

Ces paramètres sont nécessaires pour cibler une clientèle homogène vivant des situations semblables; pour que leurs conversations soient des moments de partage intéressants et créer une cohésion. Six à huit participants permet de laisser un moment de partage si besoin il y a. [L']entrevue pré-groupe [est] nécessaire pour connaître [les] proches.

(Mathilde– évaluation écrite)

Les intervenantes sont aussi d'accord avec le nombre de participants suggéré. Catherine spécifie qu'un petit groupe permet à tous de s'exprimer. De son côté, Julie indique qu'un groupe de plus de huit participants serait trop difficile à gérer. Selon Geneviève, un nombre de participants minimal serait cependant aussi nécessaire, car avec le temps, certains participants pourraient abandonner la démarche :

Un petit groupe favorise une meilleure cohésion. [Il est] plus facile de rencontrer l'objectif de sentiment d'appartenance. [Il] permet également à tous de s'exprimer.

(Catherine– évaluation écrite)

Est-ce que t'avais prévu un nombre maximum de participants? Je sais que là, on en, on en est pas là, mais le maximum [...] Six à huit [...] Parce que je me disais plus que huit personnes, ça, ça fait trop de monde à [gérer].

(Julie – groupe de discussion)

Je considère que le nombre de participants est primordial, car une des résultantes que nous rencontrons souvent lors d'interventions de groupe c'est que le groupe diminue au fil des semaines.

(Geneviève– évaluation écrite)

Dans le cadre du groupe de discussion, Céline suggère la possibilité que le groupe soit ouvert et qu'il permette l'intégration de participants au fil des séances. Cette proposition a été rejetée par les autres participants, car on estimait que les participants créeraient davantage de liens s'ils apprenaient à se connaître dès le début de la démarche :

Moi aussi je me suis posé comme question. Des groupes ouverts, est-ce que ça serait possible? Un groupe pour les proches...

(Céline – groupe de discussion)

Non parce que, il y a comme un, c'est ça. Tsé, on disait, il y a comme une chimie [...] qui est pas là au départ, que t'installe. Pis à un moment donné les gens, sont à l'aise. Là il y a un nouveau qui arrive, ça...

(Sarah – groupe de discussion)

Puis, la proposition de la coanimation des rencontres par deux intervenants a été considérée un avantage. Martine indique qu'une collaboration entre intervenants pourrait être plaisante pour ceux animant le groupe. Céline ajoute que le fait d'être deux pourrait s'avérer aidant pour les intervenants et enrichir les interventions. Voici un extrait de leur échange à ce sujet :

Pis là tu coanimas dans un groupe aussi. [...]C'est le fun aussi deux, tu peux avoir une dynamique. [...] Pis l'intervention à deux, on en fait pas ici [...] mais c'est le fun, l'intervention à deux.

(Martine – groupe de discussion)

Oui pis toi tu dis la matière par exemple, pis toi t'observes fait que tsé c'est le fun. [...]Tu te sens plus en moyens mettons. Hein? Tu te sens pas tout seul pis...

(Céline – groupe de discussion)

Oui pis des fois tsé t'as pas. Tu te, tsé l'autre elle a une idée « Oh, hey c'est bon ce que tu dis là ». [...]Toi t'as une autre idée, pis, tsé c'est plus le fun.

(Martine – groupe de discussion)

Dans son évaluation écrite, Mathilde a cependant suggéré que les intervenants animant le groupe devaient bien maîtriser la problématique des actes criminels :

Les conséquences de l'acte criminel sont précises, l'intervenant animateur doit bien comprendre les conséquences pour proposer [une] aide adaptée.

(Mathilde– évaluation écrite)

Lorsque nous avons conçu le programme, nous n'avons pas pensé préciser que les intervenants animant le groupe devaient être formés sur la problématique des actes criminels, car étant administré au CAVAC de Montréal, organisme travaillant exclusivement dans ce contexte, nous avons pris pour acquis qu'ils le seraient. Ce commentaire a souligné l'importance de préciser les

qualifications des intervenants animateurs du programme dans sa version améliorée, afin que ce point soit considéré dans le cas où la démarche prendrait place dans un milieu ne possédant pas une expertise par rapport aux actes criminels.

Bien que la durée des rencontres paraisse adéquate du point de vue des intervenantes, leur nombre est cependant apparu insuffisant étant donné le contenu proposé. Dans son questionnaire d'évaluation, Catherine indique qu'elle trouvait important que suffisamment de temps soit accordé pour permettre aux différents thèmes d'être abordés et que plusieurs séances pouvaient être nécessaires pour le faire. Elle soulignait d'ailleurs l'importance de maintenir un cadre flexible permettant de s'adapter à l'ambiance du groupe et aux besoins des participants:

[La] durée [est] adéquate puisque différents thèmes (importants) sont abordés. [Elle] permet de rencontrer les objectifs tels que [le] besoin d'appartenance et les apprentissages. Plusieurs séances sont nécessaires pour atteindre les objectifs. L'important est d'avoir un cadre tout en restant flexible et en s'adaptant aux participants ou à l'ambiance de groupe.

(Catherine – évaluation écrite)

Rebecca et Caroline font des commentaires similaires dans leurs questionnaires. Elles indiquent que les proches pourraient avoir besoin de plus d'espace pour ventiler et que des rencontres supplémentaires pourraient être ajoutées afin d'accommoder les thèmes à aborder, le temps passé sur chacun étant à géométrie variable selon les besoins manifestés par le groupe :

Si les proches ont pour la première fois accès à du support et un espace pour parler et ventiler, peut-être que les thèmes seront trop lourds et que ça prendra plus de rencontres.

(Rebecca – évaluation écrite)

Il faut s'assurer que les proches aient la possibilité de débriefer s'ils en éprouvent le besoin. [...] Le nombre de séances pourrait être adapté en fonction des besoins des participants. Le nombre prévu pourrait être de six, mais des séances supplémentaires pourraient être ajoutées selon leurs besoins.

(Caroline – évaluation écrite)

Lors de la discussion de groupe, Julie soulève aussi un enjeu concernant le nombre de séances. L'intervenante estime en effet que le contenu de la 5^e rencontre, soit celle concernant les répercussions des actes criminels sur les proches, pouvait être trop chargé pour être abordé en une seule rencontre :

Moi je trouve que cette 5^e là, ben cette 3^e séance-là est très très très chargée [...] Il y a beaucoup de choses dans les stratégies là [...] C'est., en une heure là, tu vas effleurer [le contenu].

(Julie – groupe de discussion)

Les autres intervenantes prenant part au groupe de discussion ont bien compris l'enjeu soulevé par Julie et tenté d'y remédier. Sarah ajoute que le temps risquait d'être trop limité pour permettre à chacun des participants de s'exprimer; surtout avec un groupe de huit personnes :

Ben ce que [Julie] dit. Parce que moi quand j'ai regardé le document, c'est ça je me disais. [...] c'est très chargé [...] comme commentaire général là, j'ai. Je rajouterai peut-être une rencontre pour plus espacer. Ça dépend surtout aussi de, du nombre de participants [...] tsé si vous [...] s'ils sont cinq, c'est pas pire. Mais à huit là [...] heille à huit. À huit là, t'auras, ça veut dire tsé, divise 60 minutes par 8 là, ça fait pas beaucoup de minutes [...] Ça fait sept minutes par personne pour parler...

(Sarah – groupe de discussion)

Sarah précise son idée en ajoutant également que les participants auraient besoin d'un espace pour parler de ce qu'ils vivent entre les séances. Ces échanges pourraient prendre plus de temps que ce qui est prévu :

Ce qui va arriver aussi [...] c'est que les gens, quand ils vont venir, quand ils vont parler, quand tu vas revenir sur la semaine, la rencontre d'avant [...] la séance d'avant, ils sont avec leur proche hein. Il s'est passé des choses. [...] Ils vont essayer, ils vont avoir des réactions [...] Ou il va avoir une chicane, il va avoir une autre crise [...]. Euh, ça aussi, ça va être à gérer dans le groupe. [...] « Là ma blonde est rentrée à l'hôpital, elle est rentrée en psychiatrie. Ou elle a fait une tentative de suicide là ». Tu vas pas gérer ça en 15 minutes.

(Sarah – groupe de discussion)

Afin de remédier à cet enjeu, Martine a suggéré la possibilité que le nombre de rencontres passe de six à huit. Les intervenantes finissent par conclure que l'ajout des deux rencontres supplémentaires suggéré pourrait être optionnel et ainsi permettre d'absorber les débordements possibles de certains thèmes ou moments d'échange. Le nombre de séances pourrait donc varier entre six et huit en fonction des besoins des participants au fil des séances; et prendre en compte la possibilité que le nombre de participants diminue avec le temps. Céline a terminé en suggérant que dans l'éventualité où le nombre de rencontres serait insuffisant pour certains participants, rien n'empêche qu'ils soient rencontrés en individuel au CAVAC :

Je pense ça serait bien. Mais peut-être de l'expliquer au début. Que ça c'est un guide, pis que tsé, il y a des choses qu'on doit adapter selon le nombre de participants.

(Céline – groupe de discussion)

Pour sûr que le nombre de rencontres, là t'as 6 rencontres [...] comme le nombre de participants, dis-toi que c'est un groupe de 6 à 8 rencontres. [...] Moi je ferais quelque chose comme ça [...] tu te laisses la latitude [...] d'avoir une plus de rencontres selon les besoins du groupe.

(Sarah – groupe de discussion)

Pis là après la 1^{re} rencontre, déjà t'as comme plus une bonne idée de [...] comment on va avoir besoin de temps [...] fait qu'après la 1^{re} rencontre, t'évalues [...] Est-ce qu'on va jusqu'à 8? Est-ce que 6 ça va être suffisant?

(Céline – groupe de discussion)

Tu peux perdre des participants aussi [en cours de route]. Malheureusement c'est ça qui arrive dans les groupes [...] tu peux partir avec huit, finir à cinq.

(Julie – groupe de discussion)

Pis comme [Julie] dit, peut-être que deux rencontres en ligne, ça va être, ça se peut que ce soit les mêmes affaires [...] qui reviennent. Tsé fait que, ça montre que c'est ça qu'ils ont besoin de parler.

(Jacynthe – groupe de discussion)

Fait que 6 à 8 rencontres là c'est une bonne idée de flexible, de la flexibilité.

(Julie – groupe de discussion)

Oui pis si les gens ont besoin de plus ensuite, ils viennent au CAVAC là. En individuel. [...]Tsé, il y a toujours cette porte là qui est ouverte.

(Céline – groupe de discussion)

Les modifications permettant d'intégrer les recommandations des intervenants par rapport au nombre de séances ont été faites dans la version améliorée du programme de groupe. Des instructions spécifiant l'importance de demeurer flexible et la possibilité d'atteindre jusqu'à huit séances de groupe en cas de débordement de certains thèmes ou moments de partages ont été ajoutées à l'organisation des séances.

Les commentaires des intervenantes quant à ces thèmes et à leur chronologie suivent ici.

6.3.4 Thèmes abordés et séquence des séances

Les intervenantes prenant part à l'évaluation du projet de programme ont aussi été interrogées par rapport aux thèmes abordés lors des rencontres. Tout comme Josée, Rebecca et Mathilde, les intervenantes ont toutes indiqué que les thèmes proposés répondaient aux besoins les plus souvent rencontrés chez les proches de victimes d'actes criminels. Rebecca a souligné que les thèmes permettraient de prévenir l'épuisement des proches. De son côté, Mathilde a indiqué que les rencontres pourraient combler les besoins des proches, mais aussi les aider à mieux soutenir la personne victime :

Tout à fait, ce sont les principaux besoins que j'entends lors de mes rencontres avec des proches.

(Josée – évaluation écrite)

[Les thèmes et éléments de contenu] recouvrent les divers besoins des proches et peuvent prévenir une fatigue de leur part et peut-être une revictimisation de la victime.

(Rebecca – évaluation écrite)

Ces rencontres pourraient leur permettre de combler leurs besoins, leur permettre de nourrir certaines réflexions et adopter des pratiques saines auprès de la personne victime.

(Mathilde – évaluation écrite)

Tout en se disant également d'avis que les thèmes des rencontres étaient appropriés, Caroline indique qu'elle aurait intégré la notion de recherche de sens suite à l'événement à la rencontre concernant les répercussions de l'acte criminel sur les proches. Elle explique que la tendance est d'attribuer des impacts négatifs aux actes criminels, mais que dans certains cas, l'acte criminel peut apporter des changements positifs également :

Les thèmes sont bien équilibrés. [...] Je pense que ce qui manque c'est la notion de recherche de sens suite à l'événement. C'est important de voir ce que l'acte criminel à amener comme répercussion, mais aussi de voir les changements positifs qui en découlent. Certaines personnes voient l'acte criminel comme un nouveau départ et il est important de le souligner.

(Caroline – évaluation écrite)

Suite aux commentaires de Caroline, nous avons non seulement choisi d'ajouter la notion de recherche de sens à la rencontre portant sur les répercussions de l'acte criminel sur les proches, mais aussi de l'intégrer lors du bilan de la rencontre finale.

Lors du groupe de discussion, nous avons aussi abordé les thématiques des différentes séances. Les intervenantes appuyaient les choix qui avaient été fait de manière générale. Une précision a été demandée par rapport à la 3^e rencontre, dont l'objectif visait à encourager les proches à respecter leurs limites lorsqu'ils apportaient du soutien aux victimes. Sarah suggère de considérer non seulement les limites des proches, mais aussi celles des victimes :

Effectivement, il y a des gens qui peuvent ne pas savoir comment aider la victime, il y a des gens qui ont peut-être essayé et justement qui l'ont fait, mais sans respecter les limites de la personne victime [...] sont allés trop loin, tsé. Pis qui voient que ça dégénère [...] Mais de respecter, non seulement ses propres limites là, en tant que proche aidant [...] mais les limites de la personne victime.

(Sarah – groupe de discussion)

Le titre de cette rencontre (qui est maintenant la 5^e) a donc été remplacé afin d'inclure le respect des limites des victimes. Il se lit désormais comme suit : « *Aider la personne victime dans le respect des limites de chacun* ».

D'autres suggestions d'ajout ont été faites afin de répondre à des besoins plus spécifiques que pouvaient présenter les proches de victimes d'actes criminels. Julie nous a demandé si on avait envisagé les impacts que des actes criminels uniques ou multiples pourraient avoir sur les thèmes à aborder. Sarah demande si, dans un cas d'une victimisation multiple ou même continue, nous pensions que l'acte criminel devait être terminé pour que les participants prennent part au groupe, car cela influencerait la dynamique entre le proche et la personne victime qu'il soutient et nécessiterait des interventions différentes :

Est-ce que dans tes critères d'inclusion ou d'exclusion, tu t'es penchée sur le fait que il y avait peut-être une grande différence entre les gens qui aidaient des victimes d'un événement unique et des gens qui ont été victimes, exemple d'agression sexuelle, d'un proche, ou de violence conjugale sur une longue période ?

(Julie – groupe de discussion)

Pis est-ce que l'acte criminel en fait doit être terminé? Moi ça me fait penser, dans la mesure où quelqu'un qui vient te voir pis qui dit ma ma sœur est victime de violence conjugale [...] est dans une relation, je sais pas comment l'aider. [...] Est-ce que ça c'est quelque chose que t'accepterais dans le groupe? Ou au contraire, faut que l'événement ait est [passé]

(Sarah – groupe de discussion)

Je pense que c'est pas la même dynamique.

(Jacynthe – groupe de discussion)

Il y a pas la notion de la des scénarios de protection [...] de la sécurité qui est en jeu [...] De l'impuissance du proche qui peut être ben différente aussi [...] c'est sûr que ça va toucher d'autre chose là....

(Julie – groupe de discussion)

Dans son questionnaire d'évaluation, Rebecca mentionne d'autres thématiques qui pourraient surgir selon elle. Les démarches judiciaires auxquelles peuvent être confrontées les victimes d'actes criminels pourraient avoir à être abordées. Elle souligne aussi que les dynamiques pouvaient être différentes selon le contexte intra ou extrafamilial de l'acte criminel. Les personnes victimes nouvellement immigrés au Canada, les victimes de violence conjugale ou de proxénétisme pouvaient aussi vivre leur lot d'enjeux et de difficultés qui nécessiteraient des interventions de groupe distinctes :

Malgré le fait que l'objectif est de travailler sur les émotions, etc. souvent les proches sont en réaction face à la mentalité et philosophie du système de justice. Peut-être serait-il pertinent de l'aborder en début de démarche afin que les participants « comprennent » le système et se centrent plus sur le vécu émotionnel.

[...] quand c'est de la violence conjugale ou familiale, les dynamiques sont différentes.

Des groupes pour des immigrants, car les interactions et enjeux peuvent être très différents. Des groupes pour proches de violence conjugale ou intrafamiliale. Des groupes de proches de victimes de proxénétisme ou traite de la personne.

(Rebecca – évaluation écrite)

Il s'agit effectivement d'éléments que nous avons envisagés. Nous avons cependant estimé qu'il serait plus sage d'adapter les rencontres en fonction de ces besoins, plutôt que de les prévoir. Après avoir fait l'exercice de déterminer quels thèmes devaient être considérés essentiels, les intervenants ont conclu que le programme de groupe et les thèmes y étant proposés agissaient à titre de guide pour les intervenants animant les rencontres et que les sujets abordés pourraient être modulés en fonction des besoins des participants. Ces derniers pourraient même être invités à identifier les thèmes qui les interpellent le plus lors de la démarche. Idéalement, les thèmes

devaient demeurer suffisamment souples afin de répondre adéquatement aux besoins des proches participants aux rencontres :

Ça serait peut-être bien d'avoir comme des [thèmes] incontournables. Parce que c'est sûr qu'il y a plein d'affaires qui vont probablement prendre le bord dans un groupe. Parce que justement [...] il y en a finalement que les rencontres sont pas grandes. Une heure et demie pour un truc, pis d'autres pas. Mais peut-être avoir des sujets incontournables pis d'autres, comme moins incontournables [...] sur lesquels que ça, il faut vraiment que je sois capable de, d'en dire un mot dans les rencontres, pis d'autres [...] je sais pas.

(Martine – groupe de discussion)

Moi je pense que ça va être ton groupe qui va te le dire [...] c'est d'être à l'écoute de ton groupe [...] pis c'est ça qui va te guider vers. Ça ils en parlent [...] ça revient, c'est récurrent. C'est ça qu'on a besoin d'aborder.

(Julie – groupe de discussion)

Parce que prendre soin de soi pis les limites du proche, c'est quand même des incontournables, je trouve. Ben genre vite vite là. C'est dur...

(Martine – groupe de discussion)

Ben je pense que tous les thèmes sont importants.

(Julie – groupe de discussion)

Mais ça [la feuille décrivant les objectifs] est-ce qu'ils vont l'avoir dans leurs mains? [...] pour la 1^{re} ? Fait que déjà, tsé ils ont une idée de dire ben.. [...] moi, il y a peut-être ça qui m'intéresserait plus, ça. Fait que [...] Peut-être tu peux jauger [...] Pis tsé, tu peux dire sur quoi [...] vous voudriez mettre plus l'importance [...]si on avait à choisir ou euh. [...] C'est bien d'interpeller les participants aussi [...] dans le fond c'est vrai, c'est leur groupe.

(Céline – groupe de discussion)

Ouais parce que, c'est sûr que ça c'est tout beau là, mais effectivement le groupe peut nous amener complètement ailleurs [...] Ça dépend de la constitution.

(Jacynthe – groupe de discussion)

[Le programme] c'est un guide!

(Céline – groupe de discussion)

Une attention particulière devra tout de même être portée aux besoins des candidats dans le cadre des entretiens pré-groupe afin de s'assurer les thèmes proposés y répondent. Des ajouts pourraient être faits à la demande des participants lors de ces entretiens ou lors de la première rencontre de groupe. La flexibilité ajoutée au nombre de séances mentionnée au point précédent faciliterait également l'inclusion de thématiques supplémentaires si cela s'avérait nécessaire. Le programme proposé demeure un guide permettant d'orienter les interventions vers les besoins les plus souvent identifiés chez les proches de victimes d'actes criminels. Les candidats pourraient éventuellement être séparés en différents groupes en fonction de leurs besoins particuliers.

Un autre enjeu a été soulevé concernant, cette fois, l'ordre des séances. Geneviève et Caroline ont toutes deux indiqué qu'elles estimaient que le thème des répercussions sur les proches devrait être abordé plus tôt dans la démarche. Ce changement permettrait de mettre davantage l'accent sur leurs besoins de ventiler en plus de leur permettre d'identifier leurs limites avant d'aborder la question du soutien à offrir aux personnes victimes :

Pour ma part, je ne considère pas qu'il y a des éléments moins pertinents. Par contre, j'aborderais les répercussions immédiatement la semaine suivant les conséquences afin que l'aide puisse être davantage encadrée. De cette façon, le proche pourrait mieux cerner ses limites.

(Geneviève – évaluation écrite)

Je pense qu'il serait préférable de permettre d'abord de ventiler par rapport à ce qu'ils vivent avant de parler des moyens d'aider la victime. Le groupe est pour les proches, l'accent doit être mis sur eux.

(Caroline – évaluation écrite)

Lors du groupe de discussion, Sarah soulève le même enjeu. Pour elle, les proches participants aux rencontres de groupe pourraient être tellement épuisées et écœurées par leur situation, que leur besoin premier serait de s'exprimer et de ventiler à ce sujet. Il serait dans ce cas contre-indiqué de les pousser à parler des besoins de la personne victime dès la deuxième rencontre :

C'est juste, je sais pas... Peut-être que je pousse trop loin, pis j'ai comme... Je me dis, il va avoir deux types de personnes j'ai l'impression qui peuvent venir au groupe. T'as les personnes qui vont se dire « là j'ai, faut je trouve, je veux aider la personne » [...] « euh, parce que là je sais plus quoi faire » [...]pis j'ai l'impression qu'il y a des gens qui vont venir parce qu'ils vont être épuisés...d'aider la personne [...] « J'suis pu capable » [...] « la personne, mon proche là, il me tape sur les nerfs en sacrement » [...] « je suis plus capable là. J'ai plus de relations sexuelles avec ma blonde. Elle pogne tout le temps les nerfs, elle crie après les enfants ». Je sais pas. Tsé [...] et là t'arrives dans les rencontres pis t'as tes, t'en as ras le pompon, pis là, tout de suite on te plonge un peu dans les conséquences de ce que l'autre, pis là on part sur ce que l'autre personne vit [...]et je me demande si..., c'est pas que c'est pas bon. [...] oui. Il y a peut-être des gens qui ont besoin davantage de parler de ce que eux vivent [...] de se reconstruire un peu [...] avant de dire, « qu'est-ce que je peux faire moi pour l'autre ? » [...] « qu'est-ce que je peux ..., encore là ».

(Sarah – groupe de discussion)

D'accord avec Sarah, les autres intervenantes prenant part au groupe de discussion tentent de résoudre l'enjeu concernant l'ordre des séances. Céline a proposé qu'il soit modifié afin de permettre aux proches de ventiler et d'aborder les répercussions des événements sur leur vie dans un premier temps et d'aborder ceux de la personne victime ensuite. Pour ce faire, elle suggère d'inverser la 4^e rencontre du programme initial, soit les répercussions de la victimisation des proches, avec la 2^e rencontre, qui aborde les conséquences de la victimisation sur la victime d'acte criminel et le rôle des proches auprès d'elle. Julie, Martine et Jacynthe appuient ce choix :

Regarde là, ta 4^e [rencontre] : répercussions de la victimisation sur les proches. Ça dans le fond, tu devrais peut-être le mettre en deuxième. [...] Fait que tsé, prise de contact. Deuxième rencontre, c'est la répercussion. Fait que [...] normaliser comment ils se sentent, leur processus de deuil, de croyances [...] Fait que commencer par ça.

(Céline – groupe de discussion)

Parce que c'est eux qui sont là [...] c'est eux qui viennent à la rencontre.

(Julie – groupe de discussion)

Si tout de suite on parle de de l'autre...

(Martine – groupe de discussion)

Comment eux ils peuvent prendre soin d'eux [...] pour pouvoir prendre soin de l'autre...

(Jacynthe – groupe de discussion)

Ben tu renforcis le proche. [...] Tu le permets de ventiler, tu le renforcis, tu lui donnes des outils [...] après ça. Bon maintenant [...] on revient là à ta personne dans la maison peut-être ou bon.

(Julie – groupe de discussion)

Lorsque nous avons suggéré que les 3^e et 5^e rencontres, qui suivaient les 2^e et 4^e rencontres respectivement, soient aussi déplacées, les intervenantes nous ont aussi donné leur accord. Ce changement permettrait de mieux outiller les proches afin d'aider adéquatement la personne victime. Julie considérait même que le fait d'aborder la question des limites lors de la 5^e séance était plus judicieux. Jacynthe pensait aussi que puisque davantage de temps serait écoulé depuis l'acte criminel et que le groupe se connaîtrait mieux, ce thème serait plus facile à aborder plus tard:

Oui parce que tu vas les avoir travaillées les limites justement, des gens que tu rencontres [...] qui se rendent compte qu'ils ont pas respecté leurs limites [...] fait que là, ils sont plus aptes [...] disons, je dirais à aider les les gens. [...] pis des gens qui sont, qui sont pas en crise contre leur proche, ben ils vont quand même voir, peut-être découvrir qu'il y a des conséquences, que il y en a, ou qu'il y a un danger à ne pas les respecter ces limites tsé.

(Sarah – groupe de discussion)

Pis comme tu dis, les gens qui viennent dans un groupe, à quelque part, sont, il y a quelque chose là [...] je veux dire, soit ils viennent [...] parce qu'ils sont plus capables. Où ils veulent tellement aider [...] qu'ils veulent s'outiller comme il faut.

(Céline – groupe de discussion)

Ben moi je trouve que effectivement ça fait beaucoup de sens de le mettre l'avant dernière rencontre. Parce que comme je disais tantôt, les limites, c'est ce qui est le plus difficile souvent à identifier, à nommer, à mettre en place [...] le groupe va se connaître aussi un peu plus. De faire des jeux de rôles, quand tu te connais pas trop [...] c'est c'est, ça peut être difficile des fois d'avoir la participation [...] là ils vont peut-être se sentir plus à l'aise. Fait que non c'est, c'est vrai.

(Julie – groupe de discussion)

Pis tsé, selon, tsé le groupe, ça va faire comme la cinquième semaine dans le fond [...] qu'ils se rencontrent. Pis on sait pas non plus tsé l'événement s'est passé combien de temps avant l'incident. Fait que tsé ils sont peut-être rendus là justement de dire [...]. Ils ont cheminé avec leur proche...

(Jacynthe – groupe de discussion)

L'ordre des séances de groupe a donc été modifié dans la version améliorée du programme afin d'intégrer les commentaires faits par les intervenants à ce sujet. Des instructions précisant l'importance de la souplesse quant aux thèmes abordés ont également été ajoutées. Des modifications ont également été faites pour intégrer la notion de recherche de sens et de limites telles que suggérées.

Pour clore cette partie de notre analyse, nous relaterons les propos des intervenants concernant les activités et documents d'information complémentaires accompagnant chacune des séances.

6.3.5 Activités et documents d'information complémentaires

Les intervenantes ayant réalisé l'évaluation du projet de programme de groupe destiné aux proches des victimes ont aussi pris connaissance des activités et documents d'information complémentaires à remettre aux participants au fil des rencontres. Elles ont estimé que ceux-ci complétaient adéquatement les rencontres. Rebecca estime que :

[Les activités proposées] semblent répondre aux besoins des proches que l'on voit habituellement et il y a une base commune aux participants [...] Elles sont introduites graduellement et en toute logique.

(Rebecca – évaluation écrite)

Catherine et Mathilde soulignent cependant la nécessité d'adapter les activités et lectures proposées aux besoins des participants. Selon Catherine, certaines activités, comme les techniques de respiration, pourraient ne pas tous leur convenir :

Je présume que les besoins des proches seront évalués. Il est possible que des activités, lectures soient adaptées.

(Mathilde – évaluation écrite)

Les techniques de respiration et de relaxation sont pertinentes, mais ne conviennent pas à tous. À vérifier avec les participants au préalable.

(Catherine – évaluation écrite)

Il reviendrait effectivement aux intervenants animant le groupe de s'assurer que les activités répondent adéquatement aux besoins des participants au même titre que les thèmes abordés.

Lors de la discussion de groupe, Sarah suggère qu'en plus de recommander la pratique d'activités plaisantes entre les séances de groupe, les participants pourraient être encouragés à en pratiquer au cours des séances de groupe. Selon l'intervenante, il pourrait être intéressant que les proches participants aux rencontres partagent ce qu'ils font en dehors des séances avec les autres membres du groupe. Des partages sur des intérêts musicaux ou de lectures pourraient aussi être faits. Martine, Jacynthe et Julie appuient cette suggestion. Julie souligne même que cela pourrait alléger le contenu des séances de groupe. Sarah ajoute que partager et écouter de la musique pourrait favoriser la création de liens entre les membres et l'expression de leurs émotions :

Ils vont en parler [de l'activité plaisante]. Mais de le faire, dans le groupe cette activité plaisante-là. [...] C'est sûr que prendre un bain. [...] Ça se fait moins. À moins qu'on installe un jacuzzi sur le toit là, mais. [...] on pourrait faire une séance de relaxation, par exemple ou [...] Des fois, lire un bon livre. Tsé c'est d'amener une suggestion. Pis de le dire dans le groupe là [...] « la semaine prochaine, amenez un livre qui vous a aidé, une bande dessinée, une revue [...] pis expliquez aux autres pourquoi ça vous a aidé »...

(Sarah – groupe de discussion)

Genre j'ai écouté telle toune, j'ai écouté tel film..

(Jacynthe – groupe de discussion)

Ça donne une implication de plus.

(Martine – groupe de discussion)

Ça l'allège aussi le contenu [...] pis ça permet de poursuivre après ça, parce que ça reste des sujets qui sont difficiles, beaucoup dans l'émotion.

(Julie – groupe de discussion)

Ce qu'on avait fait un moment donné, [...] c'était de la musique. Ils commençaient à faire de la musique, pis là à un moment donné, j'avais vu que ça avait comme pogné la musique. « Ah oui, la musique » [...] Ils avaient tous amené une chanson. [...] Pis on avait écouté, chacun leur tour on avait écouté leur chanson. [...] Pis là, tsé tu rentres vraiment dans l'univers de l'autre.[...]Je trouve ça crée vraiment des bons liens dans le groupe. [...]Pis tsé la musique ça te remplit une, ça te remplit, les gens ont pas besoin de parler [...] les émotions montent...

(Sarah – groupe de discussion)

Dans son questionnaire, Suzanne fait une recommandation similaire, à savoir que des séances de relaxation soient ajoutées au début et à la fin des rencontres :

Peut-être qu'il serait bon de faire une petite séance de relaxation (respiration, visualisation) une dizaine de minutes avant les rencontres pour permettre aux personnes d'évacuer un peu de stress.

(Suzanne – évaluation écrite)

Le programme initial prévoyait déjà des retours sur les activités plaisantes réalisées par les participants au début des séances deux à six. Suivant la recommandation des intervenantes, nous avons décidé d'inviter les proches participants aux rencontres à partager une activité plaisante avec les autres membres du groupe lors de la 3^e rencontre. Ayant pour thème « *les stratégies pour*

prendre soin de soi et gérer ses émotions », cette rencontre nous est apparue un bon moment pour réaliser cette activité. Informés de sa tenue lors de la séance précédente, les proches seraient invités à apporter un morceau de musique ou autre à partager. L'exercice pourrait être repris lors d'autres séances à la demande des participants.

Nous avons ensuite abordé l'activité suggérant la tenue optionnelle d'un journal de bord au fil des rencontres. Cette idée a paru plaire aux intervenantes. Sarah et Martine ont cependant fait quelques recommandations par rapport à cette activité. Sarah suggère de transformer les consignes de l'activité en questions afin d'encourager les participants à écrire. De son côté, Martine recommande que les proches puissent avoir recours à un système de notes pour qualifier leurs journées :

Tu vois ça, [le journal de bord] je le ferais sous forme de questions. [...] qu'ils peuvent s'adresser. [...] que ça soit les questions qu'ils se posent. [...] pour les amener à l'écriture [...] Tsé, « aujourd'hui, qu'est-ce que j'ai pensé, qu'est-ce que j'ai vécu, qu'est-ce que j'ai ressenti » [...] « qu'est-ce que j'aimerais changer à, appliquer ou changer ? » [...] tsé, le, ce que vous voudriez appliquer, changer. Il y a comme une espèce de distance. Ou tu lis ça, ça [...] tu veux. Tsé c'est comme un journal de bord, comme un journal intime. Comme tu disais, tu veux prendre un ton intime.

(Sarah – groupe de discussion)

J'aime bien les notes. Combien que vous attribuez, la note à votre journée [...] genre de 1 à 10. Je sais pas, ça marche bien ça [...] des fois je dis à la personne : « Même si ça te tente pas d'écrire, fais juste mettre une note pour ta journée ».

(Martine – groupe de discussion)

Suivant l'idée d'Sarah concernant le journal de bord, Céline propose que tous les documents destinés aux proches, comme la feuille décrivant les objectifs qui leur serait distribuée, leur soient adressés en utilisant le pronom « vous » :

C'est pour ça je t'avais fait le commentaire par rapport aux objectifs, tsé. De leur offrir, mais vraiment de dire « de vous offrir, de vous permettre, de vous sensibiliser » [...] Fait que vraiment mettre les [...] plus personnalisés.

(Céline – groupe de discussion)

Dans son questionnaire, Caroline précise qu'il faut faire attention au langage utilisé dans les activités proposées aux intervenants. Certaines formulations pourraient mettre une pression supplémentaire aux proches. Elle recommande un changement dans le tableau intitulé *Mon rôle auprès de la personne victime*:

Il faut faire attention au langage utilisé. Quand tu dis « qu'est-ce que je peux faire pour l'aider » dans le tableau « Mon rôle auprès de la personne victime »... On présuppose que le geste sera aidant, ce qui n'est pas toujours le cas. Il faudrait plutôt dire « Ce que je peux faire pour répondre à leurs besoins ».

(Caroline – évaluation écrite)

Les changements recommandés par Sarah, Martine, Céline et Caroline ont donc été apportés aux documents inclus dans la version finale du programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels.

Lors du groupe de discussion, Sarah a fait une dernière suggestion concernant la rencontre finale. Elle est d'avis qu'il serait important d'alléger son contenu pour ne pas que les participants terminent la démarche en faisant uniquement du travail. Martine appuie son idée et suggère d'inclure café et bouchées au programme :

Pis ce qu'ils aimaient beaucoup les participants à la dernière rencontre, c'est d'avoir une rencontre. [...] c'est difficile d'installer disons le climat dans le groupe tout ça [...] mais un moment donné, il se crée des liens. Justement, ils se sontentraîés, ils se sont dit beaucoup de choses [...]et là, oui il y a un deuil du groupe [...]et ce qu'ils aimaient beaucoup, c'est la dernière rencontre de juste jaser, juste être ensemble [...]se dire au revoir, prendre un café, un petit morceau de gâteau ensemble, pis de pouvoir euh [...]de pas être trop dans le [...] le travail, dans les tâches [...] Leur permettre, par exemple de se faire, s'amener un petit cadeau chacun pis de se remercier[...]Comme un peu pour boucler la boucle.

(Sarah – groupe de discussion)

Ça serait peut-être de [...] tsé d'avoir du café pis des bouchées.

(Martine – groupe de discussion)

Sarah poursuit et suggère également d'inclure une activité de fin de groupe afin de terminer la démarche sur une note positive. Elle recommande d'avoir recours à une fleur qui serait distribuée à tous les participants et sur laquelle ceux-ci pourraient écrire des compliments destinés aux autres membres du groupe. Son idée est appuyée par Martine et Céline qui reconnaissent les bienfaits potentiels de ce geste :

Autant t'as fait une activité brise-glace, autant tu vas faire une activité de remerciement [...] que chacun puisse se souligner, se remercier. Nous autres, ce qu'on faisait, là c'était très, c'était très cucul, mais [...] c'était très apprécié là [...] Il y avait une petite fleur que chacun écrivait une qualité à l'autre participant [...]faque les gens repartaient avec les qualités [...]que les autres participants que... fait que. Tsé je repars avec ma fleur. Pis c'est marqué « drôle », je sais pas moi, « aidant, respectueux ». Tsé c'est. Les gens partaient avec ça.

(Sarah– groupe de discussion)

Un souvenir [...] Je pense ça peut faire du bien.

(Martine – groupe de discussion)

C'est significatif aussi.

(Céline – groupe de discussion)

Dans son questionnaire, Caroline fait une recommandation semblable. Elle aussi estime qu'il est important de clore la démarche de groupe avec une activité plus légère :

La dernière séance devrait inclure une activité plus relaxe pour bien clore le tout.

(Caroline – évaluation écrite)

Suivant les recommandations des intervenantes, l'ajout d'une activité permettant de clore la démarche de groupe a donc été fait au programme révisé. Le modèle de la fleur proposé par Sarah a été utilisé.

L'intégralité des changements réalisés au programme original figure dans sa version améliorée se trouvant à l'annexe XIV du présent rapport. La prochaine partie de cette analyse inclura une description des obstacles au recrutement identifiés par les intervenants et leurs recommandations pour y remédier.

6.4 Défis du recrutement : les obstacles soulevés par les intervenants

Dans l'espoir de mieux comprendre les défis du recrutement, nous avons administré un sondage en ligne aux intervenants du CAVAC afin d'obtenir leur rétroaction à cet effet. Les lignes qui suivent rapporteront les obstacles identifiés par les répondants. Il sera question de l'enjeu lié à la clientèle du CAVAC, principalement constituée de personnes victimes, et de la réserve de certains intervenants à proposer le programme de groupe. Finalement, nous rapporteront les commentaires et suggestions d'amélioration adressés par rapport aux stratégies de recrutement utilisées.

6.4.1 Une clientèle constituée majoritairement de personnes victimes

L'un des points soulevés par les répondants au sondage concernant les enjeux du recrutement est que la clientèle du CAVAC est majoritairement constituée de personnes victimes. N'ayant pas accès directement aux proches, il était donc difficile de leur proposer le programme. Le programme devait plutôt être offert par l'entremise des personnes victimes recevant des services :

Les proches sont une petite partie de notre clientèle, c'est assez rare que j'en rencontre. [...] Il faut passer par la personne victime souvent pour proposer aux proches.

(Valérie – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Lors de mes interventions, j'ai été très peu en contact avec les proches des victimes.

(Valérie – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

L'information doit être transmise par la victime et donc l'information peut se perdre. Les victimes ne vont pas nécessairement "vendre" le groupe à leur proche.

(Justine – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Il est toujours difficile de recruter des gens pour des groupes. Dans ce cas-ci, nous rencontrons moins de proches à la base. Donc, pour faire la promotion, il y a le jeu du téléphone arabe. [...] Tu as fait la promotion aux intervenantes, qui en font la promotion aux victimes qui eux en parle aux proches. Disons que l'entraîn et l'intérêt doit moins y être rendu à ce niveau.

(Antoine – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Le contexte du *service d'intervention et de référence policière (SIRP)*, service d'intervention de crise, et des agents de liaison travaillant dans les centres opérationnels du SPVM, recevant quant à eux des références de la part des policiers, rendait la tâche de référer des participants pour le groupe plus complexe pour les intervenants. Audrey précise que les policiers ne lui remettent que rarement les coordonnées des proches lorsqu'ils lui réfèrent une victime:

Je n'ai pas accès aux coordonnées des proches, n'ayant pas l'autorisation de les rejoindre sans leur consentement préalable. Les enquêteurs ne me réfèrent pas les proches mais les victimes directes (ou dans de rares cas).

(Audrey – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Maude, qui travaille au SIRP, explique pour sa part que les personnes vues par son service sont en crise et qu'elle a déjà beaucoup d'informations à leur donner lorsqu'elle les rencontre. Le moment n'est donc pas propice, selon elle, pour parler du groupe pour les proches :

Dans le cadre du SIRP 24/7, les interventions sont plus ponctuelles et immédiates. Les suivis avec les personnes victimes sont très rares et il est également assez peu commun de rencontrer une victime alors qu'elle est accompagnée d'un proche. Comme l'intervention se fait souvent presque immédiatement après la survenue de l'acte criminel, les informations à donner à la personne victime sont nombreuses et les réactions/émotions vécues par la victime sont souvent intenses à cet instant. À la lumière de ces faits, je crois que nous avons moins l'opportunité de proposer le groupe à un proche.

(Maude – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

La réalité des services du CAVAC de Montréal est en effet que la majorité des personnes rencontrées, soit plus de 80% d'entre elles, sont des victimes directes des actes criminels. C'est d'ailleurs ce que confirment les statistiques rapportées dans le rapport annuel de l'année 2014-2015 du CAVAC de Montréal. Selon ce rapport, les proches ne représenteraient que 13,6%, de la clientèle reçue au cours de l'année (ministère de la Justice, 2015). Il n'en demeure pas moins que ces 13,6% et bien d'autres proches de victimes d'actes criminels qui accompagnent ces dernières quotidiennement dans « l'anonymat » auraient pu et pourraient encore bénéficier du programme de groupe leur étant destiné; encore faudrait-il qu'ils en connaissent l'existence. Afin de répondre à cet enjeu, nous estimons que le travail devrait commencer par la mobilisation des intervenants du CAVAC ayant hésité à proposer le programme à la clientèle.

6.4.2 Culture de l'individuel et préjugés défavorables de certains intervenants par rapport au programme de groupe

Plusieurs intervenants ayant répondu au sondage ont admis ne pas avoir proposé le programme de groupe à leur clientèle. Certains, comme Simon et Marie, ont estimé que les personnes visées par le projet ne souhaiteraient pas ajouter de démarches supplémentaires à un horaire déjà chargé :

La motivation des personnes, les horaires chargés, l'envie de passer rapidement à autre chose. Les gens que nous voyons [...] sont déjà envahis par les procédures judiciaires en cours...difficile de leur proposer de mettre autre chose à leur horaire.

(Simon – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Les démarches pour avoir un suivi thérapeutique sont plutôt complexes et longues. Les victimes veulent le moins de démarches possible et sont normalement dirigées vers IVAC. Elles ne veulent pas rajouter une démarche...selon moi

(Marie – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Marie ajoute aussi qu'il y aurait eu davantage d'intérêt de la part des proches, si le groupe était animé par un thérapeute :

[Ce qui aiderait, c'est que] le suivi soit fait par un vrai thérapeute.

(Marie – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

D'autres, comme Wendy, mentionnent simplement ne pas l'avoir proposé par manque de proactivité :

Le manque de proposition auprès des clients. Le manque de proactivité de ma part.

(Wendy – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Selon Jessica, certains proches auraient préféré les rencontres individuelles et n'étaient pas ouverts aux rencontres de groupe :

Certains proches préféreraient des rencontres individuelles. Ouverture mitigée par rapport au fait de faire des rencontres de groupes. Intérêt accru envers les rencontres individuelles.

(Jessica – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Pour pallier cet enjeu, Jessica suggère d'inclure l'option de référer des proches aux groupes dans les grilles d'évaluation de la clientèle. En abordant systématiquement le sujet du réseau naturel des victimes avec les clients, il serait plus facile de leur proposer le groupe. On ne s'en remettrait pas à la discrétion de l'intervenant pour le faire :

Que l'option de référer au groupe soit incluse dans nos grilles d'évaluation et de suivi. Ainsi, le sujet de la qualité du réseau informel serait systématiquement abordé avec les victimes et

le groupe serait proposé d'emblée. Cela éviterait de ne s'en remettre qu'à la discrétion de l'intervenant.

(Jessica – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Audrey abonde dans le même sens que sa collègue lorsqu'elle suggère que toutes les victimes devraient être interpellées par rapport à leurs proches et que les coordonnées du CAVAC et l'information sur le groupe devraient systématiquement leur être remises afin qu'elles soient bien accompagnées par ceux-ci :

Peut-être aurait-il fallu que nous demandions à chaque victime contactée si elle avait un proche significatif et si elle accepterait de lui donner nos coordonnées afin de lui faire participer à un groupe pour les proches, visant à mieux l'accompagner comme proche-aidant dans son processus de victimisation.

(Audrey – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

De son côté Samuel souligne que la modalité de groupe est méconnue au CAVAC. Selon lui, les intervenants de l'organisme ne seraient pas à l'aise ou n'auraient pas le réflexe d'offrir le groupe à la clientèle :

Je crois que l'intervention de groupe en général est méconnue dans le réseau des CAVAC et donc certaines intervenantes sont craintives ou oublient d'informer la clientèle de l'existence du groupe. C'est ce que j'observe souvent sur le terrain.

(Samuel – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

L'intervention de groupe ne fait pas partie de la culture d'intervention du réseau des CAVAC, les intervenants sont moins informés à ce sujet. Samuel estime qu'il serait important d'organiser des rencontres afin d'amener les intervenants du CAVAC à échanger sur les avantages de la modalité de groupe. Ces rencontres permettraient aussi d'aborder les enjeux du recrutement, de l'animation et les résistances des intervenants et de la clientèle par rapport au groupe :

Je crois qu'une rencontre/discussion sur l'intervention de groupe (pas seulement de l'information) avec les intervenantes aurait facilité l'intégration du groupe dans les services. Une rencontre où l'on discute des enjeux du recrutement et de l'animation, des résistances de la clientèle et des intervenantes, des avantages et désavantages de l'intervention de groupe, des situations concrètes où l'intervention de groupe dénoue des situations difficiles en individuel, etc. En informant simplement les intervenantes du CAVAC de l'existence du groupe, on oublie que l'intervention de groupe ne fait pas partie de la culture des services du réseau.

(Samuel – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Ainsi, des changements pourraient être apportés aux grilles d'évaluation afin que des références vers les services de groupe disponible soient systématiquement faites à la clientèle du CAVAC de Montréal. Des rencontres informant les intervenants du CAVAC sur les bénéfices du groupe et favorisant les échanges entre eux à ce sujet pourraient éventuellement changer les perceptions défavorables de certains d'entre eux par rapport à l'intervention de groupe. Une fois réconciliés

avec cette modalité d'intervention, ils seraient plus portés à référer des participants pour prendre part à la démarche. Outre ces recommandations, des commentaires et suggestions ont également été faits par rapport aux informations transmises et aux stratégies de recrutement utilisées dans le cadre du projet.

6.4.3 Stratégies utilisées : pertinentes, mais insuffisantes

Les intervenants du CAVAC se sont prononcés par rapport aux informations transmises et aux stratégies de recrutement utilisées. Delphine souligne que davantage d'informations auraient pu être fournies par rapport au projet.

Nous reconnaissons que nous avons limité l'information transmise par rapport au programme. Nous ne voulions pas communiquer le contenu détaillé du programme aux intervenants, car nous avons prévu la possibilité d'avoir besoin de les solliciter pour évaluer le programme dans le cas où le recrutement ne porterait pas fruit. Dans le cas où nous avons recours à notre plan d'évaluation alternatif, nous ne voulions prévenir la possibilité que nos résultats soient biaisés par des informations concernant le programme transmises préalablement. Nous avons donc choisi de ne communiquer que les grandes lignes du projet afin que des participants puissent nous être référés. Dans un contexte différent, n'impliquant pas la possibilité d'une évaluation du projet de programme comme celle que nous avons réalisée, nous aurions certes donné davantage d'informations sur son contenu aux intervenants afin qu'ils soient plus à même de cibler les personnes auxquelles le programme pourrait bénéficier et les référer. Par son commentaire concernant le manque d'informations remises aux intervenants, Delphine souligne l'importance d'en transmettre davantage.

Certains intervenants se sont, pour leur part, prononcés par rapport à la période de recrutement. Claudia a indiqué que celle-ci avait été trop longue et qu'elle n'aurait pas dû durer au-delà de six semaines. De son côté, Justine est d'avis que le recrutement avait débuté trop tôt avant le début du groupe. Selon l'intervenante, une période de recrutement plus courte et plus intensive aurait donné de meilleurs résultats. L'implication des intervenants du SIRP, des CAVAC environnants et des CLSC aurait aussi fait une différence :

Recrutement sur une trop longue période. [Il aurait qu'il soit fait] sur six semaines max.

(Claudia – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Le recrutement a commencé trop tôt avant le début du groupe. [Un] recrutement intensif et systématique auprès de toutes les personnes rencontrées quelques semaines avant le début du groupe. [Il faut] impliquer le SIRP, les CAVAC environnants, les CLSC.

(Justine – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Valérie, Rosalie et Claudia ont aussi suggéré qu'il serait préférable de prévoir une date précise pour débiter la démarche de groupe. Rosalie a précisé que le fait qu'il n'y en ait pas était problématique. Les participants intéressés auraient pu avoir du mal à évaluer leur disponibilité pour assister aux rencontres ou avoir le temps de trouver d'autres ressources. Claudia est d'avis qu'une date de départ fixe aurait davantage de pression sur les intervenants et les clients :

Les stratégies étaient bien, mais probablement qu'une date déterminée pour le commencement du groupe aurait mieux mobilisé autant les intervenants que les clients rejoints.

(Valérie – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Le fait qu'on ne savait pas l'horaire au départ. Par manque de temps pour s'engager pour 6 semaines à suivre un groupe. Les personnes ne sont plus disponibles (retour aux études, travail, famille, etc.). Elles ont trouvé d'autres ressources (CLSC, organismes communautaires, PAE).

(Rosalie – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Peut-être qu'il aurait fallu qu'une date soit fixée et ainsi mettre de la pression sur tous.

(Claudia – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Une date fixe et une période de recrutement plus courte et plus intensive s'avèreraient donc plus efficaces pour former le groupe.

Puis, les intervenantes Marie et Claudia ont souligné la nécessité d'être flexible et prêt à accommoder les horaires et disponibilités variables des participants en offrant des services de soir, par exemple:

Il faudrait qu'il y ait plusieurs heures et dates de disponibilités, surtout le soir.

(Marie – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

[Offrir un] horaire de groupe de soir, [car] les proches sont plus rarement en arrêt de travail.

(Claudia – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Des enjeux liés à la conciliation des horaires de chacun nous étaient également apparus possibles. La possibilité d'offrir des rencontres de soir avait été envisagée. Les candidats souhaitant participer au groupe auraient été invités à donner leurs disponibilités. Nous aurions ensuite choisi un moment convenant au plus grand nombre de participants. Il importera que toute personne souhaitant administrer ce programme demeure ouverte à la possibilité d'adapter les horaires et dates des rencontres aux besoins de la clientèle.

D'autres commentaires ont été faits par certains répondants concernant la qualité des actions et des outils de promotion. Wendy, Jessica et Samuel recommandent davantage de publicité sur différentes plateformes médiatiques. Samuel ajoute que des dépliants auraient pu être

systématiquement remis à la clientèle ou ajoutés aux envois *INFOVAC*. De son côté, Nancy suggère que nous aurions pu faire davantage de promotion auprès des intervenants des différents points de service :

Les affiches devraient être plus grosses, épurées, car l'information était claire, mais chargée.

(Wendy – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Considérer de la publicité dans les journaux, magazines, etc. pour rejoindre un plus grand nombre de personnes.

(Jessica – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Il faut des affiches plus grandes et surtout plus visibles. Il faudrait aussi l'indiquer sur le site web du CAVAC et éventuellement une page Facebook. De plus, il aurait pu être demandé aux intervenantes de donner systématiquement un dépliant à la clientèle afin qu'elle le transmette à leurs proches. La personne en charge de l'INFOVAC aurait aussi pu envoyer le dépliant avec les envois judiciaires.

(Samuel – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Se présenter régulièrement sur les comités, réunion d'équipe, Fall inn en [postes de quartier] si possible pour promouvoir encore plus le projet.

(Nancy – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Dans son questionnaire d'évaluation, Caroline indique que des documents décrivant le groupe pourraient être systématiquement offerts par les intervenants du SIRP afin de promouvoir le service auprès de la clientèle. De son côté, Mathilde a suggéré que nous passions plus souvent dans les différents points de service pour vendre le programme aux intervenants eux-mêmes :

Je pense qu'on pourrait faire une enveloppe pour les proches avec un document pour présenter le groupe que les intervenants du SIRP pourraient remettre lors des interventions.

(Caroline – évaluation écrite)

Être proactive auprès des collègues des autres points de service pour le recrutement. Venir rencontrer les différentes équipes pour « vendre » le programme.

(Mathilde – évaluation écrite)

Plusieurs répondants incluant Rosalie, Wendy, Delphine et Antoine soulignent que davantage de promotion et d'information aurait pu être diffusée aux organismes partenaires du CAVAC de Montréal, qui seraient devenus des référents pour le programme; ce qui aurait permis de recruter davantage de participants :

Mettre des affiches et dépliants dans les endroits qui reçoivent des victimes (palais de justice, cour municipale, cliniques, hôpitaux, organisme communautaire, IVAC, CSST, CLSC, CAVAC, PDQ, etc.

(Rosalie – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Étendre le recrutement à d'autres organismes.

(Wendy – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Je crois qu'il aurait fallu donner davantage d'information aux organismes communautaires en lien avec les proches de victimes d'actes criminels. Ceux-ci auraient ainsi mieux outillé pour faire suivre l'invitation aux bonnes personnes.

(Delphine – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

[...] j'imagine que d'en faire la promotion dans tous les organismes œuvrant auprès des victimes, dans les CLSC, les lieux publics (bibliothèques par exemple).

(Antoine – sondage portant sur les enjeux du recrutement)

Nous sommes aussi d'avis que le fait d'accentuer la promotion auprès des partenaires aurait donc pu augmenter les références. Nous supposons que le fait de ne pas avoir pu obtenir l'appui de certaines ressources de première ligne, comme les CLSC, a sans doute nui au recrutement. Les commentaires de Rosalie, Wendy, Delphine et Antoine appuient notre hypothèse à ce sujet. Nous estimons donc que si le programme d'intervention de groupe pour les proches de victimes d'actes criminels devenait un service officiel du CAVAC, permettant donc aux CIUSSS et aux instances les constituant de devenir des référents, le recrutement de participants aurait davantage de succès. De fait, remédier aux différents enjeux mentionnés ici nous aurait fort probablement permis de mener à bien le projet.

6.5 Un désir de remédier aux enjeux du recrutement et de favoriser l'implantation du programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels

Plusieurs obstacles expliquant le manque de succès du recrutement ont été identifiés par les intervenants ayant répondu au sondage et des suggestions ont été formulées pour y remédier. Il est ainsi proposé de déterminer une date fixe pour le début du programme de groupe, d'intensifier la période de recrutement, de proposer systématiquement le programme de groupe à la clientèle et de mieux informer les intervenants sur le contenu du programme et sur les bénéfices de l'intervention de groupe. Ainsi, pensent-ils, nous aurions été en mesure de mener à bien le projet. Des améliorations ont aussi été suggérées afin d'accentuer les références de la part des intervenants du CAVAC et d'autres référents.

Les intervenantes évaluant le projet de programme d'intervention « *Aider sans nuire* » ayant pris part au groupe de discussion étaient du même avis que leurs collègues. À la fin de la rencontre, Martine a spontanément indiqué que la discussion concernant le projet lui donnait envie de faire du groupe. Ce à quoi Sarah a répondu que le groupe était extraordinaire :

Ça donne le goût de faire du groupe.

(Martine – groupe de discussion)

C'est extraordinaire faire du groupe.

(Sarah – groupe de discussion)

Les intervenantes participant au groupe de discussion se sont d'elles-mêmes penchées sur de possibles solutions pour remédier aux défis du recrutement dans l'espoir que le programme de groupe puisse être implanté en tant que service officiel du CAVAC de Montréal. Julie a ici aussi estimé que les rencontres devraient pouvoir être offertes de soir. N'étant pas en arrêt de travail, les proches seraient plus disponibles après les heures de bureau :

Pour les proches, je pense que le soir c'est plus réaliste [...] que le jour. [...] La victime peut-être en arrêt de travail, mais le proche moins.

(Julie – groupe de discussion)

Jacynthe a suggéré que les groupes soient offerts en permanence à des moments précis dans l'année. Le cas échéant, les intervenants du CAVAC prendraient l'habitude de le proposer à la clientèle:

Je pense que le problème avec les groupes c'est qu'il faut qu'ils soient à l'horaire tout le temps [...] On peut pas les abandonner [...] Mettons, je sais pas, les deux groupes, il y en a toujours un en octobre [...] pis l'autre est toujours en février mettons là. Tsé qu'on sait qu'ils sont là, sont toujours là. Fait que tu peux toujours en parler [...] Tu peux dire « Sachez qu'on a ces groupes-là » [...] pis il y en a toujours un qui débute en septembre, pis il y en a toujours un.

(Jacynthe – groupe de discussion)

Julie a ajouté que la période de recrutement devait se faire sur une période entre trois semaines et un mois au cours de laquelle le personnel du CAVAC serait harceler pour référer la clientèle vers le service de groupe :

Il faut pas faire le recrutement sur trois mois..il faut faire le recrutement sur trois semaines, un mois. [...] Tsé là pis là là, t'harcèles [...] l'équipe là. [...] Une courte période [...] parce que les gens ils peuvent dire « Ben je suis intéressée. Pis là trois mois après, ben là j'ai ».

(Julie – groupe de discussion)

Jacynthe est aussi d'avis que la proposition du groupe doit se faire de manière systématique à la clientèle rencontrée :

Ça peut être quelque chose de systématique aussi [...] parce que les gens qu'on rencontre, des fois ils nous parlent pas nécessairement de leurs proches. [...] ça peut être une information qu'on remet systématiquement en disant : « Sachez également que ça... ».

(Jacynthe – groupe de discussion)

Sarah, Julie et Céline appuient l'idée de leur collègue Jacynthe. Sarah mentionne que certains intervenants filtreraient l'information remise à la clientèle. Elles décideraient d'emblée que certains clients ne sont pas faits pour le groupe; sans même le leur proposer. Julie précise qu'il s'agirait de barrières appartenant aux intervenants. Céline termine en suggérant que ce choix devrait pourtant revenir à la clientèle :

Parce que c'est ça, les gens filtrent.[...] Les intervenantes ont des craintes par rapport au groupe. Ils filtrent pis ils disent « Ah non » [...] Plein de fois où j'en ai parlé, je me [suis] fait dire « Ah non, cette personne-là, elle est pas faite pour le groupe ». Est-ce que tu lui en as parlé? « Non, mais je suis sûre qu'elle est pas faite pour le groupe. C'est trop sensible, c'est trop difficile ».

(Sarah – groupe de discussion)

Fait qu'il y a une barrière qui appartient à l'intervenant.

(Julie – groupe de discussion)

Pis les gens ont à faire leur réflexion. C'est tout là. [...] Qui ont est pour décider à leur place?

(Céline – groupe de discussion)

Par ces propos, les intervenantes suggère que le projet doit être systématiquement proposé et qu'en remédiant aux enjeux du recrutement, il sera possible qu'il voit le jour.

Samuel formule un commentaire laissé à la fin du sondage portant sur le recrutement. Indiquant qu'il y voit un potentiel important pour soutenir les proches, pour soutenir les personnes victimes et pour préserver leur relation importante pour leur rétablissement et fragilisée la survenue de l'acte criminel. Il a conclu en disant souhaiter qu'un jour, le programme de groupe « Aider sans nuire » fasse partie intégrante des services du CAVAC Montréal :

De mon point de vue, ton projet est très enrichissant pour les personnes victimes et leurs proches. Beaucoup de victimes et leur entourage acceptent/comprennent mal l'état de crise dans lequel ils se trouvent et qui en quelque sorte leur a été imposé par l'agresseur. La crise divise/éloigne des gens qui pourraient s'aider. Ton projet ouvre la voie à cette acceptation/compréhension et un rapprochement entre les proches et la personne victime. Il faciliterait aussi grandement le travail des intervenantes dans la mesure où le groupe est un «intervenant». Il pourrait concrètement aider à diminuer les listes d'attente. Bref, bravo Sophie, j'adore ton projet et je souhaite sincèrement qu'il fasse un jour partie intégrante des services du CAVAC de Montréal.

(Samuel – Sondage sur les enjeux du recrutement)

L'enthousiasme palpable des intervenantes lors du groupe de discussion et les commentaires reçus par rapport au projet confirment le potentiel du programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels que nous avons conçu et nous donnent l'espoir que, bien que le recrutement ait échoué lors de cette première tentative d'implantation, il pourrait éventuellement voir le jour. Certains ajustements seront toutefois nécessaires pour remédier aux enjeux du recrutement et réaliser l'implantation du programme avec succès à l'avenir.

CONCLUSION : UNE DÉMARCHE INACHEVÉE, MAIS CERTAINEMENT PAS TERMINÉE...

Nous avons réalisé notre stage de maîtrise au CAVAC de Montréal, dans l'espoir de réaliser deux principaux objectifs : celui de parfaire nos compétences en intervention auprès d'une clientèle affectée par des actes criminels et celui de voir au succès de l'implantation d'un programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels. Bien que certains obstacles rencontrés nous aient empêchés de réaliser concrètement l'implantation du programme de groupe, nous estimons avoir atteint nos objectifs. Ayant été mise en garde quant à la possibilité d'enjeux liés au recrutement avant même la tenue de notre stage, nous avons prévu un plan d'évaluation alternatif consistant dans l'évaluation de la pertinence et du contenu de notre programme auprès d'intervenants possédant une expertise avec la clientèle visée par le projet, à savoir ceux travaillant au CAVAC de Montréal.

À la lumière des commentaires des intervenants ayant évalué notre projet, il nous est permis de conclure à la pertinence d'offrir un programme d'intervention de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels. La rétroaction des intervenants du CAVAC ayant pris part à l'évaluation du projet de programme de groupe « *Aider sans nuire* » nous laisse entrevoir que notre incapacité de mener à bien son implantation au cours de notre stage résulte en fait des enjeux de recrutement que nous avons rencontrés et non de la pertinence du projet comme tel. Ainsi, bien que son implantation au CAVAC de Montréal n'ait pas eu le succès escompté au cours de notre stage, nous estimons que le programme que nous avons conçu pour soutenir les proches de victimes d'actes criminels pourra éventuellement voir le jour. Les obstacles liés au recrutement rencontrés ou identifiés par les intervenants lors de cette première tentative d'implantation du projet nous paraissent tout à fait surmontables et ne changent aucunement notre optimisme par rapport au succès éventuel du projet. Nous sommes d'avis qu'en les surmontant, nous pourrions permettre à des proches de victimes d'actes criminels de bénéficier de cette démarche. Pour ce faire, le projet devra être relancé en portant une attention particulière aux enjeux de recrutement rencontrés et identifiés par les intervenants lors de notre première tentative d'implantation.

Suivant les commentaires des intervenants, nous recommandons donc que le groupe soit offert à une date fixée d'avance. Une période de recrutement intensive, de six semaines maximum, au cours de laquelle les intervenants du CAVAC seront tous invités à proposer systématiquement le

programme à la clientèle, précèderait sa tenue. Des rencontres menées auprès du personnel du CAVAC viseront à mieux les informer sur les avantages de la modalité de groupe afin de leur vendre l'idée du groupe et de briser tout préjugé défavorable par rapport à cette modalité d'intervention, lesquels nous ont été mentionnés dans le cadre de l'évaluation du programme. De la promotion, incluant une quantité plus importante d'information sur le programme et son contenu, sera affichée dans les différents points de service du CAVAC de Montréal en plus d'être diffusée parmi ses partenaires et les CAVAC des régions avoisinantes. Des documents décrivant le programme de groupe seront mis à la disposition des intervenants et accompagneront ceux déjà envoyés ou remis à la clientèle à travers les différents services du CAVAC de Montréal. Les intervenants animant le groupe devront se montrer flexibles et ouverts à la possibilité que les rencontres se fassent le soir ou la fin de semaine afin d'accommoder les horaires des proches souhaitant prendre part à la démarche. Nous sommes d'avis que ces changements permettraient de remédier aux enjeux ayant nui au processus de recrutement qui ont été soulevés. En les réalisant, il deviendra possible de compter le programme « *Aider sans nuire* » parmi les services officiels du CAVAC de Montréal.

Il est clair que nous aurions voulu pouvoir animer le groupe dans le cadre de notre stage et obtenir une rétroaction des proches y ayant pris part. Malgré cette déception, nous demeurons tout de même satisfaite de l'issue de notre projet. Bien qu'elle ait dévié de son plan initial, l'évaluation de programme que nous avons menée confirme le potentiel du projet. Elle démontre aussi le besoin manifeste du développement de services pour soutenir les proches de victimes d'actes criminels par rapport aux répercussions de ces événements et dans leur rôle d'aidants naturels auprès des victimes. En demeurant inachevée, notre démarche de recrutement nous a aussi donné l'opportunité de valider la qualité de notre projet de programme et d'en bonifier la version initiale grâce aux apports des intervenants évaluateurs. Nous sommes d'avis qu'au final les proches prenant éventuellement part au programme en ressortiront gagnants.

Les obstacles au recrutement de clientèle identifiés dans ce rapport pourront aussi servir à favoriser la tenue de l'autre programme de groupe offert par le CAVAC. Destiné aux personnes victimes de crimes violents, ce service de groupe n'avait pas pu être offert par le CAVAC de Montréal depuis plusieurs années à cause d'enjeux de recrutement similaires à ceux que nous avons rencontrés (ministère de la Justice, 2016).

Dans leur rapport annuel de l'année 2015-2016, le CAVAC de Montréal a d'ailleurs indiqué qu'ils comptaient mettre en application nos recommandations afin de remédier aux enjeux de

recrutement et de favoriser l'implantation du programme de groupe destiné aux victimes de crimes violents déjà offert par l'organisme (ministère de la Justice, 2016). Il semble donc qu'en plus de suggérer le lancement d'un programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels, notre projet permette aussi de relancer les services de groupe du CAVAC de Montréal en général, ce qui, en soit, est une victoire importante.

Nous avons également appris l'intention de l'équipe du CAVAC de Montréal de faire parvenir de l'information sur les différents programmes de groupe offerts par l'entremise des envois INFOVAC-PLUS, qui rappelons-le, sont les envois d'ouverture et de fermeture de dossiers à la cour auxquels sont joints des documents d'information de la part du CAVAC. Leur intention est d'abord de relancer le groupe pour les personnes victimes et ensuite de mettre sur pied et d'évaluer celui destiné aux proches. L'exercice serait ensuite répété pour le programme « *Aider sans nuire : intervention de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels* ». Nous souhaitons que cette initiative ait le succès escompté et favorise la réintégration du groupe parmi les services de l'organisme. Le programme « *Aider sans nuire* » deviendrait ainsi le prochain service officiel du CAVAC de Montréal et possiblement des autres membres de son réseau.

Quoi qu'il advienne du programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels, nous estimons que le présent projet a tout de même souligné les besoins criants des proches de victimes d'actes criminels et l'importance d'y accorder notre attention. Ce projet a permis de soulever les possibles répercussions des actes criminels sur leur bien-être, ainsi que l'importance capitale de leur rôle auprès des victimes. Nous espérons donc que, dorénavant, on accorde, aux proches de victimes d'actes criminels, la place qui leur revient, autant dans la recherche que lors des interventions menées dans les différents organismes soutenant les personnes victimes d'actes criminels.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

ABRAMSON, Lyn Y., SELIGMAN, Martin E.P. et John TEASDALE. « Learned helplessness in humans: Critique and reformulation » *Journal of Abnormal Psychology*, Vol. 87, No. 1, 1978, 49-74

ALI HAMED, N. et E. DE BECKER. «L'enfant au cœur des violences conjugales», *L'Information psychiatrique*, n° 10, 2010, p. 839-847.

AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION. *DSM-5 - Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux*, 5e édition, Issy-les-Moulineau, France, Elsevier Masson, 2015.

ASSEMBLÉE DE L'ÉCOLE DE CRIMINOLOGIE (1995). « Code de déontologie à l'usage des étudiants de l'école de criminologie. »

BARIL, Micheline. *L'envers du crime. Étude victimologique*. Montréal: Université de Montréal, École de criminologie, thèse de doctorat inédite, 1984.

BENOIT, André et Lucie PÉTRIN. *Apprendre à s'accompagner soi-même après un trauma*, Montréal, QC, CAN, Les Éditions Québec-Livres, 2014.

BERGERON, Manon et Martine HÉBERT. «Évaluation d'une intervention de groupe d'approche féministe auprès de femmes victimes d'agression sexuelle», *Child abuse & neglect*, vol. 30, n° 10, 2006, p. 1143-1159.

BERTEAU, Ginette. *La pratique de l'intervention de groupe: perceptions, stratégies et enjeux*, Vol. 22, Sainte-Foy, QC, CAN, Presses de l'Université du Québec, 2011.

BOSZORMENYI-NAGY, Ivan et Geraldine M. SPARK. *Invisible Loyalties: Reciprocity in Intergenerational Family Therapy*, New York, NY, Brunner Mazel, 1984.

BOUDREAU, Jean, Lise POUPART, Katie LEROUX et Arlène GAUDREAU. *Introduction à l'intervention auprès des victimes d'actes criminels*, Montréal, QC, Association Québécoise Plaidoyer-Victimes, 2009.

BRABENDER, Virginia M., Andrew I. SMOLAR et April E. FALLON. *Essentials of group therapy*, Vol. 29, Hoboken, NJ, John Wiley & Sons, 2004.

BRILLON, Pascale. *Comment aider les victimes souffrant de stress post-traumatique: guide à l'intention des thérapeutes*, Montréal, QC, Québecor, 2010.

BRILLON, Pascale. *Se relever d'un traumatisme : réapprendre à vivre et à faire confiance* Montréal, QC, Quebecor, 2004.

CAMPBELL, Jane M. *Essentials of Clinical Supervision*, Hoboken, NJ, John Wiley & Sons, 2006.

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS DE MONTRÉAL. *Rapport annuel 2013-2014*, ministère de la Justice du Québec 2014. En ligne au < http://www.cavac.qc.ca/regions/montreal/pdf/rap_annuel_13-14.pdf >.

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS DE MONTRÉAL. *Rapport annuel 2014-2015*, ministère de la Justice du Québec 2015. En ligne au < http://www.cavac.qc.ca/regions/montreal/pdf/rap_annuel_14-15.pdf >.

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS DE MONTRÉAL. *Rapport annuel 2015-2016*, ministère de la Justice du Québec 2016. En ligne au < http://www.cavac.qc.ca/regions/montreal/pdf/rap_annuel_15-16.pdf >

COHEN, Sheldon, GOTTLIEB, Benjamin H. et Lynn G. UNDERWOOD. «Social Relationships and Health », dans COHEN, Sheldon, Lynn G. UNDERWOOD et Benjamin H. GOTTLIEB. *Social Support Measurement and Intervention : A Guide for Health and Social Scientists*, New York, NY, Oxford University Press, 2000, p. 3-25.

COUSINEAU, Marie-Marthe, Sylvie GRAVEL, Chantal LAVERGNE et Jo-Anne WEMMERS. «Des victimes et des victimisations : la recherche québécoise de la dernière décennie en victimologie», dans Marc Leblanc, Marc Ouimet et Denis Szabo (dir.), *Traité de criminologie empirique, Troisième édition*, Montréal, QC, Les Presses de l'Université de Montréal, 2003, p. 193-242.

CUTRONA, Carolyn E. et Valerie COLE. « Optimizing Support in the Natural Network», dans COHEN, Sheldon, Lynn G. UNDERWOOD et Benjamin H. GOTTLIEB. *Social Support Measurement and Intervention : A Guide for Health and Social Scientists*, New York, NY, Oxford University Press, 2000, p. 278-308.

DAVIS, Robert C, TAYLOR, Bruce et Sarah BENCH. «Impact of Sexual and Nonsexual Assault on Secondary Victims», *Violence and Victims*, vol. 10, n° 1, 1995, p. 73-84.

DAVIS, Robert C. et Sarah E. ULLMAN. «The Key Contributions of Family, Friends, and Neighbors», dans Robert C. Davis, Arthur J. Lurigio et Susan Herman (dir.), *Victims of crime*, Sage Publications, 2012, p. 233-250.

DE BECKER, E. «L'enfant et le conflit de loyauté : une forme de maltraitance psychologique», *Annales médico-psychologiques*, vol. 169, n° 6, 2011, p. 339-344.

DONNINI, Evelyne. *Quand la peur prend les commandes: comprendre et surmonter le traumatisme psychologique*, Montréal, QC, Les Éditions de l'Homme, 2007.

FÉDÉRATION DES FAMILLES ET AMIS DE LA PERSONNE ATTEINTE DE MALADIE MENTALE. *L'indispensable: Guide à l'intention des membres de l'entourage d'une personne atteinte de maladie mentale*, 2013. En ligne au < http://www.avantdecraquer.com/wp-content/uploads/2013/09/FFAPAMM_Guide_indispensable_interactif-2013.pdf >.

FIGLEY, Charles R. *Burnout in Families: The Systemic Costs of Caring*, Boca Raton, FL, CRC Press, 1998.

FIGLEY, Charles R. *Compassion Fatigue: Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat the Traumatized*. New York: Brunner/Mazel, 1995.

FIGLEY, Charles R. et Laurel J. KISER. *Helping Traumatized Families*, New York, NY, Routledge, 2013.

FORTIN, Isabel et Stéphane GUAY. «Les suites d'une victimisation violente: l'adaptation de la victime et ses besoins d'aide», dans M. Cusson, S. Guay, J. Proulx et F. Cortoni (dir.), *Traité des violences criminelles: les questions posées par la violence, les réponses de la science*, Montréal, QC, CAN, Hurtubise, 2013, p. 555-572.

GANNON, Maire et Karen MOHOREAN. « La victimisation criminelle au Canada, 2004 », dans *Juristat*, 25, 7, 85-002, Ottawa, Ontario, Statistique Canada, 2005. En ligne au <<http://www.publications.gc.ca/Collection-R/Statcan/85-002-XIF/0070585-002-XIF.pdf>>.

GAUTHIER-GAGNÉ, Sabrina. *Entourage d'un toxicomane. Profil clinique : besoins, interventions et impacts*, *École de criminologie*. Montréal, QC, Université de Montréal, 2012.

GENINET, Isabelle et André MARCHAND. « La recherche de sens à la suite d'un événement traumatique », *Santé mentale au Québec*, vol. 32, n°2, 2007, p. 11-35.

GOREY, Kevin M., RICHTER, Nancy L., Elizabeth SNIDER. «Guilt, Isolation and hopelessness among female survivors of childhood sexual abuse: effectiveness of group work intervention», *Child Abuse and Neglect*, vol. 25, 2001, p. 347-355.

GUAY, Stéphane, André MARCHAND et Valérie BILLETTE. «Impact du soutien social sur l'état de stress post-traumatique: données empiriques, aspects étiologiques et stratégies d'intervention», dans Stéphane Guay et André Marchand (dir.), *Les troubles liés aux événements traumatiques: dépistage, évaluation et traitements*, Montréal, QC, CAN, Les Presses de l'Université de Montréal, 2006, p. 369-384.

HAFER, Caroline H. et James M. OLSON. « Individual Differences in the Belief in a Just World and Responses to Personal Misfortune », dans Montada, Leo et Melvin J. Lerner. *Responses to Victimization and Belief in a Just World*, New York, NY, Plenum Press, 1998. p. 65-86.

HARWAY, Michele. «Issues of Separation and Divorce in Families Affected by Domestic Violence», dans Craig Everett et Robert E. Lee (dir.), *When Marriages Fail: Systemic Family Therapy Interventions and Issues*, Binghamton, NY, The Haworth Press, 2006, p. 101-109.

HELGESON, Vicki S. et Benjamin H. GOTTLIEB. «Support Groups », dans COHEN, Sheldon, Lynn G. UNDERWOOD et Benjamin H. GOTTLIEB. *Social Support Measurement and Intervention : A Guide for Health and Social Scientists*, New York, NY, Oxford University Press, 2000, p. 221-245.

HILL, James K.. *Réaction des victimes au traumatisme et conséquences sur les interventions: Étude et synthèse de la documentation*, ministère de la Justice Canada, Novembre 2003. En ligne au < http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/victim/rr03_vic2/rr03_vic2.pdf >.

JANOFF-BULMAN, Ronnie. *Shattered Assumptions*, Simon and Schuster, 1992.

KARMEN, Andrew. *Crime Victims: An Introduction to Victimology, 7th edition*, Belmont, CA, Wadsworth Publishing Cengage Learning, 2010.

LOI SUR L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS. L.R.Q., chap. I-6.

LYNCH, Susan et Marie LOBO. «Compassion Fatigue in Family Caregivers: A Wilsonian Concept Analysis», *Journal of advanced nursing*, vol. 68, n° 9, 2012, p. 2125-2134.

MARTIN, Mélissa, Vanessa GERMAIN et André MARCHAND. «Facteurs de risque et de protection dans la modulation de l'état de stress post-traumatique», dans *Les troubles liés aux événements traumatiques: dépistage, évaluation et traitements*. Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal, Montréal, QC, Les Presses de l'Université de Montréal, 2006, p. 51-86.

MATHIEU, Françoise. *Compassion Fatigue Workbook*, New York, NY, Routledge, 2012.

MCDONALD, Susan et Katie SCRIM. « *Sensibilisation des Canadiens aux problèmes vécus par les victimes d'actes criminels: une étude de référence* », dans Susan McDonald (dir.) *Recueil des recherches sur les victimes d'actes criminels*, n°4, ministère de la Justice Canada, 2011. En ligne au < <http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/victim/rr4-rd4/rr4-rd4.pdf> >.

MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU QUÉBEC. «Centre d'aide aux victimes d'actes criminels : CAVAC de Montréal», < <http://www.cavac.qc.ca/regions/montreal/accueil.html> >

PARENT, Geneviève. Polytechnique, neuf ans plus tard, conséquences à long terme d'une hécatombe, *École de criminologie*. Montréal, QC, Université de Montréal, 1998.

PRESSÉ, Valérie et coll. Intervention post-traumatique de groupe, Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Montréal, Juin 2002.

REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS DES C.A.L.A.C.S. «Résumé des 12 attitudes aidantes», En ligne au < <http://www.rqcalacs.qc.ca/projets/31-resume-des-12-attitudes-aidantes> >

RODIER, Émilie. «Comment aider les proches ?», *Le Partenaire*, vol. Année 3, n° numéro 1, 2009, p. 8. En ligne au < www.cavac.qc.ca/regions/centre/pdf/partenaire-8.pdf >.

ROSSI, Catherine. *Homicide : les proches des victimes*, Paris, France, L'Harmattan, 2013.

ROSSI, Catherine et Robert CARIO. «Conséquences, répercussions, effets des violences criminelles pour les victimes et leurs proches», dans Maurice Cusson, Stéphane Guay, Franca Cortoni et Jean Proulx (dir.), *Traité des violences criminelles: les questions posées par la violence, les réponses de la science*, Montréal, QC, Hurtubise, 2013, p. 527-553.

ROY, Valérie, Jocelyn LINDSAY, Sylvie THIBAUT et François-Olivier BERNARD. L'utilisation des facteurs d'aide : des outils pour les pratiques de groupe auprès des femmes et des enfants en contexte de violence conjugale, édité par CRIVIFF, 2009.

RUBACK, R. Barry et Martie P. THOMPSON. *Social and Psychological Consequences of Violent Victimization*, Sage Publications, 2001.

SÉGUIN-SABOURAUD, Aurore. «Les modèles cognitivo-comportementaux de l'état de stress post-traumatique: considérations théoriques», dans *Les troubles liés aux événements traumatiques: dépistage, évaluation et traitements*, Montréal, QC, Les Presses de l'Université de Montréal, 2006, p. 87-117.

SHEIKH, Sana et Meghan MCNAMARA. «Insights from Self-Blame and Victim Blaming», *Psychological inquiry*, vol. 25, n° 2, 2014, p. 241-244.

SILVERMAN, Marjorie. *Le counseling auprès des proches aidants*, Montréal, QC, CAN, Éditions du remue-ménage, 2008.

STEWART, David W. et Prem N. SHAMDASANI. *Focus groups: Theory and Practice, Third Edition*, Los Angeles, CA, Sage, 2015.

STEINBERG, Dominique Moysé. *Le travail de groupe : un modèle axé sur l'aide mutuelle pour aider les personnes à s'entraider*, PUL, 2008.

TOSELAND, Ronald W. et Robert F. RIVAS. *An Introduction to Group Work Practice, Seventh Edition*, Boston, MA, Pearson, 2012.

THE CANADIAN RESOURCE CENTER FOR VICTIMS OF CRIME. «The Impact of Victimization», 2011. En ligne au < https://crcvc.ca/wp-content/uploads/2011/10/The-Impact-of-Victimization_may2011.pdf >.

THE CANADIAN RESOURCE CENTER FOR VICTIMS OF CRIME. «Victim Blaming», 2009. En ligne au < http://crcvc.ca/docs/victim_blaming.pdf >.

TURCOTTE, Daniel et Jocelyn LINDSAY. *L'intervention sociale auprès des groupes, 3e édition*, Montréal, QC, CAN, Gaëtan Morin éditeur, 2014.

VINCENT, Neil J., Joy MCCORMACK et Susan JOHNSON. «A Comprehensive Conceptual Program Model for Supporting Families Surviving a Homicide Victim», *Child and Adolescent Social Work Journal*, vol. 32, n° 1, 2015, p. 57-64.

WEMMERS, Jo-Anne. *Introduction à la victimologie*, Les Presses de l'Université de Montréal, 2003.

ZAWIEJA, Philippe. «Fatigue compassionnelle», dans Philippe Zawieja et Frank Guarnieri (dir.), *Dictionnaire des risques psychosociaux*, Paris, FRANCE, Le Seuil, 2014, p. 316-319.

ZAYFERT, Claudia et Jason C. DEVIVA. *When Someone You Love Suffers from Posttraumatic Stress: What to Expect and What You Can Do*, New York, NY, Guilford Press, 2011.

ZINZOW, Heidi M., Martie P. THOMPSON et Alyssa A. RHEINGOLD. «Homicide Survivors: A Summary of the Research», dans Robert C. Davis, Arthur J. Lurigio et Susan Herman (dir.), *Victims of crime*, Sage Publications, 2012, p. 133-157.

ANNEXES

ANNEXE I : Trouble de stress post-traumatique : critères diagnostics du DSM-V

350

Troubles liés à des traumatismes ou à des facteurs de stress

Trouble stress post-traumatique

Critères diagnostiques

309.81 (F43.10)

Trouble stress post-traumatique

N.B. : Les critères suivants s'appliquent aux adultes, aux adolescents et aux enfants âgés de plus de 6 ans. Pour les enfants de 6 ans ou moins, cf. les critères correspondants ci-dessous.

A. Exposition à la mort effective ou à une menace de mort, à une blessure grave ou à des violences sexuelles d'une (ou de plusieurs) des façons suivantes :

1. En étant directement exposé à un ou à plusieurs événements traumatiques.
2. En étant témoin direct d'un ou de plusieurs événements traumatiques survenus à d'autres personnes.
3. En apprenant qu'un ou plusieurs événements traumatiques sont arrivés à un membre de la famille proche ou à un ami proche. Dans les cas de mort effective ou de menace de mort d'un membre de la famille ou d'un ami, le ou les événements doivent avoir été violents ou accidentels.
4. En étant exposé de manière répétée ou extrême aux caractéristiques aversives du ou des événements traumatiques (p. ex. intervenants de première ligne rassemblant des restes humains, policiers exposés à plusieurs reprises à des faits explicites d'abus sexuels d'enfants).

N.B. : Le critère A4 ne s'applique pas à des expositions par l'intermédiaire de médias électroniques, télévision, films ou images, sauf quand elles surviennent dans le contexte d'une activité professionnelle.

B. Présence d'un (ou de plusieurs) des symptômes envahissants suivants associés à un ou plusieurs événements traumatiques et ayant débuté après la survenue du ou des événements traumatiques en cause :

1. Souvenirs répétitifs, involontaires et envahissants du ou des événements traumatiques provoquant un sentiment de détresse.
N.B. : Chez les enfants de plus de 6 ans, on peut observer un jeu répétitif exprimant des thèmes ou des aspects du traumatisme.
2. Rêves répétitifs provoquant un sentiment de détresse dans lesquels le contenu et/ou l'affect du rêve sont liés à l'événement/aux événements traumatiques.
N.B. : Chez les enfants, il peut y avoir des rêves effrayants sans contenu reconnaissable.
3. Réactions dissociatives (p. ex. *flashbacks* [scènes rétrospectives]) au cours desquelles le sujet se sent ou agit comme si le ou les événements traumatiques allaient se reproduire. (De telles réactions peuvent survenir sur un continuum, l'expression la plus extrême étant une abolition complète de la conscience de l'environnement.)
N.B. : Chez les enfants, on peut observer des reconstitutions spécifiques du traumatisme au cours du jeu.
4. Sentiment intense ou prolongé de détresse psychique lors de l'exposition à des indices internes ou externes évoquant ou ressemblant à un aspect du ou des événements traumatiques en cause.

ANNEXE I : Trouble de stress post-traumatique :

critères diagnostiques du DSM-V

5. Réactions physiologiques marquées lors de l'exposition à des indices internes ou externes pouvant évoquer ou ressembler à un aspect du ou des événements traumatiques.
- C. Évitement persistant des stimuli associés à un ou plusieurs événements traumatiques, débutant après la survenue du ou des événements traumatiques, comme en témoigne la présence de l'une ou des deux manifestations suivantes :
 1. Évitement ou efforts pour éviter les souvenirs, pensées ou sentiments concernant ou étroitement associés à un ou plusieurs événements traumatiques et provoquant un sentiment de détresse.
 2. Évitement ou efforts pour éviter les rappels externes (personnes, endroits, conversations, activités, objets, situations) qui réveillent des souvenirs des pensées ou des sentiments associés à un ou plusieurs événements traumatiques et provoquant un sentiment de détresse.
- D. Altérations négatives des cognitions et de l'humeur associées à un ou plusieurs événements traumatiques, débutant ou s'aggravant après la survenue du ou des événements traumatiques, comme en témoignent deux (ou plus) des éléments suivants :
 1. Incapacité de se rappeler un aspect important du ou des événements traumatiques (typiquement en raison de l'amnésie dissociative et non pas à cause d'autres facteurs comme un traumatisme crânien, l'alcool ou des drogues).
 2. Croyances ou attentes négatives persistantes et exagérées concernant soi-même, d'autres personnes ou le monde (p. ex. : « je suis mauvais », « on ne peut faire confiance à personne », « le monde entier est dangereux », « mon système nerveux est complètement détruit pour toujours »).
 3. Distorsions cognitives persistantes à propos de la cause ou des conséquences d'un ou de plusieurs événements traumatiques qui poussent le sujet à se blâmer ou à blâmer d'autres personnes.
 4. État émotionnel négatif persistant (p. ex. crainte, horreur, colère, culpabilité ou honte).
 5. Réduction nette de l'intérêt pour des activités importantes ou bien réduction de la participation à ces mêmes activités.
 6. Sentiment de détachement d'autrui ou bien de devenir étranger par rapport aux autres.
 7. Incapacité persistante d'éprouver des émotions positives (p. ex. incapacité d'éprouver bonheur, satisfaction ou sentiments affectueux).
- E. Altérations marquées de l'éveil et de la réactivité associées à un ou plusieurs événements traumatiques, débutant ou s'aggravant après la survenue du ou des événements traumatiques, comme en témoignent deux (ou plus) des éléments suivants :
 1. Comportement irritable ou accès de colère (avec peu ou pas de provocation) qui s'exprime typiquement par une agressivité verbale ou physique envers des personnes ou des objets.
 2. Comportement irréfléchi ou autodestructeur.
 3. Hypervigilance.
 4. Réaction de sursaut exagérée.
 5. Problèmes de concentration.
 6. Perturbation du sommeil (p. ex. difficulté d'endormissement ou sommeil interrompu ou agité).
- F. La perturbation (symptômes des critères B, C, D et E) dure plus d'un mois.
- G. La perturbation entraîne une souffrance cliniquement significative ou une altération du fonctionnement social, professionnel ou dans d'autres domaines importants.
- H. La perturbation n'est pas imputable aux effets physiologiques d'une substance (p. ex. médicament, alcool) ou à une autre affection médicale.

Spécifier le type :

Avec symptômes dissociatifs : Les symptômes présentés par le sujet répondent aux critères d'un trouble stress post-traumatique ; de plus et en réponse au facteur de stress, le sujet éprouve l'un ou l'autre des symptômes persistants ou récurrents suivants :

ANNEXE I : Trouble de stress post-traumatique : **critères diagnostics du DSM-V**

352

Troubles liés à des traumatismes ou à des facteurs de stress

1. **Dépersonnalisation** : Expériences persistantes ou récurrentes de se sentir détaché de soi, comme si l'on était un observateur extérieur de ses processus mentaux ou de son corps (p. ex. sentiment d'être dans un rêve, sentiment de déréalisation de soi ou de son corps ou sentiment d'un ralentissement temporel).
2. **Déréalisation** : Expériences persistantes ou récurrentes d'un sentiment d'irréalité de l'environnement (p. ex. le monde autour du sujet est vécu comme irréel, onirique, éloigné, ou déformé).

N.B. : Pour retenir ce sous-type, les symptômes dissociatifs ne doivent pas être imputables aux effets physiologiques d'une substance (p. ex. période d'amnésie [blackouts], manifestations comportementales d'une intoxication alcoolique aiguë) ou à une autre affection médicale (p. ex. épilepsie partielle complexe).

Spécifier si :

À expression retardée : Si l'ensemble des critères diagnostiques n'est présent que 6 mois après l'événement (alors que le début et l'expression de quelques symptômes peuvent être immédiats).

ANNEXE II :

**PROGRAMME « AIDER SANS NUIRE » :
INTERVENTION DE GROUPE DESTINÉE AUX PROCHES
DE VICTIMES D'ACTES CRIMINELS
- VERSION PRÉLIMINAIRE -**

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

ÉCOLE DE CRIMINOLOGIE

Aider sans nuire :
Programme d'intervention
de groupe destiné aux
proches de victimes d'actes
criminels

Version préliminaire

Document d'évaluation pour les intervenants
du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Montréal

**Programme développé par Sophie Pinto, candidate à la maîtrise en criminologie,
dans le cadre du stage en intervention clinique réalisé au CAVAC de Montréal
2015-2016**

Programme d'intervention de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels

1. Objectifs généraux de l'intervention de groupe

Les objectifs généraux de l'intervention de groupe auprès des proches de victimes d'actes criminels que nous envisageons sont :

- a) de prévenir l'épuisement des proches;
- b) de leur offrir un espace leur permettant de s'exprimer par rapport à ce qu'ils vivent au contact de la victime directe du crime;
- c) de leur permettre de développer des stratégies pour prendre soin d'eux et pour gérer leurs émotions difficiles;
- d) de les sensibiliser aux conséquences et répercussions de la victimisation;
- e) de les outiller pour mieux intervenir auprès des victimes tout en respectant leurs limites personnelles.

2. Approches préconisées

2.1 Approche systémique

L'approche théorique sur laquelle repose principalement ce projet est l'approche d'intervention systémique. L'un des principes à la base de cette approche est que tout élément d'un système est susceptible d'avoir une influence et d'être influencé par ceux qui l'entourent (Brabender, Fallon & Smolar, 2004). Ces influences s'expliquent par les interactions qui se produisent entre les diverses parties d'un même système. Ainsi, lorsqu'un élément du système est ébranlé, il peut secouer les éléments qui l'entourent. Un changement peut être amené à une partie d'un système en agissant sur une autre de ses parties (Brabender, Fallon & Smolar, 2004).

Dans le cas d'un acte criminel, les individus faisant partie du réseau (ou système) de la victime peuvent être indirectement affectés par celui-ci. Ils sont en effet à risque de développer un état de stress secondaire ou de l'épuisement au contact de la victime (Figley, 1998; Zawieja, 2014). En tant que membres de son système, les proches d'une victime peuvent également avoir une influence sur elle. La qualité du soutien offert par les proches aurait d'ailleurs un effet important sur le rétablissement des personnes victimes d'événements de nature traumatique (Guay, Marchand et Billette, 2006; Martin, Germain et Marchand, 2006; Brillon, 2010). Ainsi, en

intervenant auprès de l'entourage des victimes, nous souhaitons pouvoir influencer la qualité du soutien qu'elles reçoivent et avoir un effet sur leur rétablissement.

2.2 Approche cognitivo-comportementale

La seconde approche sur laquelle s'appuiera l'intervention de groupe que nous envisageons est l'approche cognitivo-comportementale. Cette approche favorise l'identification de pensées ou de comportements négatifs susceptibles d'engendrer une souffrance à la personne (Silverman, 2008). La prise de conscience se fait par la communication d'information et par des exercices ou des devoirs recommandés par le professionnel aidant (Silverman, 2008). La personne est également encouragée à développer des stratégies de résolution de problèmes (Brabender, Fallon & Smolar, 2004).

Dans le cadre de l'intervention de groupe menée auprès des proches de victimes d'actes criminels que nous envisageons, les participants seront encouragés à tenir un journal tout au long de la démarche, dont ils pourront partager le contenu lors des séances. Des exercices visant à identifier les conséquences de la victimisation sur la victime et sur eux-mêmes seront aussi proposés. Les interventions seront menées de sorte à favoriser la prise de conscience de leurs pensées négatives relatives à la victime susceptible d'entraver la qualité du soutien qu'ils pourraient lui apporter et d'affecter leur propre bien-être. Nous aurons recours à la psychoéducation afin de communiquer des informations aux participants et de faciliter les prises de conscience et autres apprentissages. Ces derniers seront également encouragés à développer des moyens et stratégies pour améliorer leurs situations respectives.

2.3 Principes d'autonomisation et de reprise de pouvoir

L'autonomisation sera également encouragée dans le cadre de l'intervention que nous envisageons. Ces principes communs à plusieurs approches d'intervention sont des techniques visant à redonner le pouvoir aux individus vivant de l'impuissance ; sentiment souvent rencontré par les proches aidants (Silverman, 2008). Ils seront respectés tout au long des séances. Nous encouragerons les participants à identifier les forces à leur disposition leur permettant de soutenir les victimes et à y avoir recours dans le respect de leurs propres limites et besoins.

3. Modalité de groupe

Le choix de la modalité de groupe s'explique par les divers avantages qu'elle comprend; avantages qui ne sont pas offerts dans le cadre d'interventions individuelles. Selon Berteau (2011), ces avantages sont les suivants :

- a) *Le besoin d'appartenance* : besoin fondamental de l'individu. Il permet aux participants de s'identifier à d'autres personnes ayant et partageant une réalité commune.
- b) *Le soutien mutuel* : offert par les pairs, il diffère de celui que prodiguent les intervenants. Chaque participant aide et est aidé en même temps.
- c) *L'universalisation de l'expérience* : permet aux participants de constater qu'ils ne sont pas seuls à vivre une situation donnée.
- d) *Le contrôle mutuel* : les changements se font grâce à la rétroaction des participants.
- e) *L'apprentissage par modèle* : apprentissage réalisé par l'observation des autres membres du groupe.
- f) *L'apprentissage par interaction* : apprentissages favorisés par les échanges et les réflexions avec les autres participants.
- g) *La reproduction de la situation familiale* : permet de remplacer certains modèles relationnels familiaux en le revivant au sein du groupe.
- h) *La force collective* : le groupe influence ses membres à enclencher des changements sociaux.
- i) *Le partage d'information* : informations communiquées par les intervenants ou échangées entre les membres dans le cadre des discussions.
- j) *La réappropriation d'émotions difficiles* : se fait au moyen de la liberté de parole et d'un climat d'acceptation. Permet l'atteinte d'un but commun.
- k) *La mise en place de l'espoir* : par le constat de l'évolution et de l'amélioration des situations des autres.
- l) *La mise à l'épreuve de la réalité* : permet de prendre conscience des situations sur lesquelles il est possible d'agir et celles pour lesquelles il est préférable de lâcher prise.

Nous sommes d'avis que les proches de victimes d'actes criminels pourraient bénéficier de plusieurs de ces avantages.

4. Clientèle ciblée par l'intervention

4.1 Critères d'inclusion

Les personnes visées par les interventions de groupe que nous souhaitons mettre en place sont tous les membres de l'entourage de la victime souhaitant ou lui apportant déjà du soutien. Nous ne limiterons donc pas le lien qui uni la victime à ses proches au lien familial ou de sang, mais incluront également ses amis, collègues ou toute autre personne susceptible de lui venir en aide.

4.2 Critères d'exclusion

Nous excluons :

- 1) Les proches de victimes d'homicide.
- 2) Les proches qui seraient également auteurs de l'acte criminel.
- 3) Les proches mineurs.
- 4) Les personnes refusant de signer les formulaires de consentement, d'engagement personnel et de respect de la confidentialité.

5. Recrutement des participants

Le recrutement de participants se fera avec l'aide des intervenants travaillant au CAVAC de Montréal en leur présentant notre projet dans le cadre d'une réunion du personnel. Des documents d'information, sous forme de dépliant, seront mis à leur disposition afin de proposer le projet à des candidats potentiels. Une affiche décrivant le projet sera également installée dans les salles d'attente des différents bureaux du CAVAC de Montréal.

6. Entretiens individuels pré-groupe

Chacun des candidats sera convoqué pour un entretien individuel pré-groupe par un ou l'autre des intervenants animant le groupe. Dans le cadre de cet entretien, les besoins et attentes du candidat ou de la candidate seront évalués au moyen du *Questionnaire pour l'entretien individuel pré-groupe*. Le candidat prendra connaissance des objectifs de la démarche de groupe et de ses diverses séances, des *Règles du groupe* et signera le *Formulaire d'engagement personnel*; faute de quoi il ne pourra participer aux rencontres. Si l'état émotionnel d'un(e) candidat(e) est estimé trop fragile pour participer à la démarche proposée, il(elle) sera référé(e) vers un service ou une ressource mieux adaptés à ses besoins.

7. Organisation des séances de groupe

Nous avons établi certains des paramètres des séances qui seront dispensées. Nous prévoyons réaliser six séances de deux heures à deux heures et demie chacune, destinées à un groupe fermé de six à huit participants. Les rencontres seront animées par deux intervenants; idéalement un homme et une femme. Au cours des séances, divers thèmes seront abordés et toucheront, entre autres, les conséquences et répercussions de la victimisation sur la victime et ses proches; les outils et moyens pour bien intervenir auprès de la personne victimisée et des stratégies pour prévenir l'épuisement et prendre soin de soi en tant que proche aidant. Des moments seront aussi prévus, lors de chacune des séances, pour permettre aux proches de ventiler par rapport aux expériences vécues au contact des victimes. Des entretiens individuels pré-groupe seront organisés afin d'expliquer la démarche à chaque participant et d'évaluer ses besoins et attentes par rapport à l'intervention à venir. La rencontre finale permettra de faire le point sur les acquis réalisés lors des diverses séances et de recevoir la rétroaction des participants.

Nous avons envisagé la possibilité que les participants puissent éprouver un certain malaise ou des émotions difficiles en lien avec le contenu des témoignages auxquels ils seront exposés au cours des rencontres de groupe. Certains d'entre eux pourraient, en effet, être affectés par la nature de ceux-ci; surtout s'ils ont, eux-mêmes, été victime ou témoin d'un acte criminel dans le passé. Pour pallier cet enjeu, des rencontres individuelles avec un intervenant du CAVAC seront offertes aux participants qui en feront la demande. Au besoin, les participants pourraient être référés vers des ressources partenaires du CAVAC. De plus, une période de quinze minutes, prévue au début et à la fin de chaque rencontre de groupe, permettra de vérifier l'état émotionnel de chaque participant au regard du contenu présenté au cours de la séance en cours ou lors des rencontres précédentes.

8. Le programme d'intervention

8.1 Objectifs spécifiques des diverses séances

Semaine	Sujet	Objectifs spécifiques de la séance
1	« Prise de contact et mise à niveau du vocabulaire émotionnel »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accueillir les participants. ✓ Expliquer la démarche et les règles du groupe aux participants. ✓ Favoriser une prise de contact et un partage du vécu respectif des participants afin d'amorcer l'établissement d'un lien de confiance mutuelle entre eux. ✓ Mise à niveau du vocabulaire émotionnel des participants.
2	« Conséquences de la victimisation sur la personne victime et rôle des proches auprès d'elle. »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sensibiliser les proches aux conséquences de la victimisation et aux réactions possibles de la victime. ✓ Conscientiser les participants quant à leur rôle auprès des victimes. ✓ Aborder les divers moyens et stratégies permettant de remplir ce rôle adéquatement. ✓ Souligner l'importance des gestes soutenant du quotidien.
3	« Aider la personne victime dans le respect de ses limites »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encourager les proches à aider les victimes dans le respect de leurs limites. ✓ Amener les participants à identifier leurs limites personnelles lorsqu'ils offrent du soutien aux victimes. ✓ Aider les participants à communiquer leurs limites de manière respectueuse aux victimes. ✓ Souligner la possibilité de référer la victime vers d'autres sources de soutien au besoin.
4	« Répercussions de la victimisation sur les proches »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conscientiser les participants quant aux répercussions indirectes de la victimisation sur eux et sur la qualité des réponses données aux personnes victimes. ✓ Normaliser et mieux comprendre leurs propres réactions à l'égard de la personne victime et du récit de sa victimisation. ✓ Aborder le processus de deuil, les croyances fondamentales ébranlées par la victimisation et les conflits de loyauté.
5	« Stratégies pour prendre soin de soi et gérer ses émotions »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conscientiser les proches quant aux risques d'épuisement. ✓ Favoriser le développement de stratégies permettant aux proches de prendre soin d'eux. ✓ Communiquer des techniques pour gérer les émotions liées à la victimisation directe ou indirecte.
6	« Bilan des acquis et rétroaction des participants »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Répondre aux derniers questionnements des participants. ✓ Dresser le bilan des acquis réalisés lors de la démarche de groupe. ✓ Obtenir la rétroaction des participants quant à la démarche de groupe proposée. ✓ Compléter l'évaluation écrite de la démarche de groupe. ✓ Terminer la démarche et remercier les participants y ayant pris part.

8.2 Déroulement des séances

<u>Plan de la première séance</u>	
« Prise de contact et mise à niveau du vocabulaire émotionnel »	
Durée	Activités
1 heure	<ul style="list-style-type: none">➤ Accueil des participants et mot de bienvenue.➤ Présentation des animateurs.➤ Description des objectifs généraux de la démarche.➤ Présentation du plan et des objectifs spécifiques de la rencontre.➤ Présentation des règles de fonctionnement du groupe.➤ Présentation des participant(e)s et activité brise-glace*.➤ Tour de table sur les attentes des participants par rapport aux séances.
15 minutes	Pause-café
1 heure	<ul style="list-style-type: none">➤ Familiarisation avec le vocabulaire émotionnel et l'importance d'y prêter attention*.➤ Tour de table :<ul style="list-style-type: none">• Témoignages des participants.• Refléter les liens communs entre les vécus respectifs des participants.• Prise de conscience et normalisation des émotions vécues par chacun des participants à l'aide de « <i>Comment vous sentez-vous en ce moment ?</i> »➤ Distribuer « <i>À quoi servent nos émotions ?</i> » et en prendre connaissance en groupe.➤ Description de l'activité du journal de bord et des partages volontaires possibles en début de rencontres.➤ Inviter chaque participant à faire une activité plaisante* au cours de la semaine.➤ Tour de table pour boucler la boucle de la soirée.

Plan de la deuxième séance

« Conséquences de la victimisation sur la victime d'acte criminel et rôle des proches auprès d'elle »

Durée	Activités
1 heure	<ul style="list-style-type: none">➤ Présentation du plan et des objectifs spécifiques de la rencontre➤ Retour sur la rencontre précédente➤ Tour de table :<ul style="list-style-type: none">• Réactions suite à la rencontre précédente• Partage volontaire avec/sans recours au journal de bord• Retour sur l'activité plaisante➤ Distribuer le dépliant « <i>Parlez-en!</i> » du CAVAC la grille « <i>Mon rôle auprès de la victime</i> » à compléter par les participants.
15 minutes	Pause-café
1 heure	<ul style="list-style-type: none">➤ Répondre aux besoins de la victime :<ul style="list-style-type: none">• Tour de table permettant aux participants de relater les conséquences de la victimisation et les réactions de la personne victime.• Normaliser les diverses conséquences et réactions des victimes rapportées par les participants.• Tour de table et discussion par rapport au rôle des proches et aux moyens de répondre aux besoins découlant de l'acte criminel et de ses conséquences sur la personne victime.• Féliciter les participants pour leurs bons coups et souligner les opportunités de faire les choses autrement.• Souligner l'importance de l'écoute, de la présence soutenante et du temps de qualité passé ensemble.➤ Distribuer « <i>Toute victime a besoin de ses proches...</i> », « <i>Résumé des 12 attitudes aidantes</i> » et « <i>Conseils généraux pour les proches de victimes d'actes criminels</i> » et en prendre connaissance en groupe.➤ Inviter les participants à compléter leur journal de bord et à faire une activité plaisante cette semaine.➤ Tour de table pour boucler la boucle de la soirée.

Plan de la troisième séance

« Aider la personne victime dans le respect de ses limites »

Durée	Activités
1 heure	<ul style="list-style-type: none">➤ Présentation du plan et des objectifs spécifiques de la rencontre➤ Retour sur la rencontre précédente➤ Tour de table :<ul style="list-style-type: none">• Réactions suite à la (aux) rencontre(s) précédente(s)• Partage volontaire avec/sans recours au journal de bord• Retour sur l'activité plaisante➤ Normaliser les émotions et réactions de chacun des participants.
15 minutes	Pause-café
1 heure	<ul style="list-style-type: none">➤ Importance d'aider dans le respect de ses limites :<ul style="list-style-type: none">• Aider les participants à reconnaître et identifier leurs limites.• Tour de table : Exemple de situation où chaque participant pouvait identifier une limite personnelle.• Aider les participants à communiquer leurs limites à leur proche.• Tour de table : trouver stratégies pour nommer ses limites à son proche avec exemples donnés par les participants.• Aider les participants à identifier des sources d'aide extérieures en cas de besoin.➤ Distribuer et inviter les participants à compléter l'activité « <i>Mes droits fondamentaux</i> ».➤ Inviter les participants à compléter leur journal de bord et à faire une activité plaisante cette semaine.➤ Tour de table pour boucler la boucle de la soirée.

Plan de la quatrième séance

« Répercussions de la victimisation sur les proches »

Durée	Activités
1 heure	<ul style="list-style-type: none">➤ Présentation du plan et des objectifs spécifiques de la rencontre➤ Retour sur la rencontre précédente➤ Tour de table :<ul style="list-style-type: none">• Réactions suite à la (aux) rencontre(s) précédente(s)• Partage volontaire avec/sans recours au journal de bord• Retour sur l'activité plaisante➤ Distribuer le dépliant « Parlez-en! » du CAVAC et la grille « Répercussions de l'acte criminel sur moi... » à compléter par les participants.
15 minutes	Pause-café
1 heure	<ul style="list-style-type: none">➤ Répercussions de la victimisation sur la personne proche :<ul style="list-style-type: none">• Tour de table et discussion par rapport aux répercussions de la victimisation sur chacun des participants. Nommer et normaliser les émotions reliées aux différentes situations rapportées par les participants.• Aider les participants à faire les liens entre les changements observés chez la victime et la victimisation. Aborder la notion de deuil qui peut en découler.• Reconnaître et identifier les croyances fondamentales ébranlées par le récit d'événements de nature traumatique.• Reconnaître et valider les émotions difficiles qui peuvent être vécues au contact de la personne victime. Souligner les risques d'épuisement et de fatigue qui peuvent en découler.• Identifier les possibles situations de conflit de loyauté lorsque l'acte criminel est commis dans un contexte intrafamilial.• Souligner les impacts possibles des répercussions indirectes de la victimisation sur la qualité du soutien qu'ils offrent aux victimes.➤ Inviter les participants à compléter le reste de la grille à la maison, leur journal de bord et à faire une activité plaisante cette semaine.➤ Tour de table pour boucler la boucle de la soirée.

Plan de la cinquième séance

« Stratégies pour prendre soin de soi et gérer ses émotions »

Durée	Activités
1 heure	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Présentation du plan et des objectifs spécifiques de la rencontre ➤ Retour sur la rencontre précédente ➤ Tour de table : <ul style="list-style-type: none"> • Réactions suite à la (aux) rencontre(s) précédente(s) • Partage volontaire avec/sans recours au journal de bord • Retour sur l'activité plaisante ➤ Retour sur les émotions et difficultés relatives à la victimisation et à ses répercussions. Normaliser les émotions et réactions de chacun des participants.
15 minutes	Pause-café
1 heure	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prévention de l'épuisement : <ul style="list-style-type: none"> • Tour de table : identifier les signes d'épuisement et de fatigue. • Tour de table : stratégies pour prendre soin de soi : que faites-vous ? • Renforcer les bonnes stratégies et inviter les participants à prendre note de celles auxquelles ils pourraient avoir recours en utilisant la grille « <i>Mes stratégies de gestion du stress et d'émotions difficiles</i> ». Souligner l'importance de répondre aux besoins de base avant tout. ➤ Compléter les stratégies invoquées avec des techniques de gestion des émotions et du stress : <ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la colère • Gestion et acceptation de l'impuissance • Gestion du stress et de l'anxiété • Technique d'ancrage et exercices de respiration • Rappeler l'importance d'aider dans le respect de ses limites et la possibilité de solliciter de l'aide extérieure ➤ Distribuer « <i>Les moyens pour faire face au stress</i> » et le dépliant des « <i>Techniques de relaxation</i> » du CAVAC et en prendre connaissance en groupe. ➤ Inviter les participants à compléter leur journal de bord et à faire une activité plaisante cette semaine. ➤ Tour de table pour boucler la boucle de la soirée.

Plan de la séance finale

« Bilan des acquis et rétroaction des participants »

Durée	Activités
45 minutes	<ul style="list-style-type: none">➤ Présentation du plan et des objectifs spécifiques de la rencontre➤ Tour de table :<ul style="list-style-type: none">• Réactions et questions suite à la (aux) rencontre(s) précédente(s)• Partage volontaire avec/sans recours au journal de bord• Retour sur l'activité plaisante• Retour sur les droits fondamentaux des proches
15 minutes	Pause café
1 heure 30	<ul style="list-style-type: none">➤ Tour de table sous forme de groupe focalisé** :<ul style="list-style-type: none">• Bilan des acquis• Rétroaction des participants par rapport à la démarche de groupe➤ Évaluation écrite post-groupe➤ Fin de la démarche de groupe :<ul style="list-style-type: none">• Questions ?• Tour de table final : projection dans l'avenir• Poursuite de la rédaction du journal• Poursuite de la pratique des activités plaisantes• Possibilité de solliciter de l'aide au besoin : distribuer liste de ressources et de numéros d'urgence adaptée aux besoins des participants.➤ Remerciements

9. Liste des documents complémentaires

- ✓ Objectifs généraux et spécifiques de la démarche de groupe
- ✓ « *Activités brise-glace* »
- ✓ Activité « *Comment vous sentez-vous en ce moment ?* »
- ✓ « *À quoi servent nos émotions ?* »
- ✓ « *Activités plaisantes pour prendre soin de moi* »
- ✓ Activité « *Mon journal de bord* »
- ✓ Dépliant « *Parlez-en!* » du CAVAC de Montréal
- ✓ Grille « *Mon rôle auprès de la personne victime* »
- ✓ « *Toute victime a besoin de ses proches* »
- ✓ « *Résumé des 12 attitudes aidantes* »
- ✓ « *Conseils généraux pour les proches de victimes d'actes criminels* »
- ✓ Activité « *Mes droits fondamentaux* »
- ✓ Grille « *Répercussions de l'acte criminel sur moi* »
- ✓ Grille « *Mes stratégies de gestion du stress et d'émotions difficiles* »
- ✓ « *Moyens pour faire face au stress* »
- ✓ Dépliant « *Techniques de relaxation* » du CAVAC de Montréal
- ✓ Liste ou dépliant de ressources d'aide disponibles et adaptées aux besoins des participants*
- ✓ Questionnaire d'entretien individuel pré-groupe
- ✓ Règles de vie du groupe
- ✓ Formulaire d'engagement personnel
- ✓ Évaluation écrite de la démarche de groupe

*Ne figure pas dans la liste des documents.

Objectifs généraux **de la démarche de groupe**

Les objectifs généraux de la démarche de groupe destinée aux proches de victimes d'actes criminels à laquelle vous participez sont :

- a) De prévenir l'épuisement des proches;*
- b) De leur offrir un espace leur permettant de s'exprimer par rapport à ce qu'ils vivent au contact de la victime directe du crime;*
- c) De leur permettre de développer des stratégies pour prendre soin d'eux et pour gérer leurs émotions difficiles;*
- d) De les sensibiliser aux conséquences et répercussions de la victimisation;*
- e) De les outiller pour mieux intervenir auprès des victimes tout en respectant leurs limites personnelles.*

Objectifs spécifiques des séances de groupe

Semaine	Sujet	Objectifs spécifiques de la séance
1	« <i>Prise de contact et mise à niveau du vocabulaire émotionnel</i> »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Accueillir les participants.</i> ✓ <i>Expliquer la démarche et les règles du groupe aux participants.</i> ✓ <i>Initier une prise de contact et un partage du vécu respectif des participants afin de favoriser l'établissement d'un lien de confiance mutuelle entre eux.</i> ✓ <i>Mise à niveau du vocabulaire émotionnel des participants.</i>
2	« <i>Conséquences de la victimisation sur la personne victime et rôle des proches auprès d'elle.</i> »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Sensibiliser les proches aux conséquences de la victimisation et aux réactions possibles de la victime.</i> ✓ <i>Conscientiser les participants quant à leur rôle auprès des victimes.</i> ✓ <i>Aborder les divers moyens et stratégies permettant de remplir ce rôle adéquatement.</i> ✓ <i>Souligner l'importance des gestes soutenant du quotidien.</i>
3	« <i>Aider la personne victime dans le respect de ses limites</i> »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Encourager les proches à aider les victimes dans le respect de leurs limites.</i> ✓ <i>Amener les participants à identifier leurs limites personnelles lorsqu'ils offrent du soutien aux victimes.</i> ✓ <i>Aider les participants à communiquer leurs limites de manière respectueuse aux victimes.</i> ✓ <i>Souligner la possibilité de référer la victime vers d'autres sources de soutien au besoin.</i>
4	« <i>Répercussions de la victimisation sur les proches</i> »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Conscientiser les participants quant aux répercussions indirectes de la victimisation sur eux et sur la qualité des réponses données aux personnes victimes.</i> ✓ <i>Normaliser et mieux comprendre leurs propres réactions à l'égard de la personne victime et du récit de sa victimisation.</i> ✓ <i>Aborder le processus de deuil, les croyances fondamentales ébranlées par la victimisation et les conflits de loyauté.</i>
5	« <i>Stratégies pour prendre soin de soi et gérer ses émotions</i> »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Conscientiser les proches quant aux risques d'épuisement.</i> ✓ <i>Favoriser le développement de stratégies permettant aux proches de prendre soin d'eux.</i> ✓ <i>Communiquer des techniques pour gérer les émotions liées à la victimisation directe ou indirecte.</i>
6	« <i>Bilan des acquis et rétroaction des participants</i> »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Répondre aux derniers questionnements des participants.</i> ✓ <i>Dresser le bilan des acquis réalisés lors de la démarche de groupe.</i> ✓ <i>Obtenir la rétroaction des participants quant à la démarche de groupe proposée.</i> ✓ <i>Compléter l'évaluation écrite de la démarche de groupe.</i> ✓ <i>Terminer la démarche et remercier les participants y ayant pris part.</i>

Activités Brise-glace

Option 1

Pendant un tour de table, présentez-vous après avoir rappelé le nom et une caractéristique de la personne se trouvant à votre gauche.

Option 2

- *Placez-vous en équipe de deux.*
- *Présentez-vous l'un à l'autre pendant 5 minutes chacun.*
- *En tour de table, présentez votre partenaire et nommez deux de ses caractéristiques personnelles.*

Tiré de: Pressé, V. et coll. (Juin, 2002). Intervention post-traumatique de groupe. Centre d'aide aux victimes d'actes criminels.

Comment vous sentez-vous en ce moment ?

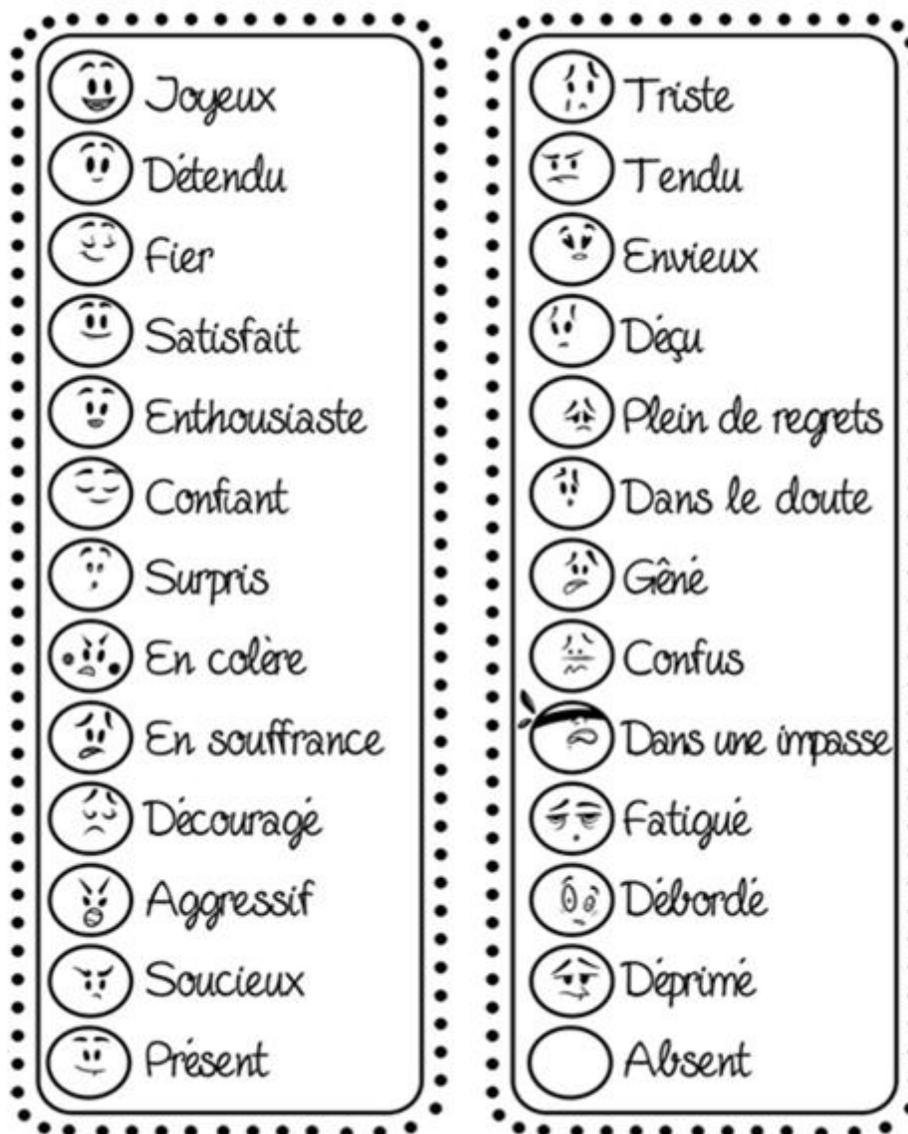


Image tirée de : <https://larretederater.files.wordpress.com/2013/04/tableauxemotions.jpg>

Autres ?

À quoi servent nos émotions ?

Il est intéressant de savoir que nos émotions ont plusieurs fonctions positives. Les émotions jouent même plusieurs rôles :

- 1. Elles nous **préparent à l'action** (elles nous permettent de définir nos objectifs et nous indiquent ce qui est important pour nous).*
- 2. Elles sont **adaptatives** (elles nous permettent de nous protéger des dangers perçus).*
- 3. Elles **influent sur la mémoire et la pensée** (elles influencent nos prises de décision et nous permettent de choisir).*
- 4. Elles sont **motivationnelles** (elles nous motivent à agir de manière à atteindre un état émotionnel agréable).*
- 5. Elles sont **source d'informations** (elles nous fournissent de la rétroaction sur nos réactions et, surtout, elles nous donnent accès à nos interprétations de la situation, à nos besoins et à nos objectifs).*
- 6. Elles sont **source de communications** (elles nous permettent d'envoyer des messages de notre état aux autres).*

Tiré de : Brillon, P. (2004). « Se relever d'un traumatisme », Montréal, éditions Québecor.

Activités plaisantes pour prendre soin de moi

Exemples d'activités plaisantes...

- ✓ *M'offrir un cadeau ou des fleurs*
- ✓ *Écouter de la musique que j'aime*
- ✓ *Prendre une marche*
- ✓ *Faire de la relaxation*
- ✓ *Me cuisiner un bon repas*
- ✓ *Cultiver des plantes*
- ✓ *Téléphoner à un(e) ami(e)*
- ✓ *Prendre un bain moussant à la lumière des chandelles*
- ✓ *Lire un bon livre, une revue, une bande dessinée*
- ✓ *Voir un bon film*
- ✓ *Bricoler*
- ✓ *Écrire sans me censurer*
- ✓ *Faire du sport*
- ✓ *Suivre un cours de danse*
- ✓ *Visiter un musée*
- ✓ *Me faire une beauté*
- ✓ *Regarder des photos qui me rappellent de bons souvenirs*

Autres exemples ?

.....

.....

.....

.....

Tiré de: Pressé, V. et coll. (Juin, 2002). Intervention post-traumatique de groupe. Centre d'aide aux victimes d'actes criminels.

Activités plaisantes pour prendre soin de moi

Activité plaisante	Ce que cela m'a apporté...
<p>Niveau de bien-être avant :</p> 	<p>Niveau de bien-être après:</p> 
<p>Niveau de bien-être avant :</p> 	<p>Niveau de bien-être après:</p> 
<p>Niveau de bien-être avant :</p> 	<p>Niveau de bien-être après:</p> 
<p>Niveau de bien-être avant :</p> 	<p>Niveau de bien-être après:</p> 

Activité : Inscrivez la (les) activité(s) plaisante(s) réalisée(s) et les effets qu'elle(s) vous a (ont) apportée(s).
Indiquez votre niveau de bien-être sur l'échelle avant/après la réalisation de l'activité.

Activité « Mon journal de bord »

Votre journal de bord vous permet d'exprimer librement ce que vous pensez, éprouvez et voyez... Il vous permet la collection d'événements, de faits d'impressions... Il vous accompagnera au long des prochaines semaines à venir et aussi longtemps que vous le souhaitez...

Votre journal de bord vous permet de...

- ✓ *Prendre du recul face aux situations quotidiennes;*
- ✓ *Me défouler par rapport aux réalités que je trouve difficiles à vivre;*
- ✓ *Me rappeler les réflexions que j'ai envie de partager.*

Vous pouvez y noter ...

- ✓ *Ce que vous pensez;*
- ✓ *Ce que vivez;*
- ✓ *Ce que vous ressentez;*
- ✓ *Ce que vous voudriez appliquer ou changer...*

Vous pouvez y inscrire...

- ✓ *Des résumés de situations vécues...*
- ✓ *Des associations et liens ...*
- ✓ *Des interprétations et réflexions...*
- ✓ *Des questionnements...*

Votre journal est un témoin de votre cheminement, un moyen d'évaluation de vos efforts face aux situations difficiles que vous rencontrez et de consolider vos acquis...

La tenue d'un journal de bord n'est évidemment pas obligatoire, mais est fortement recommandée dans le cadre de la démarche de groupe que vous entreprenez.

Vous avez le choix d'en partager le contenu avec le groupe et les animateurs ou de le garder confidentiel!

Bonne rédaction !



Inspiré de l'activité de « La plume ouverte » tirée de : Pressé, V. et coll. (Juin, 2002). Intervention post-traumatique de groupe. Centre d'aide aux victimes d'actes criminels.

Le fait de subir un acte criminel entraîne des réactions et des conséquences qui peuvent affecter votre quotidien.

L'intensité des émotions varie d'une personne à une autre. Il n'en demeure pas moins que les réactions et les conséquences vécues par les victimes sont **NORMALES**.

Il est possible que vous viviez des émotions difficiles suite à un acte criminel.

Il est important d'en parler à quelqu'un :

- parent
- ami
- policier
- intervenant social
- médecin
- ou toute autre personne en qui vous avez confiance

Informez-vous auprès d'un Centre d'aide aux victimes d'actes criminels.

Les CAVAC offrent des services gratuits et confidentiels destinés spécifiquement aux personnes qui ont été victimes d'actes criminels.

CAVAC

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS

Formé pour vous épauler

CAVAC

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS

Formé pour vous épauler

Le réseau des CAVAC offrent des services pour...

- ... l'intervention post-traumatique et psycho-sociojudiciaire, qui consiste à évaluer les besoins et les ressources de la personne victime d'un acte criminel. À la suite de l'évaluation, une intervention est offerte dans le but de réduire les conséquences de la victimisation et de permettre à la personne de poursuivre son cheminement ;
- ... l'information sur les droits et les recours de la victime d'un acte criminel, qu'il s'agisse des grandes étapes du processus judiciaire, du programme d'indemnisation des victimes, d'INFOAC-Plus, ou des indemnités auxquelles elle peut avoir droit ;
- ... l'assistance technique nécessaire pour que la victime puisse remplir différents formulaires, et pour qu'elle soit en mesure de respecter les formalités inhérentes à sa situation ;
- ... l'orientation de la victime vers des services spécialisés tels que les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires capables de l'aider à résoudre les problèmes qu'elle doit affronter ;
- ... l'accompagnement de la victime dans ses démarches auprès des ressources médicales et communautaires, et l'accompagnement auprès de l'appareil judiciaire pendant tout le cheminement du dossier.

1 866 LE CAVAC
WWW.CAVAC.QC.CA

0400



Formé pour vous épauler

PARLEZ-EN!

www.cavac.qc.ca

Les réactions
et les conséquences
de la victimisation



Les réactions de la victime

PENDANT LE CRIME

- peur de mourir
- fortes réactions physiques
- sentiment de captivité et d'impuissance
- impression de vivre un cauchemar
- impression que l'agresseur lui en veut personnellement

IMMÉDIATEMENT APRÈS

- désorientation
- apathie
- refus de reconnaître ce qui est arrivé
- sentiment de solitude
- sentiment d'impuissance
- état de choc

LES JOURS SUIVANTS

- questionnement sur son état physique, psychologique et mental
- espérance de revenir comme avant
- intenses périodes de crise
- ambivalence au niveau des émotions
- brusques changements d'humeur

LES MOIS APRÈS

- agressivité
- haine
- impressions ponctuelles de revivre le crime
- peur persistante
- modification de la perception de la vie
- humeur plus stable
- pense moins au crime mais rien n'est oublié

Les conséquences de la victimisation

CONSEQUENCES PHYSIQUES

- blessures causées lors de l'agression
- troubles digestifs
- tremblements
- hypertension
- troubles respiratoires
- maux de tête
- baisse d'énergie
- troubles du sommeil
- affaiblissement général du système immunitaire
- changements dans les habitudes sexuelles

CONSEQUENCES PSYCHOLOGIQUES

- anxiété
- état dépressif
- colère
- doute de soi
- méfiance
- peur constante
- sentiment de perte de contrôle
- sentiment d'impuissance
- sentiment de détresse
- sentiment de honte
- sentiment de culpabilité
- pensées répétitives
- idées suicidaires
- nervosité

CONSEQUENCES FINANCIÈRES

- pertes matérielles
- médicaments
- hospitalisation
- déménagement
- poursuite civile
- pertes salariales
- système de sécurité
- thérapie

CONSEQUENCES SOCIALES

- isolement
- tensions conjugales et familiales
- peur d'être seul
- augmentation de la consommation d'alcool, de drogues, de médicaments
- peur de sortir
- changement d'emploi
- perte de confiance envers les inconnus
- incompréhension de la part de l'entourage
- perte de journées d'école

CONSEQUENCES SPIRITUELLES ET EXISTENTIELLES

- perte de la foi
- sentiment de vide existentiel
- modification dans les valeurs
- perte de jouissance de la vie
- changement de perception

DIFFICULTÉS DANS LE PROCESSUS MENTAL

- pertes de mémoire
- diminution de l'attention
- troubles de concentration
- confusion
- difficulté à prendre des décisions

Source de référence : guide d'intervention auprès des victimes d'actes criminels, Association québécoise Plaque-Victimes.

Mon rôle auprès de la personne victime ...

***Conséquences de l'acte
criminel sur la victime***



Besoins de la victime



***Ce que je peux faire
pour l'aider...***

Toute victime a besoin de ses proches...

Vous pourriez aider la personne victime à gérer la douleur reliée à l'événement traumatisant. Voici quelques suggestions...

Ce que vous pouvez faire :

- ✓ **Dites-lui que vous êtes désolé que cela soit arrivé;**
- ✓ **Dites-lui que vous êtes heureux de la voir saine et sauve;**
- ✓ **Encouragez-la à parler de ce qu'elle a vécu et de ce qu'elle vit;**
- ✓ **Rappelez-lui que ses réactions sont normales, mais que l'événement ne l'est pas;**
- ✓ **Rappelez-lui qu'elle a fait de son mieux pour éviter le pire. S'il y a eu erreur, rappelez-lui que l'erreur est humaine;**
- ✓ **Faites-lui savoir que vous êtes prêt(e) à l'aider;**
- ✓ **Soyez présent(e) si elle a besoin d'être rassurée. Accompagnez-la si elle le demande. Son besoin inhabituel d'être rassurée devrait s'estomper grâce à votre soutien temporaire et l'aide professionnelle spécialisée qu'elle reçoit;**
- ✓ **Aidez-la à reprendre la maîtrise de sa vie en la laissant prendre ses propres décisions;**
- ✓ **Ne vous sentez pas visé(e) par sa colère. Aidez-la plutôt à surmonter sa colère en lui rappelant qu'elle n'est pas réellement en colère envers vous, mais plutôt envers l'événement traumatisant, l'agresseur ou les responsables, s'il y a lieu;**
- ✓ **Si elle a tendance à rejeter votre affection, persévérez en étant patient(e). Elle a besoin de votre affection. Si vous vous rendez disponible, elle acceptera votre affection lorsqu'elle sera prête;**
- ✓ **Soyez patient(e). Refaire ses forces après un événement traumatisant prend souvent du temps.**



Tiré de : Émilie Rodier (Septembre 2009). Comment aider les proches ? Le Partenaire (Année 3, n° 1). Repéré à : www.cavac.gc.ca/régions/centre/pdf/partenaire-8.pdf

Résumé des 12 attitudes aidantes

1. Croire

Vous n'avez pas à faire la preuve qu'il y a eu agression. Évitez les commentaires mettant sa parole en doute ou visant son intégrité.

2. Écouter sans juger

Privilégiez l'écoute active et évitez les questions suggestives.

3. Respecter son rythme, son vécu, ses mots

Respectez le vécu de la victime et laissez la personne vous parler en ses propres mots et dévoiler ce qu'elle peut.

Ne pas lui poser de questions sur l'agression; la victime est plus importante que les événements.

4. Recevoir sans amplifier ou minimiser

Les victimes ne réagissent pas toutes de la même façon, mais une agression sexuelle touche toujours leur intimité et leur intégrité psychologique. Il est donc important de ne pas minimiser, dramatiser ou comparer ce qu'elles vivent.

5. Assurer la confidentialité

L'assurer de votre discrétion et de la confidentialité, à moins que les agressions persistent ou que sa sécurité soit compromise.

6. Éviter les réactions trop fortes

Se garder d'exprimer devant elle la révolte ou la colère que vous ressentez face à la situation. Elle pourrait se retenir de parler ou encore se sentir anormale de ne pas ressentir de colère.

7. Valider ses émotions et sentiments

Laisser pleurer, crier, rire et favoriser l'expression de ses sentiments, y compris la colère et la honte. Établir le contact sur le plan des sentiments et non des faits.

8. La déculpabiliser : ce n'est jamais la faute de la victime

Remettez la responsabilité à l'agresseur.

Toute remarque peut apparaître comme une accusation et culpabiliser davantage la victime, compromettant ainsi son rétablissement.

9. Garantir la sécurité de la victime

Vérifiez si la personne est en situation de danger, si elle a des idées suicidaires et si elle a besoin d'une aide professionnelle.

10. Offrir du soutien, assurer une présence, être disponible

L'assurer de votre disponibilité en respectant vos limites et vérifiez si la personne a un réseau de soutien (famille, amis).

11. L'aider à cerner ses besoins, favoriser son autonomie

Laisser la personne faire ses propres choix, c'est l'aider à reprendre du pouvoir sur sa vie. L'encourager, miser sur ses forces.

12. Orienter vers les ressources

Encourager à aller chercher du soutien : référer, c'est aider.

Offrir si vous le pouvez une « aide tangible » : l'accompagner pour recevoir de l'aide médicale, lui donner de l'information.

Conseils généraux pour les proches de victimes d'actes criminels

Réactions aidantes

- ✓ *Se montrer empathique à la détresse vécue*
- ✓ *Considérer la personne telle qu'elle est et l'aider à se définir autrement que par sa victimisation*
- ✓ *L'encourager à chercher de l'aide professionnelle au besoin*
- ✓ *Promouvoir et souligner les changements positifs et progrès observés*
- ✓ *S'informer sur les conséquences et besoins découlant de la victimisation*
- ✓ *Diminuer les attentes durant les moments difficiles*
- ✓ *Demeurer flexible et maintenir un fonctionnement normal*
- ✓ *Se donner droit à l'occasion de se sentir impuissant et frustré*

Réactions nuisibles et à éviter

- ✓ *Blâmer l'individu pour ses réactions et émotions*
- ✓ *Critiquer la personne victime pour sa manière de gérer les difficultés découlant de l'acte criminel*
- ✓ *Minimiser l'importance des malaises psychologiques ou physiques ressentis*
- ✓ *Exiger de l'individu des choses qu'il a peur ou n'arrive pas à faire*
- ✓ *Inciter la personne victime à éviter ou fuir les situations difficiles*
- ✓ *Organiser leur vie uniquement autour de l'acte criminel*
- ✓ *Prendre la responsabilité de la « guérison » de la personne victime*
- ✓ *Abandonner les efforts pour aider la personne victime à s'en sortir*

Inspiré de : Guay, S., Marchand, A., Billette, S. (2006). Impact du soutien social sur l'état de stress post-traumatique : données empiriques, aspects étiologiques et stratégies d'intervention. Dans : Guay, S. et Marchand, A. (dir.) Les troubles liés aux événements traumatiques : dépistage, évaluation et traitements (p. 369-384). Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.

Répercussions de l'acte criminel sur moi...

Ses impacts indirects sur moi...



Ses impacts sur mes réactions...

Mes stratégies de gestion du stress et d'émotions difficiles

<i>Émotion(s) éprouvée(s)</i>	<i>Stratégies à utiliser</i>

Moyens pour faire face au stress

- ✓ **Parler, ventiler, exprimer : avoir un réseau de support au niveau personnel et professionnel;**
- ✓ **Se changer les idées, « décrocher » de temps en temps : prendre du temps pour soi, s'amuser, rire;**
- ✓ **Faire de l'exercice physique : important de s'oxygéner, bouger, marcher;**
- ✓ **Gérer son temps : établir un horaire, alléger son horaire, déléguer, alterner entre détente et travail, apprendre à dire non;**
- ✓ **Se délasser, relaxer : trouver des moyens de relaxation qui nous conviennent;**
- ✓ **Surveiller son alimentation : prendre le temps de manger sainement, en quantité suffisante;**
- ✓ **Dormir suffisamment, selon ses besoins;**
- ✓ **Reconnaître et accepter ses limites : travail d'auto-analyse;**
- ✓ **Se questionner et confronter nos attentes par rapport au travail : travail d'auto-analyse;**
- ✓ **Demander de l'aide : consulter un-e professionnel-le, si nécessaire.**
- ✓ **Attention aux abus d'alcool, de drogues, etc...**

Tiré de : Pressé, V. et coll. (Juin, 2002). Intervention post-traumatique de groupe. Centre d'aide aux victimes d'actes criminels.

Mis à part ces techniques de relaxation, vous pouvez également faire d'autres activités vous permettant de vous apaiser. En résumé, il ne faut pas oublier de **PRENDRE SOIN DE SOI** ! Pour ce faire, prenez le temps de sélectionner des activités que vous aimez et donnez-vous le temps de vous y adonner. Par exemple :

1. Prenez un bon bain moussant avec de la musique relaxante et des chandelles.
2. Faites une promenade dans un parc.
3. Installez-vous confortablement dans un fauteuil en écoutant votre musique préférée.
4. Offrez-vous une séance de massage.
5. Recommencez à faire un sport et de l'activité physique.
6. Jardinez, mettez-vous les mains dans la terre et créez de beaux aménagements sents.
7. Nourrissez les oiseaux et observez dans la nature.
8. Allez faire une randonnée en vélo.
9. Recommencez à faire de la bonne cuisine avec un(e) ami(e).
10. Allez prendre un café avec un(e) ami(e).
11. Offrez-vous des moments pour savourer le temps qui passe.

Pour terminer, il est normal que vous ne vous sentiez pas bien avec l'une ou l'autre de ces techniques. Essayez-en d'autres jusqu'à ce que vous trouviez celle qui vous convient.

CAVAC de Montréal, octobre 2009.



Techniques de relaxation



CAVAC

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Montréal

Formé pour vous épauler

La relaxation ...

Après avoir vécu un événement traumatique, il est normal de se sentir extrêmement stressé physiologiquement. Vous pouvez ressentir une tension musculaire intense, de la difficulté à dormir, de l'irritabilité, une impression d'être constamment à fleur de peau, un état d'alerte permanent, etc. Tout cela peut entraîner beaucoup de détresse, de fatigue et nuire à votre processus de récupération.

Apprendre à utiliser certaines techniques très simples de relaxation peut grandement vous aider au quotidien. Elles peuvent vous aider à diminuer le niveau de nervosité et les tensions corporelles, à interrompre le flot de pensées qui entretiennent le stress. Elles permettent à l'organisme de déclencher la réponse physiologique de relaxation.

La relaxation est en quelque sorte une leçon apprise par l'organisme et, pour être bénéfique, elle doit être pratiquée quelques fois par semaine. En pratiquant les techniques de relaxation présentées dans ce dépliant, vous serez à même d'en ressentir les bienfaits et vous pourrez les adapter selon vos goûts !



Quelques techniques simples ...

La méditation

Traditionnellement, la méditation consiste à se concentrer sur un son ou un objet. Par exemple, il peut s'agir simplement de répéter un son ou un mot mentalement. Se concentrer ainsi permet de ne pas entretenir de pensées afin de se détendre. Lorsque vous vous apercevez que vous pensez à quelque chose, vous revenez simplement sur l'objet de votre « focus ». Il est normal que des pensées viennent. Se concentrer sur un mot ou un objet visuel et y revenir aide simplement à n'entretenir aucune ligne de pensée. N'exigez pas de performance.

Une méthode de détente qui s'en inspire peut être d'écouter de la musique, de la même façon ; si vous n'écoutez plus, mais pensez à votre chose, revenez simplement à la musique.



Stressé ? Anxieux ? Difficulté à vous détendre ? Ces techniques pourraient grandement vous aider !

Technique d'ancrage

Cet exercice peut vous aider à diminuer un moment d'anxiété et d'incertitude. Il peut aussi être utilisé lorsque vous avez des flashbacks - ou de la difficulté à dormir. D'abord, installez-vous confortablement.

Numérotez 5 choses que vous voyez :

Numérotez 4 choses que vous entendez :

Numérotez 3 choses que vous sentez ou ressentez :

Numérotez 2 choses que vous goûtez :

Numérotez 1 chose que vous sentez :

Numérotez 0 choses que vous sentez ou ressentez :

Numérotez 3 choses que vous voyez :

Numérotez 2 choses que vous entendez :

Numérotez 1 chose que vous sentez ou ressentez :

Numérotez 2 choses que vous goûtez :

Numérotez 1 chose que vous sentez :

Numérotez 0 choses que vous sentez ou ressentez :

Numérotez 1 chose que vous voyez :

Numérotez 1 chose que vous entendez :

Numérotez 1 chose que vous sentez ou ressentez :

Exemples : Je vois une table, je vois mon bureau, je vois le plafond sur mon bureau, je vois les courbes de mon plafond, j'entends le bruit que fait le frigidaire, j'entends le tic tac de l'horloge, j'entends une auto passer dans la rue ; Je sens les draps sur mes yeux, je sens qu'il fait un peu froid, je sens ma respiration, je sens mes courbes de ma main etc...

Et vous souvenez-vous...4 choses que...3 choses que...2 choses que... 1 chose que...

Vous pouvez reprendre les mêmes choses tout au long de votre exercice ou en choisissant d'autres.

Après avoir fait l'exercice, vous devriez être bien ancré dans le présent et vous sentir détendu. Il est possible que vous vous sentiez un peu engourdi, c'est normal, laissez-vous aller dans la détente.

La respiration rythmique

Si votre respiration est courte et rapide, ralentissez-la en prenant de longues et lentes inspirations. Inspirez lentement et expirez lentement. Comptez lentement jusqu'à cinq en inspirant et comptez lentement jusqu'à cinq en expirant, en essayant de sentir que votre corps ralentit naturellement.



La relaxation par imagerie mentale

Visualisez soigneusement des scènes calmes et paisibles. Fermez les yeux et concentrez-vous sur votre respiration. Imaginez tous les petits détails de cet endroit que vous aimez (par exemple : le bruit de la mer, d'une auto passant dans la rue, dans un bureau, etc.). Imprégnation de ces détails qui aident tout ce que vous êtes et profitez pleinement de l'apaisement que cela vous procure. Vous pouvez y revenir aussi longtemps que vous le souhaitez et pouvez y retourner lorsque vous en avez besoin.

Apprentissage de la respiration diaphragmatique

Pour commencer l'apprentissage de ce type de respiration, étendez-vous sur son dos, sur un matelas ou sur le sol. Placez une main sur votre estomac et l'autre sur votre poitrine. En inspirant, sentez votre estomac. Ceci active votre diaphragme à descendre et procure à vos poumons de la place pour se gonfler.

En expirant, contractez les muscles de l'abdomen ; ceci fera augmenter le diaphragme vers le poitrine, ce qui aidera les poumons à expirer l'air résiduel qui s'y trouve. Inspirez lentement en comptant «1...2...3...4...5...», puis expirez aussi lentement que vous inspirez, alors vous sentirez vous sentir détendu.

Au début, cette sorte de respiration vous sentirez gênée ou inconfortable parce que vous êtes habitués à la respiration thoracique. Cependant, le corps est fait de manière à inspirer de cette façon : avec le diaphragme.

À noter également que le malin sur le poitrine se trouve presque pas, comparativement aux des respirations thoraciques. Dans le cas de la respiration « diaphragmatique », le mouvement profond simplement de l'abdomen des poumons (profondement) et non pas de mouvement vers des muscles des épaules et de la cage thoracique, assure dans la respiration thoracique.

Après avoir pratiqué cette forme de respiration pendant quelques minutes, laissez-vous détendre. Autrement, vous sentirez vous sentir détendu, de à l'augmentation de l'oxygène.

Graduellement, augmentez le temps consacré à vos séances de respiration jusqu'à 20 minutes, avec vous sentez détendu au privé parfaitement d'oxygène.

Essayez d'adapter cette forme de respiration à d'autres circonstances, par exemple lorsque vous êtes assis ou debout. Au moment où vous respirez profondément, veillez à le faire « diaphragmatiquement », sans bouger le haut de votre poitrine ou les muscles des épaules (si vous devriez ne pas sentir vos muscles travailler lorsque votre poitrine se gonfle).

Utilisez cette respiration lors de vos exercices de relaxation. Si vous le souhaitez, vous pouvez vérifier si cette respiration peut vous aider à réduire votre anxiété dans des situations tendues. Cela devrait probablement vous aider.

Questionnaire de l'entretien individuel pré-groupe

1. Quel est votre lien avec la personne victime ?

2. Décrivez brièvement l'acte criminel dont la personne proche de vous a été victime.

3. À votre connaissance, reçoit-elle un soutien professionnel par rapport à ce qu'elle a vécu ? Oui Non

4. L'événement dont la personne proche de vous a été victime a-t-il fait ressurgir, chez vous, des souvenirs ou émotions reliées à d'autres événements que vous-même ou une autre personne proche de vous avez vécus ? Oui Non

Si oui, expliquez...

4a) Avez-vous entrepris des démarches par rapport à ces événements ? Oui Non

Si oui, lesquelles ?

4b) Ces démarches ont-elles répondu à vos besoins ? Oui Non

Expliquez...

4c) Souhaiteriez-vous recevoir du soutien pour ce que vous avez vécu ? Oui Non

5. Quelles sont vos attentes par rapport à la démarche de groupe que vous entreprenez ?

6. Les objectifs généraux de la démarche de groupe sont les suivants :

- De prévenir l'épuisement des proches;
- De leur offrir un espace leur permettant de s'exprimer par rapport à ce qu'ils vivent au contact de la victime directe du crime;
- De leur permettre de développer des stratégies pour prendre soin d'eux et pour gérer leurs émotions difficiles;
- De les sensibiliser aux conséquences et répercussions de la victimisation;
- De les outiller pour mieux intervenir auprès des victimes tout en respectant leurs limites personnelles.

6a) Pensez-vous que cela répondra à vos besoins ? Oui Non

Expliquez...

6b) Y aurait-il d'autres thèmes que vous souhaiteriez aborder lors des séances de groupe ?

Oui Non

Si oui, lesquels ?

7. Passer en revue les règles du groupe.

Faire signer les formulaires de consentement et d'engagement personnel.

Donner une copie de ces documents au participant, ainsi qu'une carte indiquant le numéro où nous contacter en cas de besoin.

8. Avez-vous des questions ?

9. Quelles sont vos disponibilités ?

Jour de la semaine	Matin (9h00-12h00)	Après-midi (13h00-16h00)	Soirée (17h00-20h00)
Lundi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mardi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mercredi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeudi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vendredi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Règles du groupe

Confidentialité

Tout ce qui se dit pendant la rencontre et tout ce qui se vit est strictement confidentiel. Les participants(es) peuvent parler de leurs propres expériences dans le groupe avec leurs proches, mais ne doivent pas identifier les autres membres du groupe dans leurs conversations.

Respect mutuel

Il est important de laisser la personne qui parle faire son témoignage sans l'interrompre. Chaque témoignage doit être écouté avec respect et aucun jugement ne doit être exprimé. Il n'y a pas de bons ou de mauvais sentiments, il n'y a que ceux qui sont là, ceux qui sont ressentis.

Expression affective

Tous les sentiments sont acceptables dans le groupe : tristesse, colère, joie, peur, culpabilité, etc. Si une personne pleure, on attend, on ne la presse pas, on n'essaie pas de combler son silence. Il est recommandé de parler au « je » plutôt que de généraliser.

Temps de parole

Les intervenants(es) se donneront le droit de limiter le temps de parole de chacun(e) pour permettre à tous les participants(es) d'avoir l'occasion et assez de temps pour s'exprimer.

Participation active

Les membres sont encouragés à participer activement au travail du groupe. Toutefois, parler ou garder le silence est le libre choix de chacun. Parfois, le simple fait d'écouter les autres nous aide à mieux nous comprendre. Les problèmes qui se posent entre les membres doivent être traités au sein du groupe.

Présence

Nous demandons aux membres du groupe d'assister à toutes les séances. Si une personne ne peut venir à une rencontre ou désire se retirer du groupe de manière définitive, elle devra prévenir l'intervenant(e) responsable du projet.

*Ces règles furent tirées du projet *Intervention post-traumatique de groupe* développé par le CAVAC de Montréal en juin 2002 et inspirées par Danielle Drolet, *Évaluation d'une intervention de groupe pour personnes victimes de vol qualifié ailleurs qu'en milieu de travail*, novembre 2000.

Formulaire d'engagement personnel

Par la présente, je soussigné(e) _____
m'engage à respecter la règle de confidentialité absolue quant à ce qui sera partagé de la vie personnelle de chacun des participants(es) du groupe d'entraide. Je respecterai cette règle pendant et après la démarche de groupe.

Je reconnais que l'**écoute** et le **respect mutuel** sont des conditions fondamentales nécessaires au sain fonctionnement du groupe et j'assure de ma collaboration sur ce plan.

Je reconnais que ma **présence au sein du groupe** est importante pour la dynamique du groupe et je m'engage à participer à chacune des rencontres autant que possible; tout en sachant que ma participation est volontaire. Si je ne peux me présenter à une séance ou souhaite mettre fin à la démarche, j'en aviserai alors préalablement les responsables du groupe.

Et j'ai signé _____, à titre de participant(e) au groupe.

Fait à Montréal, le _____.

Intervenant(e) du CAVAC de Montréal :

Évaluation écrite de la démarche de groupe

1. L'intervention de groupe a-t-elle répondu à vos attentes ? Oui Non

Expliquez...

2. Qu'est-ce que cette expérience de groupe vous a permis d'apprendre ou de comprendre?

3. Quels sont les éléments qui vous ont le plus aidé?

4. Quels sont les éléments qui vous ont semblé le moins pertinents?

5. Quels volets de l'intervention avez-vous trouvé les plus difficiles ?

6. Est-ce que le nombre et la durée des rencontres vous ont semblé adéquats ?

Nombre : Oui Non

Durée : Oui Non

Expliquez...

7. Afin de nous aider à améliorer ce programme, avez-vous des suggestions à nous faire ?

8. Commentaires ...

Merci de votre collaboration !

Références bibliographiques

BERTEAU, Ginette. *La pratique de l'intervention de groupe: perceptions, stratégies et enjeux*, Vol. 22, Sainte-Foy, QC, CAN, Presses de l'Université du Québec, 2011.

BRABENDER, Virginia M., Andrew I. SMOLAR et April E. FALLON. *Essentials of group therapy*, Vol. 29, Hoboken, NJ, John Wiley & Sons, 2004.

BRILLON, Pascale. *Comment aider les victimes souffrant de stress post-traumatique: guide à l'intention des thérapeutes*, Montréal, QC, Québecor, 2010.

BRILLON, Pascale. *Se relever d'un traumatisme : réapprendre à vivre et à faire confiance* Montréal, QC, Quebecor, 2004.

DAVIS, Robert C. et Sarah E. ULLMAN. «The Key Contributions of Family, Friends, and Neighbors», dans Robert C. Davis, Arthur J. Lurigio et Susan Herman (dir.), *Victims of crime*, Sage Publications, 2012, p. 233-250.

FIGLEY, Charles R. *Burnout in Families: The Systemic Costs of Caring*, Boca Raton, FL, CRC Press, 1998.

GUAY, Stéphane, André MARCHAND et Valérie BILLETTE. «Impact du soutien social sur l'état de stress post-traumatique: données empiriques, aspects étiologiques et stratégies d'intervention», dans Stéphane Guay et André Marchand (dir.), *Les troubles liés aux événements traumatiques: dépistage, évaluation et traitements*, Montréal, QC, CAN, Les Presses de l'Université de Montréal, 2006, p. 369-384.

MARTIN, Mélissa, Vanessa GERMAIN et André MARCHAND. «Facteurs de risque et de protection dans la modulation de l'état de stress post-traumatique», dans *Les troubles liés aux événements traumatiques: dépistage, évaluation et traitements. Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal*, Montréal, QC, Les Presses de l'Université de Montréal, 2006, p. 51-86.

PRESSÉ, Valérie et coll. *Intervention post-traumatique de groupe*, Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Montréal, Juin 2002.

REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS DES C.A.L.A.C.S. «Résumé des 12 attitudes aidantes», En ligne au < <http://www.rqcalacs.qc.ca/projets/31-resume-des-12-attitudes-aidantes> >

RODIER, Émilie. «Comment aider les proches ?», *Le Partenaire*, vol. Année 3, n° numéro 1, 2009, p. 8. En ligne au < www.cavac.qc.ca/regions/centre/pdf/partenaire-8.pdf >.

SILVERMAN, Marjorie. *Le counseling auprès des proches aidants*, Montréal, QC, CAN, Éditions du remue-ménage, 2008.

STEINBERG, Dominique Moyse. *Le travail de groupe : un modèle axé sur l'aide mutuelle pour aider les personnes à s'entraider*, PUL, 2008.

TOSELAND, Ronald W. et Robert F. RIVAS. *An Introduction to Group Work Practice, Seventh Edition*, Boston, MA, Pearson, 2012.

ZAWIEJA, Philippe. «Fatigue compassionnelle», dans Philippe Zawieja et Frank Guarnieri (dir.), *Dictionnaire des risques psychosociaux*, Paris, FRANCE, Le Seuil, 2014, p. 316-319.

ZAYFERT, Claudia et Jason C. DEVIVA. *When Someone You Love Suffers from Posttraumatic Stress: What to Expect and What You Can Do*, New York, NY, Guilford Press, 2011.

ANNEXE III – V :
STRATÉGIES DE RECRUTEMENT

ANNEXE III : Affiche promotionnelle du programme de groupe

ANNEXE IV : Dépliant promotionnel du programme de groupe

**ANNEXE V : Courriel envoyé aux intervenants afin de faire la
promotion du programme de groupe**

ANNEXE III : Affiche promotionnelle du programme de groupe



Un de vos proches a été victime d'un acte criminel ? Vous trouvez votre conjoint(e), votre parent, votre ami changé depuis l'événement? Vous voulez lui venir en aide, mais éprouvez de la difficulté à le faire? Nous pouvons vous aider !

Inscrivez-vous à notre groupe de soutien destiné aux proches de victimes d'actes criminels!

Six séances de groupe hebdomadaires
Entre 6 et 8 participants
Service gratuit offert par le CAVAC de Montréal

Inscriptions avant le **30 décembre 2015**

Parlez-en à votre intervenant(e) ou contactez directement Sophie Pinto, notre stagiaire à la maîtrise en criminologie, au **514-277-9860, poste 2231**. Elle se fera un plaisir de répondre à vos questions.

ANNEXE IV : Dépliant promotionnel du programme de groupe

En créant ce groupe destiné aux proches des victimes d'actes criminels, le *Centre d'aide aux victimes d'actes criminels* (CAVAC) de Montréal souhaite :

1. Sensibiliser les proches aux conséquences et répercussions de la victimisation par acte criminel;
2. Prévenir les risques d'épuisement susceptible d'affecter les proches de victimes d'actes criminels;
3. Offrir un espace permettant aux proches de s'exprimer par rapport à ce qu'ils vivent au contact de la victime;
4. Permettre aux proches de développer des stratégies pour prendre soin d'eux;
5. Outiller les proches pour mieux intervenir auprès des victimes tout en respectant leurs limites personnelles.



Le **groupe** est composé d'un **maximum de 8 personnes**. Une fois commencé, le groupe est fermé et aucune nouvelle personne ne peut s'y ajouter.

Les rencontres se déroulent en journée ou en soirée, selon la disponibilité des participants et ont lieu dans les locaux du CAVAC situés tout près du métro Beaubien. Le groupe se **rencontre une fois par semaine, pendant 6 semaines consécutives**.

Si vous êtes intéressé(e)s à participer au **groupe de soutien destiné aux proches de victimes d'actes criminels** ou pour obtenir de plus amples informations, n'hésitez pas à communiquer avec **Sophie Pinto**, notre stagiaire à la maîtrise en criminologie, au **514 277-9860, poste 2231**.

Le CAVAC de Montréal offre des services professionnels spécialisés à toute personne, de tout âge, victime ou témoin de tout acte criminel et à ses proches, que l'auteur du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable.

****Tous ces services sont gratuits et confidentiels.****

- Point de service situé près du métro Beaubien: 514 277-9860
- Point de service situé près du métro Cadillac: 514 645-9333
- Point de service situé près du métro Du Collège: 514 744-5048



CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS

Montréal

Formé pour vous épauler

www.cavacmontreal.qc.ca

Aider sans nuire :
**Groupe de soutien
destiné aux proches
de victimes d'actes
criminels**



Vous n'êtes pas seul(e)!

ANNEXE IV : Dépliant promotionnel du programme de groupe



Votre conjointe Marie s'est fait arracher son sac à main alors qu'elle marchait sur la rue. Depuis cet événement, elle craint de sortir seule le soir.

Un individu a dérobé le contenu du tiroir-casse de votre ami Michel tout en le menaçant d'une arme. Depuis, il ne veut plus retourner travailler.

Votre frère Jean-Marc a été battu par deux hommes rencontrés sur la rue. Il a encore des séquelles causées par ses blessures qui le limitent dans ses activités.



Si un de vos proches a vécu une situation semblable à celle de Marie, de Michel ou de Jean-Marc, il (elle) a été victime d'un acte criminel. Subir un tel événement peut être très éprouvant, voire traumatisant, et entraîner diverses conséquences dans la vie des personnes qui en sont victimes et leur entourage. Les répercussions découlant de ces événements peuvent varier d'une personne à l'autre.

Il se peut que depuis l'événement violent vous constatiez que votre proche a des

réactions et des émotions nouvelles que vous avez du mal à comprendre. Il/elle pourrait ...

... être plus nerveux(se) ou avoir de la difficulté à dormir.

... avoir perdu du poids, ne plus avoir d'énergie ou avoir du mal à se concentrer.

... être triste, en colère ou même agressif(ve) avec vous.

... avoir des flashbacks ou faire des cauchemars en lien avec l'événement.

...avoir peur de sortir seul(e), éviter les endroits qui lui rappellent l'événement et ne plus éprouver de plaisir dans ses activités.

Sachez qu'il est normal pour une personne victime d'avoir l'une ou l'autre de ces réactions suite à une agression. Elles font partie des conséquences possibles des actes criminels.

En tant que proche de la victime, il est possible que ...

...vous soyez affectés par l'acte criminel et ses répercussions.

... vous ayez l'impression que l'état de la victime ne s'améliore pas, malgré vos efforts.

...vous vouliez venir en aide à la victime, mais ne sachiez pas toujours comment vous y prendre.

... vous vous sentez dépassé(e)s et impuissant(e)s devant sa situation.

Sachez que vos réactions sont également normales dans les circonstances et qu'il vous est possible de recevoir du soutien dans ces moments difficiles.

Si vous êtes un proche (conjoint, ami, parent, enfant ou collègue) d'une victime d'acte criminel dans l'une ou l'autre de ses situations, nous pouvons vous aider grâce à notre programme de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels !

(Voir détails au verso)

****Ce service est gratuit et confidentiel.****

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à téléphoner au CAVAC de Montréal ou directement à Sophie Pinto, notre stagiaire en criminologie et responsable du programme. Elle se fera un plaisir de répondre à vos questions !

**Inscrivez-vous avant
le 30 décembre 2015!**

Notez que **pour vous inscrire au groupe de soutien** destiné aux proches, vous devez **obligatoirement être âgé 18 ans ou plus et n'avoir engagé aucune responsabilité dans l'acte criminel** dont la victime a souffert.

Si vous êtes un proche d'une victime d'homicide, n'hésitez pas à demander assistance au CAVAC de Montréal afin de recevoir des services individuels mieux adaptés à vos besoins.

****Les services du CAVAC sont aussi accessibles sur une base individuelle.****

ANNEXE V : Courriel envoyé aux intervenants afin de faire la promotion du programme de groupe

Bonjour à tous et toutes,

J'espère que vous allez bien.

Je me présente, Sophie Pinto, stagiaire à la maîtrise en criminologie pour l'année 2015-2016. Je vous écris concernant mon projet de maîtrise.

Comme vous le savez, le soutien des proches est un élément clef pour favoriser le rétablissement des victimes. Voilà pourquoi, j'ai décidé, dans le cadre de mon projet de maîtrise, de mettre sur pied un programme de groupe leur étant destiné. Advenant son succès, ce projet représenterait un ajout important aux services proposés au CAVAC. Il s'agit d'une opportunité, pour nous, intervenants travaillant auprès des victimes d'actes criminels, de rejoindre davantage de personnes touchées par le crime et de nous assurer qu'elles obtiendront un soutien adéquat de la part de leurs proches.

Pour réaliser ce projet, j'ai besoin de vous ! Votre aide me sera inestimable pour recruter des candidats souhaitant participer aux rencontres de groupe.

Les candidats recherchés sont : les proches (soit un conjoint, un parent, un ami, un collègue, etc.) d'une victime d'un acte criminel désirant ou lui apportant déjà du soutien.

Critères d'exclusion :

- Proches de victimes d'homicides,
- Personnes de moins de 18 ans
- Proches auteurs de l'acte criminel

Informations sur la démarche :

- Les participants au projet devront s'engager pour un programme de groupe de six séances hebdomadaires qui débiteraient à la mi-janvier.
- Les séances de groupe seront précédées d'une rencontre individuelle pré-groupe visant à les informer de la démarche et à s'assurer qu'elle réponde à leurs besoins.
- Dans le cadre de la séance finale, les participants seront invités à évaluer la démarche et à s'exprimer sur leur expérience.
- Toutes les rencontres auront lieu au point de service centre du CAVAC de Montréal.

Pour toute question ou information supplémentaire, n'hésitez pas à me contacter par courriel ou par téléphone au 514-277-9860, poste 2231.

Merci,

Sophie Pinto

ANNEXE VI - XIII :
ÉVALUATION DU PROJET
DE PROGRAMME DE GROUPE

ANNEXE VI : Formulaire de consentement - proches

**ANNEXE VII : Courriel accompagnant les documents de l'évaluation
du programme de groupe – groupe de discussion**

ANNEXE VIII: Formulaire de consentement - intervenants

**ANNEXE IX : Questionnaire d'évaluation du programme de groupe
par les intervenants du CAVAC.**

**ANNEXE X : Courriel accompagnant le document d'évaluation du
programme de groupe – évaluation par questionnaire**

**ANNEXE XI : Courriel accompagnant le sondage sur les enjeux du
recrutement**

ANNEXE XII : Sondage sur les enjeux du recrutement

**ANNEXE XIII : Certificat d'approbation éthique - Comité d'éthique
à la recherche de la Faculté des arts et des sciences
de l'Université de Montréal**

ANNEXE VI : Formulaire de consentement - proches



FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

« Aider sans nuire : Intervention de groupe auprès de proches de victimes d'actes criminels »

Étudiante stagiaire: Sophie Pinto, candidate à la maîtrise, École de criminologie,
Université de Montréal
Directrice de recherche : Marie-Marthe Cousineau, PhD. Professeure titulaire, École de
criminologie, Université de Montréal

Vous êtes invité à participer à un projet d'intervention. Avant d'accepter, veuillez prendre le temps de lire ce document présentant les conditions de participation au projet. N'hésitez pas à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous le présente.

A) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS

1. Qui dirige ce projet ?

Je, Sophie Pinto, dirige ce projet par lequel je souhaite développer une intervention de groupe destinée aux proches de victimes d'actes criminels. Cette intervention sera réalisée dans le cadre de mon stage de maîtrise au *Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)* de Montréal.

2. Description et objectifs du projet

Ce projet vise à vérifier la pertinence d'envisager l'implantation d'une intervention de groupe destinée aux proches de victimes d'actes criminels dans une ressource offrant des services à cette clientèle.

3. Si je participe au projet, qu'est-ce que j'aurai à faire ?

Votre participation consiste à prendre part à six séances d'intervention de groupe, d'une durée approximative de 2h30 chacune, visant à offrir un soutien aux proches de victimes d'actes criminels. Avant le début des séances, vous serez convoqué à un entretien individuel d'environ une heure au cours duquel certaines questions concernant votre situation particulière vous seront posées. Cette rencontre me permettra d'évaluer vos besoins et de m'assurer que le programme proposé y soit adapté. Lors de la séance de groupe finale, qui sera enregistrée, je vous demanderai de vous prononcer par rapport à votre expérience et de donner votre opinion concernant la démarche que vous aurez entreprise. Un questionnaire d'évaluation vous sera également distribué lors de cette séance.

4. Y a-t-il des risques ou des avantages à participer à cette recherche?

La présente recherche ne présente aucun risque ou inconvénient comme tel. Étant menée par des intervenants professionnels, l'intervention de groupe dans laquelle vous vous engagerez vous permettra d'obtenir un soutien professionnel afin de surmonter des difficultés relatives à la commission d'un acte criminel sur une personne proche de vous. Tout comme vous, les autres participants seront tenus de respecter la confidentialité des échanges qui auront lieu lors des séances en signant un formulaire à cet effet. Étant de nature sensible, les témoignages des autres participants pourraient vous créer certains malaises. Le cas échéant, je vous demanderais d'en faire part à l'un des intervenants qui animeront les séances le plus rapidement possible. Il vous sera également possible de les contacter entre les séances au numéro disponible à la fin de ce formulaire.

ANNEXE VI : Formulaire de consentement – proches



5. Que ferez-vous avec mes réponses?

Je vais analyser l'ensemble des réponses que tous les participants m'auront données afin de vérifier si le programme proposé serait susceptible de répondre adéquatement aux besoins des personnes se trouvant dans la même situation. Des améliorations pourraient également être apportées au programme grâce aux rétroactions qui seront données par les participants. Ultimement, je souhaite vérifier s'il serait pertinent de considérer l'implantation d'une intervention de groupe destinée aux proches des victimes.

6. Est-ce que mes données personnelles seront protégées?

Absolument! Aucune information permettant de vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée. De plus, les renseignements recueillis seront conservés de manière confidentielle. Les enregistrements et les transcriptions seront gardés dans un bureau fermé et seules ma directrice de recherche et moi-même en prendrons connaissance. Les enregistrements seront détruits dès qu'ils seront retranscrits. Je ne conserverai que les réponses transcrites, mais sans aucune information concernant les personnes qui me les auront données. Toute information permettant de vous identifier sera codée afin de protéger votre identité.

Les résultats généraux de mon projet pourraient être utilisés dans des publications ou des communications, mais toujours de façon anonyme, c'est-à-dire sans jamais nommer ou identifier les participants.

7. Puis-je me retirer de l'intervention de groupe et du projet ?

Votre participation à ce projet est entièrement volontaire et vous pouvez à tout moment vous retirer de l'intervention de groupe ou du projet sur simple avis verbal, sans devoir justifier votre décision et sans conséquence pour vous. Si vous décidez de vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec la chercheuse au numéro de téléphone indiqué ci-dessous. Dans la mesure où vous auriez quelques hésitations que ce soit concernant votre participation à cette démarche, je vous demanderai, autant que possible, de nous en faire part avant le début de celle-ci.

À votre demande, tous les renseignements qui vous concernent pourront aussi être détruits. Cependant, après le déclenchement du processus de publication, il sera impossible de détruire les analyses et les résultats portant sur vos données.

B) CONSENTEMENT

Déclaration du participant

- Je comprends que je peux prendre mon temps pour réfléchir avant de donner mon accord ou non à participer à la recherche.
- Je peux poser des questions à l'équipe de recherche et exiger des réponses satisfaisantes.
- Je comprends qu'en participant à ce projet de recherche, je ne renonce à aucun de mes droits ni ne dégage les chercheurs de leurs responsabilités.
- J'ai pris connaissance du présent formulaire d'information et de consentement et j'accepte de participer au programme de groupe et au projet de recherche qui y est associé.

Signature du participant : _____ Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

ANNEXE VI : Formulaire de consentement – proches

Projet : « Aider sans nuire : intervention de groupe auprès des proches de victimes d'actes criminels »
Sophie Pinto Formulaire d'information et de consentement

27/08/2015

Engagement du chercheur

J'ai expliqué au participant les conditions de participation au projet de recherche. J'ai répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et je me suis assurée de la compréhension du participant. Je m'engage, avec l'équipe de recherche, à respecter ce qui a été convenu au présent formulaire d'information et de consentement.

Signature de la chercheuse : _____ Date : _____
(ou de son représentant)

Nom : _____ Prénom : _____

Pour toute question relative à l'étude, ou pour vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec Sophie Pinto au numéro de téléphone 514 277-9860, poste 2231 ou à l'adresse courriel spinto@cavacmontreal.qc.ca.

Pour toute préoccupation sur vos droits ou sur les responsabilités des chercheurs concernant votre participation à ce projet, vous pouvez contacter le Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences par courriel à l'adresse ceras@umontreal.ca ou par téléphone au 514 343-7338 ou encore consulter le site Web <http://recherche.umontreal.ca/participants>.

Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal en appelant au numéro de téléphone 514 343-2100 ou en communiquant par courriel à l'adresse ombudsman@umontreal.ca (**l'ombudsman accepte les appels à frais virés**).

ANNEXE VII : Courriel accompagnant les documents de l'évaluation du programme de groupe – groupe de discussion

Bonjour à tous et toutes,

J'espère que vous allez bien!

Comme vous le savez sans-doute, mon projet de maîtrise consistait en l'implantation et l'évaluation d'un **programme d'intervention de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels au CAVAC de Montréal**. J'avais d'ailleurs sollicité votre aide pour le recrutement de participants souhaitant prendre part à cette démarche. Le nombre de candidats étant insuffisant, j'ai décidé d'évaluer le programme de groupe que je souhaitais administrer autrement. C'est pour cela que je fais appel à vous ! Je souhaite connaître votre opinion professionnelle par rapport au programme de groupe que j'ai développé.

La démarche est simple. Ci-joint, vous trouverez un document décrivant le programme de groupe que je souhaitais administrer dans le cadre de mon projet de maîtrise, ainsi qu'un formulaire de consentement expliquant les paramètres de l'évaluation de programme à laquelle je vous invite à prendre part. Je vous demanderais de prendre connaissance de ces deux documents avant la réunion de point de service du 16 février 2016, au cours de laquelle aura lieu un groupe de discussion permettant d'évaluer le projet.

Je vous serais reconnaissante de bien vouloir rapporter le formulaire de consentement signé avec vous le jour de l'évaluation.

Veuillez noter que votre participation à cette évaluation du programme d'intervention de groupe destiné aux proches de victimes est **volontaire**. Les **données recueillies demeureront anonymes et confidentielles** et ne seront connues que de ma directrice de maîtrise et moi-même. Ces données viseront essentiellement à m'assurer que le programme répondrait aux besoins généralement identifiés chez les personnes proches de victimes d'actes criminels et de m'aider à bonifier le programme comme tel.

Pour toute question relative à l'étude, ou pour vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec Sophie Pinto au numéro de téléphone 514 277-9860, poste 2231 ou à l'adresse courriel sophie.pinto@umontreal.ca.

Je vous remercie d'avance pour votre aide et votre participation !

Bonne journée à tous,

Sophie Pinto

ANNEXE VIII : Formulaire de consentement - intervenants

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

« Aider sans nuire : Intervention de groupe auprès de proches de victimes d'actes criminels »

Étudiante stagiaire: Sophie Pinto, candidate à la maîtrise, École de criminologie,
Université de Montréal
Directrice de recherche : Marie-Marthe Cousineau, PhD. Professeure titulaire, École de
criminologie, Université de Montréal

Vous êtes invité à participer à un projet d'intervention. Avant d'accepter, veuillez prendre le temps de lire ce document présentant les conditions de participation au projet. N'hésitez pas à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous le présente.

A) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS

1. Qui dirige ce projet ?

Je, Sophie Pinto, dirige ce projet par lequel je souhaite développer une intervention de groupe destinée aux proches de victimes d'actes criminels. Cette intervention sera réalisée dans le cadre de mon stage de maîtrise au *Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)* de Montréal.

2. Description et objectifs du projet

Ce projet vise à vérifier la pertinence d'envisager l'implantation d'une intervention de groupe destinée aux proches de victimes d'actes criminels dans une ressource offrant des services à cette clientèle.

3. Si je participe au projet, qu'est-ce que j'aurai à faire ?

Votre participation consiste à prendre part à six séances d'intervention de groupe, d'une durée approximative de 2h30 chacune, visant à offrir un soutien aux proches de victimes d'actes criminels. Avant le début des séances, vous serez convoqué à un entretien individuel d'environ une heure au cours duquel certaines questions concernant votre situation particulière vous seront posées. Cette rencontre me permettra d'évaluer vos besoins et de m'assurer que le programme proposé y soit adapté. Lors de la séance de groupe finale, qui sera enregistrée, je vous demanderai de vous prononcer par rapport à votre expérience et de donner votre opinion concernant la démarche que vous aurez entreprise. Un questionnaire d'évaluation vous sera également distribué lors de cette séance.

4. Y a-t-il des risques ou des avantages à participer à cette recherche?

La présente recherche ne présente aucun risque ou inconvénient comme tel. Étant menée par des intervenants professionnels, l'intervention de groupe dans laquelle vous vous engagerez vous permettra d'obtenir un soutien professionnel afin de surmonter des difficultés relatives à la commission d'un acte criminel sur une personne proche de vous. Tout comme vous, les autres participants seront tenus de respecter la confidentialité des échanges qui auront lieu lors des séances en signant un formulaire à cet effet. Étant de nature sensible, les témoignages des autres participants pourraient vous créer certains malaises. Le cas échéant, je vous demanderais d'en faire part à l'un des intervenants qui animeront les séances le plus rapidement possible. Il vous sera également possible de les contacter entre les séances au numéro disponible à la fin de ce formulaire.

ANNEXE VIII : Formulaire de consentement - intervenants



5. Que ferez-vous avec mes réponses?

Je vais analyser l'ensemble des réponses que tous les participants m'auront données afin de vérifier si le programme proposé serait susceptible de répondre adéquatement aux besoins des personnes se trouvant dans la même situation. Des améliorations pourraient également être apportées au programme grâce aux rétroactions qui seront données par les participants. Ultimement, je souhaite vérifier s'il serait pertinent de considérer l'implantation d'une intervention de groupe destinée aux proches des victimes.

6. Est-ce que mes données personnelles seront protégées?

Absolument! Aucune information permettant de vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée. De plus, les renseignements recueillis seront conservés de manière confidentielle. Les enregistrements et les transcriptions seront gardés dans un bureau fermé et seules ma directrice de recherche et moi-même en prendrons connaissance. Les enregistrements seront détruits dès qu'ils seront retranscrits. Je ne conserverai que les réponses transcrites, mais sans aucune information concernant les personnes qui me les auront données. Toute information permettant de vous identifier sera codée afin de protéger votre identité.

Les résultats généraux de mon projet pourraient être utilisés dans des publications ou des communications, mais toujours de façon anonyme, c'est-à-dire sans jamais nommer ou identifier les participants.

7. Puis-je me retirer de l'intervention de groupe et du projet ?

Votre participation à ce projet est entièrement volontaire et vous pouvez à tout moment vous retirer de l'intervention de groupe ou du projet sur simple avis verbal, sans devoir justifier votre décision et sans conséquence pour vous. Si vous décidez de vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec la chercheuse au numéro de téléphone indiqué ci-dessous. Dans la mesure où vous auriez quelques hésitations que ce soit concernant votre participation à cette démarche, je vous demanderai, autant que possible, de nous en faire part avant le début de celle-ci.

À votre demande, tous les renseignements qui vous concernent pourront aussi être détruits. Cependant, après le déclenchement du processus de publication, il sera impossible de détruire les analyses et les résultats portant sur vos données.

B) CONSENTEMENT

Déclaration du participant

- Je comprends que je peux prendre mon temps pour réfléchir avant de donner mon accord ou non à participer à la recherche.
- Je peux poser des questions à l'équipe de recherche et exiger des réponses satisfaisantes.
- Je comprends qu'en participant à ce projet de recherche, je ne renonce à aucun de mes droits ni ne dégage les chercheurs de leurs responsabilités.
- J'ai pris connaissance du présent formulaire d'information et de consentement et j'accepte de participer au programme de groupe et au projet de recherche qui y est associé.

Signature du participant : _____ Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

ANNEXE VIII : Formulaire de consentement – intervenants

Projet : « Aider sans nuire : intervention de groupe auprès des proches de victimes d'actes criminels »
Sophie Pinto

Formulaire d'information et de consentement

27/08/2015

Engagement du chercheur

J'ai expliqué au participant les conditions de participation au projet de recherche. J'ai répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et je me suis assurée de la compréhension du participant. Je m'engage, avec l'équipe de recherche, à respecter ce qui a été convenu au présent formulaire d'information et de consentement.

Signature de la chercheuse : _____ Date : _____
(ou de son représentant)

Nom : _____ Prénom : _____

Pour toute question relative à l'étude, ou pour vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec Sophie Pinto au numéro de téléphone 514 277-9860, poste 2231 ou à l'adresse courriel spinto@cavacmontreal.qc.ca.

Pour toute préoccupation sur vos droits ou sur les responsabilités des chercheurs concernant votre participation à ce projet, vous pouvez contacter le Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences par courriel à l'adresse ceras@umontreal.ca ou par téléphone au 514 343-7338 ou encore consulter le site Web <http://recherche.umontreal.ca/participants>.

Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal en appelant au numéro de téléphone 514 343-2100 ou en communiquant par courriel à l'adresse ombudsman@umontreal.ca (**l'ombudsman accepte les appels à frais virés**).

**ANNEXE IX : Questionnaire d'évaluation du programme
de groupe par les intervenants du CAVAC**

Participant # _____

**Évaluation de la démarche de groupe
auprès des intervenants du CAVAC de Montréal**

1. Dans le cadre de votre pratique, quels besoins identifiez-vous chez les proches de victimes d'actes criminels ? Nommez les trois ou quatre principaux.

2. Les besoins identifiés ci-haut justifient-ils que de l'aide spécialisée soit offerte aux proches de victimes d'actes criminels ? Oui Non

Expliquez...

3. Les objectifs généraux de la démarche de groupe sont les suivants :

- De prévenir l'épuisement des proches;
- De leur offrir un espace leur permettant de s'exprimer par rapport à ce qu'ils vivent au contact de la victime directe du crime;
- De leur permettre de développer des stratégies pour prendre soin d'eux et pour gérer leurs émotions difficiles;
- De les sensibiliser aux conséquences et répercussions de la victimisation;
- De les outiller pour mieux intervenir auprès des victimes tout en respectant leurs limites personnelles.

**ANNEXE IX : Questionnaire d'évaluation du programme
de groupe par les intervenants du CAVAC**

Participant # _____

Selon vous, ces objectifs répondent-ils aux besoins des proches de victimes d'actes criminels que vous rencontrez habituellement dans votre pratique ? Oui Non

Expliquez...

4. Selon vous, les proches de victimes d'actes criminels pourraient-ils bénéficier des avantages qu'offrent la modalité d'intervention de groupe (tels que décrits aux pages 2 et 3 du document) ? Oui Non

Expliquez...

5. Les thèmes et éléments de contenu envisagés pour les rencontres de groupe permettent-ils de répondre aux besoins des proches de victimes d'actes criminels que vous rencontrez habituellement ? Oui Non

Expliquez...

**ANNEXE IX : Questionnaire d'évaluation du programme
de groupe par les intervenants du CAVAC**

Participant # _____

5 a) Quels thèmes ou éléments de contenu trouvez-vous le plus / le moins pertinents ?

5 b) Quels thèmes ou éléments de contenu manquent au programme ou semblent superflus ?

6. Les activités proposées dans le cadre des rencontres vous semblent-elles appropriées ? Oui Non

Expliquez...

**ANNEXE IX : Questionnaire d'évaluation du programme
de groupe par les intervenants du CAVAC**

Participant # _____

6 a) Parmi les activités proposées, lesquelles vous semblent plus/moins pertinentes?

6 b) Quelles activités manquent ou semblent superflues ?

7. Est-ce que le nombre et la durée des rencontres vous semble adéquats ?

Nombre : Oui Non

Durée : Oui Non

Expliquez...

**ANNEXE IX : Questionnaire d'évaluation du programme
de groupe par les intervenants du CAVAC**

Participant # _____

8. Que pensez-vous des autres paramètres de l'intervention envisagée; soit les critères d'inclusion et d'exclusion des participants, le nombre de participants et d'animateurs, la tenue d'entretiens pré-groupe et l'organisation générale des séances, etc. ? Auriez-vous des commentaires ou recommandations à faire à ce sujet ?

9. Avez-vous des suggestions qui permettraient d'améliorer ce programme ?

**ANNEXE IX : Questionnaire d'évaluation du programme
de groupe par les intervenants du CAVAC**

Participant # _____

10. Autres commentaires ...

**Pourriez-vous, s'il-vous-plait, indiquer à quel service et/ou point de service du
CAVAC vous travaillez ?** _____

Merci de votre collaboration !

ANNEXE X : Courriel accompagnant le document d'évaluation du programme de groupe – évaluation par questionnaire

Bonjour à tous et toutes,

J'espère que vous allez bien!

Comme vous le savez sans-doute, mon projet de maîtrise consistait en l'implantation et l'évaluation d'un **programme d'intervention de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels au CAVAC de Montréal**. J'avais d'ailleurs sollicité votre aide pour le recrutement de participants souhaitant prendre part à cette démarche. Le nombre de candidats étant insuffisant, j'ai décidé d'évaluer le programme de groupe que je souhaitais administrer autrement. C'est pour cela que je fais appel à vous ! Je souhaite connaître votre opinion professionnelle par rapport au programme de groupe que j'ai développé.

La démarche est simple. Ci-joint, vous trouverez un document décrivant le programme de groupe que je souhaitais administrer dans le cadre de mon projet de maîtrise, ainsi qu'un questionnaire d'évaluation. Il vous suffira de répondre aux questions en vous appuyant sur la description du programme. Sentez-vous libre d'utiliser tout l'espace qu'il vous faudra pour donner vos réponses. Une fois questionnaire complété, je vous demanderai de bien vouloir me le faire parvenir par courriel ou en main propre avant le **7 mars 2016**. Pour toute question relative au programme ou à la démarche d'évaluation, je vous invite à communiquer avec moi par courriel ou par téléphone au moment qui vous conviendra.

Veillez noter que votre participation à cette évaluation écrite du programme d'intervention de groupe destiné aux proches de victimes est **volontaire**. Les **données recueillies demeureront anonymes et confidentielles** et ne seront connues que de ma directrice de maîtrise et moi-même. Ces données viseront essentiellement à m'assurer que le programme répondrait aux besoins généralement identifiés chez les personnes proches de victimes d'actes criminels et de m'aider à bonifier le programme comme tel.

Pour toute question relative à l'étude, ou pour vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec Sophie Pinto au numéro de téléphone 514 277-9860, poste 2231 ou à l'adresse courriel sophie.pinto@umontreal.ca.

Je vous remercie d'avance pour votre aide et votre participation !

Bonne journée à tous,

Sophie Pinto

ANNEXE XI : Courriel accompagnant le sondage sur les enjeux du recrutement

Bonjour à tous et toutes,

J'espère que vous allez bien!

Pour ceux qui ne me connaîtraient pas, je me présente, **Sophie Pinto**, stagiaire à la maîtrise en criminologie pour l'année 2015-2016. Je vous écris pour faire suite à mon projet de maîtrise.

Comme vous le savez sans-doute, mon projet de maîtrise consistait en l'implantation et l'évaluation d'un programme d'intervention de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels au CAVAC de Montréal. J'avais d'ailleurs sollicité votre aide pour le recrutement de participants souhaitant prendre part à cette démarche. Le nombre de candidats étant insuffisant, je dois maintenant me pencher sur les enjeux ayant fait obstacle au recrutement. Malgré cette difficulté, je demeure convaincue que ce projet représente une opportunité de rejoindre davantage de personnes touchées par le crime et de s'assurer qu'elles obtiendront un soutien adéquat de la part de leurs proches.

Afin de mener à bien la suite de mon projet, j'ai encore besoin de vous ! Votre aide me sera inestimable pour mieux comprendre les enjeux liés au recrutement et d'éventuellement permettre au projet de voir le jour et à un nouveau service d'être développé au CAVAC de Montréal!

Pour ce faire, je vous demanderai de compléter le questionnaire suivant qui ne devrait vous prendre qu'une dizaine de minutes à compléter:

<https://fr.surveymonkey.com/r/Q9GS7X8>

La participation à ce sondage est volontaire. Pour ceux qui souhaitent le compléter, j'apprécierais vos réponses avant 17h00, le 14 mars 2016. Les données recueillies demeureront anonymes et confidentielles et ne seront connues que de ma directrice de maîtrise et moi-même. Ces données viseront essentiellement à m'aider à mieux comprendre les défis rencontrés pour le recrutement dans l'optique d'améliorer les stratégies utilisées à l'avenir! Les résultats généraux de mon projet pourraient être utilisés dans des publications ou des communications, mais toujours de façon anonyme, c'est-à-dire sans jamais nommer ou identifier les participants.

Pour toute question relative à l'étude, ou pour vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec Sophie Pinto au numéro de téléphone 514 277-9860, poste 2231 ou à l'adresse courriel sophie.pinto@umontreal.ca.

Je vous remercie d'avance pour votre aide et votre participation !

Bonne journée à tous,

Sophie Pinto

ANNEXE XII : Sondage sur les enjeux du recrutement

Participant # _____

Questionnaire par rapport au recrutement pour le groupe de soutien destiné aux proches de victimes d'actes criminels

1. Avez-vous proposé le programme de groupe à votre clientèle ? Oui Non

2. A combien de personne estimez-vous en avoir parlé ? _____

Si aucune, pour quelle raison ?

**3. Comment le programme étaient-ils reçus par les personnes auxquelles vous en
avez parlé ?**

4. Avez-vous rencontré des enjeux en ce qui attrait au recrutement ? Oui Non

Si oui, lesquels ?

ANNEXE XII : Sondage sur les enjeux du recrutement

Participant # _____

5. Selon vous, qu'est-ce qui expliquerait que le recrutement n'ait pas réussi ?

6. Avez-vous reçu suffisamment d'information par rapport au programme de groupe proposé ? Oui Non

Si non, quelles autres informations auriez-vous souhaité avoir ?

Pensez-vous que cela a eu un impact sur le recrutement ? Oui Non

Expliquez...

7. Auriez-vous des commentaires ou suggestions à faire concernant les stratégies utilisées pour le recrutement ? (affiches, dépliants, etc.) Si oui, lesquels ?

ANNEXE XII : Sondage sur les enjeux du recrutement

Participant # _____

8. Auriez-vous des recommandations à faire pour améliorer ces stratégies dans l'avenir ? Si oui, lesquelles?

9. Autres commentaires ...

Merci de votre collaboration !

**ANNEXE XIII : Certificat d'approbation éthique - Comité d'éthique
à la recherche de la Faculté des arts et des sciences
de l'Université de Montréal**



N° de certificat
CERAS-2015-16-143-P

Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences

CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences (CÉRAS), selon les procédures en vigueur, en vertu des documents qui lui ont été fournis, a examiné le projet de recherche suivant et conclu qu'il respecte les règles d'éthique énoncées dans la Politique sur la recherche avec des êtres humains de l'Université de Montréal.

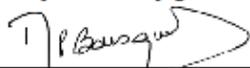
Projet	
Titre du projet	Aider sans nuire: intervention de groupe auprès de proches de victimes d'actes criminels
Étudiante requérante	Sophie Pinto (819929), Étudiante à la maîtrise, FAS-École de criminologie
Sous la direction de	Marie-Marthe Cousineau, professeure titulaire, FAS-École de criminologie, Université de Montréal
Financement	
Organisme	Non financé
Programme	
Titre de l'octroi si différent	
Numéro d'octroi	
Chercheur principal	
No de compte	

MODALITÉS D'APPLICATION

Tout changement anticipé au protocole de recherche doit être communiqué au CÉRAS qui en évaluera l'impact au chapitre de l'éthique.

Toute interruption prématurée du projet ou tout incident grave doit être immédiatement signalé au CÉRAS.

Selon les règles universitaires en vigueur, un suivi annuel est minimalement exigé pour maintenir la validité de la présente approbation éthique, et ce, jusqu'à la fin du projet. Le questionnaire de suivi est disponible sur la page web du CÉRAS.


Marie-Pierre Bousquet, Vice-présidente
Comité d'éthique de la recherche en arts
et en sciences
Université de Montréal

13 octobre 2015
Date de délivrance

31 août 2018
Date de fin de Validité

adresse postale
C.P. 6128, succ. Centre-ville
Montréal QC H3C 3J7

adresse civique
Pavillon Lionel-Groulx
3150, rue Jean-Brillant
Local C-9104
Montréal QC H3T 1N8

Téléphone : 514-343-7338
ceras@umontreal.ca
www.ceras.umontreal.ca

ANNEXE XIV :

**PROGRAMME « AIDER SANS NUIRE » :
INTERVENTION DE GROUPE DESTINÉE AUX PROCHES
DE VICTIMES D'ACTES CRIMINELS
- VERSION AMÉLIORÉE -**

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

ÉCOLE DE CRIMINOLOGIE

Aider sans nuire :
Programme d'intervention
de groupe destiné aux
proches de victimes d'actes
criminels

Version améliorée

En collaboration avec les intervenants du CAVAC de Montréal

**Programme développé par Sophie Pinto, candidate à la maîtrise en criminologie,
dans le cadre du stage en intervention clinique réalisé au CAVAC de Montréal**

2015-2016

© Sophie Pinto, 2016

Programme d'intervention de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels

1. DESCRIPTION DE LA PROBLÉMATIQUE

La victimisation par acte criminel est lourde de conséquences. Ses impacts peuvent inclure des conséquences physiques, psychologiques, sociales et financières susceptibles de nuire au fonctionnement quotidien des personnes victimes (Rossi et Cario, 2013). Lorsqu'un acte criminel survient, la victime directe de ce crime peut avoir besoin de soutien pour s'en sortir (Boudreau, Poupart, Leroux et Gaudreault, 2009; Fortin et Guay, 2013). Bien qu'elle puisse faire appel à des services professionnels, la personne victime sera davantage portée à solliciter le soutien de ses proches pour répondre à ses besoins. De fait, seuls 10% des victimes auront recours à l'aide prodiguée par les services professionnels (Gannon et Mihorean, 2005; Davis et Ulmann, 2013; p. 237; Fortin et Guay, 2013). Les 90% restants s'en sortiront seuls ou avec l'aide de leurs proches; soit de leurs conjoint(e)s, parents, ami(e)s, collègues, voisin(e)s, etc.

Le soutien social apporté par les proches, suite à un acte criminel, peut avoir un impact significatif sur le rétablissement des personnes victimes après les faits. Le soutien offert par les proches contribuerait au sentiment de contrôle de la personne victime par le « partage des tâches, de l'assistance matérielle et cognitive, et du réconfort émotionnel » (Turcotte et Lindsay, 2014 : 28). En plus d'offrir des réponses aux besoins de base découlant des actes criminels, la constance des gestes de soutien des proches et leur présence rassurante contribueraient à la reconstruction des croyances fondamentales ébranlées par les événements (Janoff-Bulman, 1992), favoriseraient l'intégration de l'acte criminel (Hill, 2003) et préviendraient l'apparition et le maintien de symptômes de stress post-traumatique (Hill, 2003; Martin, Germain et Marchand, 2006; Guay, Marchand et Billette, 2006; Brillon, 2010; Zayfert et DeViva, 2011).

Afin d'apporter tous ces effets positifs à la personne victime, le soutien social lui étant offert doit être adéquat et adapté à ses besoins. Offrir un soutien adéquat comporte cependant son lot de défis pour les proches de victimes d'actes criminels. Donnant pourtant l'illusion de soulager la personne victime, certains gestes de soutien l'empêcheraient d'intégrer ou d'assimiler adéquatement les événements vécus (Guay, Marchand et Billette, 2006).

D'autres interventions des proches pourraient blesser la personne victime et lui occasionner une victimisation secondaire (Boudreau, Poupart, Leroux et Gaudreault, 2009; The Canadian

Ressource Center for Victims of Crime, 2011). Considérée négative, cette forme de soutien n'aiderait non seulement pas la personne victime, mais pourrait même venir empirer son état (Davis et Ullman, 2013).

Un acte criminel ne fait habituellement pas qu'une victime. Ses impacts se font sentir à grande échelle et sont susceptibles de se répercuter sur les proches de la personne victime et même sur la société (Rossi et Cario, 2013). Les proches sont ainsi considérés des victimes indirectes de l'événement (Baril, 1984; Cousineau, Gravel, Lavergne et Wemmers, 2003). Bien qu'ils ne soient pas directement touchés par les événements, les proches peuvent en vivre les effets lorsqu'en contact avec la personne victime (Hill, 2003). Ils peuvent entre autres vivre de la frustration, de l'impuissance et de l'incompréhension devant les réactions de la personne victime (Zayfert et DeViva, 2011). À force d'écouter le récit des événements, ils pourraient aussi développer des symptômes s'apparentant à la fatigue de compassion (Figley, 1995; Lynch et Lobo, 2012), un trauma secondaire (Janoff-Bulman, 1992; Figley et Kiser, 2013) et développer eux-mêmes des symptômes post-traumatiques (Ruback et Thompson, 2001; Zayfert et DeViva, 2011; American Psychiatric Association, 2015). Les impacts de la victimisation indirecte des proches peuvent ultimement influencer négativement la qualité du soutien offert aux personnes victimes (Davis et coll., 1995) et nuire au rétablissement de celles-ci.

Le programme d'intervention de groupe destiné aux proches de victimes d'actes criminels « *Aider sans nuire* ». vise à soutenir les proches par rapport aux difficultés vécues au contact de la personne victime, et à les outiller pour jouer adéquatement leur rôle auprès d'elle.

2. OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE L'INTERVENTION DE GROUPE

Les objectifs généraux de l'intervention de groupe auprès des proches de victimes d'actes criminels envisagée sont :

- a) De prévenir l'épuisement des proches;
- b) De leur offrir un espace leur permettant de briser leur isolement et de s'exprimer par rapport à ce qu'ils vivent au contact de la victime directe du crime;
- c) De leur permettre de développer des stratégies pour prendre soin d'eux et pour gérer leurs émotions difficiles;
- d) De les sensibiliser aux conséquences et répercussions de la victimisation;
- e) De les outiller pour mieux intervenir auprès des victimes tout en respectant les limites personnelles de chacun;
- f) De favoriser une reprise de pouvoir des proches par rapport à la situation de victimisation.

3. APPROCHES PRÉCONISÉES

3.1 Approche systémique

L'approche théorique sur laquelle repose principalement ce projet est l'approche d'intervention systémique. L'un des principes à la base de cette approche est que tout élément d'un système est susceptible d'avoir une influence et d'être influencé par ceux qui l'entourent (Brabender, Fallon & Smolar, 2004). Ces influences s'expliquent par les interactions qui se produisent entre les diverses parties d'un même système. Ainsi, lorsqu'un élément du système est ébranlé, il peut secouer les éléments qui l'entourent. Un changement peut être amené à une partie d'un système en agissant sur une autre de ses parties (Brabender, Fallon & Smolar, 2004).

Dans le cas d'un acte criminel, les individus faisant partie du réseau (ou système) de la victime peuvent être indirectement affectés par celui-ci. Ils sont en effet à risque de développer un état de stress secondaire ou de l'épuisement au contact de la victime (Figley, 1998; Zawieja, 2014). En tant que membres de son système, les proches d'une victime peuvent également avoir une influence sur elle. La qualité du soutien offert par les proches aurait d'ailleurs un effet important sur le rétablissement des personnes victimes d'événements de nature traumatique (Guay, Marchand et Billette, 2006; Martin, Germain et Marchand, 2006; Brillon, 2010). Ainsi, en intervenant auprès de l'entourage des victimes, il sera possible d'exercer une certaine influence sur la qualité du soutien qu'elles reçoivent et avoir un effet sur leur rétablissement.

3.2 Approche cognitivo-comportementale

La seconde approche sur laquelle s'appuiera l'intervention de groupe envisagée est l'approche cognitivo-comportementale. Cette approche favorise l'identification de pensées ou de comportements négatifs susceptibles d'engendrer une souffrance à la personne (Silverman, 2008). La prise de conscience se fait par la communication d'information et par des exercices ou des devoirs recommandés par le professionnel aidant (Silverman, 2008). La personne est également encouragée à développer des stratégies de résolution de problèmes (Brabender, Fallon & Smolar, 2004).

Dans le cadre de l'intervention de groupe menée auprès des proches de victimes d'actes criminels envisagée, les participants seront encouragés à tenir un journal tout au long de la démarche, dont ils pourront partager le contenu lors des séances. Des exercices visant à identifier les conséquences de la victimisation sur la victime et sur eux-mêmes seront aussi proposés. Les interventions seront menées de sorte à favoriser la prise de conscience de leurs pensées négatives

relatives à la victime susceptible d'entraver la qualité du soutien qu'ils pourraient lui apporter et d'affecter leur propre bien-être. Le recours à la psychoéducation permettra de communiquer des informations aux participants et de faciliter les prises de conscience et autres apprentissages. Ces derniers seront également encouragés à développer des moyens et stratégies pour améliorer leurs situations respectives.

3.3 Principes d'autonomisation et de reprise de pouvoir

L'autonomisation sera également encouragée dans le cadre de l'intervention proposée. Ces principes communs à plusieurs approches d'intervention sont des techniques visant à redonner le pouvoir aux individus vivant de l'impuissance ; sentiment souvent rencontré par les proches aidants (Silverman, 2008). Ils seront respectés tout au long des séances. Les participants seront encouragés à identifier les forces à leur disposition leur permettant de soutenir les victimes et à y avoir recours dans le respect de leurs propres limites et besoins.

4. MODALITÉ DE GROUPE

Le choix de la modalité de groupe s'explique par les divers avantages qu'elle comprend; avantages qui ne sont pas offerts dans le cadre d'interventions individuelles. Selon Berteau (2011), ces avantages sont les suivants :

- a) *Le besoin d'appartenance* : besoin fondamental de l'individu. Il permet aux participants de s'identifier à d'autres personnes ayant et partageant une réalité commune.
- b) *Le soutien mutuel* : offert par les pairs, il diffère de celui que prodiguent les intervenants. Chaque participant aide et est aidé en même temps.
- c) *L'universalisation de l'expérience* : permet aux participants de constater qu'ils ne sont pas seuls à vivre une situation donnée.
- d) *Le contrôle mutuel* : les changements se font grâce à la rétroaction des participants.
- e) *L'apprentissage par modèle* : apprentissage réalisé par l'observation des autres membres du groupe.
- f) *L'apprentissage par interaction* : apprentissages favorisés par les échanges et les réflexions avec les autres participants.
- g) *La reproduction de la situation familiale* : permet de remplacer certains modèles relationnels familiaux en le revivant au sein du groupe.
- h) *La force collective* : le groupe influence ses membres à enclencher des changements sociaux.

- i) *Le partage d'information* : informations communiquées par les intervenants ou échangées entre les membres dans le cadre des discussions.
- j) *La réappropriation d'émotions difficiles* : se fait au moyen de la liberté de parole et d'un climat d'acceptation. Permet l'atteinte d'un but commun.
- k) *La mise en place de l'espoir* : par le constat de l'évolution et de l'amélioration des situations des autres.
- l) *La mise à l'épreuve de la réalité* : permet de prendre conscience des situations sur lesquelles il est possible d'agir et celles pour lesquelles il est préférable de lâcher prise.

Les proches de victimes d'actes criminels prenant part à la démarche de groupe pourraient bénéficier de plusieurs de ces avantages.

5. CLIENTÈLE CIBLÉE PAR L'INTERVENTION

5.1 Critères d'inclusion

Les personnes visées par les interventions de groupe proposée ici sont tous les membres de l'entourage de la victime souhaitant ou lui apportant déjà du soutien. Elles ne seront donc pas uniquement offertes aux personnes partageant un lien familial ou de sang avec la personne victime, mais incluront également ses amis, collègues, voisins ou toute autre personne susceptible de lui venir en aide. Les personnes soutenant des proches de victimes d'homicide pourraient également se joindre aux rencontres.

5.2 Critères d'exclusion

Les rencontres de groupe excluront :

- 1) Les proches d'une victime décédée.
- 2) Les proches qui seraient également auteurs de l'acte criminel.
- 3) Les proches d'âge mineur.
- 4) Les personnes dont présentant des troubles de santé mentale, des habitudes de consommation ou des problèmes d'agressivité susceptibles de nuire au bon fonctionnement des rencontres.
- 5) Les personnes refusant de signer les formulaires de consentement, d'engagement personnel et de respect de la confidentialité.

6. RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

Le recrutement de participants se fera avec l'aide des intervenants travaillant dans le milieu où le programme est implanté et débutera approximativement six semaines avant la date fixée pour le début de la démarche de groupe. Le programme et son contenu seront présentés de manière détaillée aux intervenants dans le cadre d'une réunion du personnel. Une emphase sera mise sur les avantages de la modalité de groupe et sur les bénéfices potentiels de celle-ci pour la clientèle, les intervenants et l'organisation. Des documents d'information, sous forme de dépliant, seront mis à leur disposition afin de proposer le projet à des candidats potentiels. Une affiche décrivant le projet sera également installée afin de promouvoir le programme dans différents points de service du milieu d'implantation et de ses partenaires.

7. ENTRETIENS INDIVIDUELS PRÉ-GROUPE

Chacun des candidats sera convoqué pour un entretien individuel pré-groupe par un ou l'autre des intervenants animant le groupe. Dans le cadre de cet entretien, les besoins et attentes du candidat ou de la candidate seront évalués au moyen du *Questionnaire pour l'entretien individuel pré-groupe*. Les appréhensions et insécurités des candidats seront également abordées dans le cadre de ces entretiens. Le candidat prendra connaissance des objectifs de la démarche de groupe et de ses diverses séances, des *Règles du groupe* et signera le *Formulaire d'engagement personnel*; faute de quoi il ne pourra participer aux rencontres. Si l'état émotionnel d'un(e) candidat(e) est estimé trop fragile pour participer à la démarche proposée, il(elle) sera référé(e) vers un service ou une ressource mieux adaptés à ses besoins.

8. ORGANISATION DES SÉANCES DE GROUPE

Certains des paramètres des séances qui seront dispensées ont été établis. La tenue de six à huit séances de deux heures à deux heures et demie chacune, destinées à un groupe fermé de six à huit participants est prévue. Le nombre de séances pourrait varier en fonction des besoins des participants. Les rencontres seront animées par deux intervenants, idéalement un homme et une femme, ayant reçu une formation leur permettant d'intervenir auprès d'une clientèle touchée par les actes criminels.

Au cours des séances, divers thèmes seront abordés et toucheront, entre autres, les conséquences et répercussions de la victimisation sur la victime et ses proches; les outils et moyens pour bien intervenir auprès de la personne victimisée et des stratégies pour prévenir l'épuisement et prendre soin de soi en tant que proche aidant. Des entretiens individuels pré-groupe seront organisés afin

d'expliquer la démarche à chaque participant et d'évaluer ses besoins et attentes par rapport à l'intervention à venir. Des thèmes supplémentaires pourraient être ajoutés en fonction des besoins des participants. Des moments seront aussi prévus, lors de chacune des séances, pour permettre aux proches de ventiler par rapport aux expériences vécues au contact des victimes. La rencontre finale permettra de faire le point sur les acquis réalisés lors des diverses séances et de recevoir la rétroaction des participants.

La possibilité que les participants puissent éprouver un certain malaise ou des émotions difficiles en lien avec le contenu des témoignages auxquels ils seront exposés au cours des rencontres de groupe est envisageable. Certains d'entre eux pourraient, en effet, être affectés par la nature de ceux-ci; surtout s'ils ont, eux-mêmes, été victime ou témoin d'un acte criminel dans le passé. Pour pallier cet enjeu, des rencontres individuelles avec un intervenant du milieu pourront être offertes aux participants qui en feront la demande. Au besoin, les participants pourraient être référés vers des ressources partenaires du milieu. De plus, une période de quinze minutes, prévue au début et à la fin de chaque rencontre de groupe, permettra de vérifier l'état émotionnel de chaque participant au regard du contenu présenté au cours de la séance en cours ou lors des rencontres précédentes.

9. LE PROGRAMME D'INTERVENTION

9.1 Objectifs spécifiques des diverses séances

Semaine	Sujet	Objectifs spécifiques de la séance
1	« Prise de contact et mise à niveau du vocabulaire émotionnel »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accueillir les participants. ✓ Expliquer la démarche et les règles du groupe aux participants. ✓ Initier une prise de contact et un partage de la situation et des motivations respectives des participants afin de favoriser l'établissement d'un lien de confiance mutuelle entre eux. ✓ Enrichir le vocabulaire émotionnel des participants.
2	« Répercussions de la victimisation sur les proches »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conscientiser les participants quant aux répercussions indirectes de la victimisation sur eux et sur la qualité des réponses données aux personnes victimes. ✓ Normaliser et mieux comprendre leurs propres réactions à l'égard de la personne victime et du récit de sa victimisation. ✓ Aborder le processus de deuil et les croyances fondamentales ébranlées par la victimisation. ✓ Aborder la notion de sens donné aux événements.
3	« Stratégies pour prendre soin de soi et gérer ses émotions »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conscientiser les proches quant aux risques d'épuisement. ✓ Favoriser le développement de stratégies permettant aux proches de prendre soin d'eux. ✓ Communiquer des techniques pour gérer les émotions liées à la victimisation directe ou indirecte.
4	« Conséquences de la victimisation sur la personne victime et rôle des proches auprès d'elle. »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sensibiliser les proches aux conséquences de la victimisation et aux réactions possibles de la victime. ✓ Conscientiser les participants quant à leur rôle auprès des victimes. ✓ Aborder les divers moyens et stratégies permettant de remplir ce rôle adéquatement. ✓ Souligner l'importance des gestes soutenant du quotidien.
5	« Aider la personne victime dans le respect des limites de chacun »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encourager les proches à aider les victimes dans le respect de leurs limites et de celles de la personne victime. ✓ Amener les participants à identifier leurs limites personnelles lorsqu'ils offrent du soutien aux victimes. ✓ Aider les participants à communiquer leurs limites de manière respectueuse aux victimes. ✓ Souligner la possibilité de référer la victime vers d'autres sources de soutien au besoin.
6	« Bilan des acquis et rétroaction des participants »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Répondre aux derniers questionnements des participants. ✓ Dresser le bilan des acquis réalisés lors de la démarche de groupe et du sens donné aux événements. ✓ Obtenir la rétroaction des participants par rapport à la démarche de groupe proposée et compléter l'évaluation écrite à cet effet. ✓ Clore la démarche de groupe et remercier les participants y ayant pris part.

9.2 Déroulement des séances

<u>Plan de la première séance</u>	
« Prise de contact et mise à niveau du vocabulaire émotionnel »	
Durée	Activités
1 heure	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accueil des participants et mot de bienvenue. ➤ Présentation des animateurs. ➤ Présentation des règles de fonctionnement du groupe. ➤ Description des objectifs généraux de la démarche*. ➤ Présentation des participant(e)s et activité brise-glace* : les participants seront invités à indiquer pourquoi ils sont là et à prendre part à l'activité brise-glace. ➤ Présentation du plan et des objectifs spécifiques de la rencontre*. ➤ Tour de table sur les attentes et autres besoins des participants par rapport aux séances.
15 minutes	Pause-café
1 heure	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Familiarisation avec le vocabulaire émotionnel et l'importance d'y prêter attention. ➤ Tour de table : <ul style="list-style-type: none"> • Témoignages des participants. • Réfléter les liens communs entre les vécus respectifs des participants. • Prise de conscience et normalisation des émotions vécues par chacun des participants à l'aide de « <i>Comment vous sentez-vous en ce moment ?</i> »* ➤ Distribuer « <i>À quoi servent nos émotions ?</i> »* et en prendre connaissance en groupe. ➤ Description de l'activité du journal de bord* et des partages volontaires possibles en début de rencontres. ➤ Inviter chaque participant à faire une activité plaisante* au cours de la semaine. ➤ Tour de table pour boucler la boucle de la soirée.

L'* indique qu'un document complémentaire est disponible pour les participants.

Plan de la deuxième séance

« Répercussions de la victimisation sur les proches »

Durée	Activités
1 heure	<ul style="list-style-type: none">➤ Présentation du plan et des objectifs spécifiques de la rencontre➤ Retour sur la rencontre précédente➤ Tour de table :<ul style="list-style-type: none">• Réactions suite à la (aux) rencontre(s) précédente(s)• Partage volontaire avec/sans recours au journal de bord• Retour sur l'activité plaisante➤ Distribuer le dépliant « Parlez-en! »* du CAVAC et la grille « Répercussions de l'acte criminel sur moi... »* à compléter par les participants.
15 minutes	Pause-café
1 heure	<ul style="list-style-type: none">➤ Répercussions de la victimisation sur la personne proche :<ul style="list-style-type: none">• Tour de table et discussion par rapport aux répercussions de la victimisation sur chacun des participants. Nommer et normaliser les émotions reliées aux différentes situations rapportées.• Aider les participants à faire les liens entre les changements observés chez la victime et ce qu'ils vivent. Aborder la notion de deuil qui peut en découler.• Reconnaître et identifier les croyances fondamentales ébranlées par le récit d'événements de nature traumatique.• Reconnaître et valider les émotions difficiles qui peuvent être vécues au contact de la personne victime. Souligner les risques d'épuisement et de fatigue qui peuvent en découler.• Identifier les possibles situations de conflit de loyauté lorsque l'acte criminel est commis dans un contexte intrafamilial.• Souligner les impacts possibles des répercussions indirectes de la victimisation sur la qualité du soutien offert aux victimes.• Aborder et normaliser le besoin de recherche de sens.➤ Inviter les participants à compléter le reste de la grille à la maison, leur journal de bord et à faire une activité plaisante cette semaine.➤ Inviter les participants à choisir une activité plaisante à partager lors de la prochaine rencontre.➤ Tour de table pour boucler la boucle de la soirée.

L'* indique qu'un document complémentaire est disponible pour les participants.

Plan de la troisième séance

« Stratégies pour prendre soin de soi et gérer ses émotions »

Durée	Activités
1 heure	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Présentation du plan et des objectifs spécifiques de la rencontre ➤ Retour sur la rencontre précédente ➤ Tour de table : <ul style="list-style-type: none"> • Réactions suite à la (aux) rencontre(s) précédente(s) • Partage volontaire avec/sans recours au journal de bord • Retour sur l'activité plaisante à partager ➤ Retour sur les émotions et difficultés relatives à la victimisation et à ses répercussions. Normaliser les émotions et réactions de chacun des participants.
15 minutes	Pause-café
1 heure	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prévention de l'épuisement : <ul style="list-style-type: none"> • Tour de table : identifier les signes d'épuisement et de fatigue. • Tour de table : stratégies pour prendre soin de soi : que faites-vous ? • Renforcer les bonnes stratégies et inviter les participants à prendre note de celles auxquelles ils pourraient avoir recours en utilisant la grille « <i>Mes stratégies de gestion du stress et d'émotions difficiles</i> »*. Souligner l'importance de répondre aux besoins de base avant tout. ➤ Compléter les stratégies invoquées avec des techniques de gestion des émotions et du stress adaptées aux besoins des participants: <ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la colère • Gestion et acceptation de l'impuissance • Gestion du stress et de l'anxiété • Technique d'ancrage et exercices de respiration • Rappeler l'importance d'aider dans le respect de ses limites et la possibilité de solliciter de l'aide extérieure ➤ Distribuer « <i>Les moyens pour faire face au stress</i> »* et le dépliant des « <i>Techniques de relaxation</i> »* du CAVAC et en prendre connaissance en groupe. ➤ Inviter les participants à compléter leur journal de bord et à faire une activité plaisante cette semaine. ➤ Tour de table pour boucler la boucle de la soirée.

L'* indique qu'un document complémentaire est disponible pour les participants.

Plan de la quatrième séance

« Conséquences de la victimisation sur la victime d'acte criminel
et rôle des proches auprès d'elle »

Durée	Activités
1 heure	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Présentation du plan et des objectifs spécifiques de la rencontre ➤ Retour sur la rencontre précédente ➤ Tour de table : <ul style="list-style-type: none"> • Réactions suite à la rencontre précédente • Partage volontaire avec/sans recours au journal de bord • Retour sur l'activité plaisante ➤ Distribuer le dépliant « <i>Parlez-en!</i> »* du CAVAC la grille « <i>Mon rôle auprès de la victime</i> »* à compléter par les participants.
15 minutes	Pause-café
1 heure	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Répondre aux besoins de la victime : <ul style="list-style-type: none"> • Tour de table permettant aux participants de relater les conséquences de la victimisation et les réactions de la personne victime. • Normaliser les diverses conséquences et réactions des victimes rapportées par les participants. • Tour de table et discussion par rapport au rôle des proches et aux moyens de répondre aux besoins découlant de l'acte criminel et de ses conséquences sur la personne victime. • Féliciter les participants pour leurs bons coups et souligner les opportunités de faire les choses autrement. • Souligner l'importance de l'écoute, de la présence soutenante et du temps de qualité passé ensemble. ➤ Distribuer « <i>Toute victime a besoin de ses proches...</i> »*, « <i>Résumé des 12 attitudes aidantes</i> »* et « <i>Conseils généraux pour les proches de victimes d'actes criminels</i> »* et en prendre connaissance en groupe. ➤ Inviter les participants à compléter leur journal de bord et à faire une activité plaisante cette semaine. ➤ Tour de table pour boucler la boucle de la soirée.

L'* indique qu'un document complémentaire est disponible pour les participants.

Plan de la cinquième séance

« Aider la personne victime dans le respect des limites de chacun »

Durée	Activités
1 heure	<ul style="list-style-type: none">➤ Présentation du plan et des objectifs spécifiques de la rencontre➤ Retour sur la rencontre précédente➤ Tour de table :<ul style="list-style-type: none">• Réactions suite à la (aux) rencontre(s) précédente(s)• Partage volontaire avec/sans recours au journal de bord• Retour sur l'activité plaisante➤ Normaliser les émotions et réactions de chacun des participants.
15 minutes	Pause-café
1 heure	<ul style="list-style-type: none">➤ Importance d'aider dans le respect des limites de chacun :<ul style="list-style-type: none">• Aider les participants à reconnaître et identifier leurs limites.• Distribuer et inviter les participants à compléter l'activité « <i>Mes droits fondamentaux</i> »*.• Tour de table : Exemple de situation où chaque participant pouvait identifier une limite personnelle.• Aider les participants à communiquer leurs limites à leur proche.• Tour de table : trouver stratégies pour nommer ses limites à son proche avec exemples donnés par les participants.• Aider les participants à identifier des sources d'aide extérieures en cas de besoin.• Aider les participants à comprendre que les personnes victimes ont aussi des limites. Il importe donc de leur offrir du soutien en respectant leurs limites et leur rythme.➤ Inviter les participants à compléter leur journal de bord et à faire une activité plaisante cette semaine.➤ Tour de table pour boucler la boucle de la soirée.

L'* indique qu'un document complémentaire est disponible pour les participants.

Plan de la séance finale

« Bilan des acquis et rétroaction des participants »

Durée	Activités
45 minutes	<ul style="list-style-type: none">➤ Présentation du plan et des objectifs spécifiques de la rencontre➤ Tour de table :<ul style="list-style-type: none">• Réactions et questions suite à la (aux) rencontres précédentes• Partage volontaire avec/sans recours au journal de bord• Retour sur l'activité plaisante• Retour sur les droits fondamentaux des proches
15 minutes	Pause-café
1 heure 30	<ul style="list-style-type: none">➤ Tour de table :<ul style="list-style-type: none">• Bilan des acquis et retour sur la notion de recherche de sens.• Rétroaction des participants par rapport à la démarche de groupe➤ Évaluation écrite post-groupe➤ Fin de la démarche de groupe :<ul style="list-style-type: none">• Questions ?• Tour de table final : Projection dans l'avenir. Comment envisagent-ils leur situation et relation avec leur proche ?• Encourager les participants à poursuivre la rédaction du journal de bord et la pratique des activités plaisantes.• Souligner la possibilité de solliciter de l'aide au besoin : distribuer liste de ressources et de numéros d'urgence adaptée aux besoins des participants.➤ Activité de clôture : <i>Ma fleur de compliments*</i>➤ Remerciements

L'* indique qu'un document complémentaire est disponible pour les participants.

9.3 Liste des documents complémentaires

- ✓ Objectifs généraux et spécifiques de la démarche de groupe
- ✓ « *Activités brise-glace* »
- ✓ Activité « *Comment vous sentez-vous en ce moment ?* »
- ✓ « *À quoi servent nos émotions ?* »
- ✓ « *Activités plaisantes pour prendre soin de moi* »
- ✓ Activité « *Mon journal de bord* »
- ✓ Dépliant « *Parlez-en!* » du CAVAC de Montréal
- ✓ Grille « *Mon rôle auprès de la personne victime* »
- ✓ « *Toute victime a besoin de ses proches* »
- ✓ « *Résumé des 12 attitudes aidantes* »
- ✓ « *Conseils généraux pour les proches de victimes d'actes criminels* »
- ✓ Activité « *Mes droits fondamentaux* »
- ✓ Grille « *Répercussions de l'acte criminel sur moi* »
- ✓ Grille « *Mes stratégies de gestion du stress et d'émotions difficiles* »
- ✓ « *Moyens pour faire face au stress* »
- ✓ Dépliant « *Techniques de relaxation* » du CAVAC de Montréal
- ✓ Activité de clôture : « *Ma fleur de compliments* »
- ✓ Liste ou dépliant de ressources d'aide disponibles et adaptées aux besoins des participants*
- ✓ Questionnaire d'entretien individuel pré-groupe
- ✓ Règles de vie du groupe
- ✓ Formulaire d'engagement personnel
- ✓ Évaluation écrite de la démarche de groupe

*Ne figure pas dans la liste des documents.

Objectifs généraux de la démarche de groupe

Les objectifs généraux de la démarche de groupe destinée aux proches de victimes d'actes criminels à laquelle vous participez sont :

- a) De prévenir votre épuisement;*
- b) De vous offrir un espace vous permettant de briser votre isolement et de vous exprimer par rapport à ce vous vivez au contact de la victime directe du crime;*
- c) De vous permettre de développer des stratégies pour prendre soin de vous et pour gérer vos émotions difficiles;*
- d) De vous sensibiliser aux conséquences et répercussions de la victimisation;*
- e) De vous outiller pour mieux intervenir auprès des victimes tout en respectant les limites de chacun.*
- f) De favoriser votre reprise de pouvoir par rapport à la situation de victimisation*

Objectifs spécifiques des séances de groupe

Semaine	Sujet	Objectifs spécifiques de la séance
1	« Prise de contact et mise à niveau du vocabulaire émotionnel »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De vous accueillir. ✓ De vous expliquer la démarche et les règles du groupe. ✓ D'initier une prise de contact les autres participants par le partage de votre situation et de vos motivations respectives afin de favoriser l'établissement d'un lien de confiance mutuelle entre vous. ✓ D'enrichir votre vocabulaire émotionnel.
2	« Répercussions de la victimisation sur les proches »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De vous conscientiser quant aux répercussions indirectes de la victimisation sur eux et sur la qualité des réponses données aux personnes victimes. ✓ De normaliser et mieux comprendre vos propres réactions à l'égard de la personne victime et du récit de sa victimisation. ✓ D'aborder le processus de deuil, les croyances fondamentales ébranlées par la victimisation et les conflits de loyauté. ✓ D'aborder la notion de sens donné aux événements.
3	« Stratégies pour prendre soin de soi et gérer ses émotions »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De vous conscientiser quant aux risques d'épuisement. ✓ De favoriser le développement de stratégies vous permettant de prendre soin de vous. ✓ De communiquer des techniques pour gérer les émotions liées à la victimisation directe ou indirecte.
4	« Conséquences de la victimisation sur la personne victime et rôle des proches auprès d'elle »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De vous sensibiliser aux conséquences de la victimisation et aux réactions possibles de la victime. ✓ De vous conscientiser quant à votre rôle auprès des victimes. ✓ D'aborder les divers moyens et stratégies vous permettant de remplir ce rôle adéquatement. ✓ De souligner l'importance des gestes soutenant du quotidien.
5	« Aider la personne victime dans le respect des limites de chacun »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De vous encourager à aider les victimes dans le respect de vos limites et des siennes. ✓ De vous amener à identifier vos limites personnelles lorsque vous offrez du soutien aux victimes. ✓ De vous aider à communiquer vos limites de manière respectueuse aux victimes. ✓ De souligner la possibilité de vous référer la victime vers d'autres sources de soutien au besoin.
6	« Bilan des acquis et rétroaction des participants »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De répondre à vos derniers questionnements. ✓ De dresser le bilan de vos acquis réalisés lors de la démarche de groupe. ✓ D'obtenir votre rétroaction quant à la démarche de groupe proposée et compléter l'évaluation écrite à cet effet. ✓ De terminer la démarche et de vous remercier d'y avoir pris part.

Activités Brise-glace

Option 1

Pendant un tour de table, présentez-vous après avoir rappelé le nom et une caractéristique de la personne se trouvant à votre gauche.

Option 2

- *Placez-vous en équipe de deux.*
- *Présentez-vous l'un à l'autre pendant 5 minutes chacun.*
- *En tour de table, présentez votre partenaire et nommez deux de ses caractéristiques personnelles.*

Comment vous sentez-vous en ce moment ?

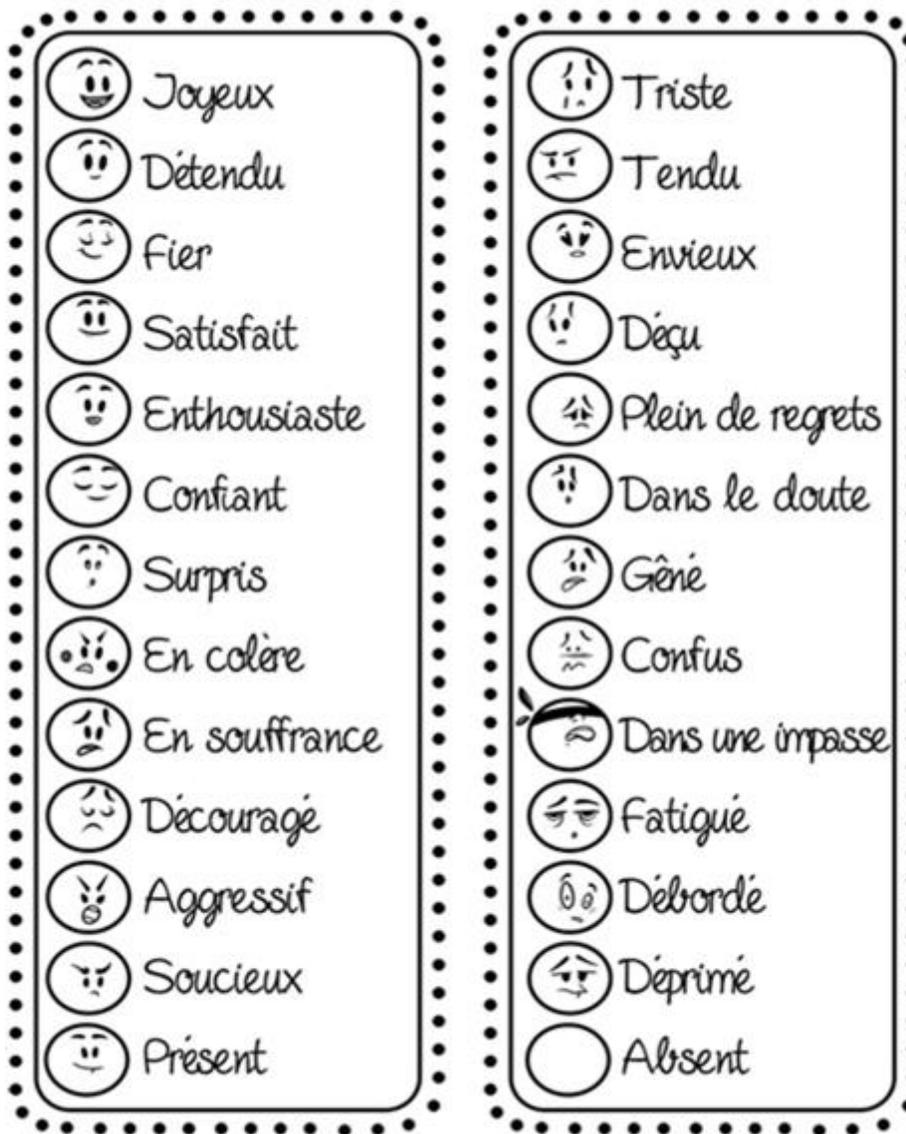


Image tirée de : <https://jarretederaer.files.wordpress.com/2013/04/tableauxemotions.jpg>

Autres ?

À quoi servent nos émotions ?

Il est intéressant de savoir que nos émotions ont plusieurs fonctions positives. Les émotions jouent même plusieurs rôles :

- 1. Elles nous **préparent à l'action** (elles nous permettent de définir nos objectifs et nous indiquent ce qui est important pour nous).*
- 2. Elles sont **adaptatives** (elles nous permettent de nous protéger des dangers perçus).*
- 3. Elles **influent sur la mémoire et la pensée** (elles influencent nos prises de décision et nous permettent de choisir).*
- 4. Elles sont **motivationnelles** (elles nous motivent à agir de manière à atteindre un état émotionnel agréable).*
- 5. Elles sont **source d'informations** (elles nous fournissent de la rétroaction sur nos réactions et, surtout, elles nous donnent accès à nos interprétations de la situation, à nos besoins et à nos objectifs).*
- 6. Elles sont **source de communications** (elles nous permettent d'envoyer des messages de notre état aux autres).*

Tiré de : Brillon, P. (2004). « Se relever d'un traumatisme », Montréal, éditions Québecor.

Activités plaisantes pour prendre soin de moi

Exemples d'activités plaisantes...

- ✓ *M'offrir un cadeau ou des fleurs*
- ✓ *Écouter de la musique que j'aime*
- ✓ *Prendre une marche*
- ✓ *Faire de la relaxation*
- ✓ *Me cuisiner un bon repas*
- ✓ *Cultiver des plantes*
- ✓ *Téléphoner à un(e) ami(e)*
- ✓ *Prendre un bain moussant à la lumière des chandelles*
- ✓ *Lire un bon livre, une revue, une bande dessinée*
- ✓ *Voir un bon film*
- ✓ *Bricoler*
- ✓ *Écrire sans me censurer*
- ✓ *Faire du sport*
- ✓ *Suivre un cours de danse*
- ✓ *Visiter un musée*
- ✓ *Me faire une beauté*
- ✓ *Regarder des photos qui me rappellent de bons souvenirs*

Autres exemples ?

Tiré de: Pressé, V. et coll. (Juin, 2002). Intervention post-traumatique de groupe. Centre d'aide aux victimes d'actes criminels.

Activités plaisantes pour prendre soin de moi

Activité plaisante	Ce que cela m'a apporté...
<p>Niveau de bien-être avant :</p>  <p>Très mauvais Mauvais Satisfaisant Bon Très bon</p>	<p>Niveau de bien-être après:</p>  <p>Très mauvais Mauvais Satisfaisant Bon Très bon</p>
<p>Niveau de bien-être avant :</p>  <p>Très mauvais Mauvais Satisfaisant Bon Très bon</p>	<p>Niveau de bien-être après:</p>  <p>Très mauvais Mauvais Satisfaisant Bon Très bon</p>
<p>Niveau de bien-être avant :</p>  <p>Très mauvais Mauvais Satisfaisant Bon Très bon</p>	<p>Niveau de bien-être après:</p>  <p>Très mauvais Mauvais Satisfaisant Bon Très bon</p>
<p>Niveau de bien-être avant :</p>  <p>Très mauvais Mauvais Satisfaisant Bon Très bon</p>	<p>Niveau de bien-être après:</p>  <p>Très mauvais Mauvais Satisfaisant Bon Très bon</p>

Activité : Inscrivez la (les) activité(s) plaisante(s) réalisée(s) et les effets qu'elle(s) vous a (ont) apportée(s).
Indiquez votre niveau de bien-être sur l'échelle avant/après la réalisation de l'activité.
Sélectionnez la ou les activités que vous souhaiteriez partager aux autres membres du groupe.

Activité « Mon journal de bord »

Votre journal de bord vous permet d'exprimer librement ce que vous pensez, éprouvez et voyez... Il vous permet la collection d'événements, de faits d'impressions... Il vous accompagnera au long des prochaines semaines à venir et aussi longtemps que vous le souhaitez...

Votre journal de bord vous permet de...

- ✓ Prendre du recul face aux situations quotidiennes;
- ✓ Vous défouler par rapport aux réalités que je trouve difficile à vivre;
- ✓ Vous rappeler des réflexions que vous avez envie de partager;
- ✓ Vous pouvez aussi vous attribuer une note de 1 à 10 pour qualifier votre journée ...

Vous pouvez y noter ...

- ✓ Ce que vous pensez (ex. Qu'est-ce que je pense de ...?)
- ✓ Ce que vivez (ex. Que s'est-il passé aujourd'hui ?)
- ✓ Ce que vous ressentez (ex. Comment je me sens par rapport à ...?)
- ✓ Ce que vous voudriez faire, changer (ex. Qu'est-ce que je voudrais faire par rapport à ...?)

Vous pouvez y inscrire...

- ✓ Des résumés de situations vécues (ex. Que s'est-il passé lors de ... ?)
- ✓ Des associations et liens (ex. Quel(s) lien(s) pourraient-il y avoir entre tel comportement et l'acte criminel ?)
- ✓ Des interprétations et réflexions (ex. Qu'est-ce que je retiens cette semaine ?)
- ✓ Des questionnements (ex. Comment puis-je prendre soin de moi dans cette situation ?)

Votre journal est un témoin de votre cheminement, un moyen d'évaluation de vos efforts face aux situations difficiles que vous rencontrez et de consolider vos acquis...

La tenue d'un journal de bord n'est évidemment pas obligatoire, mais est fortement recommandée dans le cadre de la démarche de groupe que vous entreprenez.

Vous avez le choix d'en partager le contenu avec le groupe et les animateurs ou de le garder confidentiel!

Bonne rédaction !



Inspiré de l'activité de « La plume ouverte » tirée de : Pressé, V. et coll. (Juin, 2002). Intervention post-traumatique de groupe. Centre d'aide aux victimes d'actes criminels.

Le fait de subir un acte criminel entraîne des réactions et des conséquences qui peuvent affecter votre quotidien.

L'intensité des émotions varie d'une personne à une autre. Il n'en demeure pas moins que les réactions et les conséquences vécues par les victimes sont **NORMALES**.

Il est possible que vous viviez des émotions difficiles suite à un acte criminel.

Il est important d'en parler à quelqu'un :

- parent
- ami
- policier
- intervenant social
- médecin
- ou toute autre personne en qui vous avez confiance

Informez-vous auprès d'un Centre d'aide aux victimes d'actes criminels.

Les CAVAC offrent des services gratuits et confidentiels destinés spécifiquement aux personnes qui ont été victimes d'actes criminels.



CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS
Formé pour vous épauler



CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS

Le réseau des CAVAC offre des services pour...

- ... l'intervention post-traumatique et psycho-sociale, qui consiste à évaluer les besoins et les ressources de la personne victime d'un acte criminel. À la suite de l'évaluation, une intervention est offerte dans le but de réduire les conséquences de la victimisation et de permettre à la personne de poursuivre son cheminement ;
- ... l'information sur les droits et les recours de la victime d'un acte criminel, qu'il s'agisse des grandes étapes du processus judiciaire, du programme d'indemnisation des victimes, d'INFOAC-Plus, ou des indemnités auxquelles elle peut avoir droit ;
- ... l'assistance technique nécessaire pour que la victime puisse remplir différents formulaires, et pour qu'elle soit en mesure de respecter les formalités inhérentes à sa situation ;
- ... l'orientation de la victime vers des services spécialisés tels que les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires capables de l'aider à résoudre les problèmes qu'elle doit affronter ;
- ... l'accompagnement de la victime dans ses démarches auprès des ressources médicales et communautaires, et l'accompagnement auprès de l'appareil judiciaire pendant tout le cheminement du dossier.

1 866 LE CAVAC
WWW.CAVAC.QC.CA
oahc



Formé pour vous épauler

PARLEZ-EN!

www.cavac.qc.ca

Les réactions et les conséquences de la victimisation



Les réactions de la victime

PENDANT LE CRIME

- peur de mourir
- fortes réactions physiques
- sentiment de captivité et d'impuissance
- impression de vivre un cauchemar
- impression que l'agresseur lui en veut personnellement

IMMÉDIATEMENT APRÈS

- désorientation
- apathie
- refus de reconnaître ce qui est arrivé
- sentiment de solitude
- sentiment d'impuissance
- état de choc

LES JOURS SUIVANTS

- questionnement sur son état physique, psychologique et mental
- espérance de revenir comme avant
- intenses périodes de crise
- ambivalence au niveau des émotions
- brusques changements d'humeur

LES MOIS APRÈS

- agressivité
- haine
- impressions ponctuelles de revivre le crime
- peur persistante
- modification de la perception de la vie
- humeur plus stable
- pense moins au crime mais rien n'est oublié

Les conséquences de la victimisation

CONSÉQUENCES PHYSIQUES

- blessures causées lors de l'agression
- troubles digestifs
- tremblements
- hypertension
- troubles respiratoires
- maux de tête
- baisse d'énergie
- troubles du sommeil
- affaiblissement général du système immunitaire
- changements dans les habitudes sexuelles

CONSÉQUENCES PSYCHOLOGIQUES

- anxiété
- état dépressif
- colère
- doute de soi
- méfiance
- peur constante
- sentiment de perte de contrôle
- sentiment d'impuissance
- sentiment de détresse
- sentiment de honte
- sentiment de culpabilité
- pensées répétitives
- idées suicidaires
- nervosité

CONSÉQUENCES FINANCIÈRES

- pertes matérielles
- médicaments
- hospitalisation
- déménagement
- poursuite civile
- pertes salariales
- système de sécurité
- thérapie

CONSÉQUENCES SOCIALES

- isolement
- tensions conjugales et familiales
- peur d'être seul
- augmentation de la consommation d'alcool, de drogues, de médicaments
- peur de sortir
- changement d'emploi
- perte de confiance envers les inconnus
- incompréhension de la part de l'entourage
- perte de journées d'école

CONSÉQUENCES SPIRITUELLES ET EXISTENTIELLES

- perte de la foi
- sentiment de vide existentiel
- modification dans les valeurs
- perte de jouissance de la vie
- changement de perception

DIFFICULTÉS DANS LE PROCESSUS MENTAL

- pertes de mémoire
- diminution de l'attention
- troubles de concentration
- confusion
- difficulté à prendre des décisions

Source de référence : guide d'intervention auprès des victimes d'actes criminels, Association québécoise Plaidoyer-Victimes.

Répercussions de l'acte criminel sur moi...

Ses impacts indirects sur moi...



Ses impacts sur mes réactions...

Mes stratégies de gestion du stress et d'émotions difficiles

<i>Émotion(s) éprouvée(s)</i>	<i>Stratégies à utiliser</i>

Moyens pour faire face au stress

- ✓ **Parler, ventiler, exprimer : avoir un réseau de support au niveau personnel et professionnel;**
- ✓ **Se changer les idées, « décrocher » de temps en temps : prendre du temps pour soi, s'amuser, rire;**
- ✓ **Faire de l'exercice physique : important de s'oxygéner, bouger, marcher;**
- ✓ **Gérer son temps : établir un horaire, alléger son horaire, déléguer, alterner entre détente et travail, apprendre à dire non;**
- ✓ **Se délasser, relaxer : trouver des moyens de relaxation qui nous conviennent;**
- ✓ **Surveiller son alimentation : prendre le temps de manger sainement, en quantité suffisante;**
- ✓ **Dormir suffisamment, selon ses besoins;**
- ✓ **Reconnaître et accepter ses limites : travail d'auto-analyse;**
- ✓ **Se questionner et confronter nos attentes par rapport au travail : travail d'auto-analyse;**
- ✓ **Demander de l'aide : consulter un-e professionnel-le, si nécessaire.**
- ✓ **Attention aux abus d'alcool, de drogues, etc...**

Tiré de : Pressé, V. et coll. (Juin, 2002). Intervention post-traumatique de groupe. Centre d'aide aux victimes d'actes criminels.

Mis à part ces techniques de relaxation, vous pouvez également faire d'autres activités vous permettant de vous apaiser. En résumé, il ne faut pas oublier de PRENDRE SOIN DE SOI ! Pour ce faire, prenez le temps de sélectionner des activités que vous aimez et donnez-vous le temps de vous y adonner. Par exemple :

1. Prenez un bon bain moussant avec de la musique relaxante et des chandelles.
2. Faites une promenade dans un parc.
3. Installez-vous confortablement dans un fauteuil en écoutant votre musique préférée.
4. Offrez-vous une séance de massage.
5. Recommencez à faire un sport et de l'activité physique.
6. Jardinez, mettez-vous les mains dans la terre et créez de beaux aménagements fleuris.
7. Nourrissez les oiseaux et observez-les dans la nature.
8. Allez faire une randonnée en vélo.
9. Recommencez à faire de la bonne cuisine avec un(e) ami(e).
10. Allez prendre un café avec un(e) ami(e).
11. Offrez-vous des moments pour savourer le temps qui passe.

Pour terminer, il est normal que vous ne vous sentiez pas bien avec l'une ou l'autre de ces techniques. Essayez-en d'autres jusqu'à ce que vous trouviez celle qui vous convient.

CAVAC de Montréal, octobre 2008.



Techniques de relaxation



CAVAC

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Montréal

Formé pour vous épauler

La relaxation ...

Après avoir vécu un événement traumatique, il est normal de se sentir extrêmement stressé physiologiquement. Vous pouvez ressentir une tension musculaire intense, de la difficulté à dormir, de l'irritabilité, une impression d'être constamment à fleur de peau, un état d'alerte permanent, etc. Tout cela peut entraîner beaucoup de détresse, de fatigue et nuire à votre processus de récupération.

Apprendre à utiliser certaines techniques très simples de relaxation peut grandement vous aider au quotidien. Elles peuvent vous aider à diminuer le niveau de nervosité et les tensions corporelles, à interrompre le flot de pensées qui entretiennent le stress. Elles permettent à l'organisme de déclencher la réponse physiologique de relaxation.

La relaxation est en quelque sorte une leçon apprise par l'organisme et, pour être bénéfique, elle doit être pratiquée quelques fois par semaine. En pratiquant les techniques de relaxation présentées dans ce dépliant, vous serez à même d'en ressentir les bienfaits et vous pourrez les adapter selon vos goûts !

Quelques techniques simples ...

La méditation

Traditionnellement, la méditation consiste à se concentrer sur un son ou un objet. Par exemple, à peut s'agir simplement de répéter un son ou un mot mentalement. Se concentrer ainsi permet de ne pas entretenir de pensées afin de se détendre. Lorsque vous vous apercevez que vous pensez à quelque chose, vous revenez simplement sur l'objet de votre « focus ». Il est normal que des pensées viennent. Se concentrer sur un mot ou un objet visuel et y revenir aide simplement à n'entretenir aucune ligne de pensée. N'exigez pas de performance.

Une méthode de détente qui s'en inspire peut être d'écouter de la musique, de la même façon ; si vous n'écoutez plus, mais pensez à autre chose, revenez simplement à la musique.



Stressé ? Anxieux ? Difficulté à vous détendre ? Ces techniques pourraient grandement vous aider !

Technique d'ancrage

Cet exercice peut vous aider à détourner un moment d'anxiété et d'incertitude. Il peut aussi être utilisé lorsque vous avez des « flashbacks » ou de la difficulté à dormir. D'abord, installez-vous confortablement.

- Nommez 5 choses que vous voyez ;
- Nommez 3 choses que vous entendez ;
- Nommez 2 choses que vous sentez ou ressentez ;
- Nommez 4 choses que vous goûtez ;
- Nommez 1 chose que vous sentez ou ressentez ;
- Nommez 3 choses que vous voyez ;
- Nommez 2 choses que vous entendez ;
- Nommez 1 chose que vous sentez ou ressentez ;
- Nommez 2 choses que vous voyez ;
- Nommez 1 chose que vous entendez ;
- Nommez 1 chose que vous sentez ou ressentez ;
- Nommez 1 chose que vous voyez ;
- Nommez 1 chose que vous entendez ;
- Nommez 1 chose que vous sentez ou ressentez ;

Comptez : à vide ses talons, je vide mon bureau, je vide la planète sur mon bureau, je vide les cornues de mon plafond ; j'entends le bruit que fait le frigidaire, j'entends le tic tac de l'horloge, j'entends une auto passer dans la rue ; je sens la draps sur ma peau, je sens qu'il fait un peu froid, je sens ma respiration, je sens mon cœur battre contre ma peau...

Et vous souvenez-vous... 4 choses que... 3 choses que... 2 choses que... 1 chose que...

Vous pouvez reprendre les mêmes choses tout au long de votre exercice ou en choisir d'autres.

Après avoir fait l'exercice, vous devriez être bien ancré dans le présent et vous sentir détendu. Il est possible que vous vous sentiez un peu agrippé, c'est normal, laissez-vous aller dans la détresse.

La respiration rythmique

Si votre respiration est courte et rapide, ralentissez-la en prenant de longues et lentes respirations. Inspirez lentement et expirez lentement. Comptez lentement jusqu'à cinq en inspirant et comptez lentement jusqu'à cinq en expirant. Répérez cet exercice que votre corps relaxe naturellement.



La relaxation par imagerie mentale

Visualisez mentalement des scènes calmes et paisibles. Fermez les yeux et concentrez-vous sur votre respiration. Imaginez tous les petits détails de cet endroit que vous aimez (un paysage / un bord de mer, une un sentier dans la nature, dans un hôtel, etc.). Inspirez-vous de ces détails qui animent tout ce lieu et profitez pleinement de l'apaisement que cela vous procure. Vous pouvez y rester aussi longtemps que vous le désirez et pouvez y retourner lorsque vous en avez besoin.

Apprentissage de la respiration diaphragmatique

Pour commencer l'apprentissage de ce type de respiration, étendez-vous sur un lit, sur le sol ou même le sol. Placez une main sur votre sternum et l'autre sur votre poitrine. En inspirant, gonflez votre sternum. Ceci active votre diaphragme à descendre et procure à vos poumons de la place pour se gonfler.

En expirant, contractez les muscles de l'abdomen (ceci fera augmenter le diaphragme vers la poitrine, ce qui active les poumons à expirer l'air résiduel qui s'y trouve). Inspirez lentement en comptant « 1...2...3...4... », puis expirez aussi lentement que vous inspirez, alors vous pourrez vous sentir détendu.

Au début, cette sorte de respiration vous sentirez bizarre ou inconfortable parce que vous êtes habitué à la respiration thoracique. Cependant, le corps est fait de manière à respirer de cette façon : avec le diaphragme.

À noter également que la main sur la poitrine ne bloque presque pas, comparativement lors des respirations thoraciques. Dans le cas de la respiration « diaphragmatique », le mouvement profond simplement de l'abaissement des poumons (gonflement) et non pas de mouvement forcé des muscles des épaules et de la cage thoracique, comme dans la respiration thoracique.

Après avoir pratiqué cette forme de respiration pendant quelques minutes, laissez-vous détendre. Autrement, vous pourriez vous sentir étouffé, dû à l'engorgement de l'oxygène.

Graduellement, ajoutez la langue coincée à vos séances de respiration jusqu'à 20 minutes, sans vous sentir étouffé ni privé parfaitement d'oxygène.

Essayez d'adapter cette forme de respiration à d'autres circonstances, par exemple lorsque vous êtes assis au travail. Au moment où vous inspirez profondément, laissez à la faire « diaphragmatiquement », sans bouger le haut de votre poitrine ou les muscles des épaules (i.e. vous devriez ne pas sentir vos muscles travailler lorsque votre poitrine se gonfle).

Utilisez cette respiration lors de vos exercices de relaxation. Si vous le voulez, vous pouvez utiliser cette respiration pour vous aider à relaxer avant ou pendant des situations tendues. Cela devrait probablement vous aider.

Mon rôle auprès de la personne victime ...

***Conséquences de l'acte
criminel sur la victime***



Besoins de la victime



***Ce que je peux faire
pour répondre à ce besoin...***

Toute victime a besoin de ses proches...

Vous pourriez aider la personne victime à gérer la douleur reliée à l'événement traumatisant. Voici quelques suggestions...

Ce que vous pouvez faire :

- ✓ **Dites-lui que vous êtes désolé que cela soit arrivé;**
- ✓ **Dites-lui que vous êtes heureux de la voir saine et sauve;**
- ✓ **Encouragez-la à parler de ce qu'elle a vécu et de ce qu'elle vit;**
- ✓ **Rappelez-lui que ses réactions sont normales, mais que l'événement ne l'est pas;**
- ✓ **Rappelez-lui qu'elle a fait de son mieux pour éviter le pire. S'il y a eu erreur, rappelez-lui que l'erreur est humaine;**
- ✓ **Faites-lui savoir que vous êtes prêt(e) à l'aider;**
- ✓ **Soyez présent(e) si elle a besoin d'être rassurée. Accompagnez-la si elle le demande. Son besoin inhabituel d'être rassurée devrait s'estomper grâce à votre soutien temporaire et l'aide professionnelle spécialisée qu'elle reçoit;**
- ✓ **Aidez-la à reprendre la maîtrise de sa vie en la laissant prendre ses propres décisions;**
- ✓ **Ne vous sentez pas visé(e) par sa colère. Aidez-la plutôt à surmonter sa colère en lui rappelant qu'elle n'est pas réellement en colère envers vous, mais plutôt envers l'événement traumatisant, l'agresseur ou les responsables, s'il y a lieu;**
- ✓ **Si elle a tendance à rejeter votre affection, persévérez en étant patient(e). Elle a besoin de votre affection. Si vous vous rendez disponible, elle acceptera votre affection lorsqu'elle sera prête;**
- ✓ **Soyez patient(e). Refaire ses forces après un événement traumatisant prend souvent du temps.**



Tiré de : Émilie Rodier (Septembre 2009). Comment aider les proches ? Le Partenaire (Année 3, n° 1). Repéré à : www.cavac.gc.ca/régions/centre/pdf/partenaire-8.pdf

Résumé des 12 attitudes aidantes

1. Croire

Vous n'avez pas à faire la preuve qu'il y a eu agression. Évitez les commentaires mettant sa parole en doute ou visant son intégrité.

2. Écouter sans juger

Privilégiez l'écoute active et évitez les questions suggestives.

3. Respecter son rythme, son vécu, ses mots

Respectez le vécu de la victime et laissez la personne vous parler en ses propres mots et dévoiler ce qu'elle peut.

Ne pas lui poser de questions sur l'agression; la victime est plus importante que les événements.

4. Recevoir sans amplifier ou minimiser

Les victimes ne réagissent pas toutes de la même façon, mais une agression sexuelle touche toujours leur intimité et leur intégrité psychologique. Il est donc important de ne pas minimiser, dramatiser ou comparer ce qu'elles vivent.

5. Assurer la confidentialité

L'assurer de votre discrétion et de la confidentialité, à moins que les agressions persistent ou que sa sécurité soit compromise.

6. Éviter les réactions trop fortes

Se garder d'exprimer devant elle la révolte ou la colère que vous ressentez face à la situation. Elle pourrait se retenir de parler ou encore se sentir anormale de ne pas ressentir de colère.

7. Valider ses émotions et sentiments

Laisser pleurer, crier, rire et favoriser l'expression de ses sentiments, y compris la colère et la honte. Établir le contact sur le plan des sentiments et non des faits.

8. La déculpabiliser : ce n'est jamais la faute de la victime

Remettez la responsabilité à l'agresseur.

Toute remarque peut apparaître comme une accusation et culpabiliser davantage la victime, compromettant ainsi son rétablissement.

9. Garantir la sécurité de la victime

Vérifiez si la personne est en situation de danger, si elle a des idées suicidaires et si elle a besoin d'une aide professionnelle.

10. Offrir du soutien, assurer une présence, être disponible

L'assurer de votre disponibilité en respectant vos limites et vérifiez si la personne a un réseau de soutien (famille, amis).

11. L'aider à cerner ses besoins, favoriser son autonomie

Laisser la personne faire ses propres choix, c'est l'aider à reprendre du pouvoir sur sa vie. L'encourager, miser sur ses forces.

12. Orienter vers les ressources

Encourager à aller chercher du soutien : référer, c'est aider.

Offrir si vous le pouvez une « aide tangible » : l'accompagner pour recevoir de l'aide médicale, lui donner de l'information.

Conseils généraux pour les proches de victimes d'actes criminels

Réactions aidantes

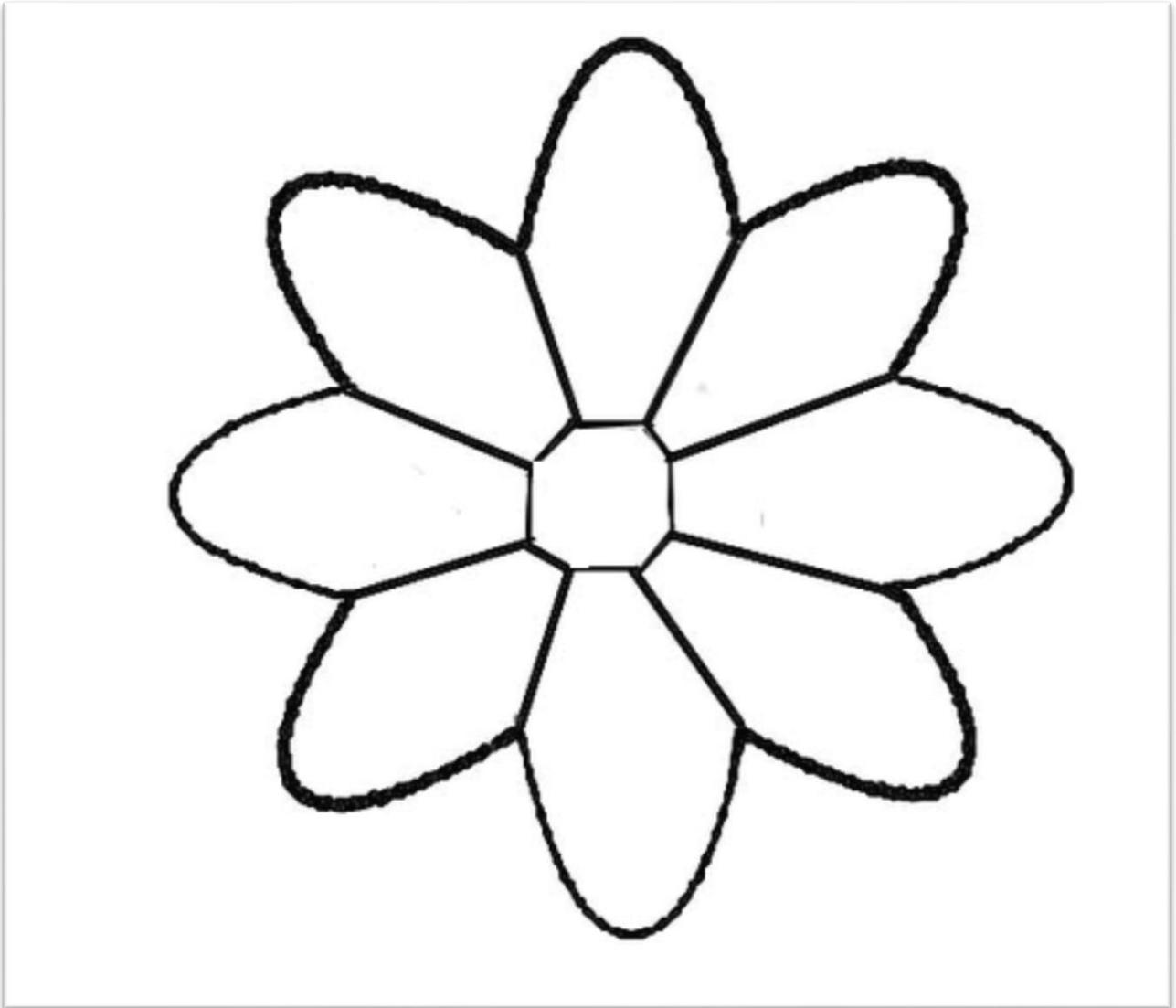
- ✓ *Se montrer empathique à la détresse vécue*
- ✓ *Considérer la personne telle qu'elle est et l'aider à se définir autrement que par sa victimisation*
- ✓ *L'encourager à chercher de l'aide professionnelle au besoin*
- ✓ *Promouvoir et souligner les changements positifs et progrès observés*
- ✓ *S'informer sur les conséquences et besoins découlant de la victimisation*
- ✓ *Diminuer les attentes durant les moments difficiles*
- ✓ *Demeurer flexible et maintenir un fonctionnement normal*
- ✓ *Se donner droit à l'occasion de se sentir impuissant et frustré*

Réactions nuisibles et à éviter

- ✓ *Blâmer l'individu pour ses réactions et émotions*
- ✓ *Critiquer la personne victime pour sa manière de gérer les difficultés découlant de l'acte criminel*
- ✓ *Minimiser l'importance des malaises psychologiques ou physiques ressentis*
- ✓ *Exiger de l'individu des choses qu'il a peur ou n'arrive pas à faire*
- ✓ *Inciter la personne victime à éviter ou fuir les situations difficiles*
- ✓ *Organiser leur vie uniquement autour de l'acte criminel*
- ✓ *Prendre la responsabilité de la « guérison » de la personne victime*
- ✓ *Abandonner les efforts pour aider la personne victime à s'en sortir*

Inspiré de : Guay, S., Marchand, A., Billette, S. (2006). Impact du soutien social sur l'état de stress post-traumatique : données empiriques, aspects étiologiques et stratégies d'intervention. Dans : Guay, S. et Marchand, A. (dir.) Les troubles liés aux événements traumatiques : dépistage, évaluation et traitements (p. 369-384). Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.

Activité de clôture : Ma fleur de compliments



Description de l'activité

- 1. Inscrivez votre nom au centre de la fleur.**
- 2. Faites circuler chaque fleur parmi les autres membres du groupe. À tour de rôle, inscrivez un compliment ou une qualité sur l'un des pétales de la fleur destiné à celui (celle) dont le nom figure au centre de celle-ci.**
- 3. À la fin de l'activité, remettez la fleur au participant auquel elle revient.**

**Questionnaire de l'entretien individuel pré-groupe :
informations générales du participant**

Participant # _____ :

Nom : _____ Prénom: _____

Âge : _____ Sexe : Homme Femme

Adresse : _____

Numéro de téléphone : _____

Peut-on laisser un message téléphonique ? Oui Non

Autres informations pertinentes :

Questionnaire de l'entretien individuel pré-groupe

1. Quel est votre lien avec la personne victime ?

2. Décrivez brièvement l'acte criminel dont la personne proche de vous a été victime.

3. À votre connaissance, reçoit-elle un soutien professionnel par rapport à ce qu'elle a vécu ? Oui Non

4. L'événement dont la personne proche de vous a été victime a-t-il fait ressurgir, chez vous, des souvenirs ou émotions reliées à d'autres événements que vous-même ou une autre personne proche de vous avez vécus ? Oui Non

Si oui, expliquez...

4a) Avez-vous entrepris des démarches par rapport à ces événements ? Oui Non

Si oui, lesquelles ?

4b) Ces démarches ont-elles répondu à vos besoins ? Oui Non

Expliquez...

4c) Souhaiteriez-vous recevoir du soutien pour ce que vous avez vécu ? Oui Non

5. Quelles sont vos attentes par rapport à la démarche de groupe que vous entreprenez ?

6. Évaluation de la capacité du participant à prendre part au groupe :

6a) Avez-vous un diagnostic en santé mentale ? Oui Non

6b) Avez-vous des habitudes de consommation (drogues/alcool) ? Oui Non

Si oui, précisez _____

6c) Avez-vous déjà eu des comportements agressifs ? Oui Non

Si oui, dans quel contexte _____

6d) Si vous avez répondu oui à l'une des questions précédentes, estimez-vous que les comportements ou habitudes qui en découlent seraient susceptibles de nuire à la dynamique du groupe?

Expliquez....

7. Les objectifs généraux de la démarche de groupe sont les suivants :

- De prévenir l'épuisement des proches;
- De leur offrir un espace leur permettant de briser leur isolement et de s'exprimer par rapport à ce qu'ils vivent au contact de la victime directe du crime;
- De leur permettre de développer des stratégies pour prendre soin d'eux et pour gérer leurs émotions difficiles;
- De les sensibiliser aux conséquences et répercussions de la victimisation;
- De les outiller pour mieux intervenir auprès des victimes tout en respectant les limites personnelles de chacun;
- De favoriser une reprise de pouvoir des proches par rapport à la situation de victimisation.

7a) Pensez-vous que cela répondra à vos besoins ? Oui Non

Expliquez...

**7b) Y aurait-il d'autres thèmes que vous souhaiteriez aborder lors des séances de groupe ?
Oui Non**

Si oui, lesquels ?

8. Compléter la fiche d'informations générales du candidat.

Passer en revue les *règles du groupe*.

Faire signer le formulaire d'engagement personnel.

**Donner une copie de ces documents au participant, ainsi qu'une carte indiquant le
numéro où nous contacter en cas de besoin.**

9. Avez-vous des questions ? Oui Non

10. Quelles sont vos disponibilités ?

Jour ? Oui Non

Soir ? Oui Non

Fin de semaine ? Oui Non

Moment de la journée	Matin (9h00-12h00)	Après-midi (13h00-16h00)	Soirée (18h00-21h00)
Lundi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mardi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mercredi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeudi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vendredi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Samedi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimanche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Autres commentaires ou observations de l'intervenant évaluateur ou du candidat :

Règles du groupe

Confidentialité

Tout ce qui se dit pendant la rencontre et tout ce qui se vit est strictement confidentiel. Les participants(es) peuvent parler de leurs propres expériences dans le groupe avec leurs proches, mais ne doivent pas identifier les autres membres du groupe dans leurs conversations.

Respect mutuel

Il est important de laisser la personne qui parle faire son témoignage sans l'interrompre. Chaque témoignage doit être écouté avec respect et aucun jugement ne doit être exprimé. Il n'y a pas de bons ou de mauvais sentiments, il n'y a que ceux qui sont là, ceux qui sont ressentis.

Expression affective

Tous les sentiments sont acceptables dans le groupe : tristesse, colère, joie, peur, culpabilité, etc. Si une personne pleure, on attend, on ne la presse pas, on n'essaie pas de combler son silence. Il est recommandé de parler au « je » plutôt que de généraliser.

Temps de parole

Les intervenants(es) se donneront le droit de limiter le temps de parole de chacun(e) pour permettre à tous les participants(es) d'avoir l'occasion et assez de temps pour s'exprimer.

Participation active

Les membres sont encouragés à participer activement au travail du groupe. Toutefois, parler ou garder le silence est le libre choix de chacun. Parfois, le simple fait d'écouter les autres nous aide à mieux nous comprendre. Les problèmes qui se posent entre les membres doivent être traités au sein du groupe.

Présence

Nous demandons aux membres du groupe d'assister à toutes les séances. Si une personne ne peut venir à une rencontre ou désire se retirer du groupe de manière définitive, elle devra prévenir l'intervenant(e) responsable du projet.

*Ces règles furent tirées du projet *Intervention post-traumatique de groupe* développé par le CAVAC de Montréal en juin 2002 et inspirées par Danielle Drolet, *Évaluation d'une intervention de groupe pour personnes victimes de vol qualifié ailleurs qu'en milieu de travail*, novembre 2000.

Formulaire d'engagement personnel

Par la présente, je soussigné(e) _____
m'engage à respecter la règle de confidentialité absolue quant à ce qui sera partagé de la vie personnelle de chacun des participants(es) du groupe d'entraide. Je respecterai cette règle pendant et après la démarche de groupe.

Je reconnais que l'**écoute** et le **respect mutuel** sont des conditions fondamentales nécessaires au sain fonctionnement du groupe et j'assure de ma collaboration sur ce plan.

Je reconnais que ma **présence au sein du groupe** est importante pour la dynamique du groupe et je m'engage à participer à chacune des rencontres autant que possible; tout en sachant que ma participation est volontaire. Si je ne peux me présenter à une séance ou souhaite mettre fin à la démarche, j'en aviserai alors préalablement les responsables du groupe.

Et j'ai signé _____, à titre de participant(e) au groupe.

Fait à Montréal, le _____.

Intervenant(e) du CAVAC de Montréal :

Évaluation écrite de la démarche de groupe

1. L'intervention de groupe a-t-elle répondu à vos attentes ? Oui Non

Expliquez...

2. Qu'est-ce que cette expérience de groupe vous a permis de vivre, d'apprendre ou de comprendre?

3. Quels sont les éléments qui vous ont le plus aidé?

4. Quels sont les éléments qui vous ont semblé le moins pertinents?

5. Quels volets de l'intervention avez-vous trouvé les plus difficiles ?

6. Est-ce que le nombre et la durée des rencontres vous ont semblé adéquats ?

Nombre : Oui **Non**

Durée : Oui **Non**

Expliquez...

7. Afin de nous aider à améliorer ce programme, avez-vous des suggestions à nous faire ?

8. Commentaires ...

Merci de votre collaboration !

Références bibliographiques

AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION. *DSM-5 - Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux*, 5e édition, Issy-les-Moulineau, France, Elsevier Masson, 2015.

BARIL, Micheline. *L'envers du crime. Étude victimologique*. Montréal: Université de Montréal, École de criminologie, thèse de doctorat inédite, 1984.

BERTEAU, Ginette. *La pratique de l'intervention de groupe: perceptions, stratégies et enjeux*, Vol. 22, Sainte-Foy, QC, CAN, Presses de l'Université du Québec, 2011.

BOUDREAU, Jean, Lise POUPART, Katie LEROUX et Arlène GAUDREAU. *Introduction à l'intervention auprès des victimes d'actes criminels*, Montréal, QC, Association Québécoise Plaidoyer-Victimes, 2009.

BRABENDER, Virginia M., Andrew I. SMOLAR et April E. FALLON. *Essentials of group therapy*, Vol. 29, Hoboken, NJ, John Wiley & Sons, 2004.

BRILLON, Pascale. *Comment aider les victimes souffrant de stress post-traumatique: guide à l'intention des thérapeutes*, Montréal, QC, Québecor, 2010.

BRILLON, Pascale. *Se relever d'un traumatisme : réapprendre à vivre et à faire confiance* Montréal, QC, Quebecor, 2004.

COUSINEAU, Marie-Marthe, Sylvie GRAVEL, Chantal LAVERGNE et Jo-Anne WEMMERS. «Des victimes et des victimisations : la recherche québécoise de la dernière décennie en victimologie», dans Marc Leblanc, Marc Ouimet et Denis Szabo (dir.), *Traité de criminologie empirique, Troisième édition*, Montréal, QC, Les Presses de l'Université de Montréal, 2003, p. 193-242.

DAVIS, Robert C, TAYLOR, Bruce et Sarah BENCH. «Impact of Sexual and Nonsexual Assault on Secondary Victims», *Violence and Victims*, vol. 10, n° 1, 1995, p. 73-84.

DAVIS, Robert C. et Sarah E. ULLMAN. «The Key Contributions of Family, Friends, and Neighbors», dans Robert C. Davis, Arthur J. Lurigio et Susan Herman (dir.), *Victims of crime*, Sage Publications, 2012, p. 233-250.

FIGLEY, Charles R. *Burnout in Families: The Systemic Costs of Caring*, Boca Raton, FL, CRC Press, 1998.

FIGLEY, Charles R. et Laurel J. KISER. *Helping Traumatized Families*, New York, NY, Routledge, 2013.

FORTIN, Isabel et Stéphane GUAY. «Les suites d'une victimisation violente: l'adaptation de la victime et ses besoins d'aide», dans M. Cusson, S. Guay, J. Proulx et F. Cortoni (dir.), *Traité des violences criminelles: les questions posées par la violence, les réponses de la science*, Montréal, QC, CAN, Hurtubise, 2013, p. 555-572.

GANNON, Maire et Karen MOHOREAN. « La victimisation criminelle au Canada, 2004 », dans *Juristat*, 25, 7, 85-002, Ottawa, Ontario, Statistique Canada, 2005. En ligne au <<http://www.publications.gc.ca/Collection-R/Statcan/85-002-XIF/0070585-002-XIF.pdf>>.

GUAY, Stéphane, André MARCHAND et Valérie BILLETTE. «Impact du soutien social sur l'état de stress post-traumatique: données empiriques, aspects étiologiques et stratégies d'intervention», dans Stéphane Guay et André Marchand (dir.), *Les troubles liés aux événements traumatiques: dépistage, évaluation et traitements*, Montréal, QC, CAN, Les Presses de l'Université de Montréal, 2006, p. 369-384.

HILL, James K.. *Réaction des victimes au traumatisme et conséquences sur les interventions: Étude et synthèse de la documentation*, ministère de la Justice Canada, Novembre 2003. En ligne au < http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/victim/rr03_vic2/rr03_vic2.pdf >.

JANOFF-BULMAN, Ronnie. *Shattered Assumptions*, Simon and Schuster, 1992.

MARTIN, Mélissa, Vanessa GERMAIN et André MARCHAND. «Facteurs de risque et de protection dans la modulation de l'état de stress post-traumatique», dans *Les troubles liés aux événements traumatiques: dépistage, évaluation et traitements. Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal*, Montréal, QC, Les Presses de l'Université de Montréal, 2006, p. 51-86.

PRESSÉ, Valérie et coll. *Intervention post-traumatique de groupe*, Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Montréal, Juin 2002.

REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS DES C.A.L.A.C.S. «Résumé des 12 attitudes aidantes», En ligne au < <http://www.rqcalacs.qc.ca/projets/31-resume-des-12-attitudes-aidantes> >

RODIER, Émilie. «Comment aider les proches ?», *Le Partenaire*, vol. Année 3, n° numéro 1, 2009, p. 8. En ligne au < www.cavac.qc.ca/regions/centre/pdf/partenaire-8.pdf >.

SILVERMAN, Marjorie. *Le counseling auprès des proches aidants*, Montréal, QC, CAN, Éditions du remue-ménage, 2008.

ROSSI, Catherine et Robert CARIO. «Conséquences, répercussions, effets des violences criminelles pour les victimes et leurs proches», dans Maurice Cusson, Stéphane Guay, Franca

Cortoni et Jean Proulx (dir.), *Traité des violences criminelles: les questions posées par la violence, les réponses de la science*, Montréal, QC, Hurtubise, 2013, p. 527-553.

RUBACK, R. Barry et Martie P. THOMPSON. *Social and Psychological Consequences of Violent Victimization*, Sage Publications, 2001.

STEINBERG, Dominique Moyse. *Le travail de groupe : un modèle axé sur l'aide mutuelle pour aider les personnes à s'entraider*, PUL, 2008.

TOSELAND, Ronald W. et Robert F. RIVAS. *An Introduction to Group Work Practice, Seventh Edition*, Boston, MA, Pearson, 2012.

THE CANADIAN RESOURCE CENTER FOR VICTIMS OF CRIME. «The Impact of Victimization», 2011. En ligne au < https://crcvc.ca/wp-content/uploads/2011/10/The-Impact-of-Victimization_may2011.pdf >.

ZAWIEJA, Philippe. «Fatigue compassionnelle», dans Philippe Zawieja et Frank Guarnieri (dir.), *Dictionnaire des risques psychosociaux*, Paris, FRANCE, Le Seuil, 2014, p. 316-319.

ZAYFERT, Claudia et Jason C. DEVIVA. *When Someone You Love Suffers from Posttraumatic Stress: What to Expect and What You Can Do*, New York, NY, Guilford Press, 2011.