

Université de Montréal

**Les besoins des proches de personnes assassinées ou
disparues**

**Une évaluation des services d'un organisme communautaire
œuvrant auprès de ces clientèles**

par Delphine Matte

École de criminologie
Faculté des Arts et des Sciences

Mémoire présenté
en vue de l'obtention du grade de Maîtrise
en Criminologie

31 août 2016

© Delphine Matte, 2016

Résumé

Le but de la recherche est d'identifier les besoins des proches de personnes assassinées et disparues afin de comparer les similitudes et les différences entre les deux groupes de proches de personnes victimes. À l'aide d'un questionnaire construit conjointement avec un organisme d'aide aux familles des victimes, deux conclusions peuvent être tirées. Les proches de personnes assassinées seraient plutôt à la recherche de services axés sur le soutien psychologique et émotionnel, alors que les proches de personnes disparues prioriseraient les services visant à combler des besoins plus pratiques, pour gérer la crise engendrée par la disparition d'un proche. Ces résultats sont cohérents avec la recherche sur les proches de personnes assassinées et disparues. Toutefois, les résultats sont influencés par des limites importantes, dont la petite taille de l'échantillon.

Mots-clés : Covictimes, Proches de personnes assassinées, Proches de personnes disparues, Besoins

Abstract

The objective of the research is to identify the needs of families of murdered and missing people. This would allow to compare similarities and differences between the needs of these groups of victims.

A questionnaire was built in cooperation with an organization helping families of missing or murdered victims. Two conclusions were drawn from the results. Families and friends of murdered people were looking for psychological and emotional support services. In comparison, families and friends of missing people were looking to fill more practical needs, such as managing the crisis following the disappearance of a member of their family.

These results are consistent with research on family and friends of murdered and missing people. However, these conclusions are limited by important gaps in the research, such as a small sample.

Keywords : Covictims, Relatives of murdered people, Relatives of disappeared people, Needs

Table des matières

RÉSUMÉ	II
ABSTRACT	III
TABLE DES MATIÈRES	IV
LISTE DES TABLEAUX	VIII
LISTE DES SIGLES	IX
REMERCIEMENTS	X
INTRODUCTION	1
1. RECENSION DES ÉCRITS	1
1.1. Les proches de personnes assassinées et les proches de personnes disparues	1
1.2. Conséquences de la victimisation	2
1.2.1. Conséquences psychologiques et émotionnelles	2
1.2.2. Conséquences sociales	4
1.2.3. Autres conséquences	5
1.3. Besoins humains	6
1.3.1. Besoin de contrôle et d'efficacité personnelle	8
1.3.2. Besoin d'estime de soi	9
1.3.3. Besoin de relations positives	9
1.3.4. Besoin de donner un sens au monde	10
1.4. Besoins des victimes d'actes criminels	12
1.4.1. Besoins généraux des victimes d'actes criminels	12
1.4.2. Besoins des proches de personnes assassinées	17
1.4.3. Besoins des proches de personnes disparues	19

1.4.4.	Besoin de reprendre le contrôle sur sa vie chez les proches de personnes victimes	22
1.5.	Services aux personnes victimes	23
1.5.1.	Les services aux victimes au Québec	25
1.6.	Limites de la littérature	26
1.7.	Association des familles de personnes assassinées ou disparues (AFPAD)	28
1.8.	Problématique	30
2.	MÉTHODOLOGIE	31
2.1.	Objectifs de l'étude	31
2.2.	Méthode de collecte de données	31
2.2.1.	Choix des variables	31
2.2.2.	Sondage	33
2.3.	Procédure de sélection des participants	34
2.4.	Portrait des membres de l'organisme, de la population et des participants	35
2.5.	Description de l'échantillon	37
2.5.1.	Portrait démographique	37
2.5.2.	Portrait démographique – Comparaison avec la population du Québec	37
2.5.3.	Portrait démographique – Comparaison avec le sondage de victimisation auto-révélee de l'Enquête sociale Générale	39
2.6.	Plan des analyses	40
3.	RÉSULTATS	42
3.1.	Objectif 1 : Besoins des proches de personnes victimes et utilisation des services de l'organisme	42
3.1.1.	Portrait de la victimisation	42
3.1.2.	Besoins exprimés par les participants	44
3.1.3.	Analyse du chi-carré des besoins selon le type de victimisation	50
3.1.4.	Analyse des commentaires - Suivi ou aide psychologique	51
3.2.	Objectif 2 –L'utilisation des services de l'AFPAD	52
3.2.1.	Analyse du chi-carré de l'utilisation des services selon la victimisation	53

3.3.	Objectif 3 – Évaluation des services de l’AFPAD et recherche de services	55
3.3.1.	Évaluation des services utilisés à l’AFPAD	55
3.3.2.	Analyse des commentaires – Déjeuners-causeries	57
3.3.3.	Analyse des commentaires – Conflits et difficultés vécus ou perçus	58
3.3.4.	Recherche de services auprès d’autres ressources	61
3.3.5.	Analyse des commentaires – Utilité ou nécessité de l’AFPAD	63
3.4.	Objectif 4 – Recommandations	65
3.4.1.	Les questions portant sur les changements à apporter	65
3.4.2.	Analyse des commentaires – Suggestions sur les services	67
4.	DISCUSSION	70
4.1.	Les besoins des proches de victimes	70
4.1.1.	Besoin d’information	70
4.1.2.	Besoin de soutien psychosocial	72
4.1.3.	Besoin de relations positives	72
4.1.4.	Besoins pratiques	73
4.2.	L’utilisation des services	74
4.2.1.	Les dossiers des répondants	74
4.2.2.	Les difficultés pour obtenir les services	75
4.2.3.	La différence dans l’utilisation des services : les déjeuners-causeries	75
4.2.4.	Les services souhaités par les membres ayant participé à l’étude	76
4.3.	L’évaluation des services	77
4.3.1.	Par tous les groupes de proches	77
4.3.2.	Par les proches de personnes assassinées	79
4.3.3.	Par les proches de personnes disparues	80
4.4.	Recommandations	81
4.4.1.	Le partenariat avec les services aux victimes	81
4.4.2.	Le partenariat avec les organismes d’indemnisation	82
4.4.3.	Le réseautage auprès des services d’ordre psychologique ou de soutien émotionnel	83

4.4.4.	Les services d'ordre psychologique et de soutien émotionnel – Déjeuners-causeries	83
4.4.5.	À la recherche d'une amélioration continue des services	85
4.4.6.	L'adhésion à l'organisme	86
4.4.7.	La gestion des conflits et des différends	86
CONCLUSION		88
BIBLIOGRAPHIE		90
ANNEXE I QUESTIONNAIRE		I
ANNEXE II CERTIFICAT D'ÉTHIQUE		I

Liste des tableaux

Tableau 1 Articulation des besoins humains de Staub (2003), des besoins des victimes et des services de l'AFPAD	32
Tableau 2 Données descriptives des membres de l'AFPAD, des membres ayant été contactés par l'organisme et des membres ayant accepté de participer (en %, n = 30).....	36
Tableau 3 Données descriptives de l'échantillon de participants (en %, n = 30).....	38
Tableau 4 Portrait de la victimisation vécue par les participants (en nombre et en %, n = 30)43	
Tableau 5 Besoins exprimés et utilisation des services correspondants de l'AFPAD selon la victimisation, en nombre de participants (n = 30)	48
Tableau 6 Résultats des tests du chi-carré (χ^2) et du coefficient de contingence (C) des besoins des proches en fonction du type de victimisation (n = 30)	50
Tableau 7 Utilisation des services de l'AFPAD selon le type de victimisation, en nombre de participants (n = 30)	52
Tableau 8 Résultats des tests du chi-Carré (χ^2) et du coefficient de contingence (C) de l'utilisation des services en fonction du type de victimisation (n = 30)	54
Tableau 9 Nombre de participants ayant évalué les services utilisés à l'AFPAD (a aidé/ n'a pas aidé), en fonction du type de victimisation (n = 30).....	56
Tableau 10 Utilisation des services d'autres ressources, en nombre d'utilisation (n = 30).....	62
Tableau 11 Choix de réponse aux changements proposés par l'AFPAD au service de soutien et d'accompagnement des proches de victimes, selon le type de victimisation (n = 29)	65
Tableau 12 Choix de réponse aux changements proposés par l'AFPAD au déjeuner-causerie, selon le type de victimisation (n = 21).....	66

Liste des sigles

AFPAD	Association des familles de personnes assassinées ou disparues
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CCIAD	Centre canadien d'information sur les adultes disparus
CEDAW	Convention on the elimination of all forms of discrimination against women
CIPC	Centre d'information de la police canadienne
CPOMC	Canadian parents of murdered children
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
CSST	Commission de la santé et de la sécurité au travail
ESG	Enquête sociale générale
IVAC	Indemnisation des victimes d'actes criminels
DSM-V	Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, 5 ^e edition
PAE	Programme d'aide aux employés

Remerciements

Je voudrais tout d'abord remercier ma directrice, Mme Jo-Anne Wemmers, de m'avoir offert ce projet de recherche très intéressant et incroyablement pertinent au regard des événements actuels au Canada. Je la remercie également de son soutien, de ses conseils et de sa patience infinie pour m'avoir guidée dans les différentes étapes de la recherche.

Je voudrais également remercier l'AFPAD, non seulement d'avoir souhaité réaliser ce projet important pour les proches de personnes victimes, mais également pour son soutien et sa collaboration afin de compléter la collecte de données. J'espère que les résultats viendront aider cet organisme à maintenir son engagement auprès des proches de personnes assassinées et disparues.

Je souhaite remercier le Fonds Isabelle-Boisvenu qui m'a permis de travailler à ce mémoire sans inquiétude.

Je remercie Marie-Marthe Cousineau et Catherine Rossi qui ont accepté de participer au jury d'examen de ce mémoire de maîtrise.

Je voudrais finalement remercier mon conjoint qui m'a soutenue et guidée à travers les étapes difficiles. Sa patience et ses encouragements sont plus qu'appréciés. Je remercie également mes parents qui m'ont conseillée et soutenue à travers la création de ce mémoire. Leurs encouragements à me dépasser m'ont menée à ce mémoire.

Introduction

Le Canada connaît une baisse de son taux de criminalité générale depuis plusieurs années et cette baisse inclut le nombre d'homicides au pays. En effet, Statistiques Canada rapporte 505 homicides pour 2013 (1,44 / 100 000 habitants), soit le plus faible taux d'homicide depuis 1966. Le Québec ne fait pas exception avec moins de 70 homicides en 2013, le plus faible nombre depuis 1967 (Cotter, 2014).

Il est toujours plus difficile d'évaluer le nombre de personnes disparues. En effet, le Centre d'information de la police canadienne (CIPC) rapporte plus de 20 000 signalements de disparitions de personnes adultes au pays en 2014 et plus de 41 000 enfants disparus (Disparus-Canada, 2014). Toutefois, ces chiffres représentent des signalements, pas nécessairement le nombre de personnes disparues. Disparus-Canada souligne que 85 % de ces signalements sont supprimés moins d'une semaine après avoir été faits, pour de nombreuses raisons telles que la personne a été retrouvée ou le signalement a été retiré.

Il est à noter que le Canada fait face à de sévères critiques concernant la gestion des disparitions par la police, surtout auprès des femmes autochtones. Le Comité de l'ONU sur l'élimination de la discrimination envers les femmes (CEDAW) a publié en 2015 un rapport sur la gestion des homicides et des disparitions de femmes autochtones au pays. Statistiques Canada, cité précédemment, reconnaît dans ce rapport le manque de fiabilité de ces statistiques concernant le statut autochtone des victimes et des accusés. Le rapport souligne également le manque de volonté du système pénal pour identifier les disparitions et tenter de les résoudre (CEDAW, 2015). De plus, l'aide est difficile à obtenir pour les proches de personnes disparues ou assassinées :

The Committee is concerned that the difficulties mentioned in accessing victim services are even greater for families who have missing or murdered relatives. Family members mentioned that their assistance needs were not met, particularly because they did not receive sufficient information about their rights, the process and their role in it and have difficulty in accessing information about the range of available services (CEDAW, 2015, 37).

En réponse à ces critiques, le Canada semble faire des efforts pour reconnaître de plus en plus le statut des personnes victimes dans le système de justice pénale (ministère de la Justice Canada, 2015). En juillet 2015 entre en vigueur la *Charte canadienne des droits des victimes*

qui définit qui sont les victimes et leurs droits auprès des différentes institutions gouvernementales auxquelles elles font affaire. Cette charte suit l'adoption, en 2003, de la *Déclaration canadienne de 2003 des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité*. Ces outils législatifs de plus en plus puissants semblent démontrer une réelle intention de reconnaître le rôle des personnes victimes dans le système de justice pénale canadien, telle que mentionnée dans le préambule de la *Loi sur la Charte des droits des victimes*. Si cette dernière définit un certain nombre de droits auxquels les victimes et leurs proches ont droit, qu'en est-il de leurs besoins?

Les recherches se penchent depuis longtemps sur les besoins des personnes victimes d'actes criminels, mais les études portant précisément sur les proches de ces dernières sont plutôt rares. De même, les recherches portant sur les proches de personnes disparues sont peu communes et portent généralement plutôt sur l'impact de la disparition sur la dynamique familiale (Boss, 2002, 2004, 2012) ou sur les personnes disparues dans des contextes de guerre et de conflits. Il n'y a donc pas d'information claire sur les besoins de ces types de victimes et sur la possibilité que ces besoins varient en fonction de différentes victimisations. L'étude des besoins de proches de personnes disparues ou assassinées permettrait d'explorer si les services actuels d'aide aux victimes et aux proches répondent à leurs besoins et si des services supplémentaires ou différents seraient à considérer pour les organismes les dispensant. La revue de littérature qui suit permettra de faire l'inventaire des connaissances sur les conséquences de la victimisation sur les personnes victimes, les proches de personnes disparues et les proches de personnes assassinées, ainsi que sur les besoins de ces derniers. Le second chapitre portera sur la méthodologie guidant cette étude, suivi du chapitre trois, dans lequel seront présentés les résultats. Finalement, le quatrième chapitre comprendra les discussions portant sur les résultats obtenus.

1. Recension des écrits

1.1. Les proches de personnes assassinées et les proches de personnes disparues

Afin de déterminer les conséquences et les besoins de chacun de ces types de victimes de crimes, il importe d'abord de les définir. Les définitions qui suivent sont issues à la fois de l'organisme à l'étude (AFPAD), l'IVAC et la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels, ainsi que le Centre canadien d'information sur les adultes disparus (CCIAD, 2016).

L'IVAC définit les victimes d'homicide comme étant : « [...] la personne décédée à la suite d'une infraction dont la description correspond à un acte criminel visé à l'annexe de la loi, la personne qui est disparue si les présomptions tirées des circonstances entourant sa disparition permettent de tenir sa mort pour probable et de croire que cette disparition découle de la commission d'un acte criminel [...] » (IVAC, 2016). Cette définition est donc appuyée sur les articles du Code criminel canadien sur l'homicide. Toujours selon la loi sur l'IVAC, les proches qui peuvent bénéficier d'une indemnisation lorsqu'il y a homicide sont le conjoint, les parents, les enfants et beaux-enfants, la fratrie, les grands-parents et les demi-frères et sœurs (IVAC, 2016).

Pour l'AFPAD, ces définitions sont semblables, puisque les proches de personnes assassinées doivent faire la preuve de l'homicide de leur proche. Les proches de personnes disparues doivent faire la preuve que des éléments indiquent que la disparition a eu lieu dans un contexte criminel. Donc, si dans l'organisme, la définition de « victime d'homicide » est près de celle de l'IVAC, la définition de « personne disparue » est différente, puisque l'IVAC les considère comme des victimes d'homicide. Contrairement à l'IVAC toutefois, l'AFPAD ne considère pas systématiquement les personnes disparues comme victime d'homicide.

Au niveau canadien, la définition de « personne disparue » ne fait pas l'objet d'une définition unanime parmi les corps policiers (CCIAD, 2016). La plupart des définitions nécessite que la personne doit avoir été portée disparue auprès de la police et il doit y avoir une raison de craindre pour sa sécurité et son bien-être (CCIAD, 2016). Le centre canadien d'information sur les adultes disparus prend d'ailleurs la peine de spécifier qu'un petit nombre de personnes disparues

le sont en raison d'un incident criminel. La disparition peut également être imputable à un nombre de raisons, allant des troubles de santé mentale, au suicide, aux disparitions délibérées et à l'itinérance (CCIAD, 2016). Faire la preuve d'un élément de criminalité n'est donc pas toujours évident.

Il est donc important de mentionner que certains considèrent les personnes disparues dans un contexte criminel comme des victimes d'homicide, mais que tous les organismes n'appliquent pas cette définition. Cette disparité dans la définition de « disparition » peut mener à des difficultés pour les proches de personnes disparues, car ceux-ci ne sont pas nécessairement prêts à faire un deuil pour lequel ils n'ont aucune preuve.

1.2. Conséquences de la victimisation

La victimisation peut entraîner toutes sortes de conséquences sur la vie des personnes victimes et de leurs proches. Ces conséquences, d'ordre psychologique, physique, émotionnel ou autre, peuvent affecter le fonctionnement des personnes victimes, ainsi que leurs besoins. La section suivante fait un survol des conséquences de la victimisation sur les personnes victimes et leurs proches.

1.2.1. Conséquences psychologiques et émotionnelles

Wemmers souligne que la « réaction à la victimisation ne dépend pas seulement de la gravité du délit, mais aussi de la situation de la victime et de sa perception de l'évènement (2003, 58). Ainsi, un crime d'une gravité moindre peut tout de même avoir des conséquences graves pour une personne victime ou ses proches.

Une conséquence mentionnée régulièrement dans la littérature sur les personnes victimes (Wemmers, 2003, Rossi, 2008) est la peur qu'engendre un acte criminel et son impact sur le fonctionnement de la personne victime. Telle que soulignée par Rossi (2008), la peur est un déclencheur important de changement de comportement chez les proches de personnes victimes d'homicide. Certains s'enferment chez eux, d'autres installent des systèmes de sécurité plus ou moins élaborés, d'autres enfin, incluent dans leurs habitudes une fouille systématique du foyer (Rossi, 2008). La peur déclenchée par l'acte criminel peut entraver le fonctionnement de la personne victime et de ses proches et mener à des troubles plus sévères, comme des phobies du

transport en commun, de l'agoraphobie, etc. (Rossi, 2008, Baril, 1983). Ceci rejoint la théorie de Staub (2003) concernant les besoins de base, selon laquelle l'insatisfaction peut mener les personnes à des tentatives destructrices de satisfaction. Ainsi, une personne victime qui se sent en danger et qui ne se sent pas prise au sérieux par son entourage, la communauté et les autorités peut se charger elle-même de satisfaire ce besoin de sécurité par des moyens qui peuvent perturber son fonctionnement.

Une seconde conséquence importante de la victimisation est le sentiment de culpabilité vécue par les personnes victimes. Le sentiment de ne pas avoir agi pour contrôler prévenir la victimisation (Cyr, Wemmers, 2011, Rossi, 2008) est une conséquence commune de la victimisation. Elles vivent également l'anéantissement de leur conception du monde comme un endroit juste (Rossi, 2008, Furnham, 2003, Corey, Troisi et Nicksa, 2015). Cette fragilisation de la conception du monde comme juste peut mener à un état psychologique vulnérable et même, selon Rossi (2008) à une personnalité fragilisée par les émotions intenses que soulèvent la victimisation. Cette fragilisation de l'état psychologique peut entraîner de la dépression, les pensées par rapport au suicide, la colère, la haine, etc. L'état psychologique fragilisé peut aussi entraîner des symptômes somatiques comme les maux de tête, des troubles de l'alimentation, des douleurs physiques, des malaises cardiaques, etc. (Rossi, 2008). Ces symptômes somatiques et physiologiques sont occasionnés d'abord et avant tout par les circonstances violentes du décès, plutôt que par le décès lui-même (Rossi, 2008).

Rossi (2008) note également qu'en plus du sentiment de haine vécue par les proches de personnes victimes, certaines vivent des sentiments qui leur paraissent inappropriés. Ces sentiments perturbent ces derniers parce qu'ils peuvent déclencher des questionnements sur leur santé mentale en raison de leur violence. Ce genre de sentiments peut nuire à l'image que se fait une personne d'elle-même, qui peut se demander si elle vaut mieux que le meurtrier (Rossi, 2008). L'auteure note également que plusieurs des proches de personnes assassinées interviewés vivent de la haine tournée contre le système de justice pénale et son traitement considéré inéquitable des proches et de la personne victime. Ils ont l'impression que le système ne rend pas justice à l'horreur vécue par la victime et par eux-mêmes, à la suite des événements (Rossi, 2008). Le résultat est que leur colère se transforme en haine tournée vers les institutions judiciaires plutôt que vers le meurtrier.

Wemmers (2003) note également que les personnes victimes peuvent développer des symptômes de stress post-traumatique à la suite de la victimisation. La nouvelle version du DSM reconnaît que les témoins d'un événement traumatisant ainsi que les proches qui apprennent la mort (ou la menace de mort) violente d'un proche peuvent développer ce syndrome (American Psychiatric Association, 2013). Plusieurs manifestations cliniques mènent au diagnostic de ce dernier, dont revivre les événements à répétition en raison de souvenirs envahissants, des troubles cognitifs, l'évitement de tous stimuli qui pourraient rappeler les événements à la personne victime (American Psychiatric Association, 2013). D'autres symptômes incluent les difficultés de sommeil, l'irritabilité et l'hypervigilance et ces manifestations durent plus d'un mois (American Psychiatric Association, 2013). Selon Simmons, Duckworth et Tyler (2014), les proches de personnes assassinées sont à haut risque de développer ces symptômes et ils sont également souvent accompagnés de dépression et de deuil compliqué. Boss (2002) mentionne que l'absence de sens de la disparition d'une personne proche et l'absence de réponse à leurs questions peut mener les proches à la détresse, l'épuisement physique et psychologique, etc. Ceci peut mener au gel des émotions et des processus cognitifs puisque les proches ne savent pas s'ils devraient continuer à vivre, faire leur deuil, continuer les recherches, etc. (Boss, 2002, Families and Friends of Missing Persons Unit, 2014).

Quelques études (Corey, Troisi et Nicksa, 2015, Fasel et Spini, 2010, Xie, Liu et Gan, 2011) suggèrent que la croyance en un monde juste est un facteur de protection contre la dépression, l'anxiété et l'insécurité (Corey, Troisi et Nicksa, 2015). Nudelman (2013) souligne que la croyance en un monde juste a un effet positif sur la stabilité émotionnelle des personnes victimes : « [...] the more a person believes that the world is a just place, the higher his or her emotional stability will be, and vice-versa » (2013, 113).

1.2.2. Conséquences sociales

Rossi (2008) et Boss (2002) abordent toutes deux le rejet et l'isolement vécus par les personnes victimes et leurs proches. Les conséquences mentionnées précédemment, comme la peur et l'ébranlement de la croyance en un monde juste peuvent mener les personnes victimes à se retirer de leurs relations (Wemmers, 2003). Pour Van Dijk (2009), il n'est pas surprenant que les personnes victimes vivent ces conséquences sociales, car, si la société est souvent d'abord

portée vers l'empathie pour la personne victime, celle-ci peut se retourner assez rapidement contre elle si elle n'agit pas conformément aux attentes envers elle.

Boss (2004) mentionne que l'ambiguïté vécue par les familles de personnes disparues rend inconfortable l'entourage et la société au complet, ce qui résulte en l'isolement de la famille ou en pression pour que cette dernière « passe à autre chose ». Le besoin de relations positives avec son entourage devient donc difficile pour les proches (Staub, 2003). Les relations sociales peuvent devenir complexes et difficiles. Les émotions intenses vécues par l'entourage de la victime peuvent être difficiles à comprendre pour le cercle social qui n'est pas directement affecté (Boss, 2004). Ce cercle social peut se retourner contre les proches, tant en raison des changements dans la personnalité engendrés par le choc et les émotions, des changements de comportement (comme l'isolement volontaire) que de la stigmatisation vécue par les proches de personnes victimes. Cette stigmatisation émane de la communauté qui les entoure et de leur entourage direct qui ne sait pas comment réagir (Rossi, 2008). Dans le même ordre d'idées, Armour (2002) note que les proches de personnes victimes d'homicide vivent un manque de validation sociale qui les isole de la communauté et change la façon dont elles font partie de la société, un écho des écrits de Van Dijk (2009).

1.2.3. Autres conséquences

La victimisation en général, l'homicide et la disparition en particulier, ont également toute une variété d'autres conséquences sur la vie des proches de personne victime. Par exemple, le crime a un impact financier sur la vie des familles (Wemmers, 2003, Rossi, 2008). Ainsi, dans le cas de l'homicide ou de la disparition, la personne victime peut avoir été un membre contribuant au revenu du ménage. De plus, les événements de victimisation peuvent nécessiter de la personne victime ou de ses proches, de s'absenter du travail, ce qui affecte encore plus le revenu. La personne victime peut également vivre des difficultés personnelles liées au crime si intenses que celles-ci affectent sa capacité à travailler ou étudier (Rossi, 2008).

La victimisation peut également affecter le fonctionnement de l'unité familiale. Boss (2002) souligne qu'il arrive que les parents d'un enfant disparu soient si pris par les événements, la recherche, etc. qu'ils en négligent les autres enfants. Ceci peut affecter temporairement ou de façon permanente la relation entre les membres de la famille (Rossi, 2008, Boss, 2002). Ce type

de perte serait l'un des événements les plus stressants puisqu'il perturbe le fonctionnement de la famille sans que celle-ci puisse faire son deuil, et que le stress est permanent, en raison de l'absence de réponses aux questions des proches (Boss, 2004). Ainsi, la structure même de la famille est ébranlée, puisque les activités et les rôles habituels de ces membres sont perturbés et tous les membres de la famille vivent cette perte de contrôle sur les événements, sur le fonctionnement de leur entourage, etc. De plus, chaque proche peut vivre individuellement un nombre de limites psychologiques à sa capacité de reprendre ce contrôle, tel que du désespoir, de la dépression, de l'ambivalence, de la culpabilité, etc. (Boss, 2004).

Les proches expriment régulièrement dans les recherches le sentiment d'être exclus du système de justice pénale. Simmons, Duckworth et Tyler (2014) soulignent que les proches de personnes victimes d'homicide se sentent majoritairement exclus du système de justice pénale. Ils ont l'impression de ne pas avoir le droit de savoir ce qui se passe dans le dossier de la personne victime. Ce sentiment d'exclusion chez les proches de personnes victimes devient frustrant pour elles, d'autant plus que le dossier les touche intimement et peut être source de victimisation secondaire (Wemmers et Cyr, 2011).

1.3. Besoins humains

Tous les êtres humains ont des besoins de base à combler afin d'être satisfaits. « Basic needs have an imperative quality: they press for satisfaction. If they cannot be fulfilled by constructive means, people will attempt to fulfill them by destructive means » (Staub, 2003, 52-53). L'insatisfaction des besoins de base peut mener à des tentatives destructives de les atteindre. Des auteurs comme Maslow (1943) et Staub (2003) se sont penchés sur la question des besoins fondamentaux de chaque être humain qui permettent d'orienter la recherche sur les besoins des personnes victimes.

Abraham Maslow est un auteur très reconnu dans le monde de la psychologie. La pyramide des besoins humains est une théorie très importante dans plusieurs domaines, dont celui de la victimologie. Pour Maslow (1943), à la base des besoins de tous les humains sont les besoins de base, tels que les besoins physiologiques. Si les besoins physiologiques (se nourrir, s'abreuver, etc.) ne sont pas comblés, les autres besoins n'ont tout simplement pas d'importance (Maslow, 1943). Lorsque les besoins physiologiques de base sont comblés, les humains ont besoin de sécurité. Au-delà de la sécurité physique, Maslow (1943) soutient que la tendance des

humains à se tourner vers des religions ou des philosophies qui structurent l'univers en un monde familier est une autre manifestation du besoin de sécurité et de son appartenance près de la base de la pyramide. Le besoin d'être aimé ressort lorsque les individus ont comblé leurs besoins physiologiques et sécuritaires. Vers le haut de la pyramide se trouve le besoin d'estime de soi, le besoin d'être reconnu à sa juste valeur par ses semblables. Pour couronner la hiérarchie des besoins, se trouve en dernier le besoin d'accomplissement de soi. Maslow le décrit comme suit: « the desire for self-fulfillment, namely, to the tendency for him [a man] to become actualized in what he is potentially. This tendency might be phrased as the desire to become more and more what one is, to become everything that one is capable of becoming » (Maslow, 1943, 382). La théorie de Maslow (1943) n'est toutefois pas la seule à décrire les besoins humains et tous ne hiérarchisent pas les besoins de cette façon.

Ervin Staub est un professeur de psychologie ayant concentré sa recherche académique sur l'altruisme et la réduction de l'agression, la prévention de la violence et le rétablissement des personnes victimes. Dans son livre *The psychology of good and evil : Why children, adults, and groups help and harm others* (2003), l'auteur se penche sur les racines de ce qui pousse les individus, enfants, adultes et groupes à s'entraider ou à s'entredéchirer (Staub, 2003). Il énumère une liste non exhaustive des besoins fondamentaux de tout être humain. Toutefois, si cette liste n'a pas la prétention de hiérarchiser les besoins des personnes, Staub remarque que le besoin de sécurité est un besoin nécessaire, fondamental pour la satisfaction de tous les autres. En effet, Staub (2003) note que lorsque les humains ne se sentent pas en sécurité, le fonctionnement de ces derniers est nécessairement affecté : « In sum, insecurity leads to significant deterioration in the functioning of organism » (Staub, 2003, 56). Sans le sentiment de sécurité, les autres besoins nommés par Staub semblent difficiles à combler :

- **Besoin de contrôle et d'efficacité personnelle** : Ce besoin réfère à la capacité de chacun à accomplir ses buts. Il s'agit également de l'impression de contrôler sa vie en accomplissant des tâches.
- **Besoin d'estime de soi** : Appelé « positive identity » par Staub (2003), il réfère au besoin de chacun de se voir positivement et d'avoir l'impression que les autres ont une perception positive de soi.

- **Besoin de relations positives** : Ce que Staub appelle « positive connection », ce besoin souligne le fait que les humains sont des êtres sociaux qui ont besoin de relations sociales positives avec leur environnement et leur communauté.
- **Besoin de comprendre sa réalité, de donner un sens au monde** : Il s'agit de comprendre comment le monde fonctionne. Selon Staub (2003), le besoin de structurer notre univers pour lui donner un sens est un puissant motivateur de changements. Comprendre le monde comme un lieu hostile et dangereux pourrait rendre les autres besoins difficiles à combler.
- **Besoin d'indépendance et d'autonomie** : Ce besoin réfère à la capacité de faire des choix, d'être soi-même. Ce besoin selon Staub (2003) peut être plus ou moins important selon le milieu culturel de la personne. En effet, toutes les cultures n'accordent pas à l'indépendance et à l'autonomie la même importance ce qui en fait un besoin plus ou moins important selon la culture d'origine de chacun.
- **Besoin de satisfaction à long terme** : Ce besoin réfère à l'impression que, si la vie n'est pas toujours facile au jour le jour, sur le long terme, tout se passera bien.
« The need to feel and believe that things are good in our lives and that our life is progressing in a desirable way, not necessarily at the moment, but overall, in the long run » (Staub, 2003, 60).

Dans le cadre de cette recherche, les besoins de sécurité, de contrôle et d'efficacité personnelle, de conception positive de soi et de relations positives seront explorés plus en profondeur auprès des proches de personnes victimes d'homicide ou de personnes disparues.

1.3.1. Besoin de contrôle et d'efficacité personnelle

Staub (2003) définit le besoin de contrôle et d'efficacité personnelle comme étant deux facettes d'un même besoin. Il s'agit de savoir et de croire en sa capacité à se protéger, à accomplir des choses et à atteindre les buts fixés. Le contrôle, selon Staub (2003), est nécessaire pour la santé physique, psychologique et cognitive des êtres humains. Dans un environnement sain et sécuritaire, le sentiment de contrôle est moins important, puisque le danger ou le risque pour sa sécurité est très faible. Dans un environnement perçu comme étant dangereux, chaque petite action compte pour se donner l'illusion d'exercer du contrôle sur soi et son environnement (Staub, 2003). Le sentiment d'efficacité personnelle, c'est-à-dire l'impression que les actions

posées permettront d'atteindre les buts fixés, est lié à cette notion de contrôle. Si une personne a l'impression que ces actions lui permettent de contrôler son environnement et d'accomplir les tâches qu'elle s'est imposées, elle aura une meilleure perception de son efficacité (Staub, 2003). Inversement, l'impression de perdre le contrôle et que ses actions n'ont pas d'impact sur le déroulement des événements nuit au sentiment d'efficacité personnelle.

1.3.2. Besoin d'estime de soi

Le besoin d'estime de soi a été beaucoup étudié et théorisé en sciences sociales (Maslow, 1954). En effet, la nécessité d'avoir une conception positive de ce qu'on est et de ce qu'on veut être semble une motivation profonde chez les êtres humains (Staub, 2003). Une estime de soi positive est un élément nécessaire à la réalisation de plusieurs autres besoins, telle que le besoin d'avoir des relations sociales positives ou le besoin d'efficacité personnelle : « Satisfaction of the self-esteem need leads to feelings of self-confidence, worth, strenght, capability, and adequacy, of being useful and necessary in the world » (Maslow, 1954, 45).

Dans leur monographie sur les études sur l'estime de soi, Baumeister, Campbell, Krueger et Vohs (2003) soulignent que l'estime de soi est importante, car elle influence les actions prises par les individus, qui à leur tour, influencent les réalités sociales de ces individus. Les personnes ayant une estime de soi élevée seraient plus à même de critiquer le groupe dans lequel elles se trouvent et seraient plus enclines à proposer des actions concrètes. Ces personnes seraient également mieux équipées pour se sortir de relations difficiles (Baumeister, Campbell, Krueger et Vohs, 2003). Toujours selon ces auteurs, dans l'ensemble des études sur l'estime de soi, c'est l'impact de celle-ci sur la capacité de résilience et d'être heureux qui est le plus fortement démontré. Ainsi, les gens qui ont une bonne estime de soi seraient mieux équipés pour résister à la dépression suite à des événements traumatiques : « They [people with high self-esteem] are also less likely to be depressed, either in general or specifically in response to stressful, traumatic events » (Baumeister, Campbell, Krueger et Vohs, 2003, 28). L'estime de soi est donc un besoin important chez les individus.

1.3.3. Besoin de relations positives

Les relations positives comme besoin fondamental, tel que décrit par Staub (2003), inclut non seulement des relations avec les proches, la famille, les amis et l'entourage immédiat, mais aussi avec la communauté et la société dans son ensemble. En effet, l'auteur souligne que la recherche

en sciences sociales tendent à démontrer que des relations positives affectent la santé et le bien-être des êtres humains dans leur environnement : « Research showing strong positive association between social support, that is, connections that people have to people and community, and health, well-being, and even survival [...] provides additional support » (Staub, 2003, 58).

Dans le même ordre d'idées, Sarason, Levine, Basham et Sarason (1983) notent que le manque de liens sociaux peut être une cause de problèmes comportementaux, de même que de problèmes d'adaptation chez les adultes, surtout s'il est combiné à des événements traumatisants ou stressants, et à des expériences négatives dans l'enfance (Sarason, Levine, Basham et Sarason, 1983). De plus, des événements de vie stressants seraient associés à un plus grand risque de développer des troubles psychiatriques chez les personnes n'ayant pas un soutien social suffisant : « the occurrence of stressful life-events is associated with more psychiatric disorders among those living alone or unmarried [...] » (Sarason, Levine, Basham et Sarason, 1983, 128). Donc, le soutien social et le développement de relations positives sont un besoin humain de base afin de soutenir les individus lorsque des obstacles s'imposent.

1.3.4. Besoin de donner un sens au monde

La croyance en un monde juste (Just world belief) est une théorie développée par Melvin Lerner (Hafer, 2000) selon laquelle les humains ont besoin de croire que de bonnes choses arrivent aux bonnes personnes et vice-versa (Furnham, 2003). Dans la revue de littérature sur les études portant sur la croyance en un monde juste dans les années 1990 (Furnham, 2003), les études ont montré que, malgré le fait que cette croyance est fondamentalement fautive, elle n'en demeure pas moins stable à travers les époques et les cultures. Lerner et Miller (1978) décrivent la croyance en un monde juste comme fondamentale à l'être humain, car elle permet aux individus de se projeter dans l'avenir et de travailler à atteindre des buts à long terme dans leur vie. En percevant le monde comme étant généralement juste, il devient possible de le concevoir stable et ordonné (Lerner et Miller, 1978), ce qui permet aux individus d'avoir confiance que les efforts qu'ils investissent pour atteindre des buts à long terme leur rapporteront quelque chose : « [...] the [belief in a just world] may perform this function by allowing people to carry on with their daily lives, living by the principle of fairness as society dictates, with a basic confidence in their investments for the future » (Hafer, 2000, 1060).

Avoir une conception du monde comme étant juste pourrait être un élément-clé de la résilience des personnes face à des événements traumatiques majeurs, comme la mort d'un enfant (Corey, Troisi et Nicksa, 2015). Les recherches de Furnham (2003) suggèrent que la croyance en un monde juste serait un prédicteur de la satisfaction à long terme des individus avec leur vie, ainsi que de leur bien-être. À la suite d'événements traumatiques ou difficiles, croire que le monde est juste permettrait aux individus de reprendre leur trajectoire de vie (Furnham, 2003). La croyance en un monde juste et ordonné est également nécessaire à la formation et la poursuite de buts à long terme, car sans elle, il n'est pas possible de s'imaginer que les efforts investis dans un projet de vie rapporteront dans le futur (Hafer, 2000, Furnham, 2003, Roylance, Abeyta et Routledge, 2014). Ceux-ci sont toutefois nécessaires au développement d'une personnalité stable et fonctionnelle (Hafer, 2000) ainsi qu'au fonctionnement quotidien d'un individu en société : « [...] the [belief in a just world] may perform this function by allowing people to carry on with their daily lives, living by the principle of fairness as society dictates, with a basic confidence in their investments for the future » (Hafer, 2000, 1060). Dans les études dont les résultats ont été présentés ci-haut, les méthodologies sont les suivantes. Hafer (2000) et Roylance, Abeyta et Routledge ont tous testé leurs hypothèses sur des étudiants universitaires en psychologie. Hafer fait l'étude, en trois vagues de questionnaires, de l'impact de la croyance en un monde juste sur le quotidien et sur la perception des victimes. Roylance, Abeyta et Routledge (2014) font trois tests quantitatifs auprès d'étudiants de psychologie afin d'examiner l'accessibilité aux pensées portant sur la mort lorsque la croyance en un monde juste est ébranlée.

Donc, le besoin de contrôle est nécessaire pour la santé physique, psychologique et cognitive des personnes, ainsi que pour avoir l'impression d'avoir la capacité d'atteindre les buts fixes. Avoir un sentiment d'efficacité personnelle permet de nourrir l'estime de soi, soit avoir une conception positive de sa personne, qui permet de créer et maintenir des relations positives avec d'autres. Finalement, combler l'ensemble de ces besoins permet de maintenir ou de reconstruire une conception du monde autour de soi comme étant juste. Lorsque ces besoins sont affectés négativement, par exemple, à la suite d'une victimisation criminelle, la reconstruction d'un ensemble cohérent et fonctionnel de croyances sur soi-même et le monde peut nécessiter de combler des besoins particuliers. Ceux-ci seront présentés dans les sous-sections suivantes.

1.4. Besoins des victimes d'actes criminels

1.4.1. Besoins généraux des victimes d'actes criminels

Selon Staub (2003), tous les besoins cités précédemment sont plus ou moins tributaires du besoin de sécurité. Dans l'étude des besoins des personnes victimes, ce point de vue peut être particulièrement intéressant, car le sentiment de sécurité peut être grandement affecté par la perpétration d'un acte criminel.

Besoin d'information

Les dossiers judiciaires peuvent prendre plusieurs années avant de se résoudre, si résolution il y a et Maguire (1991) mentionne que l'information sur la progression du dossier est l'un des besoins les plus couramment mentionnés dans la littérature sur les personnes victimes. La conclusion de l'étude de Wemmers et Raymond (2011) sur l'importance de l'information pour les personnes victimes est que, lorsqu'elles sont informées des développements (ou de l'absence de développement) dans un dossier, elles se sentent impliquées et trouvent les procédures plus justes. S'ils n'ont pas réellement de contrôle sur le développement du dossier, il n'en demeure pas moins qu'obtenir de l'information sur ce dernier permet aux personnes victimes de se sentir impliquées. De plus, d'autres études suggèrent que les victimes qui se sentent impliquées dans le système de justice pénale auront tendance à exiger des peines moins sévères parce qu'elles ne sentent pas le besoin de devoir compenser le manque d'écoute du système pénal par une justice plus sévère (Wemmers, 1996, Orth, 2002, Aquino, Tripp et Bies, 2006).

L'Association internationale des chefs de police note également l'importance de l'information lors de leur Sommet sur les besoins des victimes en 2000. Elle mentionne que cette information doit porter non seulement sur le dossier, mais également sur les droits et les ressources disponibles et que cette information doit être à jour. Elle doit être accessible (plusieurs langues, adaptées aux personnes vulnérables, etc.) et en continu. Ten Boom et Kuijpers (2012) soulignent que le besoin d'information par la police sur le dossier, mais également sur la prévention de la victimisation, est régulièrement mentionné par les personnes victimes.

Finalement, une étude de Wemmers et Morissette (2016) suggère que les victimes qui se sentent informées et tenues au courant du développement de leur dossier judiciaire, plus spécifiquement, avec les policiers, tendent à développer moins de symptômes du trouble de stress post-

traumatique à court et à long termes. Cette étude s'inscrit dans le courant de la justice thérapeutique (Lind et Tyler, 1988, Wemmers, 1996, Raymond et Wemmers, 2011). Ce courant théorique s'intéresse à l'effet thérapeutique ou anti-thérapeutique des différentes étapes du processus pénal : « Therapeutic jurisprudence (TJ) looks at various aspects of the law to determine whether, or the extent to which substantive rules of law, legal procedures, or the roles or actions of legal actors are therapeutic. Conversely, it considers how the same processes can be non-therapeutic, or even anti-therapeutic » (Erez, Kichling et Wemmers, 2011, ix).

Au Québec, c'est le réseau des centres d'aide aux victimes d'actes criminels qui offre le programme Infovac-Plus. Ce programme s'adresse à toutes les victimes dont le dossier se retrouve à la Cour (Gouvernement du Canada, 2010). Lorsque des accusations sont déposées, le CAVAC prépare l'information nécessaire et contacte la victime au moyen d'une lettre contenant l'information sur le dossier, tel que les accusations portées, le nom du contrevenant, etc. La lettre est accompagnée du formulaire de déclaration de la victime au procès et de l'information sur le rôle de la victime dans le système de justice pénale. Lorsque le dossier est clos, une autre lettre est envoyée à la victime, contenant la décision et la sentence, le cas échéant (Réseau des CAVAC, 2015). Toutefois, une faille évidente est que les seules victimes contactées sont celles où des accusations sont portées. Un grand nombre de victimes ne sont donc jamais contactées et informées (Wemmers, 2003).

L'information accessible et compréhensible est donc quelque chose de nécessaire pour aider les victimes à concevoir le système de justice pénale comme étant juste, mais également, possiblement comme étant soutenant du rétablissement des familles qui ont vécu des événements traumatisants (Erez, Kichling et Wemmers, 2011, Wemmers et Raymond, 2011, Wemmers et Morissette, 2016, Lorang, 2002).

Besoins pratiques

Les besoins pratiques sont liés aux effets physiques tangibles de la victimisation. Ainsi, il peut s'agir de ranger ou réparer les dégâts causés par le crime, remplir les formulaires d'assurances, obtenir un dépannage financier, etc. Il peut également s'agir d'avoir besoin d'aide pour concilier les obligations du système de justice pénale (rencontrer la police, aller au procès, etc.), les obligations familiales, le milieu du travail, etc. (Wemmers, 2003). De plus, les besoins pratiques

peuvent également comprendre les besoins physiologiques de base, soit les soins médicaux, l'accès à la nourriture et au logement sécuritaire, etc. (Wemmers, 2014).

Besoin de réparation

Wemmers (2014) souligne que le besoin de réparation est important pour les victimes. Cette réparation peut être une restitution des biens ou un dédommagement pour leur valeur perdue, une indemnisation pour les frais déboursés pour participer au système de justice, etc. Les victimes peuvent également faire appel à une indemnisation par le gouvernement, tel que l'Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) au Québec. Ces programmes d'indemnisation pour les victimes sont particulièrement importants si le contrevenant est inconnu ou s'il est insolvable (Maguire, 1991). Toutefois, ce serait l'indemnisation par le contrevenant qui jouerait un rôle plus important pour les victimes. En effet, ce type de compensation permettrait un sentiment de reconnaissance du tort causé et aurait une force symbolique pour les victimes (Wemmers, 2014).

Wemmers (2014) mentionne également que les procédures de justice pénale, le fait qu'une poursuite soit engagée, peut être une forme de réparation pour les victimes, tant en raison de la reconnaissance par la société du tort qui leur a été causé, que de la reconnaissance de la responsabilité de l'accusé : « [...] they [the victims] draw a distinction between external forces holding the offender to account and internalized recognition of responsibility by the offender. Both of these forms of satisfaction are significant for victims » (Wemmers, 2014, 222). L'auteure souligne également que reconnaître que l'accusé a posé les gestes ainsi que la souffrance de la victime aide les personnes victimes à donner un sens à ce qu'elles ont vécu.

Besoin de soutien psychosocial

Maguire (1991) souligne qu'environ 10 % de l'ensemble des personnes victimes d'actes criminels bénéficieraient de soutien psychosocial. Cette proportion augmenterait entre 30 et 40 % chez les personnes victimes de crimes plus sévères. Certains autres types de victimes auraient besoin de soutien psychosocial par défaut, en raison de la gravité du crime : « Rape and homicide, by contrast, almost always cause such psychological damage that it is wisest to assume that every survivor is a potential case for support » (Maguire, 1991, 405). En raison des conséquences psychologiques mentionnées précédemment (Corey, Nicksa et Troisi, 2015,

Simmons, Duckworth et Tyler, 2014, Boss, 2002, Nudelman, 2013), le soutien informel et formel peut aider les personnes victimes à traverser les obstacles amenés par la victimisation. Chez d'autres victimes, toutefois, les événements de victimisation mènent à des changements jugés positifs. Par exemple, les victimes ayant développé un fort sentiment d'efficacité personnelle se considéreraient comme responsables de leur propre rétablissement (Cyr et Wemmers, 2011).

Besoin de statut dans le système de justice pénale

Le passage dans le système de justice pénale peut s'avérer un obstacle important pour le sentiment d'efficacité personnelle et de contrôle des victimes (Cyr et Wemmers, 2011). Le besoin d'efficacité personnelle et de contrôle sur sa vie peut être grandement perturbé chez les victimes d'actes criminels. Selon Cyr et Wemmers (2011), à la suite d'une étude qualitative d'analyse de discours de 15 victimes d'actes criminels, le fait d'avoir le sentiment de ne pas avoir agi pour contrôler son environnement (prévenir la victimisation) peut mener à un sentiment d'impuissance généralisé. Celui-ci affecte la capacité des victimes à contrôler des situations subséquentes où elles auraient une possibilité de contrôler les événements (Cyr et Wemmers, 2011).

Alors que plusieurs victimes dénoncent et se tournent vers le système de justice pénale pour diminuer leur sentiment d'impuissance face à la situation de victimisation, ce dernier a souvent tendance à augmenter l'impuissance des victimes qui ne peuvent pas s'y exprimer ni contrôler le déroulement et le résultat du système de justice pénale (Cyr et Wemmers, 2011). De plus, le manque d'informations sur les procédures judiciaires et sur le développement du dossier criminel diminue le sentiment d'efficacité personnelle des victimes (Cyr et Wemmers, 2011).

Dans le système pénal canadien, les victimes ne sont pas représentées. Elles peuvent participer à titre de témoin et peuvent, depuis 1988, faire une déclaration de la victime au procès suite au verdict de culpabilité et avant que le juge ordonne la sentence (ministère de la Justice Canada, 2001). Cette mesure s'applique, bien sûr, uniquement aux victimes dont le dossier se retrouve en Cour et où un accusé a été reconnu coupable. Dans le cas des proches de personnes disparues, cela ne s'applique pas, et dans le cas des proches de personnes assassinées, rarement.

Selon Wemmers (2008), malgré le fait que la déclaration de la victime soit la seule étape où celle-ci peut participer à titre de victime, celle-ci ne satisfait pas le besoin de participation ni le

besoin de reconnaissance par le système de justice pénale. Comme elle arrive en fin de processus judiciaire, la participation de la victime serait alors considérée comme trop peu, trop tard (Wemmers, 2009). Edwards (2004) souligne que ce n'est pas la déclaration de la victime en elle-même qui ne satisfait pas le besoin de participation des victimes dans le processus pénal, mais le manque d'écoute et de respect qu'elles ressentent (Edwards, 2004). La déclaration de la victime au procès est très encadrée et réglementée, donc les victimes ne peuvent pas exprimer leur colère, critiquer le système de justice pénale et utiliser un langage qui leur est propre. Cela nuirait à une expérience réellement positive pour les victimes et créerait du ressentiment chez les victimes et les proches qui y ont participé (Englebrecht et Chavez, 2014, Edwards, 2004).

Besoin de protection

Le sentiment de sécurité tel qu'exprimé par Staub (2003) est ébranlé par la perpétration d'un acte criminel. Les personnes victimes et leurs proches peuvent vivre beaucoup d'insécurité personnelle, émotionnelle et sociale que dans le domaine financier et matériel (Rossi, 2008). Leur conception du monde comme juste peut être minée par les événements et mener à un état psychologique vulnérable (Corey, Troisi et Nicksa, 2015, Furnham, 2003). De plus, Van Dijk (2009) souligne que les victimes qui tentent d'être incluses dans le processus pénal ou qui critiquent la réponse de la communauté autour d'elles suite à leur victimisation peuvent se retrouver dans la situation où l'environnement social se retourne contre elles : « as soon as victims start to reclaim their autonomy by criticizing their treatment and/or interfering with the official investigation or prosecution of the official assessment of the case, the response pattern of the environment can even switch into a negative mode » (Van Dijk, 2009, 17). En plus de ne plus voir la communauté et la société comme un lieu sécuritaire, les personnes victimes se sentent rejetées ou pointées du doigt par ces dernières.

Les victimes d'actes criminels ont des besoins particuliers. Ces besoins sont parfois difficiles à combler. Il importe de considérer les besoins des victimes comme étant d'abord des besoins humains, tels que mentionné par Staub (2003). Wemmers (2012) souligne qu'un des grands obstacles pour combler ces besoins est la perception de la victime comme étant un objet de loi plutôt qu'un sujet de loi : « This approach [rendering victims as mere witnesses to a crime against the state] fails to recognize the reality of victims : They directly experienced the crime and, as such, it constitutes a violation of their human rights [...] We need to acknowledge the

victim as a person before the law with rights and privileges » (Wemmers, 2012, 80). Toutefois, il est important de mentionner que les proches de personnes assassinées et les proches de personnes disparues, sujet de l'étude actuelle, ne sont pas toujours des témoins de crime et n'ont donc pas de statut particulier dans le système de justice pénale.

1.4.2. Besoins des proches de personnes assassinées

Les proches de personnes assassinées sont également des victimes indirectes du crime. Ainsi, il importe de se pencher sur la littérature concernant les proches de personnes assassinées et leurs besoins.

Besoin de protection

Comme mentionné dans la section sur les conséquences de la victimisation, les proches de personnes assassinées vivent de la peur et de l'insécurité provenant d'une multitude de sources, tant sociales que financières et matérielles. Le besoin de protection est donc important chez les proches de personnes assassinées en raison du sentiment d'insécurité qui peut être vécu par ces derniers. Les conséquences d'un besoin de protection non comblé peuvent être problématiques pour la vie des individus et des familles, car elles peuvent mener les proches à utiliser des moyens destructeurs pour se protéger. Ce point a été soulevé par Rossi (2008), une auteure qui s'est penchée sur le double rôle des proches de personnes assassinées, soit celui d'être porteur des revendications et du vécu de la personne assassinée et celui de son statut juridique. À l'aide de 63 entrevues exploratoires semi-structurées auprès des proches de personnes assassinées au Québec et en France, l'auteure se penche sur la situation du proche suite au meurtre et ses attentes envers le système de justice pénale, mais également envers le réseau d'aide aux victimes. Rossi (2008) se penche également sur l'expérience vécue par les proches lorsqu'ils sont confrontés aux institutions pénales. Son étude d'envergure auprès des proches de personnes assassinées est très importante pour la littérature sur les victimes d'actes criminels.

Besoin de soutien psychosocial

Les proches de personnes victimes ont besoin de relations positives, et comme mentionné précédemment, il est souvent difficile d'entretenir de telles relations, suivant une disparition ou un meurtre. Ainsi, plusieurs auteurs soulignent que les groupes de soutien peuvent être aidants

pour ce type de personnes victimes. Ten Boom et Kuijpers (2012) soulignent que les proches de personnes assassinées expriment un besoin d'aide pour contacter leur employeur et celui de la victime, les écoles, etc. tant pour annoncer les événements que pour planifier leur départ, si nécessaire. Ils notent également le besoin de soutien émotionnel informel et que ce dernier est toujours le plus mentionné par les proches de personnes assassinées.

Simmons, Duckworth et Tyler (2014) dans leur étude sur la relation entre le statut du dossier, les symptômes traumatiques et la satisfaction des proches de personnes assassinées notent que 56 % des personnes dans leur échantillon ont utilisé la thérapie et 90 % soulignent l'importance de contacter leur famille et leurs amis pour continuer à fonctionner. « Talking about it with other people and finding ways to relieve some of the immediate pain [...] are very important in the beginning. In the later stages, trying to find a purpose for the experience [...] is an important "meaning making" component of coping » (Simmons, Duckworth et Tyler, 2014, 518).

En bref, les émotions vécues par les proches de personnes assassinées peuvent les mener à se questionner sur leur santé mentale, ils peuvent avoir peur d'exprimer ces sentiments qu'ils considèrent comme inappropriés. Ces émotions envahissantes peuvent nuire à l'image personnelle, mais également à l'image que les autres se font de soi. Les conséquences très particulières du meurtre sur la vie personnelle, familiale et sociale des proches expliquent le besoin d'aide psychosociale et informelle des proches de personnes assassinées.

Besoin de statut dans le système de justice pénale

Engelbrecht et Chavez (2014) ont fait une étude qualitative intéressante en analysant 60 procès pour meurtre de l'État de New York et en rencontrant des familles de victimes d'homicide (23) et du personnel du système judiciaire (44) dans le but d'examiner ce que les proches expriment dans leur déclaration au procès. Ils mentionnent que participer au processus de justice pénale permet aux proches de reconstituer les événements, de comprendre l'histoire de leur proche et pourrait éventuellement, aider au rétablissement : « Creating a cohesive narrative about a traumatic event can help victims understand their victimization experience and help with the recovery process » (Engelbrecht et Chavez, 2014, 387). Les auteurs mentionnent également que, si les proches savent que leur déclaration au procès n'influencera probablement pas le résultat des procédures, elle leur permet d'avoir une voix et de s'exprimer au tribunal. Toutefois, il ne faut pas oublier que la déclaration de la victime est une étape lourdement encadrée et que les

proches ne peuvent pas dire exactement ce qu'ils pensent, comme ils le pensent, et que la plupart des proches de personnes assassinées n'y participeront pas (Englebrecht et Chavez, 2014). Le système de justice pénale peut mener les proches de personnes assassinées à se sentir frustrés de leur rôle de représentant de la victime (Rossi, 2008, Simmons, Duckworth et Tyler, 2014, Englebrecht et Chavez, 2014, Ten Boom et Kuijpers, 2012) et leur donner l'impression qu'ils n'ont pas de rôle à jouer dans les procédures judiciaires du meurtre d'une personne qui leur est chère (Englebrecht et Chavez, 2014).

Besoins pratiques

Face à l'ampleur de la tâche que peut représenter le décès d'une personne, les proches de personnes assassinées expriment souvent avoir besoin d'aide pratique afin de régler les problèmes du quotidien tout en jonglant le reste des émotions et des événements qui s'ajoutent suite à ce type de victimisation (Ten Boom et Kuijpers, 2012). Ten Boom et Kuijpers (2012) ont compilé dans une méta-analyse de 33 études dans le but d'identifier si des différences existent dans les besoins des victimes selon le type de crime, le moment où le crime a eu lieu, le sexe et l'ethnicité de la victime. En ce qui concerne les proches de personnes assassinées, les auteurs notent que ceux-ci expriment que leur besoin le plus important, suivant les événements et le déclenchement de l'enquête par la police, est l'assistance dans la gestion de la crise. Ainsi, les proches de personnes victimes d'homicide demandent de l'aide pour prendre en charge la maison, les appels, les contacts avec les employeurs et les écoles, etc. ainsi que pour la gestion des biens de la personne décédée et le contact avec les médias (Ten Boom, Kuijpers, 2012). Ce soutien permettrait aux proches de reprendre leur souffle et ultimement, d'aider à combler un autre besoin, celui de reprendre le contrôle sur leur vie.

1.4.3. Besoins des proches de personnes disparues

Besoin de soutien psychosocial

Tout comme les proches de personnes assassinées, les proches de personnes disparues vivent des événements difficiles. Si les deux types de victimes vivent une ambiguïté certaine face aux événements, les proches de personnes disparues ne savent même pas ce qu'il est advenu de leur proche.

Boss et Carnes (2012) en viennent à la conclusion que le plus grand obstacle au sentiment de contrôle et d'efficacité des proches est l'utilisation du concept de résolution (« closure »). Pauline Boss est une auteure américaine ayant beaucoup travaillé sur le concept de la perte ambiguë (« ambiguous loss »), c'est-à-dire l'absence physique (par exemple, une disparition) ou psychologique (par exemple, le développement de la maladie d'Alzheimer) d'une personne et son impact sur l'entourage. Le concept de « closure » ne fait pas référence à une définition claire, mais gagne en popularité dans les dernières décennies (Bandes, 2009). Kruglanski et Webster le définissent comme étant le besoin d'obtenir une réponse claire à une question pour résoudre l'ambiguïté : « Individuals' desire for a firm answer to a question and an aversion towards ambiguity » (Kruglanski et Webster, 1996, 264).

En effet, les proches de personnes disparues ne vivent pas de résolution, il n'y a pas de fin au dossier, à moins que la personne ou son corps ne soit retrouvé. Selon Boss et Carnes (2012), notre société est pourtant très axée sur le sentiment de finalité, sur le besoin de « passer à autre chose ». Armour et Umbreit (2006) et Bandes (2009) appellent ce type de « closure » la résolution émotionnelle. Pour Umbreit (1993), le sentiment de « closure » émotionnelle permettrait aux victimes de retrouver le contrôle de leur vie en permettant un retour à l'équilibre émotionnel et à l'empowerment. Le sentiment de « closure », selon Boss et Carnes (2012), serait donc un construit social créé afin de repousser le sentiment d'inconfort lié au deuil, à la douleur et à la souffrance. L'entourage, la communauté et même la société dans son ensemble semblent perdre patience avec l'irrésolution du deuil des proches. « The continuous use of the term closure [...] perpetuates the myth that grief has a demarcated end, and that it is emotionally healthier to close the door on grief than to live with it » (Boss, Carnes, 2012, 459), alors que l'entourage immédiat est une source principale de soutien psychosocial informel (Davis, Lurigio et Skogan, 1999).

Il n'est donc peut-être pas surprenant que Lorang (2002) note que les proches de personnes disparues demandent des groupes de soutien et de counseling, ce que confirme Boss (2004). En effet, au sein d'un groupe, les adultes et les enfants trouveraient plus facile d'obtenir du soutien et finiraient par se sentir assez à l'aise pour discuter des événements et des émotions qu'ils engendrent.

Dans sa recherche sur la perte ambiguë (« ambiguous loss ») et les événements du 11 septembre 2001, Boss a mis en place, avec les thérapeutes de la ville de New York, des groupes de soutien

pour les familles dont le sort d'un proche est incertain. Elle note que les familles ayant vécu des événements similaires s'ouvrent plus facilement les unes aux autres et que les groupes de soutien permettent aux personnes de diminuer leur isolement et de créer des relations positives. Ces groupes permettent également de normaliser des sentiments qui sont difficiles à vivre et peuvent sembler inappropriés (Boss, 2004). Finalement, dans son texte « The Myth of Closure », Boss écrit :

Most people experiencing ambiguous loss are not chronically depressed, but they are sad, chronically sad. While depression requires some medical intervention, sadness requires human connection and social support. With sadness, we intervene to help people find meaning and hope in the company of others (Boss, 2012, 463).

Autrement dit, pour les personnes qui ne sont pas cliniquement dépressives, mais tristes, les groupes de soutien et les relations positives peuvent permettre de rétablir une image positive de soi et possiblement, permettre aux proches de personnes victimes d'homicide ou de disparition d'atteindre une certaine satisfaction à long terme. Ces résultats concordent avec l'étude de Furnham (2003). Cet auteur suggère que la croyance que le monde est juste pousserait des individus victimes d'une injustice à tenter de la rectifier, soit en obtenant de l'aide ou en la prodiguant. Les proches de personnes disparues ou assassinées seraient ainsi amenés à essayer d'aider des personnes qui ont vécu des événements similaires (Furnham, 2003). De tels groupes d'aide permettraient donc d'aider les victimes qui vivent des conséquences négatives de trouver du soutien et aux victimes qui ont une croyance en un monde juste de maintenir cette croyance et de se protéger des conséquences par des mécanismes de défense sains face aux événements traumatisants (Corey, Troisi et Nicksa, 2015).

Les proches vivent donc une ambiguïté intense quant au sort de la personne disparue. Cette ambiguïté crée des problèmes psychosociaux pour les personnes, tant personnels, familiaux qu'émotionnels (Boss, 2002, Nagy, 2013, Lorang, 2002).

Besoin d'information et besoins pratiques

Lorang (2002) souligne que pour les proches de personnes disparues, ce qui est le plus important dès le début des événements est d'obtenir une information pratique sur les démarches à suivre pour qu'un dossier soit ouvert. Ces résultats de l'auteur montrent que les proches de personnes disparues tentent rapidement de retrouver le contrôle des événements afin de les résoudre. Sur

le long terme, l'absence de résultats, l'ambiguïté liée à la disparition, l'incertitude du sort de la personne victime peut perturber le fonctionnement des proches et de leur entourage (Boss, 2002). Le mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (2014) note que le besoin de savoir est un besoin essentiel chez les familles de personnes disparues. Lorang (2002) dans son étude sur les services utilisés et les services demandés par les proches de personnes disparues mentionne que le service le plus demandé est l'accès à l'information des différentes organisations gouvernementales impliquées dans la recherche, accès difficile en raison des lois sur la vie privée et la confidentialité.

1.4.4. Besoin de reprendre le contrôle sur sa vie chez les proches de personnes victimes

Rossi (2008) note que le contrôle sur la vie peut être difficile à rétablir pour les proches de personnes assassinées. En effet, ces proches doivent se « donner le droit de souffrir de manière personnelle [ce qui] peut être un moyen d'accepter, de comprendre son propre vécu. Cela peut aussi représenter un espoir de reprise de contrôle dans sa vie » (Rossi, 2008, 193). Tant que les proches ne se donnent pas le droit de souffrir au même titre que la personne assassinée, il peut être difficile pour ces derniers de reprendre le contrôle et d'être satisfait de leur efficacité personnelle. Trouver un sens aux événements ou à la souffrance peut également permettre aux proches de retrouver un but à leur vie : « [...] finding meaning in the suffering restores a sense of purpose and agency and counters the meaninglessness of what had occurred » (Armour, 2002, 114). Toutefois, ceci reste difficile pour les proches, en raison de la violence des événements. Boss et Carnes, 2012 soulignent qu'autant pour les proches de personnes disparues qu'assassinées, des événements traumatiques de ce genre ne se résolvent pas facilement. Pour les familles de proches disparues, le sentiment de finalité peut ne jamais se présenter. La famille peut ne jamais retrouver le contrôle de la situation et leur sentiment d'efficacité personnelle peut en être très affecté (Boss, 2004). Rossi note également que les proches de personnes assassinées peuvent avoir l'impression qu'il ne leur sera jamais possible de retrouver une vie normale (Rossi, 2008). Le deuil dans ce genre de situation est difficile à définir dans le temps. Les proches peuvent vivre des symptômes liés aux premières étapes d'un deuil ordinaire pendant des années et le deuil peut facilement devenir pathologique (Rossi, 2008). Il ne s'agit donc pas

pour les victimes de retrouver l'équilibre émotionnel précédant les événements traumatiques, mais d'apprendre à vivre avec la présence de la souffrance et du deuil (Boss et Carnes, 2012). Boss (2004) souligne toutefois que toutes les familles de personnes disparues ne vivent pas dans le deuil perpétuel et développent plutôt leur résilience, soit leur capacité à faire face. Sans oublier pour autant le proche disparu ou cesser de souffrir de son absence, les familles résilientes auraient la capacité de se soutenir et de continuer d'exister, ce qui pourrait les aider dans leur évaluation de l'avenir comme étant positif (Boss, 2004). Le besoin de satisfaction à long terme, l'impression pour les personnes que les choses vont finir par s'arranger est un besoin qu'il peut être difficile d'évaluer chez les proches. Rossi (2008) parle de différents portraits types de proches de victimes qui s'approprient des rôles qui leur permettent de vivre plus ou moins bien avec le drame. La typologie de Rossi (2008) ne sera pas abordée dans ce mémoire, toutefois, certains exemples permettent d'illustrer celle-ci. Selon Rossi (2008), certains proches deviennent extrêmement engagés dans la défense des droits des victimes, afin de donner une voix à leur proche disparu. D'autres se renferment sur eux-mêmes et se désengagent entièrement de leur vie et de leur entourage. Selon le rôle qu'adoptent les proches de personnes victimes, leur évaluation de la vie à long terme sera différente (Rossi, 2008).

Le besoin d'efficacité personnelle et de contrôle sur sa vie est donc grandement perturbé chez les proches de personnes assassinées ou disparues. En plus de ne pas avoir de contrôle sur le déroulement du dossier dans le processus judiciaire, les proches n'ont pas toujours le contrôle sur le déroulement de leur deuil, lorsque celui-ci est possible. La pression mise sur les proches pour « passer à autre chose » nuit à leur sentiment d'efficacité personnelle. De plus, certains proches de personnes victimes ne se donnent pas le droit de vivre leur deuil, ce qui peut compliquer leur capacité à reprendre le contrôle sur leur vie.

1.5. Services aux personnes victimes

Peu d'études portent sur les services aux victimes d'actes criminels (Sims, Yost et Abbott, 2005, Davis, Lurigio et Skogan, 1999). Encore moins d'études portent sur les différences de l'utilisation et de l'évaluation des services selon le type de victimisation, au-delà de la différence entre les crimes violents et les crimes de propriété (Davis, Lurigio et Skogan, 1999, Horne, 2003). Selon les études, entre 1 et 15 % des personnes victimes directes d'un crime

rapporté chercheraient de l'aide auprès des services aux victimes (Davis, Lurigio et Skogan, 1999).

L'Enquête sociale générale sur la victimisation menée par Statistiques Canada en 2004 a révélé que 90 % des personnes victimes de crimes violents ont recours à des sources informelles de soutien comme les amis et la famille (Brazeau et Brzozowski, 2005). Les résultats de la recherche sur l'utilisation des services aux victimes ne concordent pas sur les raisons pour lesquelles les victimes consultent ni sur les victimes qui sont les plus susceptibles de rechercher de l'aide. Ainsi, Davis, Lurigio et Skogan (1999) mentionnent que la présence d'un cercle de soutien social fort chez les victimes diminue leur utilisation des services, un résultat déjà obtenu dans l'étude de Friedman, Bischoff, Davis et Person (1982). Toutefois, Sims, Yost et Abbott (2005) constatent plutôt que la présence de soutien informel fort dans l'entourage n'a pas d'impact sur leur recours aux services aux victimes. Cette dernière étude vise à comparer les raisons pour lesquelles les victimes consultent ou non les services aux victimes ainsi que les caractéristiques des victimes qui les rendraient plus ou moins susceptibles de consulter. En comparant des groupes de personnes victimes qui n'ont pas consulté (par sondage téléphonique aléatoire) et des groupes de personnes victimes référés par des programmes d'aide aux victimes, les auteurs en viennent à la conclusion que l'âge et le type de crime sont les éléments qui influencent l'utilisation ou non des services. Ainsi, les victimes plus âgées et les victimes de crimes violents seraient les plus susceptibles de consulter. Les auteurs concluent que, en plus des impacts émotionnels et traumatiques plus grands des crimes violents, les acteurs du système de justice pénale, comme les policiers, auraient probablement plus la réaction de référer ces victimes vers les services d'aide. Les personnes qui n'avaient pas consulté de services d'aide aux victimes disaient en majorité, ne pas connaître ses services. De plus, 40 % disaient ne pas savoir ce qui est inclus dans les services aux victimes (Sims, Yost et Abbott, 2005). Ces résultats sont compatibles avec l'étude de Friedman, Bischoff, Davis et Person (1982). De plus, Davis, Lurigio et Skogan (1999) mentionnent que les victimes auraient plus tendance à s'appuyer sur leurs proches pour leurs besoins immédiats suivant la victimisation, car ceux-ci sont disponibles rapidement et les programmes d'aide aux victimes mettraient l'accent sur l'aide psychologique qui n'est pas nécessairement la priorité des personnes victimes lors de la victimisation (Davis, Lurigio et Skogan, 1999).

Cette dernière étude portait sur le type de services utilisés par les victimes directes de crimes et si ceux-ci comblaient leurs besoins. En faisant des entrevues téléphoniques auprès de victimes qui ont obtenu des services d'aide aux victimes, des services d'aide provenant d'autres organismes, d'aide auprès de leurs proches et de victimes qui n'ont reçu aucune aide, les auteurs en viennent à la conclusion que les proches sont la source principale de soutien pour les victimes. De plus, peu de services seraient utilisés par les victimes au-delà de l'aide psychologique.

Enfin, l'étude de Hogan (2003) portant sur les patterns d'utilisation des services aux victimes par les familles de personnes assassinées mentionne que, dans les huit premières semaines suivant l'homicide, la famille nécessite surtout de l'aide pour la gestion de la crise, c'est-à-dire une aide pratique. Il note également que, dans le cas des familles où l'homicide est intrafamilial, il existe un plus grand besoin de s'impliquer dans la défense des droits des victimes dans les différents services et organismes (Hogan, 2003).

Donc, la littérature sur les services aux victimes est peu développée. Les personnes victimes utiliseraient peu les services principalement, car ils sont peu connus des victimes. De plus, les proches seraient une source importante de soutien, bien que le fait d'avoir un cercle social soutenant ne soit pas toujours considéré comme un obstacle à l'utilisation des services par les victimes. Il est également possible que l'accent mis sur l'aide psychologique soit une limite de l'utilisation des services par les victimes si ces dernières viennent de vivre les événements de victimisation.

1.5.1. Les services aux victimes au Québec

Les services aux personnes victimes d'actes criminels au Québec sont fragmentés en plusieurs organismes et services. Ainsi, les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) offrent des services de première ligne, à court terme, aux victimes elles-mêmes et à leurs proches (CAVAC, 2012). Toutefois, ces organismes ne se spécialisent pas auprès de ces types de personnes victimes.

Par exemple, pour les personnes victimes d'agression sexuelle, des organismes communautaires tels que les centres de lutte aux agressions à caractère sexuel (CALACS) peuvent venir en aide aux personnes victimes (Gouvernement du Québec, 2016). Pour les proches de personnes assassinées ou disparues, plusieurs services portent sur la recherche de personnes disparues, tels

que le Centre national pour les personnes disparues et restes non identifiés (Disparus-Canada, 2014), Enfantsportesdisparus.ca (Enfantsportesdisparus.ca, 2016), le Réseau Enfants-Retour (Réseau Enfants-Retour, 2016) et Québec Secours (Québec Secours, 2016). Ces organismes soutiennent les familles dans la recherche de leur proche disparu. Sœurs par l'Esprit, un projet de recherche et de sensibilisation financé par le ministère de la Condition féminine Canada, travaille à faire reconnaître la disparition dans un contexte criminel ou l'assassinat de femmes autochtones au Canada (Association des femmes autochtones du Canada, 2015). Cette initiative vise surtout la reconnaissance de la situation par les autorités.

C'est dans ce contexte que prend place l'AFPAD. En effet, les services présentés précédemment visent à aider les familles à résoudre la situation de disparition ou de meurtre, sauf le CAVAC, qui offre une aide à court terme. Toutefois, comme mentionné au cours de la recension des écrits, ces événements laissent des traces qui durent dans le temps. C'est dans ce contexte que l'AFPAD est créé, pour aider les familles à plus long terme.

1.6. Limites de la littérature

La littérature auprès des proches de personnes assassinées et des proches de personnes disparues souffre souvent des mêmes limites, la plus courante étant la taille de l'échantillon (Rossi, 2008, Simmons, Duckworth et Tyler, 2014, Englebrecht et Chavez, 2014, Umbreit, 1993). En raison de la petite taille des échantillons, des questions doivent être soulevées quant à la généralisation des résultats.

La seconde limite souvent mentionnée dans la littérature sur les victimes en général, mais sur les proches de personnes assassinées et disparues aussi, ce sont les critères d'exclusion et d'inclusion aux études (Ten Boom et Kuijpers, 2012, Simmons, Duckworth et Tyler, 2014, Rossi, 2008, Lorang, 2002, Englebrecht et Chavez, 2014, Cotter, 2014, Corey, Troisi et Nicksa, 2015). Ainsi, selon ce que les auteurs incluent ou non dans leur recherche, les résultats peuvent devenir plus ou moins généralisables. Par exemple, l'étude de Cotter (2014) ne tient compte que des homicides résolus par la police. L'étude d'Englebrecht et Chavez (2014) ne se penche que sur les études où l'homicide a été résolu et où le dossier criminel s'est rendu jusqu'à l'étape de la déclaration de la victime au procès. Pour certains auteurs (Simmons, Duckworth et Tyler),

l'échantillonnage se fait de convenance, par l'intermédiaire d'un organisme venant en aide aux proches de personnes assassinées et est donc restreint aux critères de l'organisme.

En ce qui concerne les études comparatives entre les types de victimes, elles sont peu nombreuses. Celle de Ten Boom et Kuijpers (2012) en fait l'effort, mais les auteurs notent qu'il est difficile de faire un réel comparatif, car les études distinguent rarement le type de victimisation au-delà des catégories habituelles (crime contre la propriété et crime contre la personne). C'est également le cas des études sur la croyance en un monde juste, où le type d'évènements traumatiques est peu spécifié (Roylance, Abeyta, & Routledge, 2014, Englebrecht et Chavez, 2014).

Une autre limite souvent mentionnée dans la littérature sur les victimes d'actes criminels est l'absence d'études longitudinales. En effet, non seulement les études distinguent peu entre les besoins urgents suivant les évènements de victimisation et les besoins à long terme (Ten Boom et Kuijpers, 2012), la recherche ne peut pas vraiment étudier les besoins des victimes avant qu'elles aient été victimisées. Similairement, si quelques études se penchent sur l'étude à moyen terme des besoins et des symptômes de trauma (Wemmers et Raymond, 2011, Corey, Troisi et Nicksa, 2015), elles ne demandent qu'une seule participation aux victimes, la portée de la recherche dans le temps est donc réduite (Armour, 2002, Cotter, 2014, Englebrecht et Chavez, 2014, Lorang, 2002, Rossi, 2008, Simmons, Duckworth et Tyler, 2014, Wemmers, 2008).

Rossi (2008) mentionne une limite inhérente à l'étude des besoins et du discours des personnes qui souffrent. Il arrive que les discours et les réponses aux questionnaires soient contradictoires pour une même personne. En effet, « ces contradictions sont présentes dans tous les discours, à tous degrés de personnalités, tous niveaux intellectuels. Ils ne dépendent pas du type de personnalité du répondant et ils ne se trouvent pas non plus liés à l'état d'avancement du deuil de la personne. Ils ne sont justifiés que par les changements de souvenirs au moment où la personne s'exprime et traduisent uniquement l'émotion du moment » (Rossi, 2008, 85). Le travail auprès des victimes est donc toujours teinté de ces contradictions, et il faut en tenir compte pour une analyse nuancée.

En ce qui concerne les études sur les services d'aide aux victimes, les limites sont similaires. Ainsi, la taille des échantillons ainsi que leur représentativité est discutable. De plus, les programmes d'où proviennent les échantillons de personnes victimes ayant obtenu des services d'aide n'ont pas de définition uniforme de « victime » ni de « services ». Certains mettent

l'accent sur l'aide psychologique, d'autres sur la prévention de la victimisation, etc. (Davis, Lurigio et Skogan, 1999). Les études sur les services prennent rarement compte de l'évolution dans le temps des besoins des victimes. Elles se penchent rarement sur l'impact des services sur les personnes victimes, et lorsqu'elles le font, les résultats sont contradictoires (Davis, Lurigio et Skogan, 1999, Firedman, Bischoff, Davis et Person, 1982, Sims, Yost et Abbott, 2005).

La présente étude ne se distingue pas au niveau de certaines limites de la littérature présentée précédemment. En effet, l'échantillon est petit et limité aux critères d'inclusion et d'exclusion de l'organisme d'où provient l'échantillon. L'étude n'est pas longitudinale et n'est pas exclue des contradictions dans le discours des proches de personnes assassinées ou disparues. Toutefois, l'étude fait clairement la différence entre les deux types de victimisation. C'est donc à cette limite dans la littérature sur les victimes que s'attaque l'étude. Puisque la présente étude a pour objectif d'évaluer les services offerts aux proches de personnes assassinées et disparues et leur capacité à répondre aux besoins des personnes proches de victimes, la section suivante porte sur l'Association des familles de personnes assassines ou disparues.

1.7. Association des familles de personnes assassinées ou disparues (AFPAD)

L'Association des familles de personnes assassinées ou disparues (AFPAD) est un organisme communautaire à but non lucratif qui a pour objectif de briser l'isolement vécu par les familles des victimes d'actes criminels. Ce sont quatre pères de femmes assassinées qui ont fondé l'organisme en 2005 suite à « [...] un grand constat ; l'aide apportée aux familles de victimes d'homicide ou de disparition criminelle est insuffisante et l'iniquité entre la réhabilitation des contrevenants et des familles de victimes est criante » (AFPAD, 2015). L'un des membres fondateurs de l'organisme, M. Pierre-Hugues Boisvenu, a quitté la présidence de l'AFPAD en 2010, afin de se consacrer à sa carrière de sénateur (La Presse, 2010). La présidence est ensuite assurée par un autre fondateur de l'organisme, M. Michel Surprenant. Ce dernier quittera alors que des tensions apparaissent au sein de l'organisme entre la direction et le conseil d'administration (AFPAD, 2015, Radio-Canada, 2015). M. Surprenant se présentera comme candidat du Parti Conservateur du Canada lors des élections générales canadiennes de 2015 (Radio-Canada, 2015).

Il est important de souligner que l'organisme a été fondé par des proches de personnes assassinées afin de venir en aide aux proches vivant des événements similaires, ainsi qu'aux proches de personnes disparues dans un contexte criminel. Il s'agit d'une approche « par les pairs, pour les pairs ».

Les membres de l'AFPAD sont majoritairement des femmes (70 %) et proviennent des régions de Montréal (21 %), de la Montérégie (17,7 %) et de la Capitale-Nationale (11,2 %). Le quart des membres sont des proches de personnes disparues dans un contexte criminel, 75 % sont des proches de personnes assassinées (AFPAD, 2015). Plus de la moitié des membres se sont inscrits entre mars 2004 et juillet 2014.

L'organisme se dit en renouvellement de ses services et de sa planification stratégique. C'est dans ce cadre que l'AFPAD a approché Mme Jo-Anne Wemmers (dir.) afin de faire une évaluation des services offerts ainsi qu'une étude sur les besoins des proches de personnes assassinées et disparues. Les services à évaluer ont été choisis conjointement entre la directrice de l'organisme, Mme Jo-Anne Wemmers (dir.) et l'étudiante. Les services à évaluer sont ceux offerts par l'AFPAD depuis sa création, soit (AFPAD, 2015) :

- Information par la police sur le dossier judiciaire;
- Information sur les droits et recours dans le système de justice pénale;
- Information sur le système judiciaire et ses différentes étapes;
- Accompagnement physique dans le système judiciaire (accompagner les proches dans les différentes étapes, par exemple, lors des rencontres avec le procureur, etc.);
- Soutien (soutien psychologique);
- Aide à la préparation du témoignage;
- Aide à la rédaction de la déclaration de la victime au procès;
- Aide à la déclaration de la victime à l'audience de libération conditionnelle;
- Préparation des contacts avec les médias;
- Soutien à la préparation des formulaires d'indemnisation (IVAC, CSST, etc.);
- Préparation de la demande d'aide financière à la Cour;
- Préparation de la demande de dédommagement par le contrevenant;
- Écoute active;
- Réconfort;

- Références vers des ressources spécialisées;
- Déjeuners-causeries
- Rencontres thématiques (conférences, etc.)

1.8. Problématique

La littérature scientifique sur les personnes victimes mentionne que certains types de victimisation amènent des conséquences particulières et des besoins spécifiques aux circonstances de l'acte criminel. Toutefois, cette spécificité n'est pas beaucoup élaborée dans les études sur les besoins et sur les services aux personnes victimes, d'autant moins chez les proches de personnes assassinées et les proches de personnes disparues. La revue de littérature permet toutefois d'établir la présente étude sur les bases déjà déterminées par les recherches précédentes. Celles-ci se présentent en deux catégories, premièrement les besoins des personnes victimes en général, tels que le besoin d'information, les besoins pratiques, le besoin de réparation et le besoin de soutien psychosocial. En second, l'étude se base également sur les rares études portant sur les besoins des proches de personnes assassinées et disparues et leur spécificité par rapport à la grande catégorie générale des personnes victimes d'actes criminels. Le but général de cette recherche est donc d'identifier les besoins des proches de personnes assassinées ou de personnes disparues, tels qu'identifier dans la littérature scientifique présentée précédemment. Plus spécifiquement, ceci permettrait d'explorer les similitudes et les différences de besoins et de faire des recommandations sur les services à offrir à ces groupes de personnes victimes. Pour ce faire, l'étude suivante portera sur l'utilisation des services et l'évaluation de ces derniers dans un organisme communautaire dédié à soutenir les proches de personnes assassinées ou disparues. C'est sur la base de la recension des écrits présentée précédemment que l'étude évaluera les services d'un organisme communautaire adressé spécifiquement aux proches de personnes assassinées ou disparues.

2. Méthodologie

2.1. Objectifs de l'étude

Dans le cadre de cette étude et dans le but d'arriver à répondre à la problématique présentée précédemment, quatre objectifs ont été identifiés.

1. Évaluer les besoins des proches de victimes tels que présentés dans la littérature sur les personnes victimes et les comparer en fonction du type de victimisation, ainsi que d'évaluer si les services de l'AFPAD correspondent à ces besoins.
2. Comparer l'utilisation des services de ces deux groupes de proches de victimes afin d'en identifier les similitudes et les différences, s'il y en a.
3. Comparer l'évaluation que les membres font des services utilisés à l'AFPAD et de voir si un dédoublement de services est présent.
4. Offrir des recommandations à l'organisme, si nécessaire, afin de répondre adéquatement aux besoins des proches de personnes victimes, en fonction du type de victimisation.

Le chapitre suivant comprendra d'abord une description de la méthode de collecte de données par questionnaire nécessaire pour la réalisation du sondage sur les services et la réponse aux besoins. La section suivante portera sur la méthode de sélection des participants à l'étude. Ensuite, un portrait des répondants à l'étude sera exposé. Le chapitre se terminera par un plan des analyses nécessaires pour atteindre les objectifs de l'étude.

2.2. Méthode de collecte de données

2.2.1. Choix des variables

Afin de choisir les besoins identifiés dans la littérature que l'étude visait à évaluer chez les membres de l'AFPAD, les services offerts par l'organisme ont d'abord été divisés selon le besoin qu'ils ont l'intention de combler. Ceci est détaillé dans le tableau 1. Les services offerts à l'AFPAD sont donc le point de départ des variables choisies pour l'étude. Le

tableau 1 permet de faciliter l’articulation entre la théorie des besoins humains de Staub (2003), les besoins des victimes tels que présentés précédemment et les services de l’AFPAD. À partir de ce tableau, il a donc été possible d’élaborer un questionnaire et une stratégie de recrutement, présentés à la section suivante.

Tableau 1 Articulation des besoins humains de Staub (2003), des besoins des victimes et des services de l’AFPAD

Besoins humains	Besoins des victimes	Services de l’AFPAD
Besoin de sécurité	Besoin de protection	-
Besoin de contrôle et d’efficacité personnelle	Besoin d’information	Information auprès de la police (dossier criminel) Information sur les droits et recours dans le système de justice pénale Information sur le système de justice pénale
	Besoins pratiques	Accompagnement dans le système de justice pénale Soutien dans le système de justice pénale Aide à la préparation du témoignage Aide dans le contact avec les médias Aide pour obtenir une aide financière à la Cour (déplacement, etc.)
	Besoin de réparation	Demande de dédommagement par le contrevenant Aide la rédaction des demandes d’indemnisation (IVAC, CSST, etc.)
Besoin d’estime de soi	Besoin de soutien psychosocial	Écoute et réconfort Références vers les ressources d’aide
	Besoin d’un statut dans le système pénal	Aide à la rédaction de la lettre de témoignage
Besoin de relations positives	Besoin de soutien psychosocial	Déjeuners-causeries Rencontres thématiques
Besoin d’indépendance et d’autonomie		Empowerment

Ensuite, les variables sociodémographiques ont été choisies en fonction des variables généralement disponibles dans le cadre des études sur les personnes victimes.

2.2.2. Sondage

La collecte de données s'est effectuée par sondage. Le questionnaire est composé de cinq sections. La première section porte sur les questions sociodémographiques afin d'obtenir un portrait des membres ayant accepté de participer à l'étude. Les questions suivantes portent sur les besoins des proches, leur utilisation de services pour combler leurs besoins, à l'AFPAD ou ailleurs, ainsi que leur évaluation des services de l'AFPAD. Une section porte sur les services à améliorer au sein de l'organisme. L'avant-dernière section du questionnaire porte sur le sentiment de contrôle sur la vie et l'impact de l'AFPAD sur la reprise de ce contrôle. Finalement, les répondants sont amenés à commenter leur expérience à l'AFPAD. Le questionnaire est composé de 98 questions. La quasi-totalité de ces questions sont à choix de réponse, sauf la dernière qui est une question ouverte. Les questions suivent ensuite un format similaire tout au long du questionnaire, comme suit :

- Le répondant a-t-il ressenti le besoin?
- Le répondant a-t-il utilisé le service correspondant offert par l'AFPAD?
 - Si oui, quelle évaluation fait-il du service qu'il a reçu?
- Le répondant a-t-il reçu des services pour combler ce besoin avec un autre organisme ou une autre personne?

À la demande de la directrice de l'organisme, des questions supplémentaires sur une amélioration potentielle des services ont été posées. Les répondants pouvaient choisir plusieurs réponses ainsi qu'en rajouter, au besoin. Ces questions portent sur les services de soutien et d'accompagnement et sur la formule des déjeuners-causeries.

Finalement, la dernière question est une question ouverte. Le but était de comprendre les attentes des répondants par rapport à l'AFPAD, les services qu'ils auraient souhaité recevoir et les changements qu'ils souhaiteraient constater au sein de l'organisme. Afin de tirer des commentaires les thèmes récurrents abordés par les membres, des analyses verticale et horizontale ont été effectuées. Ayant ainsi un questionnaire structuré pour évaluer les besoins et les services des membres, l'étape suivante est la sélection des participants.

2.3. Procédure de sélection des participants

L'AFPAD est composé de deux bureaux, à Québec et à Montréal, et comporte 633 membres. Il est à noter que le membership n'est pas à renouveler. Une fois inscrites, les personnes membres le sont jusqu'à ce qu'elles manifestent leur volonté de quitter l'organisme. Le nombre de membres n'est donc pas nécessairement représentatif du nombre de membres actifs dans l'organisme (AFPAD, 2015). Il a été déterminé que, pour des raisons de coûts et de facilité, les membres seraient contactés par courriel par l'organisme afin de leur faire part de l'étude. Si l'organisme est composé de 633 personnes, la population de l'étude est de 353 membres contactés. Une demande de certificat d'éthique a été effectuée. Celui-ci a été émis par l'Université de Montréal le 19 novembre 2015.

Le questionnaire pouvait être administré par téléphone par la chercheuse, ou par courriel, les membres choisissant le moyen le plus approprié pour eux. L'objectif était de collecter un échantillon de 50 questionnaires, 25 pour chaque groupe de victimes.

Il est important de souligner qu'une difficulté a été rencontrée au moment du contact téléphonique avec les membres. En effet, plusieurs personnes contactées par le biais de la liste de membres de l'organisme ont mentionné ne jamais avoir été membres de l'AFPAD. Certaines ont dit avoir contacté l'organisme une seule fois pour se renseigner et ne pas s'être inscrites. D'autres ont dit s'être fait répondre qu'elles ne répondaient pas aux critères d'adhésion. Pourtant, toutes ces personnes font partie des membres de l'AFPAD, selon la liste officielle. Pour les besoins de l'étude, seules les personnes ayant obtenu des services de l'AFPAD ont été retenues, qu'elles se considèrent membres ou non.

Pour sensibiliser les membres à l'étude à venir, plusieurs étapes de contacts ont été effectuées :

1. Un article paru dans le bulletin mensuel de l'organisme. Ce bulletin étant envoyé par courriel aux membres, la population était donc informée en entier de la recherche (353 membres contactés).
2. Trois vagues de courriel de l'AFPAD, soit en décembre 2015, février 2016 et avril 2016 (353 membres contactés à chaque vague). Ces vagues de courriel avaient deux buts :
 - 2.1. Solliciter la participation de membres volontaires pour participer à la recherche.

- 2.2. Prévenir les membres que la chercheuse pourrait les contacter directement par téléphone afin de solliciter leur participation.
3. Les membres souhaitant se porter volontaire étaient amenés à choisir la méthode de réponse au questionnaire qui leur convenait le mieux, soit en le remplissant eux-mêmes en format électronique ou par téléphone, avec la chercheuse.
4. Cent vingt-trois membres ont été contactés par téléphone. Ces personnes ont été contactées selon une méthode de sélection aléatoire. Deux listes ont été créées, soit une liste de proches de personnes assassinées (315 adresses courriel) et une liste de proches de personnes disparues (38 adresses courriel). Une personne sur dix était sélectionnée aléatoirement pour les appels téléphoniques.

À chaque étape des contacts, les membres étaient avisés qu'ils pouvaient contacter la chercheuse par courriel ou par téléphone afin d'obtenir plus d'information. Vingt-six membres se sont portés volontaires suite à l'envoi des courriels de l'AFPAD, soit 7,4 % de la population. Ces membres ont majoritairement choisis de répondre au questionnaire électroniquement, c'est-à-dire vingt-deux d'entre eux. Les quatre autres ont choisi de répondre au questionnaire par téléphone. Une personne s'est retirée de l'étude après avoir rempli le questionnaire par courriel.

Six membres ont accepté de participer à l'étude suite à un appel téléphonique aléatoire (4,9 % des 123 appels téléphoniques). Trois d'entre eux ont choisi de répondre au questionnaire par téléphone. Les trois autres ont complété celui-ci électroniquement. Une personne a choisi de se retirer de l'étude en milieu de questionnaire téléphonique.

La collecte de données a pris fin en mai 2016, soit six mois après le début de celle-ci. Au total, 8,5 % des 353 membres contactés au départ ont choisi de participer à l'étude, soit trente répondants.

2.4. Portrait des membres de l'organisme, de la population et des participants

Comme mentionné précédemment, trente membres ont accepté de participer à l'étude, dont un tiers sont des proches de personnes disparues. L'échantillon représente donc 8,5 % de la population. Des analyses multivariées ne seront donc pas possibles en raison du petit

nombre de participants. Il est aussi à noter que les résultats seront peu généralisables aux proches de personnes assassinées ou disparues. Le tableau 2 compare des données descriptives de l'ensemble des membres de l'AFPAD, des membres contactés par courriel et des membres ayant accepté de participer à l'étude.

Afin de comparer les différents groupes, le tableau 2 a été ajouté. Celui-ci permet également de constater si les membres contactés et les participants à l'étude sont représentatifs de l'organisme. En ce qui concerne le sexe, les participants et les membres

Tableau 2 Données descriptives des membres de l'AFPAD, des membres ayant été contactés par l'organisme et des membres ayant accepté de participer (en %, n = 30)

	Membres AFPAD (N = 602)	Membres contactés (n = 353)	Participants (n = 30)
Sexe			
Femme	70,0	73,0	83,3
Homme	30,0	27,0	16,7
Statut			
Membre	96,2	96,5	96,7
Bénévole	3,8	3,5	3,3
Entrée en contact avec l'organisme			
Site web/recherche personnelle	64,8	64,8	3,3
Médias	8,6	8,4	3,3
Membre de l'AFPAD	5,3	5,3	16,6
Proches et/ou policiers	3,5	1,7	70,0
Région administrative			
Montréal	20,1	21,1	16,7
Montérégie	16,9	19,4	16,7
Capitale-Nationale	10,7	9,7	10,0
Saguenay-Lac-Saint-Jean	4,2	5,7	3,3
Chaudière-Appalaches	6,5	4,8	6,7
Laurentides	7,4	9,3	16,7
Outaouais	4,5	4,8	6,7
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	0,6	0,0	3,3
Centre-du-Québec	3,2	3,1	3,3
Laval	5,0	2,6	3,3
Mauricie	3,5	3,1	3,3
Autre	17,4	16,4	10,0

contactés sont proportionnels au reste de l'organisme. Dans l'ensemble de l'organisme, les femmes sont également majoritaires. Il en va de même pour le statut des membres dans l'organisation, la majorité est des membres de l'AFPAD, un petit pourcentage de ceux-ci sont des bénévoles non membres, qu'ils soient proches de personnes assassinées ou disparues, ou non. Pour ce qui est du premier contact avec l'AFPAD, la très grande majorité

des participants à l'étude sont entrés en contact avec l'AFPAD par le biais d'un proche ou des policiers (70,0 %), ce qui est très supérieur aux membres contactés et aux membres de l'AFPAD en général (1,7 % et 3,5 % respectivement). Il est possible que les répondants qui joignent l'AFPAD par le biais d'un autre membre soit plus actif au sein de l'organisme, donc plus enclin à participer à la recherche. Toutefois, en raison de la petite taille de l'échantillon, il est également possible que ce soit l'effet du hasard qui explique ces différences de pourcentage. Peu de participants à l'étude ont nommé le site web comme point de contact. Plusieurs ont mentionné avoir d'abord entendu parler de l'organisme par le biais de M. Boisvenu, l'un des fondateurs de l'organisme. Pour ce qui est de la répartition des participants à travers le Québec, la distribution semble assez similaire pour les trois groupes. Les membres et les participants proviennent majoritairement des trois mêmes régions, soit Montréal, la Montérégie et la région de la Capitale-Nationale.

2.5. Description de l'échantillon

2.5.1. Portrait démographique

Dans le cadre de ce mémoire, certaines questions d'ordre démographique ont été posées aux participants afin d'avoir un portrait des répondants. Comme présenté précédemment, la majorité des répondants sont des femmes (83,3 %). Les répondants ont entre 32 et 73 ans, la moyenne étant de 56 ans (médiane : 58 ans). Les participants sont majoritairement diplômés de niveau collégial ou professionnel (43,3 %) et sont retraités ou employés à temps plein (33,3 % respectivement). Les deux tiers des participants font un revenu de moins de 50 000 \$ annuellement (66,6 %). Six participants, soit un cinquième de l'échantillon, proviennent d'une minorité visible, la majorité de ceux-ci étant d'origine autochtone (16,7 % des participants). Le tableau 3 résume les données présentées plus haut.

2.5.2. Portrait démographique – Comparaison avec la population du Québec

En comparaison avec la population générale du Québec, la moyenne et la médiane d'âge de l'échantillon sont plus élevées, respectivement de 41,7 et 41,9 ans (Statistiques Canada, 2011). Aussi, une part plus élevée de répondants de l'échantillon sont des retraités (33,3 %) par rapport à la population du Québec (20,3 %, RRQ, 2016).

Le niveau de scolarité de l'échantillon sélectionné est plus élevé que celui de la population générale du Québec puisque 36,7 % des répondants ont affirmé avoir un diplôme universitaire (1e, 2e ou 3e cycle) alors que 25,9 % de la population québécoise a obtenu un diplôme de ce niveau (Institut de la statistique du Québec, 2014). De plus, la proportion de la population québécoise à avoir obtenu un diplôme collégial ou professionnel est de 37,6 % (Institut de la statistique du Québec, 2014), en deçà de la proportion de l'échantillon (43,3 %).

Moins de répondants occupent un emploi à temps plein ou à temps partiel que la proportion de la population (43,3 % et 59,8 % respectivement, Institut de la statistique du Québec, 2016). La proportion de la population du Québec et de l'échantillon ayant un revenu individuel de 25 000 à 49 999 \$ par année est similaire, soit près de 30 %, tout comme la proportion d'individus ayant un revenu supérieur à 50 000 \$ par année (près de 25 %).

Tableau 3 Données descriptives de l'échantillon de participants (en %, n = 30)

Âge (années)	
Moyenne	56
Médiane	58
Niveau de scolarité	
Secondaire	16,7
Collégial ou professionnel	43,3
Universitaire 1 ^e cycle	30
Universitaire 2 ^e et 3 ^e cycle	6,7
Autres	3,3
Emploi	
Temps plein (35 heures et plus)	33,3
Temps partiel (34 heures et moins)	10
Retraité	33,3
Arrêt de travail	13,3
Sans emploi	3,3
Autres	6,7
Revenu	
Moins de 5 000 \$	3,3
5 001 – 10 000 \$	10
10 001 – 25 000 \$	23,3
25 001 – 50 000 \$	30
50 001 et plus	23,3
Autres	10
Origine ethnique	
Caucasien	80
Autochtone	16,7
Noire	3,3

La proportion d'individus ayant un revenu inférieur à 25 000 \$ est plus élevée au Québec que dans l'échantillon (43,47 % et 36,6 % respectivement, Revenu Québec, 2013), ce qui peut s'expliquer par le fait que l'échantillon a un niveau de scolarité supérieur à la population québécoise. Finalement, si environ 11 % de la population québécoise est partie d'une minorité visible, dont 3,15 % noire (ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, 2011), seulement une personne dans notre échantillon a répondu faire partie d'une minorité visible (noire). Cinq personnes se sont identifiées comme étant autochtones dans l'échantillon, soit près de 17 %. Cette proportion est très supérieure à la population québécoise (1,2 %, Secrétariat aux affaires autochtones Québec, 2012).

2.5.3. Portrait démographique – Comparaison avec le sondage de victimisation auto-révlée de l'Enquête sociale Générale

En ce qui concerne la similarité de l'échantillon sélectionné avec le sondage sur la victimisation auto-déclarée de l'Enquête Sociale Générale (Perreault, 2015), certaines données sont disponibles, mais ces dernières concernent l'ensemble des victimes de crimes violents. Ainsi, plus de 2 millions de crimes violents ont été rapportés au Canada en 2014 (Perreault, 2015) dont 516 homicides (Milandinovic et Mulligan, 2015). Ainsi, 56,4 % des victimes de crimes violents sont des femmes, soit une proportion moins élevée que dans l'échantillon de la présente étude. Le sondage de victimisation auto-révlée souligne également que la majorité des victimes (32,8 %) est âgée de 15 à 24 ans et que 89,1 % d'entre elles ont moins de 55 ans. Ceci signifie que la moyenne et la médiane des victimes canadiennes est beaucoup moins élevée que celle de l'échantillon tiré des membres de l'AFPAD. Il est possible que cette différence s'explique par le fait que les participants à l'étude sont souvent des parents de personnes victimes (donc plus âgés) et que la victimisation a eu lieu plusieurs années auparavant (voir tableau 4).

Le pourcentage de personnes retraitées au sein de l'échantillon (33,3 %) est également beaucoup plus élevé que pour l'enquête de victimisation auto-déclarée (3,9 %), ce qui est normal, puisque l'âge moyen des victimes est beaucoup moins élevé dans cette dernière (Perreault, 2015).

Il est difficile de comparer les revenus annuels du sondage de victimisation auto-déclarée et celle de l'échantillon à l'étude puisque les mesures sont différentes. En effet, le sondage demande le revenu annuel du ménage, alors que le questionnaire de l'étude demande le revenu annuel non-spécifié. Toutefois, il est à noter que 4 % des ménages du sondage de victimisation auto-révélee mentionnent un revenu annuel de moins de 20 000 \$ et 45,6 % ont un revenu annuel du ménage supérieur à 60 000 \$ (Perreault, 2015).

Près de 7 % des répondants du sondage de victimisation auto-révélee ont signalé être d'origine autochtone (16,7 % de l'échantillon à l'étude) et 12,1 % (Perreault, 2015) ont mentionné faire partie d'une minorité visible (3,3 % de l'échantillon à l'étude). Les statistiques présentées précédemment tendent donc à montrer que l'échantillon sélectionné dans le cadre de cette étude n'est pas très représentatif de l'ensemble des victimes de crimes déclarés ou non au Canada.

Donc, l'échantillon sélectionné est assez similaire à la population générale du Québec. Quelques différences importantes sont à noter, dont l'appartenance à une minorité visible et le type d'emploi, mais en général, les données semblent montrer une ressemblance entre les groupes. Toutefois, comme ces données démographiques n'étaient pas disponibles pour l'ensemble des membres de l'Association des familles de personnes assassinées ou disparues (AFPAD), il n'a pas été possible de vérifier si l'échantillon était représentatif des membres de l'organisme. Le sondage de victimisation auto-révélee de l'Enquête sociale générale de Statistique Canada dresse un portrait assez différent de celui de l'échantillon de l'AFPAD puisque les répondants à ce dernier sont plus âgés. Ils sont également retraités en plus grande proportion et proviennent moins souvent d'une minorité visible. Ils ont un niveau de scolarité en moyenne plus élevé que celui des personnes victimes en général. Le revenu a été difficile à comparer, en raison des différences dans la façon de mesurer le revenu annuel.

2.6. Plan des analyses

Pour atteindre les objectifs présentés précédemment, un plan des analyses a été élaboré. En raison du petit nombre de répondants, des analyses multivariées ne seront pas possibles. Le chapitre des résultats commencera avec le portrait descriptif et comparatif de la

victimisation dans l'échantillon récolté. Ce portrait comportera, entre autres, le lien du répondant avec la victime, le temps écoulé depuis le meurtre ou la disparition, ainsi que les différentes étapes du système de justice pénale qui se sont déroulés ou sont toujours en cours. Le chapitre des résultats comportera deux types d'analyses :

1. statistiques descriptives pour obtenir un portrait de l'échantillon;
2. analyses bivariées pour comparer les besoins et l'utilisation des services entre les proches de personnes assassinées et les proches de personnes disparues.

Afin d'atteindre le premier objectif, soit d'analyser les besoins des proches de personnes assassinées et de personnes disparues, la section inclura d'abord une description des besoins que les répondants ont dit ressentir depuis le décès ou la disparition de leur proche. Ensuite, une analyse du chi-carré des besoins exprimés par les membres en fonction de leur victimisation sera effectuée. Cette analyse est celle choisit en raison du petit nombre de répondants et du fait que chaque variable est dichotomique (meurtre/ disparition, oui/ non).

Le second objectif est l'utilisation des services de l'AFPAD par les différents groupes de proches de victimes. Ainsi, les analyses seront essentiellement les mêmes que pour le premier objectif, soit un tableau de fréquences et une analyse du chi-carré. Finalement, l'objectif trois comportera d'abord un tableau de fréquences de l'évaluation de chacun des services utilisés par les membres, sur une échelle de 0 à 4. Ensuite, la section comportera un tableau de fréquences de l'utilisation de services d'autres ressources afin de combler un besoin pour évaluer si l'AFPAD dédouble les services d'un autre organisme ou d'une autre personne.

En ce qui concerne la question ouverte, une analyse qualitative est nécessaire pour tirer des commentaires les informations importantes. Comme mentionné précédemment, des analyses verticales ont d'abord été effectué. Celles-ci permettent de faire ressortir les thèmes dans le discours de chacun des participants. Une analyse horizontale a ensuite été effectuée afin de comparer les thèmes récurrents d'un participant à l'autre.

Tel que mentionné précédemment, le certificat d'éthique de l'Université de Montréal a été obtenu le 19 novembre 2015. Aucune considération éthique particulière n'a été soulevé, si

ce n'est de rappeler aux répondants qu'ils avaient le droit à tout moment de se retirer de l'étude, et ce, sans avoir à se justifier.

3. Résultats

3.1. Objectif 1 : Besoins des proches de personnes victimes et utilisation des services de l'organisme

La section suivante porte sur les besoins des proches de personnes disparues et assassinées ainsi que leur utilisation des services de l'AFPAD. Pour comprendre les besoins des victimes, il est d'abord important de se pencher sur la victimisation vécue par les participants.

3.1.1. Portrait de la victimisation

Afin d'obtenir un portrait complet des participants, certaines questions leur ont été posées concernant les événements d'homicide ou de disparition les touchant. Comme mentionné précédemment, le tiers (10 personnes) de l'échantillon est composé de proches de personnes disparues selon les critères de l'organisme, le deux tiers restants est composé de proches de personnes assassinées. Tel qu'illustré dans le tableau 4, le plus grand groupe de participants sont les parents d'un enfant qui a disparu ou a été assassiné (46,7 %). Pour plus du quart des participants, la victimisation a eu lieu 5 à 10 ans avant l'entrevue (26,7 %). Dans le cas de plus de la moitié des participants, la victimisation remonte à moins de 15 ans (63,4 %).

En ce qui concerne le déroulement des étapes du système judiciaire, 40 % des dossiers de personnes disparues et 45 % des dossiers de personnes assassinées étaient toujours en enquête par la police. Une personne proche de personnes disparues et une personne proche de personnes assassinées ne savaient pas ou ne voulaient pas dire si l'enquête était toujours en cours. Environ 15,5 % des proches de personnes assassinées ont répondu que des accusations avaient été portées contre un présumé coupable, 45 % ont eu un procès et pour 15 % des participants, le procès était toujours en cours. Dans un peu plus du tiers des cas,

un verdict de culpabilité a été prononcé. Le tableau 4 résume le portrait de la victimisation des proches de personnes assassinées ou disparues qui ont accepté de participer.

Tableau 4 Portrait de la victimisation vécue par les participants (en nombre et en %, n = 30)

	Proches de personnes assassinées (n = 20)		Proches de personnes disparues (n = 10)		Total (n = 30)	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Type de victimisation	20	66,7	10	33,3	30	100
La victime était						
Parent	2	10	4	40	6	20
Fratrie	5	25	3	30	8	26,67
Enfant	13	65	1	10	14	46,67
Oncle/tante	0	0	1	10	1	3,33
Conjoint	0	0	1	10	1	3,33
Temps depuis la victimisation						
Moins d'un an	1	5	1	10	2	6,67
1 à 5 ans	1	5	2	20	3	10
6 à 10 ans	5	25	2	20	7	23,33
11 à 15 ans	6	30	0	0	6	20
16 à 20 ans	1	5	2	20	3	10
Plus de 20 ans	5	25	3	30	8	26,67
Autres	1	5	0	0	1	3,33
Enquête de la police en cours						
Oui	9	45	8	80	17	56,67
Non	10	50	1	10	11	36,67
Autre/Je ne sais pas	1	5	1	10	2	6,67
Accusations						
Oui	11	55	-	-	11	36,67
Non	8	40	-	-	8	26,67
Autre/Je ne sais pas	1	5	-	-	1	3,33
Procès						
Oui	9	45	-	-	9	30
Non	10	50	-	-	10	33,33
Autre/Je ne sais pas	1	5	-	-	1	3,33
Procès toujours en cours						
Oui	3	15	-	-	3	10
Non	10	50	-	-	10	33,33
Autre/Je ne sais pas	7	35	-	-	7	23,33
Verdict de culpabilité						
Oui	7	35	-	-	7	23,33
Non	3	15	-	-	3	10
Autre/Je ne sais pas	10	50	-	-	10	33,33

Dans le cas des accusations, du procès et du verdict de culpabilité, ces informations ne sont pas disponibles pour les proches de personnes disparues, puisqu'un suspect est rarement amené en procès. Il est à noter que plus du tiers des proches de personnes assassinées

(35 %) ne savent pas si le procès pour le présumé coupable du meurtre de leur proche est toujours en cours et que la moitié ne savent pas si un verdict de culpabilité a été prononcé.

Il s'agit d'un nombre important de proches qui ne sont pas au courant des procédures dans le dossier. Trois répondants ont affirmé avoir témoigné au procès, deux ont fait une déclaration de la victime au procès. Une seule victime a fait une demande de dédommagement par le contrevenant et aucune n'a fait de déclaration de la victime lors de l'audience de libération conditionnelle. Dix proches de victimes ont affirmé avoir eu des contacts avec les médias au courant du dossier (3 proches de personnes disparues et 7 proches de personnes assassinées). Quatorze personnes ont fait une demande d'indemnisation à la suite des événements, soit à la Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST), à l'Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) ou à un autre organisme d'indemnisation (3 proches de personnes disparues et 11 proches de personnes assassinées).

3.1.2. Besoins exprimés par les participants

Le questionnaire avait pour but d'évaluer à la fois les besoins exprimés par les participants, l'utilisation des services de l'AFPAD qui correspondent à ces besoins, et l'évaluation de la capacité de ces services à combler les besoins des personnes victimes. En tout, les trente répondants ont mentionné avoir utilisé une centaine de fois les services de l'AFPAD. Le tableau suivant fait un portrait des besoins identifiés par les participants et leur utilisation des services correspondant à ces besoins. Le questionnaire n'est pas limité dans le temps, signifiant que les répondants devaient identifier avoir utilisé un service s'il y avait eu recours au moins une fois depuis leur adhésion à l'AFPAD. Il est également à noter que la reprise de contrôle sur sa vie est un résultat recherché de l'utilisation des services de l'AFPAD. Ainsi, les participants devaient répondre s'ils avaient l'impression ou non que les services de l'AFPAD les ont aidés à reprendre le contrôle sur la vie, s'ils avaient vécu le sentiment de le perdre.

Le tableau 5 présente comment chacun des groupes expriment leurs besoins et leur utilisation des services de l'AFPAD. Un seul service de l'AFPAD tente de répondre aux besoins d'écoute et le besoin de réconfort, présentés précédemment. Ainsi, certaines

similitudes sont à noter. Environ la moitié de chacun des groupes de proches de victimes ont exprimé avoir eu besoin d'informations relatives à leurs droits et à leurs recours dans le système de justice pénale. Peu de proches ont exprimé avoir eu besoin d'accompagnement dans le système judiciaire (incluant la police), soit 40 % des proches de personnes assassinées et 30 % des proches de personnes disparues. Similairement, plus de la moitié des répondants de chacun des groupes ont noté avoir eu besoin de soutien dans le système judiciaire. La majorité des proches de personnes victimes n'ont pas eu besoin d'aide dans leurs contacts avec les médias et peu de personnes ont utilisé l'AFPAD pour les aider dans ce domaine.

Tant les proches de personnes disparues que les proches de personnes assassinées ont exprimé avoir eu besoin de recevoir des références vers d'autres ressources afin de répondre à des besoins ou des questions plus spécifiques (entre 60 et 65 % des répondants).

Les deux groupes ont souligné avoir eu besoin d'écoute et de réconfort (entre 75 % et 100 % des répondants). Les proches de personnes disparues ont particulièrement mis l'accent sur ceci puisqu'ils ont tous répondu avoir eu ces besoins. Dans le même ordre d'idée, tant les proches de personnes disparues que les proches de personnes assassinées ont noté avoir eu besoin d'entrer en contact avec des personnes ayant vécu des événements similaires (80 à 90 %). Finalement, les deux groupes ont mentionné, dans une large majorité que les événements de disparition ou de meurtre leur avait fait perdre le sentiment d'avoir le contrôle sur leur vie (80 à 85 %).

Certaines similarités existent également quant aux services utilisés à l'AFPAD par les proches de personnes assassinées et les proches de personnes disparues. La majorité des deux groupes ne se sont pas appuyés sur l'AFPAD pour les aider à obtenir de l'information sur leurs dossiers auprès de la police. Sans surprise, puisque peu de proches ont exprimé ce besoin, les deux groupes ont peu utilisé les services d'accompagnement et de soutien dans le système judiciaire de l'AFPAD.

Seules quelques différences sont à noter. Ainsi, beaucoup plus de proches de personnes assassinées ont noté avoir eu besoin d'aide pour obtenir de l'information auprès de la police (85 %), même si peu d'entre eux ont eu recours à l'AFPAD pour les aider. La moitié des proches de personnes disparues ont noté avoir eu besoin d'aide à ce niveau. Soixante-dix

pourcent des proches de personnes disparues ont exprimé avoir eu besoin d'information sur le système de justice, une différence assez notable par rapport aux proches de personnes assassinées (55 %). La moitié des répondants de ce dernier groupe ont noté avoir eu besoin d'aide pour faire les demandes d'indemnisation auprès de différents organismes, une proportion supérieure aux proches de personnes disparues (20 %).

En ce qui concerne l'utilisation différente des services, certains points sont assez notables. Ainsi, alors que les deux tiers des proches de personnes assassinées ont noté avoir eu besoin d'information sur le système judiciaire, le tiers d'entre eux se sont tournés vers l'AFPAD pour obtenir cette information. Les proches de personnes disparues n'ont pas du tout utilisé ce service. Près du double des proches de personnes assassinées ont utilisé l'AFPAD pour obtenir des références auprès d'autres ressources pour répondre à des besoins particuliers (20 % et 10 %).

Alors que les deux groupes ont noté avoir besoin d'entrer en contact avec des gens ayant vécu des événements similaires, les proches de personnes assassinées ont beaucoup plus tendance à participer aux services offerts à l'AFPAD pour combler ce besoin. En effet, 85 % d'entre eux ont participé à au moins un déjeuner-causerie et 55 % ont participé à au moins une rencontre thématique (50 % et 20 % respectivement chez les proches de personnes disparues).

Finalement, bien que les deux groupes de proches de victimes aient exprimé avoir eu le sentiment de perdre le contrôle sur leur vie, 30 % des proches de personnes disparues notent que l'AFPAD a joué un rôle dans la reprise d'une partie ou de la totalité de ce contrôle. Plus de la moitié (55 %) des proches de personnes assassinées ont souligné le rôle de l'AFPAD dans la reprise de contrôle.

Certains services ne permettent pas de comparaison entre les deux groupes, tels que l'aide à la rédaction du témoignage, à la rédaction de la déclaration de la victime au procès ou à l'audience de libération conditionnelle et à la demande de dédommagement par le contrevenant, ainsi que la demande d'aide financière à la Cour. Ces services sont adressés presque exclusivement aux proches de personnes assassinées, puisqu'ils touchent le déroulement du procès et qu'aucun des proches de personnes disparues n'ont fait ce parcours. Ces services ont été peu utilisés par les proches de personnes assassinées. Il est

également important de mentionner que certains services n'ont jamais été utilisés par les répondants. Ces résultats s'expliquent en partie par le fait que peu de répondants ont dit avoir passé par ses étapes du système de justice pénale ou que ces étapes ont eu lieu bien avant leur adhésion à l'AFPAD. Certains proches ont dit ne pas avoir su que ces services existaient.

En bref, il est intéressant de noter que les besoins semblent peu variés d'un groupe à l'autre. Les proches de personnes disparues ont noté plus souvent avoir eu besoin d'information sur le système de justice. Pour leur part, les proches de personnes assassinées ont noté plus souvent avoir besoin d'aide pour faire les demandes d'indemnisations à divers organismes. Une variation plus grande existe quant à l'utilisation des services de l'AFPAD. Plus de proches de personnes assassinées ont eu recours à l'AFPAD pour obtenir des références vers d'autres ressources spécialisées, bien que dans les deux cas, ce nombre soit petit (20 % et 10 %). Les proches de personnes disparues ont beaucoup moins participé aux déjeuners-causeries et aux rencontres thématiques. Des pistes d'explication à ce sujet seront explorées dans le chapitre 4. Finalement, seul le tiers des proches de personnes disparues mentionnent que l'AFPAD a joué un rôle dans la reprise du contrôle sur leur vie alors que ce pourcentage atteint 55 % des proches de personnes assassinées. La sous-section suivante présentera des calculs du chi-carré pour voir si les différences et les similitudes constatés dans cette sous-section sont significatives.

Tableau 5 Besoins exprimés et utilisation des services correspondants de l'AFPAD selon la victimisation, en nombre de participants (n = 30)

Liste des besoins et des services utilisés	Utilisation des services (nombre)								
	Proches de personne assassinée (n = 20)			Proches de personne disparue (n = 10)			Total (n = 30)		
	Oui	Non	Ne sait pas/ne s'applique pas	Oui	Non	Ne sait pas/ne s'applique pas	Oui	Non	Ne sait pas/ne s'applique pas
Besoin d'information par la police	17	3	0	5	5	0	22	8	0
Service de l'AFPAD	3	17	0	2	8	0	5	25	0
Besoin d'information sur les droits et recours	11	9	0	5	5	0	16	14	0
Service de l'AFPAD	3	11	6	1	4	5	4	15	11
Besoin d'information sur le système judiciaire	11	9	0	7	3	0	18	12	0
Service de l'AFPAD	7	3	10	0	5	5	7	8	15
Besoin d'accompagnement dans le système judiciaire	8	12	0	3	4	3	11	16	3
Service de l'AFPAD	1	8	11	0	3	7	1	11	18
Besoin de soutien	11	7	2	6	4	0	17	11	2
Service de l'AFPAD	3	10	7	1	6	3	4	16	10
Besoin d'aide à la préparation du témoignage	3	1	16	0	0	10	3	1	26
Service de l'AFPAD	0	3	17	0	0	10	0	3	27
Besoin d'aide à la rédaction de la déclaration de la victime au procès	1	1	18	0	0	10	1	1	28
Service de l'AFPAD	0	0	20	0	0	10	0	0	30
Besoin d'aide à la déclaration de la victime à l'audience de libération conditionnelle	0	0	20	0	0	10	0	0	30
Service de l'AFPAD	0	0	20	0	0	10	0	0	30

Besoin d'aide avec le contact avec les médias	3	6	11	1	2	7	4	8	18
Service de l'AFPAD	1	2	17	0	3	7	1	5	24
Besoin d'aide pour les formulaires d'indemnisation	10	9	1	1	8	1	11	17	2
Service de l'AFPAD	2	6	12	1	1	8	3	7	20
Besoin d'aide pour faire une demande d'aide financière à la Cour	2	8	10	1	2	7	3	10	17
Service de l'AFPAD	0	3	17	0	1	9	0	4	26
Besoin d'aide pour faire une demande de dédommagement au contrevenant	1	1	18	0	0	10	1	1	28
Service de l'AFPAD	1	0	19	0	0	10	1	0	29
Besoin d'écoute	17	3	0	10	0	0	27	3	0
Besoin de réconfort	15	5	0	10	0	0	25	5	0
Service de l'AFPAD	14	4	2	6	3	1	20	7	3
Besoin de références vers d'autres services	13	7	0	6	3	1	19	10	1
Service de l'AFPAD	3	10	7	3	3	4	6	13	11
Besoin de contact avec des personnes ayant vécu des évènements similaires	16	4	0	9	1	0	25	5	0
Déjeuners-causeries	17	2	1	5	4	1	22	6	2
Rencontres thématiques (conférences, etc.)	11	7	2	2	6	2	13	13	4
Besoin de reprendre le contrôle sur sa vie	17	3	0	8	1	1	25	4	1
Résultat suite à l'utilisation des services de l'AFPAD	11	4	5	3	2	5	14	6	10
Total des services de l'AFPAD utilisés	77			24			101		

3.1.3. Analyse du chi-carré des besoins selon le type de victimisation

En raison du nombre réduit de répondants, des calculs statistiques plus approfondis ne peuvent pas être effectués. En effet, même les calculs du chi-carré présentés ici sont peu représentatifs puisque certaines cases des tableaux croisés ne comprennent pas cinq répondants, ne respectant donc pas les postulats de base de l'analyse bivariée. Pour ouvrir la voie à la recherche, les résultats seront tout de même présentés.

Tableau 6 Résultats des tests du chi-carré (χ^2) et du coefficient de contingence (C) des besoins des proches en fonction du type de victimisation (n = 30)

	χ^2	C
Besoin d'information auprès de la police	4,176*	0,350*
Besoin d'information sur les droits et les recours	0,067	0,047
Besoin d'information sur le système de justice pénale	0,625	0,143
Besoin d'accompagnement	0,018	0,025
Besoin de soutien	0,003	0,011
Besoin d'aide dans le contact avec les médias	0,000	0,000
Besoin d'aide à la préparation des demandes d'indemnisation	4,414*	0,369*
Besoin d'écoute	1,667	0,229
Besoin de réconfort	3,000	0,302
Besoin de références vers d'autres ressources	0,008	0,016
Besoin de contact avec des gens ayant vécu des événements semblables	0,480	0,125
Besoin de contrôle sur sa vie	0,079	0,052

Note : * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Les résultats du tableau 6 suggèrent que peu de résultats sont significatifs au test du chi-carré. Les analyses ont révélé que seuls le besoin d'information auprès de la police et le besoin d'aide à la préparation des demandes d'indemnisation¹ obtiennent des résultats significatifs. Aucune des cases du tableau croisé n'est inférieure à 1. Les résultats suggèrent

¹ Selon la loi sur l'Indemnisation des victimes d'actes criminels (à jour au 15 mai 2016, Québec), les proches pouvant faire une demande d'indemnisation sont les suivants :

« Pour l'application du paragraphe 2° du premier alinéa, on entend par «victime d'homicide», la personne décédée à la suite d'une infraction dont la description correspond à un acte criminel visé à l'annexe de la loi, la personne qui est disparue si les présomptions tirées des circonstances entourant sa disparition permettent de tenir sa mort pour probable et de croire que cette disparition découle de la commission d'un acte criminel, de même que la personne décédée dans les circonstances prévues aux paragraphes b et c du premier alinéa de l'article 3 ».

L'AFPAD utilise cette même définition dans ses critères pour déterminer si un proche de personne disparue peut être membre de l'organisme.

quand même que le fait d'être un proche de personne assassinée augmente la probabilité que cette personne ait besoin d'information de la police concernant le dossier judiciaire, et que cette relation est modérée. De même, le fait d'être un proche de personne disparue diminue la probabilité que cette personne dise avoir besoin d'aide pour préparer des demandes d'indemnisation auprès des différents organismes (CSST, IVAC, etc.). Comme mentionné précédemment, l'IVAC considère une personne disparue comme une personne décédée. C'est un rapprochement que les proches de personnes disparues ne sont pas toujours prêts à faire, ce qui pourrait expliquer en partie le fait qu'ils utilisent moins ces services. De plus, si la preuve d'un élément de criminalité n'est pas fait dans le cas d'une disparition (par exemple, si la personne disparue est un adulte et qu'aucun élément ne fait soupçonner un crime), peu de services sont disponibles pour les familles, incluant ceux de l'IVAC.

3.1.4. Analyse des commentaires - Suivi ou aide psychologique

Tel que mentionné précédemment, une question ouverte du questionnaire permettait aux participants d'exprimer ce qu'ils ont pensé de leur expérience à l'AFPAD, leurs commentaires et leurs suggestions. Quatre répondants sur vingt-quatre ont mentionné le besoin de suivi ou d'aide psychologique, dont un proche de personne disparue et trois proches de personne assassinée. Dans leur discours, deux participants ont mentionné que les épreuves qu'ils ont vécues nécessitent une aide psychologique :

Mais dans une épreuve comme ça, nous devrions tellement avoir un meilleur suivi psychologique pour les mois à venir, même aller voir dans notre milieu de travail [pour obtenir de l'aide] (Répondant 4, proche de personne disparue)

Aurais-je besoin de support, je dirais que oui. Malgré les pilules du psychiatre qui me voit, je me retrouve souvent déprimée. Je me sens encore figée des fois, pas capable de faire autre chose. [...] Mais si je n'avais pas eu ma thérapeute pendant plusieurs années, je ne serais plus ici pour vous écrire. (Répondant 30, proche de personne assassinée)

Ces deux répondants soulignent donc qu'un suivi ou une aide psychologique devrait être offert aux proches de personnes assassinées ou disparues. Certains répondants commentent également sur la durée de l'aide nécessaire. Le répondant 4, cité précédemment aborde rapidement le sujet, en mentionnant les mois qui suivent les événements, mais il n'est pas le seul :

J'aurais aimé un soutien psychologique complet plutôt que partiel. Exemple : c'est comme avoir un rendez-vous quelque part et faire juste la moitié du chemin... C'est beau la moitié mais cela ne mène pas à la destination, c'est-à-dire, le rétablissement. Quand je dis complet, j'entends approximativement 20 séances. 4 à 6 séances, ce n'est pas suffisant pour y voir une différence (ce n'est que mettre la table et de ne pas pouvoir goûter au repas) (Répondant 14, proche de personne assassinée)

3.2. Objectif 2 –L'utilisation des services de l'AFPAD

Une fois que les besoins ont été identifiés par les proches de victimes, le questionnaire portait sur les services que l'AFPAD offre pour satisfaire ces besoins. Donc, si les proches disaient avoir ressenti un besoin, le questionnaire permettait au répondant d'indiquer s'il avait eu recours à l'AFPAD pour combler ce besoin.

Tableau 7 Utilisation des services de l'AFPAD selon le type de victimisation, en nombre de participants (n = 30)

	Proches de personnes assassinées (n = 20)		Proches de personnes disparues (n = 10)		Total (n = 30)	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Informations auprès de la police	3	17	2	8	5	25
Informations sur les droits et les recours	3	11	1	4	4	15
Informations sur le système de justice pénale	3	7	0	5	3	12
Accompagnement	1	8	0	3	1	11
Soutien	3	10	1	6	4	16
Préparation au témoignage	0	3	0	0	0	3
Contact avec les médias	1	2	0	3	1	5
Préparation des demandes d'indemnisation	2	6	1	1	3	7
Préparation des demandes d'aide financière à la Cour	0	3	0	1	0	4
Préparation à la demande de dédommagement par le contrevenant	1	0	0	0	1	0
Écoute et réconfort	14	4	6	3	20	7
Références vers d'autres ressources	3	10	3	3	6	13
Déjeuners-causeries	17	2	5	4	22	6
Rencontres thématiques	11	7	6	2	17	9
Sentiment de reprise du contrôle sur sa vie	11	4	3	2	14	6
Total	73	94	28	45	101	139

Le tableau 7 présente le nombre de participants de chacun des groupes de personnes victimes qui ont utilisé chacun des services de l'AFPAD. Comme mentionné précédemment, l'échantillon est composé de 10 proches de personnes disparues et 20

proches de personnes assassinées et ces répondants ont utilisé 100 fois les différents services de l'AFPAD. Dans le tableau 7, tous les services n'ont pas été inclus car deux d'entre eux n'ont jamais été utilisés. Il s'agit du service d'aide à la rédaction de la déclaration de la victime au procès et de l'aide à la rédaction de la victime à l'audience de libération conditionnelle.

Le tableau 7 indique que les proches de personnes assassinées ont utilisé plus de services portant sur le système de justice pénale (information sur le système de justice pénale, demande de dédommagement par le contrevenant) ce qui est normal, puisqu'ils y ont généralement plus affaire. Sinon, la répartition de l'utilisation des services est à peu près proportionnelle au nombre de répondants de chacun des groupes. L'exception notable est le service de référence avec d'autres ressources. Le même nombre de proches de personnes assassinées que de proches de personnes disparues ont utilisé ce service, bien qu'il y ait deux fois plus de proches de personnes assassinées dans l'échantillon. Un autre résultat intéressant est l'aide à la reprise du contrôle sur sa vie. En effet, les proches de personnes assassinées ont mentionné avoir beaucoup utilisé ce service, soit plus de la moitié d'entre eux. Seulement le tiers de proches de personnes disparues ont dit avoir utilisé ce service.

En bref, les répondants ont utilisé une centaine de fois des services de l'AFPAD. Certains services ont été utilisés par la quasi-entière de l'échantillon (par exemple, les déjeuners-causeries) alors que d'autres n'ont pas été utilisés du tout. La répartition de l'utilisation des services est à peu près proportionnelle à la taille des différents groupes, c'est-à-dire qu'il y a environ le double de personnes proches de personnes assassinées qui utilisent les services que de personnes disparues. Certaines exceptions existent, telles que le service de référence vers d'autres ressources et l'aide à la reprise de contrôle sur la vie.

3.2.1. Analyse du chi-carré de l'utilisation des services selon la victimisation

Pour les mêmes raisons que celles présentées précédemment, les tests du chi-carré ont été utilisés pour évaluer si le fait d'être un proche de personnes assassinées ou de personnes disparues influence l'utilisation des services par les répondants. Encore une fois, le postulat du nombre minimal de répondants dans chaque case n'a pas pu être respecté pour chacun

des tests. Toutefois, toutes les cases comptent un minimum d'un cas. Le tableau 8 présente les résultats des tests. En plus des services d'aide à la rédaction de la déclaration de la victime au procès et à l'audience de libération conditionnelle, les services d'aide à la demande d'aide financière à la Cour, d'aide à la demande de dédommagement par le

Tableau 8 Résultats des tests du chi-Carré (χ^2) et du coefficient de contingence (C) de l'utilisation des services en fonction du type de victimisation (n = 30)

	χ^2	C
Information auprès de la police	0,120	0,063
Information sur les droits et les recours	0,005	0,015
Information sur le système de justice pénale	1,875	0,333
Accompagnement	0,364	0,171
Soutien	0,220	0,104
Contact avec les médias	1,200	0,408
Préparation des demandes d'indemnisation	0,476	0,213
Écoute et réconfort	0,386	0,119
Références vers d'autres ressources	1,377	0,260
Déjeuners-causeries	4,173*	0,360*
Rencontres thématiques (conférences, etc.)	2,889	0,316
Aide à la reprise du contrôle sur la vie	0,317	0,125

Note : * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

contrevenant et d'aide à la préparation du témoignage ont été retirés de la liste des services évalués car ils n'avaient jamais été utilisés ou trop peu pour pouvoir effectuer des calculs.

Tout comme pour les besoins des proches de victimes, les tests du chi-carré présentés au tableau précédent ne suggèrent pas de relation entre le fait d'être un proche de personnes disparues ou assassinées et l'utilisation des services de l'Association des familles de personnes assassinées ou disparues (AFPAD). Le seul test s'étant révélé significatif est celui concernant les déjeuners-causeries. Celui-ci suggère que le fait d'être un proche de personnes assassinée augmente la probabilité d'avoir participé à un ou plusieurs déjeuners-causerie. Toutefois, comme pour les tests du chi-carré sur les besoins des proches de victimes, un des postulats du chi-carré n'a pas été respecté puisque deux cases du tableau croisé comportaient moins de cinq cas.

Donc, les deux phases de tests suggèrent donc que peu de différence existe entre les deux groupes de victimes. Quant aux besoins des victimes, seuls le besoin d'obtenir de l'information auprès de la police sur le dossier criminel et le besoin d'aide pour rédiger les demandes d'indemnisation auprès des différents organismes ont une relation significative avec le fait d'être un proche de personne assassinée ou disparue. En ce qui concerne

l'utilisation des services de l'AFPAD par les répondants, les tests ne suggèrent pas qu'il existe de relation entre le type de victimisation et l'utilisation des services, sauf en ce qui concerne les déjeuners-causeries, où les proches de personnes assassinées sont plus susceptibles d'y avoir participé. Dans tous les cas, les résultats sont à prendre avec un grain de sel puisque des postulats n'ont pas été respectés.

3.3. Objectif 3 – Évaluation des services de l'AFPAD et recherche de services

3.3.1. Évaluation des services utilisés à l'AFPAD

Afin de vérifier l'évaluation que les répondants font des services qu'ils ont utilisés à l'AFPAD, le questionnaire comportait des questions demandant aux participants de noter, sur une échelle de 0 à 4, leur satisfaction avec les services qu'ils ont utilisés.

L'échelle était au départ composé de 4 échelons (1 à 4) mais certains répondants ont souhaité ajouter 0, afin de mettre l'accent sur leur insatisfaction avec certains services. Dans cette échelle, 0 correspond à « Aucune aide », 1 correspond à « N'a pas aidé », 2 correspond à « A un peu aidé », 3 correspond à « A aidé » et 4 correspond à « A beaucoup aidé ». Pour simplifier la présentation des résultats, le tableau 9 présente les résultats en deux catégories, soit « Le service a aidé » et « Le service n'a pas aidé » (0 et 1).

En raison du petit nombre de répondants ayant utilisé les services de l'AFPAD, il n'a pas été possible de faire de tests plus approfondis, tels que des tests de moyenne. Les données disponibles ne permettaient tout simplement pas de respecter les postulats du test de moyenne. En tout, les proches de personnes assassinées ont évalué 72 services et les proches de personnes disparues ont évalué 18 services. Pour les trois services d'information, un seul proche de personne disparue a évalué ces services et cette personne a demandé à ajouter la note de « 0 » car elle ne voulait pas donner 1 / 4.

Les proches de personnes assassinées sont plus nombreux à l'AFPAD et ont utilisé plus de services. Les services d'informations sur les droits et recours dans le système judiciaire et sur le système de justice lui-même sont assez bien évalués, toutefois, il existe de la variation dans les réponses des participants. Le service d'information sur le dossier auprès de la

Tableau 9 Nombre de participants ayant évalué les services utilisés à l'AFPAD (a aidé/ n'a pas aidé), en fonction du type de victimisation (n = 30)

	Proches de personnes assassinées (n = 20)		Proches de personnes disparues (n = 10)	
	A aidé	N'a pas aidé	A aidé	N'a pas aidé
Informations auprès de la police	1	2	0	1
Informations sur les droits et les recours	3	1	0	1
Informations sur le système de justice pénale	3	1	0	1
Accompagnement	1	1	0	0
Soutien	3	2	0	1
Préparation de la déclaration de la victime au procès	0	1	0	0
Contact avec les médias	1	1	0	0
Préparation des demandes d'indemnisation	1	2	1	0
Préparation des demandes d'aide financière à la Cour	0	1	0	0
Préparation à la demande de dédommagement par le contrevenant	1	1	0	0
Écoute et réconfort	13	1	3	1
Références vers d'autres ressources	4	1	1	2
Rencontres thématiques	11	0	2	0
Sentiment de reprise du contrôle sur sa vie	11	4	2	2
Total	53	19	9	9

police n'a pas été jugé très aidant par les proches de personnes assassinées (1,4 / 4, soit n'a pas aidé). Trois proches de personnes assassinées ont évalué le service de soutien dans le système judiciaire de l'AFPAD et ils sont généralement assez satisfaits, soit une moyenne de plus de trois. Seuls des membres de ce groupe ont cherché de l'aide de l'AFPAD dans leurs contacts avec les médias et leur évaluation de ce service est mitigé (2/4). Il en va de même avec l'aide pour remplir les demandes de témoignage où les opinions autour de ce service sont variables (moyenne = 2,67). Seuls de proches de personnes assassinées ont utilisé le service d'aide à la demande de dédommagement par le contrevenant au procès et ils ont eu l'impression que ce service les avaient peu aidé (1,5/ 4). Les deux groupes de

proches de victimes ont utilisé le service de références de l'AFPAD et ont été satisfaits du service qu'ils ont reçu mais il y a beaucoup de variation dans les réponses, la signification de la moyenne est donc mitigée, surtout pour les proches de personnes disparues ($\sigma = 1,04$ et $4,92$). De même, les deux groupes sont assez satisfaits de l'écoute et du réconfort reçus à l'AFPAD mais il y a beaucoup de variation dans les réponses des proches de personnes disparues. En moyenne, ils font tout de même une évaluation moins bonne du service de l'AFPAD. C'est également le constat pour les rencontres thématiques, quoique la moyenne semble plus représentative dans le cas des deux groupes. Finalement, l'AFPAD semble avoir mieux aidé les proches de personnes assassinées à reprendre le contrôle sur leur vie, alors que les proches de personnes disparues sont plutôt partagés sur la question, leurs réponses étant plus variables.

Donc, en général, les proches de personnes assassinées semblent faire une évaluation plus positive des services de l'AFPAD. En effet, la moyenne des évaluations est de $2,4 / 4$ et l'écart-type autour de cette moyenne n'est pas très élevé. Toutefois, les proches de personnes disparues font une évaluation plus négative des services (moyenne = $1,07$, soit a peu aidé) mais leurs réponses varient beaucoup plus autour de la moyenne. Les avis semblent donc partagés.

3.3.2. Analyse des commentaires – Déjeuners-causeries

Les analyses verticales et horizontales des commentaires des membres de l'AFPAD qui ont accepté de répondre au questionnaire révèlent que sept d'entre eux ont commenté sur les déjeuners-causeries, dont deux proches de personnes disparues. Les commentaires sont mitigés parmi les répondants. Ainsi, si plusieurs répondants considèrent que le concept des déjeuners-causeries sont une bonne idée :

Je trouve que les déjeuners-causeries sont une bonne idée, je n'ai malheureusement pas été en mesure d'y participer jusqu'à maintenant (Répondant 10, proche de personne disparue)

Ces déjeuners rencontres à la base sont louables. (Répondant 8, proche de personne assassinée)

Le seul élément positif de l'AFPAD, c'est leur mission de « briser l'isolement » avec les déjeuners-causeries et les colloques lors de la semaine nationale des victimes. (Répondant 11, proche de personne assassinée)

Bon service [les déjeuners-causeries] mais pas adapté pour moi à cause du groupe, trop émotif (Répondant 12, proche de personne assassinée)

Toutefois, la façon dont sont formulés certains des commentaires, comme ceux des répondants 8, 11 et 12 indiquent que les participants ne sont pas tous satisfaits.

Mais de la façon dont c'est organisé, c'est lamentable. Les gens sont alignés et ne peuvent partager qu'avec la personne à côté d'eux, mais encore. (Répondant 8, proche de personne assassinée)

Les déjeuners-causeries seraient mieux s'il y avait une direction parce que j'ai l'impression qu'ils dérapent et ce n'est pas aidant (Répondant 19, proche de personne assassinée)

L'absence de direction ou de sujet à la rencontre semble également poser problème. À ce sujet, le répondant 11 souligne que des bénévoles ont tenté de remédier à cette situation, mais que leur solution n'a pas été bien accueillie :

Vous posez la question si aux déjeuners-causeries, il pourrait y avoir des invités comme des personnes ressources et des intervenants de divers milieux. [...] Les autres membres de la région, ne voulant pas être traités de la sorte par la direction de l'AFPAD, ne se portent pas volontaires pour la remplacer (Répondant 11, proche de personne assassinée)

L'absence d'ouverture pour modifier la formule des déjeuners-causeries aurait découragé certains participants de s'impliquer dans les services offerts par l'organisme. Ces commentaires des répondants ouvrent la voix au prochain thème récurrent, les conflits et difficultés rencontrés ou perçus par les participants à l'AFPAD.

3.3.3. Analyse des commentaires – Conflits et difficultés vécus ou perçus

Huit des 24 participants ayant fait des commentaires ont mentionné des difficultés ou des conflits au sein de l'AFPAD qui semblent avoir affecté leur expérience avec l'organisme. Trois de ces huit participants sont des proches de personnes disparues et l'un d'entre eux mentionne que l'AFPAD ne semblait pas très ouvert à sa situation :

Je n'ai pas été écouté, ni conseillé. On ne s'est pas entendu sur la définition des mots « personne disparue ». Il semble que je ne faisais pas partie de la clientèle cible et on me l'a dit assez directement avec peu de doigté et aucune empathie (Répondant 20, proche de personne disparue)

Le manque de définition de la clientèle cible a posé problème dans ce cas puisque cette personne, pourtant membre de l'organisation, se voit refuser des services. Ceci est d'ailleurs souligné dans le commentaire d'un autre proche de personne disparue :

Je n'ai pas eu l'impression que les gens de l'AFPAD étaient intéressés par mon problème ni à me soutenir mais juste de me recruter et j'ai eu l'impression qu'il n'y avait pas d'intérêt pour moi, à me soutenir. Je ne vais plus aux activités parce que je n'ai pas ressenti que c'était pour moi que les activités avaient lieu (Répondant 18, proche de personne disparue)

Il ne faut pas sous-estimer le risque que les proches de personnes disparues vivent une forme de seconde victimisation en raison du rejet vécu par les participants. Ainsi, comme le souligne Wemmers, « la seconde victimisation fait référence à une perception de la victime selon laquelle la victime n'est pas acceptée ni soutenue par les autres » (2003, 80). Le manque d'intérêt souligné par le répondant 18 ne semble pas se limiter aux proches de personne disparue.

À l'AFPAD, ils ne veulent pas nous parler avant qu'on ne remplisse un formulaire comportant de nombreuses pages et d'innombrables questions. Une fois l'interminable formulaire complété et envoyé, l'AFPAD connaît tout du meurtre, de la victime, de statut de l'enquête, des numéros de dossiers, des accusés, de l'étape judiciaire, de l'identité de la famille. Même avec tous ces renseignements, aucun suivi, aucun soutien, aucune information de leur part, aucun téléphone. Ce sont eux qui demandent à la famille de les tenir au courant! (Répondant 11, proche de personne assassinée)

Un autre répondant mentionne que, malgré son membership à l'AFPAD, il n'est pas possible d'avoir de l'aide pour avoir de l'information sur le système judiciaire et tout ce qui l'entoure :

J'ai répondu à beaucoup de questions par les mots : « Ne n'applique pas » parce que le meurtre n'a pas encore été élucidé donc je ne sais pas ce qu'il me faut comme informations pour faire face au système judiciaire (Répondant 30, proche de personne assassinée)

Certains participants ont donc l'impression qu'ils ne sont pas les bienvenus à l'organisme. De plus, le membership ne semble pas garantir que les participants recevront les services dont ils ont besoin et seront laissés à eux-mêmes pour ce qui est de les combler.

Pour les participants qui ont utilisé les services de l'AFPAD, les conflits entre les membres affectent également leur expérience de l'organisme. Ainsi, le manque de direction des déjeuners-causeries, abordé précédemment, amène des dérapages dans les conversations.

Les déjeuners-causeries sont seulement l'occasion pour des personnes de se rejoindre et parler dans le dos les uns des autres. Ça n'aide pas, en tout cas, pas moi. Je pensais qu'on parlerait de pistes de solutions pour s'en sortir ou bien pour retrouver nos perdus mais non, c'est juste du « bitchage » (Répondant 24, proche de personne disparue)

[...] certains participants [aux déjeuners-causeries] y sont depuis plusieurs années (+ de 10 ans) et semblent ne pas avoir cheminés (Répondant 6, proche de personne assassinée)

Entendre discréditer les bâtisseurs de l'AFPAD et les chicanes intestines m'ont écœuré; [...] Je n'ai pas participé aux rencontres depuis [date]. Cela m'a donné la nausée de constater à quel point le but était d'installer un nouveau conseil d'administration et de vomir sur les bâtisseurs. Ce genre de rencontre m'a doublement dégoûtée (Répondant 8, proche de personne assassinée)

L'impression laissée par les déjeuners-causeries, pour certains participants, a été si forte qu'ils ne participent plus. Les répondants 24 et 6 soulignent que le manque de sujets aux déjeuners-causeries semble empêcher certaines personnes d'avancer dans leur cheminement pour se rétablir. Un participant note toutefois que l'organisme semble vouloir s'améliorer de plus en plus :

Le travail s'améliore d'année en année. C'est réconfortant. C'est à chacun de faire son cheminement. La gestion laisse parfois à désirer mais ça s'améliore (Répondant 2, proche de personne assassinée)

Donc, les proches de personnes disparues sont généralement plus sévères envers les services de l'AFPAD. Ces derniers considèrent que la plupart des services les ont peu ou pas du tout aidés à combler leurs besoins, à l'exception notable de l'aide à la préparation des demandes d'indemnisation, qui a obtenu une excellente note. Les proches de personnes assassinées, plus nombreux, ont donné des notes plus variées aux divers services de l'AFPAD. Ceux-ci ont mentionné que les services directement en lien avec le système de justice pénale les ont peu ou pas aidés à combler leurs besoins. Toutefois, les services en périphérie du système de justice, tels que l'information sur les différentes étapes de ce dernier, la préparation des demandes d'indemnisation et les références à des ressources spécialisées ont obtenu des notes intéressantes (3 / 4). Les services visant à diminuer l'isolement des proches de victimes semblent également avoir un meilleur succès auprès des proches de personnes assassinées de l'échantillon. Toutefois, lorsque les commentaires sont compilés, plusieurs critiques sont adressés à la formule des services visant à diminuer l'isolement, notamment, les déjeuners-causeries. Ces derniers, bien qu'importants pour

briser l'isolement des proches, sont à la source de plusieurs conflits qui découragent la participation de certains répondants. Les proches de personnes disparues ont noté que les services ne semblaient pas toujours adaptés à leurs besoins, voire qu'ils ne recevaient aucun service bien qu'ils soient membres de l'organisme.

3.3.4. Recherche de services auprès d'autres ressources

Dans le cadre du questionnaire, les répondants ont été interrogés à propos de leur utilisation de services semblables à ceux de l'AFPAD, auprès d'un autre organisme ou d'une autre ressource. Les questions posées étaient spécifiquement formulées pour demander si les services avaient été utilisés dans un autre organisme ou auprès d'une autre personne. L'étude ne fait toutefois pas la distinction entre les services recherchés et les services reçus. Les répondants étaient encouragés à donner plusieurs réponses, si nécessaire. L'objectif de ces questions était de vérifier si l'offre de services de l'AFPAD était dédoublée dans d'autres organismes ou ressources. Le tableau 10 présente les résultats obtenus.

Il est possible de constater que plusieurs proches mentionnent n'avoir obtenu aucun service pour combler leurs besoins. Les besoins d'information (auprès de la police, sur les droits et recours et sur le système de justice pénale) sont souvent mentionnés comme étant demeurés sans réponse. Le procureur et les services policiers sont mentionnés comme étant les principales sources d'information, ainsi que le CAVAC. Ce dernier est également mentionné comme étant une des sources importantes de soutien et d'accompagnement dans le système judiciaire, ainsi que pour les demandes d'indemnisation et les demandes d'aide financière à la Cour. Ceci s'explique probablement par la présence des CAVAC dans les palais de justice du Québec. Les proches de personnes assassinées ou disparues mentionnent avoir reçu peu d'aide dans leurs contacts avec les médias. Lorsqu'ils en ont reçu, ce sont les services policiers et le procureur dans le dossier de leur proche qui les ont dirigés.

Tableau 10 Utilisation des services d'autres ressources, en nombre d'utilisation (n = 30)

	Aucun service	Proches et famille	Procureur /services policiers	CA VA C	Autres	Ne veut pas répondre	Total
Information auprès de la police	13	7	3	6	0	1	30
Information sur les droits et les recours	10	1	9	5	4	1	30
Information sur le système de justice pénale	16	5	8	0	3	2	34
Accompagnement	7	1	4	7	3	0	22
Soutien	10	6	6	5	2	1	30
Aide à la rédaction du témoignage	0	0	3	2	0	1	6
Aide la rédaction de la déclaration de la victime	0	1	0	0	0	1	2
Aide à la rédaction de la déclaration (libération conditionnelle)	0	0	0	0	0	1	1
Contact avec les médias	5	1	3	0	2	0	11
Aide à la préparation des demandes d'indemnisation	2	1	0	6	2	1	12
Aide à la demande d'aide financière à la Cour	1	0	0	2	1	0	4
Aide à la demande de dédommagement par le contrevenant	2	0	0	0	0	1	3
Écoute et réconfort	4	16	2	5	15	0	42
Besoin de références vers d'autres ressources	4	3	2	3	10	0	22
Total	74	42	40	41	42	10	249

En ce qui concerne le besoin de soutien et de réconfort, la famille et les amis semblent être une source importante pour combler ce besoin (38 % des sources d'écoute et de réconfort). Beaucoup de répondants ont souligné des sources autres de réconfort.

Celles-ci incluent les psychologues (9 répondants), les médecins ou CSSS (3 répondants) ainsi que les programmes d'aide aux employés (2 répondants). Une personne a mentionné le *Canadian Parents of Murdered Children* (CPOMC), un organisme d'assistance pour les parents de personnes assassinées (CPOMC, 2016). Finalement, plusieurs répondants ont également mentionné des sources autres qui les ont référés vers des services adaptés. Les employeurs et leurs programmes d'aide (3 répondants) et les médecins (5 répondants) sont

les sources les plus courantes de références vers des services, mentionnées par les proches de personnes assassinées ou disparues.

3.3.5. Analyse des commentaires – Utilité ou nécessité de l'AFPAD

Bien que les participants aient semblé être critiques des services de l'AFPAD, les répondants ont régulièrement mentionné que la mission de cet organisme est néanmoins nécessaire dans l'offre de services aux proches de personnes victimes. Ainsi, onze des vingt-quatre répondants ayant fait des commentaires ont souligné ce thème, dont trois proches de personnes disparues.

Je n'ai pas assez demandé auprès d'eux malheureusement mais je ressentais qu'il pouvait être là pour nous, quand j'y pense. Pour nous répondre ou nous diriger (Répondant 3, proche de personne disparue)

Je crois que l'organisation est nécessaire, dommage qu'elle n'ait pas existé en 2000. J'ai pris du temps à les contacter, mais depuis que j'en fais partie, je me sens moins seule et je sens que mon histoire peut en aider d'autres (Répondant 15, proche de personne assassinée)

L'AFPAD est nécessaire pour les gens qui ont vécu l'homicide d'un proche, c'est une sécurité de savoir que c'est là (Répondant 19, proche de personne assassinée)

L'AFPAD est définitivement important pour se rendre compte que d'autres personnes vivent des choses similaires, qu'on n'est pas seul au monde (Répondant 28, proche de personne assassinée)

Les commentaires précédents soulignent donc que les répondants considèrent que l'organisme les aide, soit en brisant l'isolement ou en répondant aux questions sans réponse. Quelques commentaires sont toutefois mitigés, notant que si l'organisme modifiait ou améliorerait son offre de services, celui-ci remplirait un rôle plus utile pour les proches de personnes victimes :

[suggestions d'amélioration des services] parce que je n'ai pas l'impression que l'organisme sert à quelque chose (Répondant 3, proche de personne assassinée)

À mon avis, l'AFPAD est un organisme essentiel pour le soutien des victimes. Il suffit de trouver les meilleurs moyens (Répondant 6, proche de personne assassinée)

L'AFPAD, à la base, avait sa place dans la société. Mais apprendre tout ce que j'ai appris sur [des fondateurs de l'organisme], il y a de quoi se poser des questions (Répondant 8, proche de personne assassinée)

Le commentaire du répondant 8 rappelle que l'ombre des conflits parmi les membres nuit à leur impression que l'organisme remplit sa mission de briser l'isolement. Les répondants ne semblent pas douter que l'AFPAD devrait exister, seulement qu'elle devrait adapter ses services. Les conférences de l'AFPAD ont soulevé des commentaires positifs de la part de plusieurs participants :

Je suis allé à une conférence de l'AFPAD. C'était intéressant (Répondant 18, proche de personne disparue)

Les outils sur le deuil [donnés au cours d'une conférence] sont très importants (Répondant 28, proche de personne assassinée)

Par contre, les colloques qui durent toute une fin de semaine, ou au moins toute une journée, eux valent l'effort, le temps et les coûts d'un déplacement (Répondant 11, proche de personne assassinée)

Ces retours positifs sur les conférences rappellent d'ailleurs que les données quantitatives des services de l'AFPAD étaient assez positives pour les rencontres thématiques, dont font partie les conférences.

Donc, les réponses compilées des répondants soulignent que les centres d'aide aux victimes d'actes criminels répondent à plusieurs des besoins des proches de personnes victimes, notamment le besoin de soutien et d'accompagnement dans le système de justice, les besoins d'information ainsi que les besoins d'aide avec les divers formulaires d'indemnisation. La famille et les proches, ainsi que le réseau de la santé (médecin, psychologue, etc.) sont des sources importantes d'écoute et de réconfort pour les participants. Malgré cette utilisation de ressources autres pour combler leurs besoins, les commentaires qualitatifs des participants soulignent la nécessité de l'existence de l'AFPAD pour les proches de personnes assassinées ou disparues. Les conférences sont, entre autre, des activités appréciées des répondants. Toutefois, ils mentionnent également qu'une révision ou une amélioration des services pourraient permettre à l'organisme de se démarquer.

3.4. Objectif 4 – Recommandations

3.4.1. Les questions portant sur les changements à apporter

Dans le questionnaire administré aux participants, deux questions portaient sur des suggestions de changements à apporter aux services de l'AFPAD. Ces questions ont été ajoutées au questionnaire à la demande de la directrice de l'organisme. La première question porte sur le soutien et l'accompagnement que les répondants auraient souhaité recevoir. La seconde question porte sur la formule des déjeuners-causeries. Le tableau suivant présente les résultats obtenus pour le service de soutien et d'accompagnement, selon le type de victimisation. Les répondants étant invités à choisir plus d'une réponse, les totaux sont donc plus élevés que le nombre de répondants.

Tableau 11 Choix de réponse aux changements proposés par l'AFPAD au service de soutien et d'accompagnement des proches de victimes, selon le type de victimisation (n = 29)

Choix de réponse	Proches de personnes assassinées (n = 19)	Proches de personnes disparues (n = 10)
Rien	3	0
Soutien financier	6	3
Soutien professionnel (ex. psychologue)	6	8
Soutien juridique (ex. avocat)	8	5
Vulgarisation du système de justice pénale	3	3
Informations sur les différentes thérapies	8	3
Autres	3	0

Le tableau 11 souligne que les membres ayant participé à l'étude sont généralement ouverts à ce que des changements soient apportés au service de soutien et d'accompagnement, puisque seulement trois répondants sur vingt-neuf ont noté ne pas désirer de nouveaux services. Aucun proche de personnes disparues n'a répondu qu'aucun changement n'était nécessaire. Toutefois, bien que le nombre de proches de personnes assassinées soit près du double de celui des proches de personnes disparues, ces derniers ont presque tous demandé plus de soutien professionnel (80 %). La moitié de ces derniers ont également mentionné que le soutien d'un professionnel du milieu juridique serait soutenant.

Chez les proches de personnes assassinées, c'est le soutien juridique et les informations sur les différentes formes de thérapies qui ont été le plus souvent choisi (42,1 % respectivement). Le soutien financier et le soutien d'un professionnel, tel qu'un psychologue, sont également souvent mentionnés (31,6 % respectivement). Finalement, trois proches de personnes assassinées ont mentionné d'autres idées de soutien. L'un a mentionné une aide pratique pour aider les proches à gérer la crise lorsque les événements de meurtre ou de disparition viennent de se produire. Un autre répondant a noté que l'organisme devait prendre position sur le plan national et faire plus de militantisme pour les droits des proches de victimes. Finalement, un dernier répondant a noté que l'organisme pourrait offrir des services d'aide spécialisés pour les enfants.

La seconde question posée par l'organisme aux répondants portait sur la formule des déjeuners-causeries. Ces derniers sont actuellement sans thème ou direction. La directrice a donc voulu proposer des idées de changements aux membres pour voir leur intérêt. Le tableau suivant note les réponses à cette question. Les répondants étant invités à choisir plus d'un choix de réponse, les totaux présentés dans le tableau 12 sont donc plus élevés que le nombre de répondants.

Tableau 12 Choix de réponse aux changements proposés par l'AFPAD au déjeuner-causerie, selon le type de victimisation (n = 21)

Choix de réponse	Proches de personnes assassinées (n = 16)	Proches de personnes disparues (n = 5)
Rien	1	2
Intervenants des milieux touchant aux victimes d'actes criminels	13	3
Conférenciers	15	3
Thèmes de discussion	12	3
Autres	2	0

Seulement la moitié des proches de personnes disparues ayant répondu au questionnaire ont participé aux déjeuners-causeries. Les trois changements proposés par la directrice de l'organisme a semblé les intéresser (60 % respectivement) mais deux des cinq répondants ne souhaitaient pas qu'il y ait des changements apportés. Chez les proches de personnes assassinées, 16 des 20 participants se sont joints à des déjeuners-causeries depuis leur arrivée à l'AFPAD. La plupart ont répondu souhaité des changements à la formule actuelle.

La présence de conférenciers sur divers sujets est la réponse la plus courante puisque presque tous les répondants l'ont choisi (15 sur 16). La présence d'intervenants de différents milieux touchant aux victimes d'actes criminels, par exemple, un intervenant du CAVAC, semble également avoir inspiré les répondants (81,3 %). Finalement, deux participants à l'étude ont proposé des idées autres. L'un a proposé des sorties de groupe plutôt que seulement des déjeuners. Ces sorties pourraient être l'occasion de visiter des lieux importants pour les proches de personnes assassinées, par exemple, les bureaux du CAVAC à la Cour. La seconde proposition d'un répondant était des séances d'informations sur différents sujets touchant les proches de personnes victimes, par exemple, des informations sur le système judiciaire.

Donc, les changements proposés par la directrice de l'organisme semblent être généralement approuvés par les participants. Au niveau du soutien et de l'accompagnement, le soutien d'un professionnel comme un psychologue, le soutien juridique (par exemple, un avocat) et les informations sur les différentes formes de thérapies sont les nouveaux services que les répondants ont le plus souvent sélectionnés. En ce qui concerne les déjeuners-causeries, la plupart des participants sont ouverts à ce que la formule actuelle soit modifiée, surtout si l'organisme invite des conférenciers et des intervenants à venir discuter avec les participants.

3.4.2. Analyse des commentaires – Suggestions sur les services

En ce qui concerne les commentaires qualitatifs des répondants, ces derniers ont proposé différents services afin de répondre à leurs besoins. Dix membres ayant participé au questionnaire ont offert des suggestions à l'AFPAD (deux proches de personnes disparues et huit proches de personnes assassinées). Trois proches ont mentionné qu'ils auraient voulu de l'aide pratique, immédiatement après les événements, pour pouvoir gérer la crise :

J'aurais souhaité que quelqu'un nous tienne par la main, façon de parler, mais c'est tellement déroutant comme situation. La disparition de mon frère est assez récente, mais je ne crois pas que l'AFPAD ait fait quoi que ce soit pour nous aider (Répondant 10, proche de personne disparue)

Besoin de plus d'aide pratique dans l'immédiat, être mieux dirigée dans les étapes qui suivent un événement de ce genre. On ne sait pas par quoi commencer ni où chercher. Un meilleur encadrement et une aide pour gérer la crise, dont l'aide

juridique. Aide quand même beaucoup pour l'écoute mais ce n'est pas assez (Répondant 9, proche de personne assassinée)

Pourtant, ils ne contactent jamais les familles des victimes. Ils attendent que les familles prennent contact avec eux. Ils sont déconnectés. Lorsqu'un proche est assassiné, les membres de la famille sont en état de choc, paralysés par le traumatisme, incapables de fonctionner. Donc, ils ne connaissent même pas l'existence de l'AFPAD (Répondant 11, proche de personne assassinée)

Sur ce dernier point, le répondant 11 souligne que l'organisme doit être pro-actif car les proches qui viennent de vivre des événements bouleversants ne sont pas nécessairement prêts à se lancer dans la recherche de services. Ceci est également soulevé par d'autres participants :

Plus d'aide pour obtenir le statut de personne victime, reconnaissance et défense des droits. Promotion des services car ils sont peu connus, entre autres, des services policiers. Obtenir les informations sur le dossier judiciaire/ statut du dossier (car les proches ne savent pas nécessairement comment les obtenir) (Répondant 3, proche de personne assassinée)

Un autre participant note quelque chose de similaire, par rapport aux démarches de libération conditionnelle :

Il est important de voir que quelqu'un travaille à améliorer le système judiciaire. Meilleur soutien pour les étapes de la libération conditionnelle (comment faire une déclaration) (Répondant 28, proche de personne assassinée)

Certains répondants mentionnent également qu'il serait important pour l'organisme de travailler aux relations entre les membres, ce qui rejoint la mission de l'AFPAD, qui est de briser l'isolement des proches des victimes :

L'entraide doit être centrée pour trouver des pistes de solutions pour évoluer, vivre avec les événements et pas seulement avoir une écoute empathique (Répondant 6, proche de personne assassinée)

L'AFPAD a reçu une subvention, il y a plusieurs années, pour la création d'un espace membre sur leur site web, afin que les membres puissent communiquer entre eux et donc « briser l'isolement ». Mais au lieu de réaliser cette obligation que l'organisme a contractée envers le BAVAC, donc les contribuables, donc nous, l'AFPAD ne met pas sur pied cette partie essentielle de leurs responsabilités. Ce qu'ils font à la place? Des pages Facebook (Répondant 11, proche de personne assassinée)

Plus de contact personnel [ce répondant disait n'avoir eu de contact avec l'AFPAD qu'à travers les courriels] (Répondant 13, proche de personne assassinée)

Plus de parrainage/ marrainage entre les membres pourrait être bénéfique (Répondant 15, proche de personne assassinée)

Il pourrait être aidant de demander aux membres s'ils seraient intéressés à travailler comme bénévole (Répondant 28, proche de personne assassinée)

Les répondants 6, 13, 15 et 28 soulèvent tous cette question d'entraide et de contacts entre les membres, bien que les solutions proposées par les participants varient. C'est d'ailleurs un autre point soulevé par deux répondants qui mentionnent que l'organisme ne semble pas très ouvert aux idées apportées :

J'ai offert mes services comme employé [nom d'organisme] pour informer les membres de la famille des victimes sur l'« après-procès » et l'AFPAD n'a jamais demandé mes services pour ses membres (Répondant 17, proche de personne assassinée)

Elle [la bénévole en charge de l'organisation dans la région] avait aussi proposé [activité]. Refus également. Ses autres suggestions ont également essuyé des refus. À quoi bon s'impliquer et vouloir faire une différence? (Répondant 11, proche de personne assassinée)

Les répondants ont donc l'impression que leurs idées sont rejetées par l'AFPAD, ce qui limite leur participation au sein d'un organisme basé sur la participation des membres.

Donc, les membres de l'AFPAD qui ont participé à l'étude sont ouverts à de nouvelles suggestions pour modifier les services en place. Ils sont d'accord pour que la formule des déjeuners-causeries change. Ils ont également donné des idées pour modifier l'offre de services, dont beaucoup sont axés sur la création et le maintien de relations entre les membres afin de briser l'isolement des proches de victimes. Toutefois, les participants hésitent à donner leurs idées à l'AFPAD car ils n'ont pas toujours l'impression que celle-ci est ouverte à leurs suggestions.

4. Discussion

Le but de la présente étude est d'identifier les besoins des proches de personnes assassinées et ceux des proches de personnes disparues afin d'évaluer les services de l'AFPAD pour répondre à ces besoins. La revue de littérature présentée au chapitre 1 souligne le manque d'études comparatives entre les besoins des différents groupes de personnes victimes pour explorer la possibilité que les services offerts soient adaptés au type de victimisation.

4.1. Les besoins des proches de victimes

4.1.1. Besoin d'information

À première vue, les résultats de la présente étude ont montré que les proches de personnes victimes à l'AFPAD avaient besoin d'information, tant auprès de la police, que sur leurs droits et recours et sur le système judiciaire. Ces résultats concordent avec la littérature sur les personnes victimes d'actes criminels (Wemmers, 2003, Ten Boom et Kuijpers, 2012) et ne sont donc pas surprenants.

Dans notre étude, près de la moitié des proches de personnes assassinées et des proches de personnes disparues ont répondu avoir eu besoin d'information sur leurs droits et leurs recours dans le système de justice pénale. Ceci concorde, par exemple, avec l'étude de Wemmers et Raymond (2011) qui concluent que, chez les personnes victimes d'actes criminels, obtenir de l'information sur le développement du dossier auprès de la police permettrait d'impliquer les personnes victimes dans le processus et ces dernières auraient tendance à considérer les procédures comme moins injustes. L'étude de Lorang (2002) sur les proches de personnes disparues note que ceux-ci préfèrent obtenir rapidement une information pratique sur les démarches pour ouvrir un dossier sur la disparition et un meilleur accès à l'information dans les différentes organisations gouvernementales.

Le besoin d'information étant l'un des besoins principaux identifiés par la recherche sur les personnes victimes, les résultats du questionnaire portant sur ces besoins ne sortent donc pas de l'ordinaire.

Ce résultat rejoint la littérature sur les proches de personnes assassinées, par exemple, l'étude de Rossi (2008) qui mentionne que les familles de personnes assassinées continuent parfois de contacter la police pendant des décennies après les événements. L'étude de Ten Boom et Kuijpers (2012) révèle également que le besoin d'information est important chez les proches de personnes victimes de meurtre.

Toutefois, les résultats obtenus dans cette étude sont en contradiction avec les études sur les proches de personnes disparues (Lorang, 2002, Boss, 2004) qui mentionne que ces derniers ont besoin d'information pour pouvoir gérer l'ambiguïté créée par la disparition. Les tests bivariés de la présente étude ont montré que les proches de personnes assassinées avaient un besoin significativement plus grand d'information auprès de la police que les proches de personnes disparues ayant participé à l'étude.

Plusieurs raisons peuvent expliquer cette variation entre les résultats de l'étude et ceux de la littérature. D'abord, la petite taille de l'échantillon, surtout du groupe de proches de personnes disparues ($n = 10$) peut expliquer pourquoi les résultats varient par rapport aux autres études sur le sujet. De plus, le non-respect d'un des postulats du test du chi-carré doit nécessairement être rappelé pour que les résultats soient pris avec un grain de sel. La représentativité de l'échantillon est donc limitée à la population de l'AFPAD.

Il est également possible que ce résultat provienne plutôt du type de victimisation. Les proches de personnes disparues, dans la mesure où un dossier à la police n'est pas nécessairement ouvert ou poursuivi, peuvent se retrouver à avoir moins besoin d'aide dans leur contact avec cette partie du système judiciaire. Toutefois, huit des dix proches de personnes disparues ayant participé ont dit qu'un dossier avait été ouvert ou était toujours en cours. Même si la police a ouvert un dossier sur la personne disparue, elle ne recherche peut-être pas activement la personne victime si elle est adulte.

En ce qui concerne la comparaison entre les deux types de victimes, malgré les résultats qui soulignent que les proches de personnes assassinées auraient plus besoin d'aide dans leurs contacts avec la police, la présente étude ne peut pas conclure qu'il y a une réelle différence entre les deux groupes. Au contraire, et à la lumière de la littérature sur les besoins des personnes victimes (Wemmers, 2003, Wemmers et Raymond, 2011, Lorang, 2002, Corey, Troisi et

Nicksa, 2015, Ten Boom et Kuijpers, 2012), la conclusion selon laquelle les deux groupes de personnes victimes ont besoin d'obtenir de l'information auprès de la police, sur leurs droits et recours et sur le système de justice, semble plus juste.

4.1.2. Besoin de soutien psychosocial

Dans la présente étude, la moitié des proches de personnes assassinées et de personnes disparues ont mentionné avoir besoin de soutien émotionnel dans le système judiciaire. Ce résultat concorde avec l'étude de Ten Boom et Kuijpers (2012). Dans leur méta-analyse des études sur les besoins exprimés par les personnes victimes, le besoin de soutien émotionnel pour passer à travers les étapes du processus judiciaire est celui qui est le plus souvent mentionné par les proches de personnes assassinées. En effet, les proches de personnes assassinées (Rossi, 2008) et les proches de personnes disparues (Boss, 2002, Lorang, 2002) vivent beaucoup d'isolement, en conséquence d'un événement extrême, qu'il est difficile de comprendre. Ceci concorde avec les résultats observés dans l'étude qui indiquent que la majorité des deux types de proches de victimes ont besoin d'écoute et de réconfort, dont 100 % des proches de personnes disparues (10 répondants sur 10).

La violence et la soudaineté du deuil chez les proches de personnes assassinées (Rossi, 2008) et l'ambiguïté du deuil chez les proches de personnes disparues (Boss, 2002) pourraient expliquer le besoin d'écoute et de réconfort vécu par ces personnes. Les conséquences de la victimisation sur les personnes, ainsi que l'isolement qu'elles vivent à la suite d'une victimisation de ce genre peut expliquer pourquoi les proches de personnes victimes se sentent vulnérables et en quête d'écoute et de réconfort, ainsi que d'un appui émotionnel à travers les étapes du processus judiciaire, du contact avec la police jusqu'au procès. En plus d'être un processus généralement étranger et complexe, le système judiciaire peut faire vivre de la victimisation secondaire aux personnes victimes (Wemmers, 2003), une situation que les proches de personnes victimes pourraient tenter de prévenir en se munissant d'un soutien émotionnel.

4.1.3. Besoin de relations positives

Bien que les tests effectués dans cette étude n'aient pas révélé de relation significative, l'observation des réponses des participants révèle que la majorité des deux groupes disent avoir

besoin d'entrer en contact avec des personnes ayant vécu des événements semblables. En plus d'une compréhension présumée plus grande par quelqu'un qui a vécu quelque chose de similaire dans sa vie, entrer en contact avec ces personnes permettait d'aider à briser l'isolement des proches de personnes victimes (Lorang, 2002). En effet, Rossi (2008), dans sa recherche sur les proches de personnes assassinées, et Boss (2002), sur les proches de personnes disparues mentionnent toutes deux de l'isolement et du rejet vécus par ces personnes, ainsi que des difficultés sociales et familiales qui en découlent. Comme mentionné précédemment, les réactions que suscitent un événement aussi extrême que le meurtre ou la disparition peuvent créer un sentiment d'isolement, soit parce que les proches ont l'impression que les autres ne peuvent pas comprendre l'impact de l'événement, ou parce que l'entourage se retire, pour des raisons mentionnées au premier chapitre de la présente étude.

Il est possible que l'AFPAD, avec sa formule « par les pairs, pour les pairs », c'est-à-dire, par les proches de personnes assassinées et disparues, pour cette même clientèle, aide les proches à rétablir, sur le long terme, leur croyance en un monde juste. Tel que mentionné dans le recension des écrits, Furnham (2003) suggère que les gens dont la croyance en un monde juste a été ébranlée peuvent tenter de la rétablir en cherchant de l'aide ou en partageant leur vécu avec des personnes ayant vécu des événements similaires.

Ainsi, des participants de chacun des deux groupes ont pris la peine de souligner que l'AFPAD les aide à se sentir moins seuls, tant pour leur passage dans le système de justice que pour diminuer leur sentiment d'isolement. Les résultats de la présente étude sont donc en pleine concordance avec la littérature pour le sujet des proches de personnes victimes.

4.1.4. Besoins pratiques

Un des résultats significatifs au niveau des tests bivariés malgré le petit échantillon est que les proches de personnes assassinées auraient plus besoin de soutien pour remplir les demandes d'indemnisation. Ce résultat pourrait être expliqué par le fait que l'horreur suscitée par l'homicide ébranle la capacité des proches de personnes victimes à gérer la situation (Rossi, 2008) et que l'ensemble des démarches et des attentes envers les proches peut devenir une montagne de tâches insurmontables (Ten Boom et Kuijpers, 2012). Tel que mentionné précédemment, les proches de personnes disparues vivent également des événements difficiles

mais tous ne sont pas prêts à considérer la disparition comme un homicide. Les dernières observations pourraient expliquer pourquoi les proches de personnes assassinées auraient plus besoin de ce type de soutien pratique dans la présente étude. La seconde raison est, bien sûr, que la disparition, si elle n'est pas reconnue comme étant le résultat d'un acte criminel, ne permet pas aux proches d'obtenir de l'indemnisation de la part de l'IVAC, expliquant pourquoi les résultats de l'étude notent le besoin plus grand des proches de personnes assassinées. Les proches de personnes disparues peuvent également ignorer qu'ils sont parfois admissibles à des demandes d'aide financière à l'IVAC, si des circonstances criminelles peuvent être prouvées (voir note de bas de page 1). Finalement, il est également possible que cette différence soit l'effet des limites de la présente étude, incluant la petite taille des échantillons et le non-respect d'un postulat du test du chi-carré.

Wemmers (2003) mentionne que les personnes victimes d'actes criminels mentionnent souvent ce besoin d'aide pratique, que ce soit remplir les formulaires d'assurances, concilier le travail, la famille, les obligations du système de justice pénale, les rencontres avec la police, les soins médicaux, etc. Le résultat n'est donc en accord avec la littérature sur les victimes d'actes criminels.

4.2. L'utilisation des services

4.2.1. Les dossiers des répondants

Plusieurs services de l'AFPAD ont été peu, voire jamais, utilisés par les répondants à l'étude. Ces services sont souvent reliés au processus judiciaire, comme l'accompagnement judiciaire ou l'aide dans les contacts avec la police. Or, seuls deux dossiers de personnes assassinées et trois dossiers de personnes disparues sont survenus dans les cinq dernières années et plus de la moitié des événements sont arrivés après la fondation de l'organisme en 2005 (35 % des proches de personnes disparues et 50 % des proches de personnes assassinées). De plus, il n'est pas à négliger que les services de l'AFPAD sont offerts par des pairs, des proches de personnes victimes. La qualité de ces services peut donc varier en fonction du bénévole lui-même.

Pour les proches de personnes disparues, certaines étapes du processus judiciaire, généralement, tout ce qui suit l'enquête par la police, n'ont jamais lieu. Chez les proches de personnes

assassinées qui ont participé à l'étude, près de la moitié (45 %) ont vécu le procès entourant le meurtre de leur proche et pour seulement 15 % d'entre eux, le procès était toujours en cours, soit 3 répondants. Ce petit nombre peut expliquer le peu de recours à l'AFPAD pour obtenir de l'information (auprès de la police, dans le système judiciaire et sur les droits et recours), malgré que le besoin ait été relevé précédemment.

Il est donc possible d'affirmer que les services de l'AFPAD qui sont en lien avec des étapes du système judiciaire sont peu utilisés, car les membres de l'AFPAD n'ont plus besoin de ces services, au moment où ils sont en contact avec l'organisme. Toutefois, près du tiers des victimes (23 et 30 %, respectivement) disent n'avoir reçu aucun de ces services d'information, ni à l'AFPAD ni ailleurs. Cette information est importante, car elle signifie que certains besoins des participants à l'étude sont restés non-comblés, malgré la recherche d'aide.

4.2.2. Les difficultés pour obtenir les services

Il n'est pas à négliger que plusieurs participants ont tenté d'obtenir des services à l'AFPAD et ont eu l'impression d'être ignorés. Certains proches de personnes disparues ont relevé ne pas se sentir à leur place dans l'organisme. Certains mentionnent que la difficulté de définir quels types de disparition rend les personnes admissibles à l'organisme est une cause de la difficulté à obtenir des services. En effet, deux proches de personnes disparues à l'étude ont mentionné cette difficulté. Une personne proche d'une victime d'un meurtre non-résolu a également souligné cette impression que l'organisme n'était pas tout à fait outillé pour répondre à ces besoins et que la réaction des bénévoles est de repousser ces personnes lorsqu'ils ne sont pas certains des services à offrir. Ceci se reflète nécessairement dans l'évaluation des services de l'AFPAD par les participants.

4.2.3. La différence dans l'utilisation des services : les déjeuners-causeries

Les proches de personnes assassinées sont proportionnellement plus nombreux à participer aux déjeuners-causeries de l'AFPAD. Ce service visent à mettre en contact des personnes ayant vécu des événements similaires pour réduire leur sentiment d'isolement, un besoin relevé par la littérature sur les personnes victimes et sur les proches de personnes assassinées et de personnes

disparues (Wemmers, 2003, Rossi, 2008, Boss, 2002). La littérature mentionne que les proches de personnes assassinées ont plus tendance à utiliser des services psychologiques (Sims, Yost et Abbott, 2005) que les autres types de personnes victimes, en raison de la violence des événements et de la gravité des impacts de la victimisation.

Toutefois, il n'est pas à négliger que la quasi-totalité des proches de personnes disparues a mentionné avoir besoin d'entrer en contact avec des gens ayant vécu des événements similaires. Tout comme les proches de personnes assassinées, ils ont vécu une perte traumatique, celle-ci étant doublée d'une incertitude profonde sur le sort de leur proche (Boss, 2002, 2004, 2012). Ceci pourrait expliquer pourquoi les répondants ont tous mentionné le besoin de se sentir écouté et réconforté. Ils sont toutefois moins enclins à utiliser ce service. Il est possible que l'explication précédente sur la difficulté pour les participants proches de personnes disparues d'obtenir des services à l'AFPAD explique cette utilisation moins fréquente. Il est également possible que les proches de personnes disparues ne s'identifient pas tant à la situation des proches de personnes assassinées, en raison des différences notables dans la victimisation.

Un répondant mentionne également qu'il s'attendait à ce que les déjeuners-causeries aient pour but de trouver des solutions pour retrouver leurs proches. Il est donc possible que le besoin d'aide pratique mentionné dans la littérature sur les proches de personnes disparues explique leur intérêt moindre pour les déjeuners-causeries.

4.2.4. Les services souhaités par les membres ayant participé à l'étude

Lorsque la question a été posée quant aux changements possibles à apporter au soutien et à l'accompagnement dans le système de justice, les proches de personnes assassinées ont répondu que les informations sur la thérapie et le soutien juridique sont les plus importantes. Ce résultat est également en concordance avec la littérature sur les services aux victimes, mentionnant que les victimes de crimes violents recherchent des services d'aide psychologique. En effet, Ten Boom et Kuijpers (2012) ainsi que Simmons, Duckworth et Tyler (2015) soulignent que les proches de personnes assassinées recherchent beaucoup des services de soutien émotionnel ou thérapeutique. Les résultats concordent donc, puisque le besoin d'information sur les différents types de thérapie est l'un des plus mentionnés par les participants à l'étude. Pour les proches de personnes disparues, le soutien juridique est le second choix le plus fréquent, le soutien

professionnel (par exemple, psychologue, infirmière, etc.) étant la priorité. Encore une fois, ce résultat est soutenu par la littérature sur les proches de personnes disparues, qui mentionne que ces derniers rechercheraient plutôt des services d'aide pratique, tels que les appels téléphoniques à leur employeur ou celui de la victime, etc. (Lorang, 2002).

Les deux groupes ont mentionné majoritairement que la présence de conférenciers, d'intervenants des milieux et de thèmes prédéterminés serait intéressante dans le cadre des rencontres thématiques. Le besoin d'aide pratique mentionné dans la littérature, ainsi que le besoin d'information pourrait être à l'origine de ces demandes. En effet, les conférences et intervenants peuvent être une source d'information importante, tant sur les droits et recours des proches de personnes victimes, sur le système judiciaire dans son ensemble, ainsi que sur la façon d'entrer en contact avec la police. De plus, certains types de conférences peuvent outiller les proches de personnes assassinées ou disparues dans de nombreux domaines. Par exemple, un répondant nous a mentionné qu'il aurait souhaité avoir de l'information sur la façon d'organiser une battue afin de retrouver des indices suite à la disparition d'un proche. Ce type d'information pourrait être expliqué lors des conférences.

Si des circonstances existent pour expliquer le peu d'utilisation des services liés à la police et au système judiciaire (la fin des procédures judiciaires, l'absence de procédures pour les personnes disparues, le temps écoulé depuis les événements et la création relativement récente de l'organisme), les proches de personnes disparues et les proches de personnes assassinées dont le meurtre n'a pas été élucidé soulignent que l'AFPAD n'est pas toujours ouverte à offrir ces services. Pourtant, les participants à l'étude soulignent des pistes de solution par le biais d'aide plus pratique et plus thérapeutique.

4.3. L'évaluation des services

4.3.1. Par tous les groupes de proches

Dans la présente étude, les personnes ayant utilisé les services de l'AFPAD étaient amenées à évaluer leur expérience de ces services. Les résultats mentionnés ici sont donc uniquement l'évaluation faite par les participants ayant utilisé les services. Comme mentionné précédemment, l'écoute et le réconfort sont un des besoins les plus mentionnés par les proches

de personnes victimes ainsi qu'un des services les plus utilisés à l'AFPAD (70 % des proches de personnes assassinées et 60 % des proches de personnes disparues ayant participé à l'étude). Ceci concorde avec la littérature sur les proches de personnes victimes, tel que le mentionne Simmons, Duckworth et Tyler : « Talking about it with other people and finding ways to relieve some of the immediate pain [...] are very important in the beginning. In the later stages, trying to find a purpose for the experience [...] is an important "meaning making" component of coping » (2014, 518).

Pourtant, les deux groupes de proches de personnes victimes ont noté que l'écoute et le réconfort obtenus à l'AFPAD sont variables. Ceci peut être expliqué par les difficultés d'obtenir des services à l'organisme, comme mentionné dans la section précédente. Il est possible que les personnes qui se joignent à l'organisme pour obtenir de l'écoute et du réconfort se sentent exclues des services pour une multitude de raisons, la première étant la difficulté de l'organisme à définir qui est une « personne disparue » selon ses critères, une difficulté relevée dans la littérature sur les proches de personnes disparues (Lorang, 2002). Pour ce qui est des proches de personnes assassinées, certains ont mentionné des situations particulières, par exemple, un meurtre ayant eu lieu hors Canada ou un meurtre non résolu où ils ont eu l'impression que l'AFPAD ne savait pas par où commencer pour les aider, menant à une évaluation très variable de l'écoute et du réconfort reçus au sein de l'organisme.

Un deuxième service obtenant ces résultats inégaux est le service de référence vers d'autres ressources plus spécialisées. Les membres participants de l'AFPAD ayant utilisé ce service (environ 60 % des répondants de l'étude) ont soit une excellente ou une mauvaise expérience. Il est possible, comme mentionné précédemment que la complexité de certains dossiers ait nui à la capacité de l'organisme de diriger leurs membres vers des ressources spécialisées.

Puisque les services de l'AFPAD sont d'abord offerts par des pairs bénévoles, il est également possible que ces derniers ne connaissent pas l'ensemble des ressources disponibles pour les proches de personnes victimes, ou que la connaissance de ces ressources varie d'une personne à l'autre. Il semble d'autant plus probable que ce soit le cas lorsque le dossier est compliqué par les circonstances de l'évènement. Cette situation est relevée dans la littérature sur les proches de personnes victimes, surtout dans les cas de disparition. Lorang mentionne dans son étude auprès des proches de personnes disparues que de mauvaises informations sont monnaie

courante dans les services aux proches de personnes disparues, « Inappropriate and insensitive counselling appears to be disturbingly wide spread » (2002, 17).

Donc, les participants à l'étude ayant tenté d'obtenir de l'écoute et du réconfort ainsi que des références vers des ressources spécialisées à l'AFPAD font une évaluation variable de leur expérience. La complexité des dossiers, le manque de clarté dans la définition de certains types de personnes victimes ainsi que la limite des connaissances des bénévoles qui offrent ces services pourraient être à l'origine de cette variation.

4.3.2. Par les proches de personnes assassinées

Ten Boom et Kuijpers (2012), dans leur étude sur les services recherchés par les victimes d'actes criminels mentionnent que les personnes victimes de crimes violents, comme les proches de personnes victimes de meurtre, auraient plus besoin de soutien émotionnel que les autres personnes victimes (ex. crime contre les biens) (Ten Boom et Kuijpers, 2012). Puisque l'AFPAD semble avoir surtout offert des services de soutien, par le biais des déjeuners-causeries, il est cohérent avec la littérature de voir que les proches de personnes assassinées apprécient généralement mieux les services de l'AFPAD que les proches de personnes disparues. Ces derniers semblent moins se retrouver dans ce type d'activités qui répondrait peut-être moins à leurs besoins.

Il est tout de même intéressant de soulever que chez les proches de personnes assassinées de l'échantillon, une variation importante existe dans l'évaluation de l'aide à la préparation du témoignage, du contact avec les médias et de l'obtention d'information auprès de la police, sur les droits et recours et sur le système judiciaire, soit des services d'ordre essentiellement pratiques. Cette variation dans l'évaluation des services peut provenir des limites de la présente étude, notamment, la petite taille de l'échantillon. Certains services restent dans l'ombre en raison du petit nombre de personnes les ayant utilisés. Par exemple, seuls trois proches de personnes assassinées ont utilisé le service d'aide à la rédaction du témoignage. La grande variation dans l'expérience des proches participants pourrait provenir de cette limite.

Les proches de personnes assassinées semblent avoir une expérience assez bonne à l'AFPAD dans son ensemble (donnant soit une note moyenne de 2,4/4). Les résultats varient peu autour de la moyenne ce qui témoigne que l'ensemble des proches de personnes assassinées donne une

note assez similaire. Il est donc important de souligner que les proches de personnes assassinées, s'ils ne sont pas entièrement satisfaits des services, s'entendent généralement sur la qualité de ces services.

4.3.3. Par les proches de personnes disparues

Les proches de personnes disparues qui ont recherché des services à l'AFPAD font également une évaluation inégale de ces derniers. Il est important de rappeler qu'il s'agit d'un petit échantillon. Il est intéressant de noter que ces proches évaluent l'ensemble des services plus négativement (1/4, ou « a peu aidé ») et la moyenne est peu représentative de l'ensemble des notes données par ce groupe. Les proches de personnes disparues ont une expérience plus variable de l'ensemble de l'AFPAD et les résultats de leur évaluation le démontrent.

Les résultats ainsi que les commentaires des participants soulignent que les proches de personnes disparues peuvent trouver des services utiles à l'AFPAD mais que ces derniers ne sont pas nécessairement créés spécifiquement pour leurs besoins. Ainsi, Lorang (2002) mentionne l'importance des groupes de soutien, qu'ils soient dirigés un professionnel formé ou par un pair. Mettre une personne proche responsable du groupe peut faciliter la relation de confiance entre les membres et le leader (Turcotte et Lindsay, 2008). Toutefois, le bénévole qui dirige le groupe doit être bien encadré et soutenu afin d'éviter l'épuisement. Lorang (2002, 16) précise : « Training for people in this role needs to involve topics such as conducting group meetings and group dynamics, taking a sensitive approach to others' distress and learning about relevant issues which may arise, in order to reduce burn out ».

Encore ici, la petite taille de l'échantillon, composé de dix proches de personnes disparues peut expliquer la grande variation relevée dans l'évaluation des services. Lorsque seulement quatre proches de personnes disparues utilisent certains services, la moindre variation dans leur appréciation change la moyenne de façon importante.

4.4. Recommandations

4.4.1. Le partenariat avec les services aux victimes

Les services d'ordre pratique sont nécessaires chez les deux groupes de victimes, mais de façon plus prononcés chez les proches de personnes disparues. Afin que l'organisme s'assure de bien répondre aux besoins des personnes victimes, il semble nécessaire de mettre l'accent sur le développement de ces services.

Afin de répondre à ce besoin, l'AFPAD devrait se pencher sur la nécessité de créer des partenariats avec les différents services d'aide aux victimes. Par exemple, les CAVAC occupent une place particulière dans l'aide aux proches de personnes victimes au Québec puisqu'ils sont présents dans les palais de justice ainsi qu'auprès de la police.

Développer un partenariat avec les CAVAC permettrait à l'AFPAD de se pencher sur les besoins d'aide pratique de leurs membres, et de s'assurer que ces derniers soient comblés. En effet, les CAVAC sont des organismes d'aide à court terme pour les victimes (CAVAC, 2015), alors que l'AFPAD offre ces services à des personnes ayant vécu des événements de meurtre ou de disparition depuis plus ou moins longtemps. L'AFPAD pourrait donc avoir un rôle complémentaire à celui des CAVAC et travailler en partenariat afin que leurs membres obtiennent tous les services dont ils ont besoin, que ce soit l'information auprès de la police, sur le système judiciaire ou, à plus ou moins long terme, des moyens leur permettant de reprendre le contrôle sur leur vie. L'AFPAD est un organisme « par les pairs, pour les pairs » et pourrait gagner à se concentrer sur cette facette. L'organisme doit se questionner sur la nécessité d'offrir lui-même de l'aide à l'information, alors qu'il pourrait simplement faire le suivi avec le CAVAC pour s'assurer que les familles obtiennent l'information nécessaire.

Le partenariat pourrait se compléter avec une entente avec les procureurs du Québec, afin que l'organisme puisse aider ses membres à obtenir de l'information sur leurs dossiers. Au-delà de l'information, toutefois, le partenariat avec les procureurs pourrait permettre à l'AFPAD de préparer ses membres qui ont à passer à travers certaines étapes du processus judiciaire, tel que le témoignage. Certains dossiers plus complexes, par exemple, où la victime a disparu dans un autre pays, etc. pourraient être mieux suivis si des partenariats existaient entre, notamment, les

policiers et l'AFPAD, l'organisme pouvant alors diriger les proches vers des ressources adaptées à leur problématique.

Finalement, les partenariats de l'AFPAD avec les CAVAC, les procureurs et les services de police pourraient aider l'organisme à défendre les intérêts de ses membres qui se retrouvent dans des situations frustrantes, par exemple, lorsqu'ils ont l'impression que la police cesse d'enquêter sur le dossier sans qu'un coupable ait été trouvé. L'organisme peut aider à sensibiliser ces acteurs du système de justice pénale à la réalité des proches de personnes assassinées ou disparues.

4.4.2. Le partenariat avec les organismes d'indemnisation

Puisque plusieurs personnes victimes ont mentionné avoir besoin d'aide pour les demandes d'indemnisation, il semble qu'un partenariat entre l'AFPAD et les différents organismes d'indemnisation (IVAC, CSST, PAE) s'imposent. Ce partenariat pourrait permettre à l'AFPAD de mieux soutenir les membres qui recherchent de l'aide à cette étape. Il permettrait à l'organisme de mieux diriger les membres dont le dossier contient des particularités. Finalement, un partenariat auprès de ces organismes serait également l'occasion de sensibiliser ces derniers aux difficultés vécues par les proches de personnes assassinées ou disparues, et promouvoir l'accès à la thérapie ou au soutien financier.

Obtenir de l'information dans ces organismes peut être laborieux, d'autant plus lorsque les personnes ont vécu un choc important (Rossi, 2008, Corey, Troisi et Nicksa, 2015). Le développement de partenariat facilitant la recherche d'information et la réponse aux questions des membres permettrait de combler un besoin pratique et de considération des personnes victimes. Cela pourrait permettre d'accélérer les procédures de demandes d'indemnisation.

Dans un sens plus large, combler les besoins pratiques des proches de personnes victimes permettrait de répondre à leur besoin humain d'avoir un sentiment d'efficacité personnelle (Staub, 2003). En effet, avoir l'impression de savoir ce qui se passe, de savoir ce qui les attend et où ils peuvent trouver une réponse à leurs questions pourraient aider les proches de personnes victimes à combler des besoins communs à tous les humains. De même, ne pas avoir à se casser la tête pour rechercher de l'information sur les sources possibles d'indemnisation et obtenir

rapidement ce soutien permet d'aider à combler un besoin fondamental de l'humain, le besoin de sécurité, dans ce cas, financière.

4.4.3. Le réseautage auprès des services d'ordre psychologique ou de soutien émotionnel

Dans la même lignée que les partenariats proposés ci-dessus, le développement d'un réseau de professionnels du deuil et du trauma, ainsi que de professionnels du deuil ambigu pourrait permettre à l'AFPAD de combler un besoin important de références à des ressources spécialisées pour les membres.

Développer un tel réseau de contacts permettrait aussi à l'AFPAD d'offrir des rencontres thématiques et des conférences à ses membres sur les sujets d'expertise des professionnels. De plus, un réseau de ce genre permettrait à l'organisme d'adapter ses services selon les recommandations de personnes spécialisées dans l'intervention auprès de proches de personnes assassinées et de personnes disparues. L'organisme gagnerait en visibilité à travers le milieu professionnel.

Référer les proches de personnes victimes vers des services spécialisés pour répondre à leurs besoins permettrait d'aider à combler un besoin particulier des victimes d'actes criminels : celui d'obtenir un soutien psychosocial (Wemmers, 2003). Il n'est pas à négliger, bien sûr, l'impact financier pour les proches de participer à de la thérapie si celle-ci n'est pas remboursée en tout ou en partie par un organisme d'indemnisation. La mise en place d'un partenariat afin de promouvoir l'intérêt de ces groupes auprès des organismes comme l'IVAC ou la CSST est donc d'autant plus important.

4.4.4. Les services d'ordre psychologique et de soutien émotionnel – Déjeuners-causeries

Se sentir membre d'un organisme qui travaille à la reconnaissance des besoins particuliers des victimes d'actes criminels peut avoir un impact important sur le besoin de relations positives des personnes, ainsi que celui d'avoir une bonne estime de soi (Staub, 2003). Cet auteur définit ce besoin comme étant : « The need to have a well-developed self and a positive conception of who we are and who we want to be (self-esteem), which requires self-awareness

and acceptance of ourselves, including our limitations » (Staub, 2003, 57). Le sentiment de faire partie de quelque chose de plus grand que soi permettrait aux proches de développer leur sentiment d'estime de soi, et de combler en partie un besoin humain commun à tous. Les déjeuners-causerie, qui rassemblent des personnes ayant vécu des événements similaires sont une part importante pour combler les besoins humains des proches de personnes victimes.

Toutefois, comme mentionné précédemment, plusieurs bémols ont été apportés quant au déroulement et à la forme de l'activité. Plusieurs options s'offrent à l'organisme quant à la forme des déjeuners-causeries. Ceux-ci pourraient être divisés selon le type de victimisation. En séparant les proches de personnes assassinées et les proches de personnes disparues, ces derniers pourraient se sentir moins exclus de l'activité et profiter plus amplement de la présence de personnes ayant vécu des événements semblables au leur. Cette activité permet de combler un besoin humain au sens large, celui d'avoir des relations positives. Les relations positives avec des gens avec qui on partage quelque chose d'important est un besoin fondamental, selon Staub (2003). Il semble donc nécessaire pour l'AFPAD de travailler à ce que la forme actuelle de cette activité facilite les échanges, afin de favoriser la discussion et les relations positives.

Ces changements incluent le besoin de direction dans les sujets des déjeuners-causeries. Si plusieurs expriment que les déjeuners-causeries aident à diminuer le sentiment d'isolement, certains ont l'impression que ce sont toujours les mêmes personnes qui s'y présentent, rendant l'évolution stagnante. Il y a lieu de se demander si la situation actuelle ne favorise pas plutôt le développement de relations négatives entre les membres, puisque certains quittent l'activité et refusent d'y retourner en raison du déroulement de l'activité.

Il pourrait être également pertinent d'offrir certains déjeuners-causeries spécifiquement pour les proches de personnes disparues et pour les proches de personnes assassinées, de façon séparée, afin d'évaluer si ceci améliore la participation et la satisfaction de chacun des groupes à cette activité.

Les répondants déplorent tant la qualité que la quantité de déjeuners-causeries, ainsi que leur répartition dans la province. Les membres ayant participé au questionnaire qui demeurent en région indiquent que les déjeuners-causeries ne sont pas accessibles s'ils ont lieu uniquement à Montréal ou à Québec, puisque les frais et la durée du déplacement sont trop élevés. Il est donc

nécessaire de travailler avec les bénévoles ainsi que les intervenants des milieux en région afin de développer les services et maintenir un sentiment d'appartenance des membres à l'organisme, même si ces derniers se retrouvent à l'extérieur des grandes villes.

Structurer les déjeuners-causeries de façon à avoir un thème permettrait non seulement de diriger les échanges pour les rendre plus productifs, mais également de mieux répondre aux besoins pratiques exprimés précédemment. En plus de répondre au besoin de relations positives des personnes, les déjeuners-causeries pourraient favoriser le maintien ou le rétablissement de la croyance en un monde juste et de se protéger des conséquences par un coping sain face aux événements traumatisants (Corey, Troisi et Nicksa, 2015). À long terme, combler ce besoin permettrait de favoriser le sentiment d'efficacité personnelle et d'estime de soi (Staub, 2003). Des modifications sont toutefois nécessaires à apporter pour pouvoir atteindre ces objectifs.

4.4.5. À la recherche d'une amélioration continue des services

Enquêter auprès des membres pour connaître leurs attentes envers l'organisme pourrait aider celui-ci à offrir des services adaptés et uniques à ses participants. Il ne s'agit pas d'une recherche en profondeur comme la présente étude, mais d'une évaluation régulière des services. Par exemple, à la suite des déjeuners-causeries, une fiche d'évaluation et de suggestions pourrait être distribuée aux membres afin de permettre un suivi régulier et rigoureux des services.

En plus de ce dernier avantage, permettre aux membres d'exprimer leur niveau de satisfaction ainsi que leurs suggestions est important pour favoriser le sentiment d'appartenance à l'organisme et favoriser les relations positives (Staub, 2003). Un autre moyen de favoriser ces relations positives entre les membres serait la mise en place d'un programme de jumelage entre des membres plus anciens et de nouveaux membres de l'organisme.

Ce dernier moyen pourrait aider les proches de personnes victimes à satisfaire leur besoin de relations positives en les mettant en contact les uns avec les autres, à améliorer leur sentiment d'efficacité personnelle et d'estime de soi grâce à l'entraide ainsi stimulée (Staub, 2003). De plus, un tel programme faciliterait le maintien d'un lien régulier entre les membres et l'organisme, un lien que plusieurs répondants ont mentionné être faible, sinon inexistant.

4.4.6. L'adhésion à l'organisme

La méthode actuelle d'adhésion à l'organisme est problématique. Dans la présente étude, il est arrivé à la chercheuse de contacter des personnes sur la liste des membres qui ne savaient même pas être membres de l'AFPAD. L'organisme semble les avoir enregistrés comme tel dès le premier contact, sans l'approbation des appelants. Un des répondants à mentionner que la première étape pour les nouveaux membres est un questionnaire exhaustif de la situation de la personne victime. Il y a donc une variation dans l'expérience des gens qui contactent ou qui sont contactés par l'AFPAD une première fois.

Afin de régler ce problème d'irrégularité dans les adhésions, une solution simple serait d'introduire un frais d'adhésion à l'organisme. Ce dernier n'a pas à être très élevé, si l'organisme tient à la gratuité de ses services, la contribution pouvant être symbolique. Le frais d'adhésion permettrait toutefois de s'assurer que les personnes qui ont payé leur contribution sont bien membres et ont accès aux services. Il permettrait également de faciliter la procédure de renouvellement de l'adhésion à l'organisme.

Établir une procédure de renouvellement de l'adhésion à l'organisme d'une période donnée permettrait aussi à l'organisme de maintenir un contact régulier avec ses membres et de s'assurer que les coordonnées de ces derniers sont à jour. Cette procédure pourrait également rappeler l'existence de l'organisme à ses membres les moins actifs qui auraient eu un besoin rapide de ses services. Elle pourrait également être jumelée à la procédure d'évaluation régulière des services, si c'est le souhait de l'organisme.

Maintenir des relations positives entre les membres et l'organisme est un besoin humain de base pour tous. La sous-section suivante soulève les problématiques au sein de l'AFPAD qui pourraient nuire au caractère positif de ces relations.

4.4.7. La gestion des conflits et des différends

Plusieurs répondants ont soulevé les différends qui animent la direction et le conseil d'administration de l'AFPAD. Il ne faut pas oublier que les employés et les membres du conseil d'administration sont également des proches de personnes assassinées ou disparues. Les conséquences mentionnées au chapitre 1 sont donc également présentes chez ces personnes.

Plusieurs répondants ont souhaité qu'une réflexion soit amorcée pour trouver les meilleures solutions au règlement des conflits actuels et à la gestion des conflits futurs. Pour les conflits actuels, la présence d'un médiateur serait à considérer. Des regroupements tels le Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ, 2016) ou l'Association des organismes de justice alternative du Québec (ASSOJAQ, 2016) sont spécialisés dans ce type de services. Il serait intéressant pour l'AFPAD de mettre en place une structure de règlement des conflits en y incluant des membres de l'AFPAD, des membres du conseil d'administration et de la direction ainsi que des employés.

Donc, développer des partenariats et des réseaux de professionnels est une avenue importante pour permettre à l'AFPAD de combler au mieux les besoins de ses membres. Afin de favoriser les relations positives, l'estime de soi et le sentiment d'efficacité personnelle au sein de l'organisme, le développement de services plus adaptés à chacune des clientèles est nécessaire, tel l'aide pratique et le soutien émotionnel. En facilitant le contact entre les membres et en maintenant des contacts réguliers entre l'organisme et ses membres par le biais du renouvellement régulier de l'adhésion, l'AFPAD favoriserait le sentiment d'appartenance à l'Association. Finalement, la gestion saine des conflits et la mise en place de structure visant à régler des conflits futurs limiteraient l'impact sur les proches de personnes assassinées ou disparues et permettrait à tous de rediriger les efforts à offrir des services utiles et adaptés aux membres.

Conclusion

Le but de la présente étude est d'identifier les besoins des proches de personnes assassinées et de personnes disparues dans le cadre d'une évaluation des services d'un organisme spécifiquement adressé à ces personnes. La spécificité de cette étude dans la littérature scientifique sur les proches de victimes est son aspect comparatif. En effet, peu d'études se penchent spécifiquement sur les différences, tant dans les besoins que dans la recherche de services des personnes victimes et encore moins, des proches de personnes victimes. En raison du petit nombre de répondants, peu de résultats se sont avérés significatifs. Il est toutefois important de souligner que deux conclusions ont été tirées de ceux-ci. D'abord, les proches de personnes assassinées ont des besoins axés sur le soutien émotionnel et psychologique. Ceux-ci portent tant sur le soutien à travers les étapes du système judiciaire, du contact avec la police jusqu'au procès, qu'au niveau du soutien interpersonnel offert dans le cadre d'activités comme les déjeuners-causeries. En second, les proches de personnes disparues ont besoin d'aide avec les aspects pratiques liés à la victimisation, c'est-à-dire de l'aide pour gérer la crise déclenchée par la disparition d'un proche. Le manque de connaissances tant du milieu d'intervention que des organismes bénévoles d'aide aux proches de personnes disparues nuisent souvent à une offre utile de services pour les proches de personnes disparues. Ces deux résultats sont conséquents avec la littérature sur les proches de personnes victimes ainsi que la littérature sur les victimes d'actes criminels en général.

Il est important de rappeler que les proches de personnes assassinées et disparues qui ont participé à l'étude sont tous membres de l'organisme. En tant que membre, plusieurs ont tenu à souligner l'importance, non seulement des services de l'AFPAD, mais également de son existence même, qui permet de rapprocher les familles de gens vivant des événements similaires et de rappeler leur présence dans une offre de services aux personnes victimes qui est limitée. L'AFPAD comporte un caractère unique important pour les proches ayant participé à l'étude, celui d'avoir été créé par des gens ayant vécu le meurtre d'un proche, et de continuer à fonctionner comme tel. Ainsi, l'aspect « par les pairs, pour les pairs » est unique dans l'offre de services au Québec, pour ces clientèles.

Le contexte actuel au Canada révèle toute la pertinence d'une étude comparative des besoins sur les proches de personnes assassinées ou disparues. En effet, à l'heure du dépôt de ce mémoire, le Canada s'apprête à lancer l'enquête nationale sur les femmes autochtones assassinées ou disparues (gouvernement du Canada, 2016). Le mandat de l'enquête est de déterminer les causes systémiques de la vulnérabilité des femmes autochtones à la violence ainsi que de formuler des recommandations au gouvernement canadien afin d'accroître la sécurité des femmes autochtones (gouvernement du Canada, 2016). Bien que l'enquête indépendante n'ait pas pour mandat de se pencher sur les besoins des proches de personnes assassinées ou disparues, l'attention sociale actuellement portée sur la problématique pourrait permettre un nouvel essor de la recherche afin d'améliorer la qualité et la quantité des services offerts aux victimes et à leurs proches.

Bibliographie

- AFPAD (2015). *Rapport Annuel 2014-2015*. Repéré à <http://afpad.ca/wp-content/uploads/2016/04/Rapport-annuel-2014-2015.pdf>.
- American Psychiatric Association (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders DSM-V (5^e éd.)* Arlington, VA: American Psychiatric Publishing.
- Armour, M.P. (2002). Experiences of covictims of homicide : Implications for research and practice. *Trauma, violence and abuse*, 3 (2), p. 109-124.
- Armour, M.P., Umbreit, M. (2006). Exploring “closure” and the ultimate penal sanctions for survivors of homicide victims. *Federal Sentencing Reporter*, 19(2), 105-111.
- Association des femmes autochtones du Canada. *Sœurs par l'esprit*. Repéré à <https://nwac.ca/secteurs-de-politiques/securite-et-prevention-de-la-violence/soeurs-par-lesprit/?lang=fr>.
- Association des organismes de justice alternative du Québec (2016). *Médiation citoyenne*. Repéré à <http://www.assojaq.org/mediation-citoyenne>.
- Bandes, S.A. (2009). Victims, “closure” and the sociology of emotion. *Law and contemporary Problems*, 72(2), 1-33.
- Baril, M. (1983). Une illustration de la peur concrète : le cas des victimes. *Criminologie*, 16 (1), 31-49.
- Baril, M. (1984). *L'envers du crime* (2^e édition). Paris : L'Harmattan.
- Baumeister, R.F., Campbell, J.D., Krueger, J.I., Vohs, K.D. (2003). Does high self-esteem cause better performance, interpersonal success, happiness, or healthier lifestyles? *Psychological Science in the public Interest*, 4 (1), 1-44.
- Boss, P. (2002). Ambiguous loss: Working with families of the missing. *Family Process*, 41, p. 14-17.
- Boss, P. (2004). Ambiguous loss research, theory, and practice : Reflections after 9/11. *Journal of marriage and family*, 66 (3), p. 551-566.
- Boss, P., Carnes, D. (2012). The myth of closure. *Family Process*, 51 (4), p. 456-469.

- Brazeau, R., Brzozowski, J. (2005). La victimisation avec violence au Canada. Repéré sur le site web de Statistiques Canada : <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-630-x/2008001/article/10643-fra.htm>.
- Canadian Parents of Murdered Children and Survivors of Homicide Victims Inc. (2016). *Vision/Mission/Objectives/Membership*. Repéré à <http://www.cpomc.ca/about/mission.shtml>.
- Centre canadien d'information sur les adultes disparues (2016). Raisons pour lesquelles des adultes sont portés disparus. Repéré à <http://missingpersonsinformation.ca/fr/resources/reasons-why-adults-go-missing/>.
- Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (2012). *Services offerts*. Repéré à <http://www.cavac.qc.ca/services/accueil.html>.
- Corey, M., Troisi, J.D., Nicksa, S.C. (2015). Tipping the scales of justice : The influence of victimization on Belief in a just world. *Social Justice Research*, 28, 509-525.
- Cotter, A. (2014). *L'homicide au Canada, 2013*. Repéré sur le site de Statistiques Canada <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2014001/article/14108-fra.htm#a16>.
- Cyr, K., Wemmers, J. (2011). Empowerment des victimes d'actes criminels. *Criminologie*, 44 (2), 125-155.
- Davis, R.C., Lurigio, A.J., Skogan, W.G. (1999). Services for victims : A market research study. *International Review of victimology*, 6, 101-115.
- Dechesne, M., Kruglanski, A.W. (2013). Terror's Epistemic Consequences : Existential threat and the quest for certainty and closure. Dans Greendberg, J. (dir), Koole, S.L. (dir.), Pyszczynski, T. (dir.) *Handbook of experimental existential psychology* (2^e ed.) New York : The Guilford Press.
- Disparus-Canada (2014). *Renseignements généraux – Fiche de renseignements 2014*. Repéré à <http://www.canadasmissing.ca/pubs/2014/index-fra.htm>.
- Éducaloi (2016). Droits des victimes pendant le procès. Repéré à www.educaloi.qc.ca/capsules/droits-des-victimes-pendant-le-proces.
- Edwards, I. (2004). An ambiguous participant: The crime victims and criminal justice decision-making. *British Journal of Criminology*, 44, 967-982.
- EnfantsPortesDisparus.ca (2016). *Tout sur EnfantsPortesDisparus.ca*. Repéré à <https://missingkids.ca/app/fr/>.

- Engelbrecht, C.M., Chavez, J.M. (2014). Whose statement is it? An examination of victim impact statement delivered in Court. *Victims & Offenders*, 9 (4), 386-412.
- Erez, E. (1994) Victim participation in sentencing : And the debate goes on... *International Review of Victimology*, 3 (1), 17-32.
- Erez, E., Kichling, M., Wemmers, J. (2011). Introduction. Dans E. Erez, M. Kichling et J. Wemmers. *Therapeutic jurisprudence and victim participation in criminal justice* (ix-xix). Durham, North Carolina : Carolina Academic Press.
- Families and Friends of Missing Persons Unit (2014). *Missing people : A guide for family members and service providers*. New South Wales Department of Justice : Parramatta, 68 pages.
- Friedman, K., Bischoff, H., Davis, R.C., Person, A. (1982). *Victims and Helpers : Reactions to crime*. Washington: U.S. Government Printing Office, 299 pages.
- Furnham, A. (2003). Belief in a just world : Research progress over the past decade. *Personality and individual differences*, 34, 795-817.
- Gouvernement du Canada (2010). Fournir des services d'aide aux victimes d'actes criminels adaptés à leurs besoins. Repéré sur la page de la Semaine des victimes et survivants d'actes criminels http://www.semainedesvictimes.gc.ca/colloque-symp/passe-past/2010/presentation/sbis_1.html.
- Gouvernement du Canada (2016). *Enquête nationale sur les femmes autochtones assassinées ou disparues*. Repéré à <http://www.aadnc-aandc.gc.ca/fra/1448633299414/1448633350146>.
- Gouvernement du Québec (2016). *Ressources d'aide*. Repéré à <http://www.agressionssexuelles.gouv.qc.ca/fr/index.php>.
- Hafer, C.F. (2000) Investment in long term goals and commitment to just means drive the need to believe in a just world. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26 (9), 1059-1073.
- Henderson, M., Henderson, P., Kiernan, C. (2000). Missing Persons: Incidence, Issues and Impacts. *Australian Institute of Criminology Trends and Issues in Crime and Criminal Justice*, 144, 1-6.
- Horne, C. (2003). Families of homicide victims : Service utilization patterns of extra- and intrafamilial homicide survivors. *Journal of family violence*, 18 (2), 75-82.

- Institut de la statistique du Québec (2014). *Coup d'œil démographie, no. 30. Regard sur deux décennies d'évolution du niveau de scolarité de la population québécoise à partir de l'Enquête sur la population active*. Repéré à <http://www.stat.gouv.qc.ca/docs-hmi/statistiques/population-demographie/bulletins/coupdoeil-no30.pdf>.
- Institut de la statistique du Québec (2016). *Âge moyen et médian de la population, selon le sexe, Centre-du-Québec et ensemble du Québec, 2001, 2006, 2010-2015*. Repéré à http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/profil17/societe/demographie/demo_gen/age_moyen17.htm.
- Institut de la statistique du Québec (2016). *Taux d'activité, d'emploi et de chômage, données désaisonnalisées, par région administrative, Québec, 1^e trimestre 2015 au 1^e trimestre 2016*. Repéré à http://www.stat.gouv.qc.ca/docs-hmi/statistiques/travail-remuneration/population-active-chomage/statistiques-regionales/ra_taux_trim.htm.
- Justice Québec (2015). Déclaration de la victime [format PDF]. Repéré à <http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/formulaires/victimes/sj753b.pdf>.
- Justice Québec (2015). Victimes d'actes criminels. Pour mieux comprendre la procédure judiciaire et les peines. Repéré à <http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/generale/proc-peines.htm>.
- Kruglanski, A.W., Webster, D.M. (1996). Motivated closing of the mind: "Seizing" and "freezing". *Psychological Review*, 103(2), 263-283.
- La Presse (2010, 26 février). Pierre-Hugues Boisvenu quitte la présidence de son association. *La Presse Canadienne*, repéré à <http://www.lapresse.ca/la-tribune/actualites/sherbrooke/201002/26/01-4255656-pierre-hugues-boisvenu-quitte-la-presidence-de-son-association.php>.
- Lerner, M. (1980). *The belief in a just world : A fundamental delusion*. Plenum : New York.
- Lind, A.E., Tyler, T.R. (1988). *The Social Psychology of Procedural Justice* (1^e éd.). Plenum Press : New York.
- Lorang, C. (2002). *Support needs of family and friends of long-term missing persons : Towards effective assistance for those who grieve*. New South Wales Department of Attorney General and Justice : Parramatta, 24 pages.
- Maguire, M. (1991). The needs and rights of victims of crime. *Crime and justice*, 14, 363-433.
- Maslow, A.H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.

- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and personality*. Harper & Row : New York.
- Maxwell, A. (2015). *Statistiques sur les tribunaux de juridiction criminelle pour adultes au Canada, 2013-2014* (Publication n° 85-002-X). Repéré sur le site de Statistique Canada : <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2015001/article/14226-fra.pdf>.
- Milandinovic, Z, Mulligan, L. (2015). *L'homicide au Canada, 2014* (Publication n° 85-002-X). Repéré sur le site de Statistique Canada : <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2015001/article/14244-fra.pdf>.
- Ministère de l'immigration, de la diversité et de l'inclusion (2015). *Recueil de statistiques sur l'immigration et la diversité au Québec*. Repéré à http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/STA_ImmigrDiversite_Politique.pdf.
- Ministère de la Justice Canada (2015, 24 juillet). Charte canadienne des droits des victimes - la mesure législative historique est désormais en vigueur. Repéré à <http://nouvelles.gc.ca/web/article-fr.do?nid=1006489>.
- Morissette, M., Wemmers, J. (2016). L'influence thérapeutique de la perception de justice informationnelle et interpersonnelle sur les symptômes de stress post-traumatique des victimes de crimes. *Revue canadienne de criminologie et de justice pénale*, 58 (1), 31-55.
- Nagy, R.L. (2013). The Bounds of Transitional Justice and the Canadian Truth and Reconciliation Commission. *International Journal of Transitional Justice*, 7, 52-73.
- Nudelman, G. (2013). The Belief in a just world and personality: A meta-analysis. *Social Justice Research*, 26, 105-119.
- Pemberton, A., Reynaers, S. (2011). The controversial nature of victim participation : therapeutic benefits in victim impact statements. Dans E. Erez, M. Kichling et J. Wemmers. *Therapeutic jurisprudence and victim participation in criminal justice* (229-248). Durham, North Carolina : Carolina Academic Press.
- Perreault, S. (2015). *La victimisation criminelle au Canada, 2014* (Publication n° 85-002-X). Repéré sur le site de Statistique Canada : <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2015001/article/14241-fra.pdf>.

- Perron, L. (2015, 16 octobre). Le candidat conservateur Michel Surprenant dans l’embarras. *La Presse*. Repéré à <http://www.lapresse.ca/actualites/elections-federales/201510/16/01-4910781-le-candidat-conservateur-michel-surprenant-dans-lembarras.php>.
- Perron, L. (2015, 21 octobre). Michel Surprenant se défend d’avoir harcelé une employée. *La Presse*. Repéré à <http://www.lapresse.ca/actualites/politique/politique-canadienne/201510/21/01-4912544-michel-surprenant-se-defend-davoir-harcele-une-employee.php>.
- Perron, L. (2015, 27 octobre). AFPAD : Un administrateur écarté pour une fuite dans les médias. *La Presse*. Repéré à <http://www.lapresse.ca/actualites/201510/27/01-4914527-afpad-un-administrateur-ecarte-pour-une-fuite-dans-les-medias.php>.
- Publications Québec (2016). Chapitre I-6 Loi sur l’indemnisation des victimes d’actes criminels. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showDoc/cs/I-6?&digest=>.
- Québec Secours (2016). *À propos de nous/ About us*. Repéré à <http://quebecsecours.org/apropos>.
- Radio-Canada (2015, 16 octobre). L'attitude du candidat conservateur Michel Surprenant montrée du doigt. *Radio-Canada.ca*, repéré à <http://ici.radio-canada.ca/sujet/elections-canada-2015/2015/10/16/023-michel-surprenant-conservateur-destitue-association-familles-personnes-assassinees-disparues-colere.shtml>.
- Radio-Canada (2015, 3 juin). Michel Surprenant, candidat conservateur à Terrebonne, lance sa campagne. *Radio-Canada.ca*, repéré à <http://ici.radio-canada.ca/regions/montreal/2015/06/03/006-michel-surprenant-campagne-candidat-terrebonne.shtml>.
- Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (2016). Archipel. Repéré à <http://www.rojaq.qc.ca/les-oja/services-offerts/archipel/>.
- Réseau des centres d’aide aux victimes d’actes criminels (2015). *Commentaires concernant le rapport sur la mise en œuvre du plan d’action gouvernemental 2008-2013 en matière d’agression sexuelle*. Québec : Réseau des CAVAC.
- Reseau Enfants-Retour (2016). *Mission*. Repéré à <http://reseauenfantsretour.org/qui-sommes-nous/>.
- Revenu Québec (2013). *Le revenu total des particuliers*. Repéré à <http://www.revenuquebec.ca/fr/salle-de-presse/statistiques/revenu-total-des-particuliers.aspx>.

- Robins, S. (2011). Towards Victim-Centred Transitional Justice: Understanding the Needs of Families of the Disappeared in Postconflict Nepal. *International Journal of Transitional Justice*, 5 (1), 75-98.
- Rossi, C. (2008). *Le double visage des proches des victimes d'homicide : Approche comparée en droit pénal et victimologie*. (Thèse de doctorat) Université de Montréal et Université de Pau et des Pays de l'Adour.
- Roylance, C., Abeyta, A.A., Routledge, C. (2014). The existential consequences of an unjust world: the effects of individual differences in belief in a just world and just world threats on death-thought accessibility. *Basic and applied Social Psychology* (36), 452-460.
- Sarason, I.G., Levine, H.M., Basham, R.B., Sarason, B.R. (1983). Assessing social support: The social support questionnaire. *Journal of personality and social psychology*, 44 (1), 127-139.
- Secrétariat aux affaires autochtones (2012). *Statistiques des populations autochtones du Québec 2012*. Repéré à <http://www.autochtones.gouv.qc.ca/nations/population.htm>.
- Simmons, C., Duckworth, M., Tyler, E. (2014). Getting by after a loved one's death by homicide : The relationship between case status, trauma symptoms, life satisfaction and coping. *Violence and Victims*, 29 (3), p. 506-522.
- Sims, B., Yost, B., Abbott, C. (2005). Use and nonuse of victims services programs: Implications from a statewide survey of crime victims. *Criminology and public policy*, 4 (2), 361-384.
- Sinha, M. (2015). *Tendances du signalement des incidents de victimisation criminelle à la police, 1999 à 2009* (Publication n° 85-002-X). Repéré sur le site de Statistique Canada : <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2015001/article/14198-fra.pdf>.
- Staub, E. (2003). *The Psychology of Good and Evil: Why children, adults, and groups help and harm others*. Cambridge University Press : Cambridge, 592 pages.
- Stover, E., Shigekane, R. (2002). The missing in the aftermath of war: When do the needs of victims' families and international war crimes tribunals clash? *Revue Internationale de la Croix-Rouge*, 84(848), 845-866.
- Ten Boom, A., Kuijpers, K.F. (2012). Victims' needs as basic humans needs. *International Review of Victimology*, 18 (2), p. 155-179.

- The International Association of Chiefs of Police (2003). *Enhancing law enforcement response to victims: A 21st century strategy*. IACP : Alexandria. Repéré à www.theiacp.org/Portals/0/pdfs/responsetovictims/pdf/pdf/IACP_Strategy_REV_09_Layout_1.pdf.
- The International Red Cross and Red Crescent Movement (2014). Missing persons and their families. Repéré à www.familylinks.icrc.org/en/Pages/Howwework/Missing-persons-and-their-families.aspx.
- Turcotte, D., Lindsay, J. (2008). *L'intervention sociale auprès des groupes* (2^e éd.). Montréal : Les Éditions de la Chenelière.
- Umbreit, M.S. (1993). Crime victims and offenders in mediation : An emerging area of social work practice. *Social Work*, 38(1), 69-73.
- United Nations Committee on the elimination of discrimination against women (2015). Report of the inquiry concerning Canada of the Committee of the elimination of discrimination against women under article 8 of the optional protocol to the convention on the elimination of all forms of discrimination against women. Repéré à http://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CEDAW/Shared%20Documents/CAN/CEDAW_C_OP-8_CAN_1_7643_E.pdf.
- Van Dijk, J. (2009). Free the victim: A critique of the western conception of victimhood. *International Review of Victimology*, 16 (1), 1-33.
- Webster, D.N., Kruglanski, A.W. (1994). Individual differences in need for cognitive closure. *Journal of personality and Social Psychology*, 67(6), 1049-1062.
- Wemmers, J. (1996). *Victims in the Criminal Justice System*. Amsterdam : Kugler Publications.
- Wemmers, J. (2003). *Introduction à la victimologie*. Montréal, Québec : Les Presses de l'Université de Montréal.
- Wemmers, J. (2008) Victim Participation and Therapeutic Jurisprudence. *Victims & Offenders*, 3 (2-3), 165-191.
- Wemmers, J. (2009). Where do they belong? Giving victims a place in the criminal justice system. *Criminal Law Forum*, 20, 395-416.
- Wemmers, J. (2012). Victims' rights are human rights: The importance of recognizing victims as persons. *Temida*, 15 (2), 71-83.

- Wemmers, J. (2014). The healing role of reparation. In: J. Wemmers (dir) *Reparation for victims of crimes against humanity* (p. 221-233), Routledge.
- Wemmers, J., Raymond, E. (2011). La justice et les victimes : l'importance de l'information pour les victimes. *Criminologie*, 44 (2), 157-169.
- Xie, X., Liu, H., Gan, Y. (2011). Belief in a just world when encountering the 5/12 Wenchuan Earthquake. *Environment and Behavior*, 43 (4), 566-586.
- Young, A.N. (2001). *The Role of the Victim in the Criminal Process: A Literature Review*. Department of Justice Canada : Ottawa, 72 pages.

Annexe I Questionnaire

Bonjour, je suis Delphine Matte de l'Université de Montréal. Nous vous contactons dans le cadre d'une étude pour l'AFPAD auprès de leurs membres. Le but de cette recherche est d'évaluer les services offerts par l'AFPAD et de mieux comprendre les besoins des proches de personnes victimes.

Le questionnaire contient **un peu moins de 100 questions**, selon vos réponses. La majorité des questions sont à choix de réponses. Toutes les informations recueillies au cours de cette entrevue, à laquelle votre participation est volontaire, seront traitées dans la plus stricte confidentialité. Vos réponses sont anonymes. Même si vous consentez à participer, vous pouvez vous retirer à tout moment du questionnaire. Consentez-vous à participer à cette étude?

Oui _____ Non _____ (fin du questionnaire)

No. De cas : _____

Questions sociodémographiques

Nous commençons avec des questions d'ordre sociodémographique pour avoir un portrait des membres de l'AFPAD.

1. Sexe H / F
2. Année de naissance : _____
3. Code postal de votre domicile actuel : _____
4. Niveau de scolarité :
 - a. Primaire
 - b. Secondaire
 - c. Collégial/ professionnel
 - d. Universitaire 1^e cycle
 - e. Universitaire 2^e ou 3^e cycle
 - f. Autres
 - g. Ne veut pas répondre
5. Occupez-vous un emploi présentement?
 - a. Emploi à temps plein (35 heures et plus par semaine)
 - b. Emploi à temps partiel (moins de 35 heures par semaine)
 - c. Retraité
 - d. Arrêt de travail
 - e. Sans emploi
 - f. Autres
 - g. Ne veut pas répondre

6. Revenu annuel approximatif avant impôt en 2015
 - a. 5000 ou moins
 - b. 5001 – 10 000
 - c. 10 001 – 25 000
 - d. 25 001 – 50 000
 - e. Plus de 50 000
 - f. Je ne sais pas
 - g. Ne veut pas répondre
7. Vous identifiez-vous comme une personne autochtone?
 - a. Oui
 - b. Non
 - c. Je ne sais pas
 - d. Ne veut pas répondre
8. Faites-vous partie d'une minorité visible?
 - a. Oui
 - b. Non
 - c. Je ne sais pas
 - d. Ne veut pas répondre
9. Si oui, de quelle minorité visible faites-vous partie? _____
10. La personne victime était votre :
 - a. Parent/ beau-parent
 - b. Frère, sœur
 - c. Grand-parent
 - d. Oncle/ tante
 - e. Cousin/ cousine
 - f. Enfant
 - g. Petit-enfant
 - h. Amis, proches
 - i. Autres, précisez
 - j. Ne veut pas répondre
11. Comment êtes-vous entrés en contact avec l'AFPAD?
 - a. Ami/famille/proches m'a mis en contact
 - b. Policier ou enquêteur m'a mis en contact
 - c. Membre de l'AFPAD m'a approché
 - d. Organisme communautaire m'a mis en contact. Lequel? _____
 - e. Autres, précisez _____
 - f. Ne sait pas
 - g. Ne veut pas répondre

Victimisation

La section suivante porte sur la victimisation de votre proche. Répondez « personne assassinée » si le corps de votre proche a été retrouvé. Répondez « personne disparue » si le corps de votre proche n'a pas été retrouvé. :

12. Type de victimisation de votre proche.
- a. Personne assassinée. Passez à la question 18.
 - b. Personne disparue. Passez à la question suivante.

Personne disparue

13. Depuis combien de temps votre proche a-t-il disparu?
- a. Au cours de la dernière année
 - b. Entre 1 et 5 ans
 - c. Entre 5 et 10 ans
 - d. Entre 10 et 15 ans
 - e. Entre 15 et 20 ans
 - f. Plus de 20 ans
 - g. Je ne sais pas
 - h. Ne veut pas répondre
14. Est-ce que la disparition a été signalée à la police?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 24.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 24.
 - d. Ne veut pas répondre. Passez à la question 24.
15. Êtes-vous la personne qui a signalé la disparition à la police?
- a. Oui
 - b. Non
 - c. Je ne sais pas.
 - d. Je ne veux pas répondre
16. Une enquête judiciaire a-t-elle été ouverte?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 24.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 24.
 - d. Ne veut pas répondre. Passez à la question 24.
17. L'enquête judiciaire est-elle toujours en cours?
- a. Oui. Passez à la question 24.
 - b. Non. Passez à la question 24.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 24.
 - d. Ne veut pas répondre. Passez à la question 24.

Personne assassinée

18. Combien de temps s'est écoulé depuis l'homicide de votre proche?
- a. Au cours de la dernière année
 - b. Entre 1 et 5 ans
 - c. Entre 5 et 10 ans

- d. Entre 10 et 15 ans
 - e. Entre 15 et 20 ans
 - f. Plus de 20 ans
 - g. Je ne sais pas
 - h. Ne veut pas répondre
19. Une enquête policière est-elle toujours en cours?
- a. Oui
 - b. Non
 - c. Je ne sais pas
 - d. Ne veut pas répondre
20. Des accusations criminelles ont-elles été portées pour l'homicide de votre proche?
- a. Oui
 - b. Non
 - c. Je ne sais pas
 - d. Ne veut pas répondre
21. Un procès a-t-il eu lieu pour l'homicide de votre proche?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 24.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 24.
 - d. Ne veut pas répondre. Passez à la question 24.
22. Le procès est-il toujours en cours?
- a. Oui. Passez à la question 24.
 - b. Non
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 24.
 - d. Ne veut pas répondre. Passez à la question 24.
23. L'accusé a-t-il été reconnu coupable?
- a. Oui. Passez à la question 24.
 - b. Non. Passez à la question 24.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 24.
 - d. Ne veut pas répondre. Passez à la question 24.

Services d'information et de références au système judiciaire

Informations en provenance de la police

La section suivante porte sur l'information reçue par la police et les enquêteurs concernant l'enquête et les étapes du dossier criminel qui concerne votre proche.

24. Avez-vous été la personne responsable des contacts avec la police pour la famille?

Explication: La personne responsable est un membre de la famille ou un proche désigné par la famille pour communiquer avec la police et faire la liaison entre la police et la famille.

- a. Oui
 - b. Non
 - c. Ne sait pas
 - d. Ne veut pas répondre
25. Avez-vous eu besoin d'aide dans vos contacts avec la police?
- a. Oui
 - b. Non
 - c. Ne sait pas
 - d. Ne veut pas répondre
26. L'AFPAD vous-a-t-elle aidé dans vos contacts avec la police et pour obtenir de l'information sur le dossier d'enquête?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 27.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 27.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 27.
27. Comment évaluez-vous ce service de l'AFPAD?
- a. Échelle de 1 (n'a pas aidé du tout) à 4 (a beaucoup aidé) : _____
 - b. Ne sais pas
 - c. Ne veut pas répondre
28. Un autre organisme ou une autre personne vous a-t-elle aidé dans vos contacts avec la police? Vous pouvez choisir plus d'une réponse.
- a. Non. Passez à la question 28.
 - b. Proches, amis, famille
 - c. Procureur
 - d. CAVAC
 - e. Association Québec Plaidoyer-Victimes (AQPV)
 - f. Autres, nommez : _____
 - g. Ne sais pas
 - h. Ne veut pas répondre

Informations sur le système judiciaire

La section suivante porte sur les informations sur le système judiciaire, par exemple, les différentes étapes du procès ainsi que les droits et les recours des proches de personnes victimes au cours du processus judiciaire.

29. Avez-vous eu besoin que quelqu'un vous donne de l'information sur vos droits et vos recours dans le système judiciaire?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 32.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 31.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 31.

30. L'AFPAD vous-a-t-elle donné les informations nécessaires sur vos droits et recours?
- Oui
 - Non. Passez à la question 31.
 - Je ne sais pas. Passez à la question 31.
 - Je ne veux pas répondre. Passez à la question 31.
31. Comment évaluez-vous ce service de l'AFPAD?
- Échelle de 1 (n'a pas aidé du tout) à 4 (a beaucoup aidé) : _____
 - Ne sais pas
 - Ne veut pas répondre
32. Avez-vous reçu de l'information sur vos droits et vos recours dans le système judiciaire par un autre organisme ou une autre personne? Vous pouvez choisir plus d'une réponse.
- Non
 - Police et enquêteur
 - Procureur
 - CAVAC
 - Association Québec Plaidoyer-Victimes (AQPV)
 - Autres, nommez : _____
 - Ne sais pas
 - Ne veut pas répondre
33. Avez-vous eu besoin d'information sur le système judiciaire (ex. arrestation, accusations, déroulement du processus judiciaire, comment faire une recherche, etc.)?
- Oui
 - Non. Passez à la question 35.
 - Je ne sais pas. Passez à la question 35.
 - Je ne veux pas répondre. Passez à la question 35.
34. L'AFPAD vous-a-t-elle aidé à obtenir les informations nécessaires du système judiciaire?
- Oui
 - Non. Passez à la question 35.
 - Je ne sais pas. Passez à la question 35.
 - Je ne veux pas répondre. Passez à la question 35.
35. Comment évaluez-vous ce service de l'AFPAD?
- Échelle de 1 (n'a pas aidé du tout) à 4 (a beaucoup aidé) : _____
 - Je ne sais pas
 - Je ne veux pas répondre
36. Est-ce que d'autres organismes vous ont aidé à trouver de l'information sur le système judiciaire? Vous pouvez choisir plus d'une réponse.
- Non
 - Police et enquêteur
 - Procureur
 - INFOVAC-Plus et CAVAC-Info
 - Association Québec Plaidoyer-Victimes (AQPV)

- f. CAVAC
- g. Autres, nommez :
- h. Ne sais pas
- i. Ne veut pas répondre

Soutien et d'accompagnement dans le système judiciaire

La section suivante porte sur le service d'accompagnement et de soutien offert par l'AFPAD.

Lorsqu'on parle d'accompagnement, dans ce contexte, nous voulons savoir si quelqu'un a assisté physiquement, pratiquement avec vous aux différentes étapes du système judiciaire.

37. Avez-vous eu besoin d'accompagnement pour obtenir l'information nécessaire à travers le système judiciaire, par exemple, comment obtenir le rapport du coroner, etc.?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 40.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 39.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 39.
38. Est-ce que L'AFPAD vous a accompagné pour obtenir l'information nécessaire à travers le système judiciaire?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 39.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 39.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 39.
39. Comment évaluez-vous ce service de l'AFPAD?
- a. Échelle de 1 (n'a pas aidé du tout) à 4 (a beaucoup aidé) : _____
 - b. Je ne sais pas
 - c. Je ne veux pas répondre.
40. Est-ce que d'autre organisme vous a offert un accompagnement? Vous pouvez choisir plusieurs réponses.
- a. Police ou enquêteur
 - b. Procureur
 - c. CAVAC
 - d. Association Québec Plaidoyer-Victimes (AQPV)
 - e. Autres, nommez :
 - f. Aucun
 - g. Ne sais pas
 - h. Ne veut pas répondre

Lorsqu'on parle de soutien, dans ce contexte, nous voulons savoir si quelqu'un vous a aidé émotionnellement ou psychologiquement à passer à travers les étapes du système judiciaire.

41. Avez-vous ressenti le besoin d'être soutenu à travers le système judiciaire?
- Oui
 - Non. Passez à la question 43.
 - Je ne sais pas.
 - Je ne veux pas répondre.
42. L'AFPAD vous a-t-elle offert du soutien à travers le système judiciaire?
- Oui
 - Non. Passez à la question 43.
 - Je ne sais pas. Passez à la question 43.
 - Je ne veux pas répondre. Passez à la question 43.
43. Comment évaluez-vous ce service de l'AFPAD?
- Échelle de 1 (n'a pas aidé du tout) à 4 (a beaucoup aidé) : _____
 - Je ne sais pas
 - Je ne veux pas répondre
44. Est-ce que d'autres organismes ou personnes vous ont offert du soutien à travers le système judiciaire? Vous pouvez choisir plusieurs réponses.
- Police ou enquêteur
 - Procureur
 - CAVAC
 - Association Québec Plaidoyer-Victimes (AQPV)
 - Autres, nommez :
 - Aucun
 - Ne sais pas
 - Ne veut pas répondre
45. La question suivante porte sur ce que l'AFPAD aurait pu offrir pour vous aider. Qu'auriez-vous souhaité avoir de plus en termes d'accompagnement et de soutien à l'AFPAD? Vous pouvez choisir plus d'une réponse
- Rien
 - Soutien financier
 - Soutien professionnel (ex. psychologue ou professionnel, etc.)
 - Soutien juridique (ex. avocat pour répondre aux questions)
 - Vulgarisation du système de justice et du processus d'enquête
 - Informations sur les différentes formes de thérapies (musicothérapie, art-thérapie, etc.)
 - Autres, précisez
 - Je ne sais pas
 - Je ne veux pas répondre

Besoin d'un statut dans le système judiciaire

Aide à la rédaction de témoignage – Personne disparue, passez à la question 60. S'il n'y a pas eu de procès pour l'homicide de votre proche, passez à la question 60.

La section suivante porte sur votre témoignage au procès de l'accusé pour l'homicide.

46. Avez-vous eu à témoigner dans le cadre des procédures judiciaires?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 50.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 50.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 50.
47. Avez-vous eu besoin d'aide pour préparer votre témoignage?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 50.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 50.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 50.
48. L'AFPAD vous-a-t-elle aidé à préparer votre témoignage?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 49.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 49.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 49.
49. Comment évaluez-vous ce service de l'AFPAD?
- a. Échelle de 1 (n'a pas aidé du tout) à 4 (a beaucoup aidé) : _____
 - b. Je ne sais pas
 - c. Je ne veux pas répondre
50. Avez-vous reçu de l'aide pour faire votre témoignage de la part d'un autre organisme ou d'une autre personne? Vous pouvez choisir plus d'une réponse.
- a. Non
 - b. Police et enquêteur
 - c. Procureur
 - d. CAVAC
 - e. Association Québec Plaidoyer-Victimes (AQPV)
 - f. Autres, nommez :
 - g. Je ne sais pas
 - h. Je ne veux pas répondre

Aide pour la déclaration de la victime au procès – S'il n'y a pas eu de procès, passez à la question 60.

La section suivante porte sur l'aide obtenue pour la rédaction de la déclaration de la personne victime au procès. La déclaration de la victime est parfois demandée par le juge ou par le procureur et c'est un proche de la victime qui explique l'impact que l'homicide ou la disparition a eu sur sa vie. Cette déclaration a lieu au procès, avant que le juge ne donne la sentence.

51. Avez-vous fait une déclaration de la victime dans le cadre du procès?
- a. Oui

- b. Non. Passez à la question 55.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 55.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 55.
52. Avez-vous eu besoin d'aide pour rédiger la déclaration de la victime dans le cadre du procès?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 55.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 55.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 5.
53. L'AFPAD vous-a-t-elle aidé à pour rédiger la déclaration de la victime dans le cadre du procès?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 56.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 56.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 56.
54. Comment évaluez-vous ce service de l'AFPAD?
- a. Échelle de 1 (n'a pas aidé du tout) à 4 (a beaucoup aidé) : _____
 - b. Je ne sais pas
 - c. Je ne veux pas répondre
55. Avez-vous obtenu de l'aide par un autre organisme ou une autre personne pour rédiger la déclaration de la victime dans le cadre du procès? Vous pouvez choisir plus d'une réponse.
- a. Non
 - b. Famille
 - c. Proches ou amis
 - d. Procureur
 - e. Police et enquêteur
 - f. CAVAC
 - g. Association Québec Plaidoyer-Victimes (AQPV)
 - h. Autres, nommez :
 - i. Je ne sais pas
 - j. Je ne veux pas répondre

Aide à la rédaction de la déclaration de la victime – Libération conditionnelle. S'il n'y a pas eu de procès/ personne condamnée, passez à la question 60

La section suivante concerne les cas où l'accusé a été reconnu coupable et a reçu une peine d'incarcération et a fait une demande de libération conditionnelle. À ce moment, il est possible pour les proches de faire une déclaration à la commission des libérations conditionnelles sur les impacts de l'homicide sur votre vie.

56. Avez-vous fait une déclaration de la victime dans le cadre d'une demande de libération conditionnelle du contrevenant?

- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 60.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 60.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 60.
57. Avez-vous eu besoin d'aide pour rédiger la déclaration de la victime dans le cadre d'une demande de libération conditionnelle du contrevenant?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 60.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 60.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 60.
58. L'AFPAD vous-a-t-elle aidé à rédiger la déclaration de la victime au moment de la demande de libération conditionnelle?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 59.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 59.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 59.
59. Comment évaluez-vous ce service de l'AFPAD?
- a. Échelle de 1 (n'a pas aidé du tout) à 4 (a beaucoup aidé) : _____
 - b. Je ne sais pas.
 - c. Je ne veux pas répondre
60. Avez-vous obtenu de l'aide par un autre organisme ou une autre personne pour rédiger la déclaration de la victime dans le cadre d'une demande de libération conditionnelle de l'accusé? Vous pouvez choisir plus d'une réponse.
- a. Non
 - b. Famille
 - c. Proches et amis
 - d. Commission des libérations conditionnelles du Canada/ Commission québécoise des libérations conditionnelles
 - e. CAVAC
 - f. Association Québec Plaidoyer-Victimes (AQPV)
 - g. Autres, nommez :
 - h. Je ne sais pas
 - i. Je ne veux pas répondre

Besoins pratiques

Accompagnement avec les médias

La section suivante porte sur le service d'aide de l'AFPAD pour contacter et communiquer avec les médias.

61. Avez-vous eu à communiquer ou contacter les médias, par exemple, dans des entrevues télévisées?

- a. Oui.
 - b. Non. Passez à la question 65.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 65.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 65.
62. Avez-vous eu besoin d'aide pour communiquer avec les médias suite à la disparition ou à l'homicide de votre proche?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 65.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 65.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 65.
63. L'AFPAD vous-a-t-elle aidé à communiquer avec les médias?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 64.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 64.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 64.
64. Comment évaluez-vous ce service de l'AFPAD?
- a. Échelle de 1 (n'a pas aidé du tout) à 4 (a beaucoup aidé) : _____
 - b. Je ne sais pas.
 - c. Je ne veux pas répondre
65. Avez-vous obtenu de l'aide pour communiquer avec les médias avec un autre organisme ou une autre personne? Vous pouvez choisir plusieurs réponses.
- a. Non
 - b. Police ou enquêteur
 - c. Procureur
 - d. CAVAC
 - e. Association Québec Plaidoyer-Victimes (AQPV)
 - f. Autres, nommez :
 - g. Je ne sais pas
 - h. Je ne veux pas répondre

Indemnisation (IVAC, CSST, etc.)

Il peut arriver que vous ayez eu à faire des demandes d'indemnisation soit à l'IVAC pour les frais liés à l'homicide, la CSST pour les absences du milieu de travail, etc. La section suivante porte sur le service d'aide pour remplir ces formulaires, offert par l'AFPAD.

66. Avez-vous eu besoin que quelqu'un vous donne de l'information sur différents moyens d'obtenir une indemnisation?
- a. Oui
 - b. Non
 - c. Je ne sais pas
 - d. Je ne veux pas répondre

67. Avez-vous eu besoin d'aide pour remplir des demandes d'indemnisation suite à _____ de votre _____
- Oui
 - Non. Passez à la question 70.
 - Je ne sais pas. Passez à la question 70.
 - Je ne veux pas répondre. Passez à la question 70.
68. L'AFPAD vous-a-t-elle informer et aider avec les demandes d'indemnisation?
- Oui
 - Non. Passez à la question 69.
 - Je ne sais pas. Passez à la question 69.
 - Je ne veux pas répondre. Passez à la question 69.
69. Comment évaluez-vous ce service de l'AFPAD?
- Échelle de 1 (n'a pas aidé du tout) à 4 (a beaucoup aidé) : _____
 - Je ne sais pas
 - Je ne veux pas répondre
70. Avez-vous obtenu de l'aide et de l'information sur les demandes d'indemnisation par un autre organisme ou une autre personne? Vous pouvez choisir plus d'une réponse.
- Non
 - Famille
 - Proches et amis
 - Procureur
 - CAVAC
 - Association Québec Plaidoyer-Victimes (AQPV)
 - Autres, nommez :
 - Je ne sais pas
 - Je ne veux pas répondre

Aide financière pour certains frais liés au procès. S'il n'y a pas eu de procès, passez à la question 79.

La section suivante porte sur l'aide offerte par l'AFPAD pour faire une demande d'aide financière concernant certains frais liés au procès. Ces frais, comme les frais de déplacement, les frais de nourriture et d'hébergement lorsque le procès se déroule en-dehors de la région de la personne victime, les frais liés à l'absence du travail, etc. sont remboursés par la Cour.

71. Avez-vous eu besoin d'aide financière pour couvrir les frais liés au procès?
- Oui
 - Non. Passez à la question 74.
 - Je ne sais pas. Passez à la question 74.
 - Je ne veux pas répondre. Passez à la question 74.
72. L'AFPAD vous-a-t-elle informé et aidé avec les demandes d'aide financière pour certains frais liés au procès?

- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 73.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 73.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 73.
73. Comment évaluez-vous ce service de l'AFPAD?
- a. Échelle de 1 (n'a pas aidé du tout) à 4 (a beaucoup aidé) : _____
 - b. Je ne sais pas
 - c. Je ne veux pas répondre
74. Avez-vous reçu de l'information et de l'aide par un autre organisme pour les demandes d'aide financière pour certains frais liés au procès? Vous pouvez choisir plus d'une réponse.
- a. Non
 - b. IVAC
 - c. CAVAC
 - d. CSST
 - e. Association Québec Plaidoyer-Victime (AQPV)
 - f. Soutien du revenu pour les parents d'enfants assassinés ou disparus (PEAD)
 - g. Autres, nommez :
 - h. Je ne sais pas
 - i. Je ne veux pas répondre

Demande de dédommagement par le contrevenant. S'il n'y a pas eu de procès/culpabilité, passez à la question 79.

Lorsqu'il y a un procès, il est possible de faire une demande de dédommagement au juge s'il y a eu des bris matériels pendant l'homicide de votre proche. Cette demande est faite au juge pour que le contrevenant vous rembourse ces bris. La section suivante porte sur l'aide offerte par l'AFPAD pour remplir une demande de dédommagement par le contrevenant.

75. Avez-vous eu besoin de dédommagement par le contrevenant?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 79.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 79.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 79.
76. Avez-vous eu besoin d'aide pour faire une demande de dédommagement par le contrevenant?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 79.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 79.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 79.

77. L'AFPAD vous-a-t-elle aidé à obtenir de l'information et/ou à faire la demande de dédommagement par le contrevenant?
- Oui
 - Non. Passez à la question 78.
 - Je ne sais pas. Passez à la question 78.
 - Je ne veux pas répondre. Passez à la question 78.
78. Comment évaluez-vous ce service de l'AFPAD?
- Échelle de 1 (n'a pas aidé du tout) à 4 (a beaucoup aidé) : _____
 - Je ne sais pas
 - Je ne veux pas répondre
79. Avez-vous reçu de l'information et/ ou de l'aide pour remplir la demande de dédommagement par le contrevenant par un autre organisme ou une autre personne? Vous pouvez choisir plus d'une réponse.
- Non
 - Procureur
 - CAVAC
 - IVAC
 - Association Québec Plaidoyer-Victimes (AQPV)
 - Autres, nommez :
 - Je ne sais pas
 - Je ne veux pas répondre

Besoin de soutien psychosocial

Écoute et de réconfort

Cette section porte sur l'écoute et le réconfort offert par l'AFPAD aux proches.

80. Avez-vous ressenti le besoin d'être écouté?
- Oui
 - Non
 - Je ne sais pas
 - Je ne veux pas répondre
81. Avez-vous ressenti le besoin d'être réconforté?
- Oui
 - Non
 - Je ne sais pas
 - Je ne veux pas répondre
82. L'AFPAD vous-a-t-elle offert de l'écoute et/ ou du réconfort?
- Oui
 - Non. Passez à la question 83.
 - Je ne sais pas. Passez à la question 83.
 - Je ne veux pas répondre. Passez à la question 83.

83. Comment évaluez-vous ces services de l'AFPAD?
- Échelle de 1 (n'a pas aidé du tout) à 4 (a beaucoup aidé) : _____
 - Je ne sais pas
 - Je ne veux pas répondre
84. Avez-vous trouvé de l'écoute et du réconfort auprès d'un autre organisme ou d'une autre personne? Vous pouvez choisir plus d'une réponse.
- Non
 - Famille
 - Proches et amis
 - Procureur
 - CAVAC
 - Association Québec Plaidoyer-Victimes (AQPV)
 - Autres, nommez :
 - Je ne sais pas
 - Je ne veux pas répondre

Référence vers des ressources d'aide

Les questions suivantes portent sur les références qu'offrent l'AFPAD vers des ressources spécialisées. Par exemple, si vous avez besoin d'aide psychologique, il a pu arriver que l'AFPAD vous réfère vers un psychologue pour mieux vous aider.

85. Avez-vous eu besoin d'être référé vers des ressources d'aide?
- Oui
 - Non. Passez à la question 88.
 - Je ne sais pas. Passez à la question 88.
 - Je ne veux pas répondre. Passez à la question 88.
86. L'AFPAD vous-a-t-elle référé vers des ressources d'aide?
- Oui
 - Non. Passez à la question 87.
 - Je ne sais pas. Passez à la question 87.
 - Je ne veux pas répondre. Passez à la question 87.
87. Comment évaluez-vous ce service de l'AFPAD?
- Échelle de 1 (n'a pas aidé du tout) à 4 (a beaucoup aidé) : _____
 - Je ne sais pas
 - Je ne veux pas répondre
88. Avez-vous été référé vers des services d'aide par un autre organisme ou une autre personne? Vous pouvez choisir plus d'une réponse.
- Non
 - Médecin/ CSSS
 - Famille
 - Proches et amis

- e. Procureur
- f. CAVAC
- g. Association Québec Plaidoyer-Victimes (AQPV)
- h. Autres, nommez :
- i. Je ne sais pas
- j. Je ne veux pas répondre

Relations positives

Déjeuners-causeries et rencontres thématiques

Les questions suivantes portent sur les déjeuners-causeries ainsi que sur les rencontres thématiques qui sont offerts à l'AFPAD.

89. Avez-vous ressenti le besoin d'entrer en contact avec d'autres personnes qui, comme vous, ont perdu un proche suite à un homicide ou une disparition criminelle?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 94.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 94.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 94.
90. Avez-vous participé à un ou des déjeuners-causeries de l'AFPAD?
- a. Oui
 - b. Non. Passez à la question 92.
 - c. Je ne sais pas. Passez à la question 92.
 - d. Je ne veux pas répondre. Passez à la question 92.
91. La formule actuelle des déjeuners-causeries (espace libre de discussion) vous ont-ils apporté du soutien suite à l'homicide ou à la disparition de votre proche?
- a. Oui
 - b. Non
 - c. Je ne sais pas
 - d. Je ne veux pas répondre
92. L'une des formules suivantes pour le déjeuner-causerie pourraient-elles mieux répondre à vos besoins? Vous pouvez en sélectionner plusieurs.
- a. Intervenants de milieux en contact avec les victimes et les proches de victimes (ex. intervenant du CAVAC, etc.)
 - b. Conférenciers sur différents sujets
 - c. Thèmes ou sujets prédéterminés qui dirigeraient la causerie
 - d. La formule actuelle, un espace libre de discussion entre les membres, me convient
 - e. Autres, précisez :
 - f. Je ne sais pas
 - g. Je ne veux pas répondre.

93. Avez-vous participé à une ou des rencontres thématiques de l'AFPAD?
- Oui
 - Non. Passez à la question 94.
 - Je ne sais pas. Passez à la question 94.
 - Je ne veux pas répondre. Passez à la question 94.
94. Comment évaluez-vous l'aide apporté lors des rencontres thématiques de l'AFPAD?
- Échelle de 1 (n'a pas aidé du tout) à 4 (a beaucoup aidé) : _____
 - Je ne sais pas
 - Je ne veux pas répondre

Besoin d'indépendance et d'autonomie

Empowerment/ reprise de contrôle sur votre vie

À la suite d'un évènement traumatisant, il peut arriver qu'on ait l'impression de perdre le contrôle des évènements et de perdre le contrôle sur notre vie. Cette impression est vécue par plusieurs victimes et leurs proches. Les questions suivantes portent sur la reprise ou le maintien du contrôle sur sa vie.

95. Avez-vous ressenti un besoin de reprendre/ garder le contrôle sur votre vie?
- Oui
 - Non. Passez à la question 97.
 - Je ne sais pas. Passez à la question 97.
 - Je ne veux pas répondre. Passez à la question 97.
96. Participer aux activités de l'AFPAD ou utiliser ses services vous a-t-il aidé à retrouver ou garder le contrôle sur votre vie?
- Oui
 - Non
 - Je ne sais pas
 - Je ne veux pas répondre.
97. Comment évaluez-vous l'aide de l'AFPAD dans votre capacité à reprendre du contrôle sur votre vie?
- Échelle de 1 (n'a pas aidé du tout) à 4 (a beaucoup aidé) : _____
 - Je ne sais pas
 - Je ne veux pas répondre
98. En terminant, je vous pose une question ouverte. Avez-vous l'impression que certains de vos besoins n'ont pas été répondus par les services de l'AFPAD? Qu'auriez-vous souhaité de plus de la part de l'organisme?

Merci de votre participation!

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	Les besoins des proches de personnes assassinées sont-ils différents des besoins des proches de personnes disparues?
Étudiante requérante	Delphine Matte () , Étudiante à la maîtrise, FAS-École de criminologie
Sous la direction de	Jo-Anne Wemmers, professeure titulaire, FAS-École de criminologie, Université de Montréal
Autres membres de l'équipe:	Nancy Roy (AFPAD)
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

19 novembre 2015
Date de délivrance

31 décembre 2018
Date de fin de Validité