

Direction des bibliothèques

AVIS

Ce document a été numérisé par la Division de la gestion des documents et des archives de l'Université de Montréal.

L'auteur a autorisé l'Université de Montréal à reproduire et diffuser, en totalité ou en partie, par quelque moyen que ce soit et sur quelque support que ce soit, et exclusivement à des fins non lucratives d'enseignement et de recherche, des copies de ce mémoire ou de cette thèse.

L'auteur et les coauteurs le cas échéant conservent la propriété du droit d'auteur et des droits moraux qui protègent ce document. Ni la thèse ou le mémoire, ni des extraits substantiels de ce document, ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans l'autorisation de l'auteur.

Afin de se conformer à la Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels, quelques formulaires secondaires, coordonnées ou signatures intégrées au texte ont pu être enlevés de ce document. Bien que cela ait pu affecter la pagination, il n'y a aucun contenu manquant.

NOTICE

This document was digitized by the Records Management & Archives Division of Université de Montréal.

The author of this thesis or dissertation has granted a nonexclusive license allowing Université de Montréal to reproduce and publish the document, in part or in whole, and in any format, solely for noncommercial educational and research purposes.

The author and co-authors if applicable retain copyright ownership and moral rights in this document. Neither the whole thesis or dissertation, nor substantial extracts from it, may be printed or otherwise reproduced without the author's permission.

In compliance with the Canadian Privacy Act some supporting forms, contact information or signatures may have been removed from the document. While this may affect the document page count, it does not represent any loss of content from the document.

Université de Montréal

**Avantages et effets négatifs
d'un système d'indemnisation des victimes d'actes criminels**

par

Geneviève Parent

École de criminologie

Faculté des arts et des sciences

Thèse présentée à la Faculté des études supérieures
en vue de l'obtention du grade de Philosophiae Doctor (Ph.D.)
en criminologie

Janvier 2006



Université de Montréal
Faculté des études supérieures

Cette thèse intitulée :

**Avantages et effets négatifs
d'un système d'indemnisation des victimes d'actes criminels**

présentée par
Geneviève Parent

a été évaluée par un jury composé des personnes suivantes :

Dianne Casoni
Présidente-rapporteure

Marie-Marthe Cousineau
Directrice de recherche

Jo-Anne Wemmers
Codirectrice

Katherine Lippel
Membre du jury

Joanna Shaplan
Examinatrice externe

Hélène Dumont
Représentante du doyen de la FES

Thèse acceptée le : 03-04-08

SOMMAIRE

Lorsqu'un crime est commis, étant donné les limitations inhérentes à l'indemnisation de la part de l'offenseur, l'indemnisation de l'État représente une aide financière importante pour les victimes d'actes criminels (Joutsen, 1987 ; Das, 1997). Il s'agit d'une aide qui s'avère fort utile pour pallier, jusque dans une certaine mesure, les pertes encourues par la victime. Cependant, cette forme d'indemnisation n'est pas offerte dans tous les États, pays ou provinces et, parmi ceux qui l'offrent, plusieurs font face à de sérieuses coupures budgétaires ainsi qu'à un certain nombre de critiques. Au Québec, l'IVAC (la Loi et la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels, qui partagent le même acronyme) ne fait pas exception à la règle.

Ainsi, l'indemnisation devient un privilège étroitement délimité, et la victime se révèle un citoyen de deuxième classe, non seulement aux yeux des gouvernements, mais également à ceux de la justice pénale. La place qu'elle occupe dans le système pénal canadien, qui la réduit au simple rang de témoin, en fait foi, même si, depuis l'avènement de la dernière refonte du Code criminel, des mesures de réparation envers les victimes sont prévues. Ces mesures, il faut bien le dire, ne sont à peu près jamais utilisées et peu de victimes en connaissent l'existence.

Un certain nombre de chercheurs, dont Miers (1980, 2000) et Sykes (1992), se penchent sur la question du stéréotype de la *bonne victime*, qui ne correspond pas à la réalité de la majorité des victimes d'actes criminels, et affirment que ce sont les définitions politiques qui priment plutôt que les besoins des victimes pour déterminer qui doit être aidé par l'État, lorsque survient un acte criminel qui fait une ou des victimes directes ou indirectes. Les gouvernements expliquent en grande partie les problèmes théoriques et pratiques dont souffrent la création et l'administration des systèmes d'indemnisation par le fait qu'ils ne peuvent verser d'argent aux personnes qui ne correspondent pas aux critères définissant la *bonne victime*. La présente thèse examine la pertinence des mesures d'indemnisation, notamment l'indemnisation de l'État, en matière de résolution (*coming to grip*) des besoins éprouvés par les victimes d'actes criminels, à partir de l'examen du système québécois d'indemnisation des victimes d'actes criminels (l'IVAC). Nous abordons aussi comment un tel système pourrait être générateur d'effets négatifs.

En plus de l'objectif général, qui vise le questionnement des conditions de retour à une vie normale pour les victimes d'actes criminels, nous poursuivons cinq objectifs spécifiques. Le premier consiste à examiner, au moyen d'une analyse documentaire, les systèmes d'indemnisation en vigueur au Québec et au Canada, en mettant l'accent sur les avantages et les inconvénients que ces régimes présentent. Le deuxième objectif nous amène à analyser, également par une analyse documentaire, la question des conséquences et des besoins des victimes. Le troisième objectif vise à comprendre comment les victimes vivent l'indemnisation telle qu'elle se pratique au Québec, cette fois à partir d'entretiens semi-structurés menés auprès de victimes et d'intervenants qui œuvrent auprès d'elles dans les CAVAC, les CALAC, les associations d'aide aux victimes d'actes criminels et les bureaux de consultation privés. Au vu des besoins recensés dans les écrits et révélés par les participants à notre étude et de l'expérience chargée d'obstacles rencontrés par les victimes qui ont enregistré une demande auprès du système québécois d'indemnisation de l'État, nous étudions les avantages et les risques que présente l'indemnisation étatique en réponse aux besoins des victimes d'actes criminels. Ceci constitue le quatrième objectif spécifique de cette thèse. Enfin, à partir de l'ensemble des données colligées et analysées, nous identifions les éléments qui amèneraient l'indemnisation à mieux répondre aux besoins des bénéficiaires, ce qui constitue le cinquième objectif spécifique et le but ultime de cette thèse.

À partir de l'analyse de nos données, nous concluons que, malgré les *avantages* que présente le système d'indemnisation étatique en opération au Québec en ce qui a trait à l'assistance aux victimes d'actes criminels, un certain nombre d'*obstacles* qui lui sont liés contribuent plutôt à ralentir, voire à freiner complètement le processus de rétablissement de celles-ci. À la lumière de leurs témoignages, il apparaît que, dans certains cas, les démarches et les réponses ou l'absence de réponses reçues du système d'indemnisation peuvent être l'occasion d'une victimisation secondaire pour les victimes en suscitant des effets négatifs nuisant à leur rétablissement. Par contre, il importe de noter que cette forme d'indemnisation demeure une aide fort utile, souvent la seule offerte, pour remédier aux pertes encourues par les victimes d'actes criminels. Il s'agit d'y apporter des améliorations pour qu'elle réponde véritablement aux besoins des victimes et, pour ce faire, il s'agit de mieux connaître les conséquences du crime pour les victimes et les besoins qui en découlent, ce que tente de faire cette thèse.

Mots clés : victimes, besoins, indemnisation étatique, effets, *empowerment*, avantages, risques

ABSTRACT

When a crime is committed, state compensation represents the main source of financial aid available for victims of criminal acts because of the inherent limits on offender compensation (Joutsen, 1987; Das, 1997). State compensation represents a significant and valuable remedy, within strict limits, for the victim's losses. However, this type of indemnity is not offered by every state or province. Moreover, the governments that offer it face serious budget cuts (Viano, 1992) and strong criticism. In the province of Quebec, IVAC (la Loi et la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels) is not exempted from such cuts and criticism.

In short, state compensation becomes a privilege that is strictly limited. The victim remains a second-class citizen in the eyes of governments, but also in the eyes of criminal justice. The victim's status in the Canadian penal system is exemplary: it is regarded only as a witness. This status was unchanged even after the reform of the penal code which provides for new reparation measures for victims. Those measures, incidentally, are rarely used and that are mostly unfamiliar and/or unknown to victims.

Some researchers like Miers (1980, 2000) and Sykes (1992) have examined the *good victim* stereotype and they conclude that it does not correspond to the realities of a majority of victims. In fact, they argue that it is the political definitions, to the detriment of the victims' needs, that determine who is eligible for state compensation. Governments that do not help the victims who do not fit the stereotype symbolize well and in large part the reasons for the theoretical and practical difficulties encountered when implementing and managing compensation systems.

This thesis examines the relevance of compensation measures, notably state compensation, in terms of coming to grip with the actual needs of victims of criminal acts by analyzing the Quebec system of compensation of IVAC. As well, we explore how state compensation systems can generate negative effects.

From this general objective of inquiring the relevance and the adequacy of compensation measures, we articulate five other parallel objectives. Firstly, we examine existing compensation systems in Quebec and in Canada, putting an emphasis on their advantages and disadvantages. Secondly, we will study the consequences and the needs of the victims of criminal acts. This analysis relies on secondary sources. Thirdly, through a critical analysis of the literature and essentially through our semi-structured interviews conducted with victims of criminal acts and « intervenants » who work for CAVAC, CALAC, diverse associations that help victims, and private consulting firms, we investigate the relationship between the needs of victims of criminal acts and the act of victimisation. Fourthly, we try to understand how in Quebec victims experience state compensation through our analysis of the semi-structured interviews. Fifthly, in light of the needs defined by the literature and by our analysis of our interviews and the unpleasant experiences of victims who tried to be compensated by the Quebec compensation system, we study the advantages and risks that arise from the practice of state compensation as an answer to the needs of victims of criminal acts. Finally, an analysis of all of our data is offered in order to identify the elements that could transform state compensation to better respond to the beneficiaries' needs.

Our analysis leads us to conclude that despite formal advantages of the state compensation system, many obstacles impede and sometimes even prevent the victim's rehabilitation process. In light of their testimonies, it appears that the process of state compensation and the responses or 'non-responses' of the state compensation system can constitute a source of secondary victimisation for victims of criminal acts and thus create negative effects on their recovery. Despite this, it should be noted that state compensation remains a useful tool to compensate victims. It is a question of improving the system in order to genuinely respond to the victims' needs. This implies a better understanding of the consequences of a criminal act on victims and the needs ensued; a goal which this thesis, in part, has tried to achieve.

Key words: Victims, needs, compensation, effects, empowerment, advantages, disadvantages

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	iii
ABSTRACT	v
TABLE DES MATIÈRES	vii
REMERCIEMENTS.....	xii
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 : L'INDEMNISATION AU CANADA ET AU QUÉBEC : LES POSSIBILITÉS	
POUR UNE VICTIME D'ACTE CRIMINEL	7
1.1 Les systèmes québécois d'indemnisation étatiques	9
1.1.1 Un régime d'indemnisation basé sur la solidarité sociale : l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC).....	9
1.1.1.1 Qui est couvert ?.....	10
1.1.1.2 Le délai.....	11
1.1.1.3 L'enquête.....	12
1.1.1.4 Les indemnités.....	13
1.1.1.5 L'importance de l'opinion du médecin traitant	15
1.1.1.6 Contester les décisions	16
1.1.1.7 La centralisation	16
1.1.1.8 Recommandations dans un contexte de coupures budgétaires	17
1.1.2 Des régimes d'indemnisation québécois « sans faute »	18
1.1.2.1 La CSST	19
1.1.2.2 La SAAQ.....	22
1.1.3 Des critiques sur l'IVAC relativement aux régimes de la CSST et de la SAAQ.....	26
1.1.3.1 Combinaison de l'atteinte corporelle et de la perte de revenu dans l'indemnité de l'incapacité permanente : désavantageux pour la victime d'acte criminel.....	26
1.1.3.2 L'indemnisation pour « l'incapacité de remplir ses tâches et ses obligations régulières »	27
1.1.3.3 Les indemnités de décès	29
1.1.3.4 L'exclusion des proches.....	30
1.1.3.5 Liste des infractions indemnisées par l'IVAC	31
1.1.3.6 Les recours.....	31
1.1.3.7 Modifier la Loi de l'IVAC et la question des coûts	32
1.2 Les systèmes d'indemnisation étatiques canadiens	33
1.2.1 Qui est couvert ?.....	37
1.2.2 Les délais pour présenter une demande.....	37
1.2.3 Nécessité d'un rapport de police.....	38
1.2.4 Limite maximale.....	39
1.2.5 Type d'indemnités accordées	39
1.2.6 Contester les décisions	42
1.2.7 Tableau résumé des modalités de fonctionnement des divers systèmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels en vigueur au Canada	44

1.3 D'autres ressources au Québec	45
1.3.1 Des assurances	45
1.3.1.1 La Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).....	45
1.3.1.2 L'assurance emploi.....	46
1.3.1.3 Des assurances privées.....	46
1.3.2 Des ressources qui peuvent aider les victimes d'actes criminels	47
1.3.2.1 Les CAVAC.....	48
1.3.2.2 Les CALAC.....	49
1.4 En somme	49
CHAPITRE 2 LES BESOINS DES VICTIMES ET LINDEMNISATION ÉTATIQUE :	
CONCORDANCE OU DISPARITÉ ?	51
2.1 Impact d'une expérience de victimisation, conséquences et besoins des victimes	52
2.1.1 Les cinq types de conséquences survenant suite à une expérience de victimisation	55
2.1.1.1 Des conséquences physiques.....	55
2.1.1.2 Des conséquences psychologiques.....	57
2.1.1.3 Des conséquences financières.....	60
2.1.1.4 Des conséquences sociales.....	62
2.1.1.5 Des réactions existentielles.....	64
2.1.2 Limites du terme « besoin »	65
2.1.3 Bref survol de différents types de besoins susceptibles de survenir suite à une expérience de victimisation	67
2.1.3.1 Besoins d'information.....	67
2.1.3.2 Besoins de reconnaissance.....	68
2.1.3.3 Besoins de protection.....	68
2.1.3.4 Besoins physiques.....	69
2.1.3.5 Besoins psychologiques.....	69
2.1.3.6 Besoins financiers.....	70
2.1.3.7 Besoins pratiques.....	70
2.1.3.8 Besoins de suivi.....	71
2.2 Les systèmes d'indemnisation étatique : À l'écoute des victimes ?	73
2.2.1 Vivre l'indemnisation étatique s'adressant aux victimes d'actes criminels	74
2.2.1.1 Différents buts de l'indemnisation étatique à l'intention des victimes.....	74
2.2.1.2 Un autre but : l'indemnisation des victimes limitée par les critères d'éligibilité.....	76
2.2.1.3 Des éléments liés au système d'indemnisation étatique qui influencent les réponses aux besoins des bénéficiaires.....	79
2.2.1.4 Les réponses de l'indemnisation étatique correspondent-elles aux besoins des victimes ? ..	80
2.2.2 Quelques études sur d'autres systèmes d'indemnisation destinés aux victimes d'accidents de travail ou d'automobile	86
2.2.2.1 Un mot sur les conséquences subies suite à un accident de travail ou d'automobile.....	86
2.2.2.2 Vivre un processus d'indemnisation pour un accident de travail ou d'automobile.....	90
2.3 En somme	99

Chapitre 3	MÉTHODOLOGIE : CONSIDÉRATIONS THÉORIQUES ET TECHNIQUES	103
3.1	Objectifs de la recherche	104
3.2	L'approche qualitative et la phénoménologie au service de notre objet d'étude.....	105
3.2.1	Une approche qualitative qui s'impose	105
3.2.2	L'apport de la phénoménologie	106
3.2.3	La méthodologie phénoménologique	108
3.2.4	La phénoménologie en criminologie et en lien avec notre étude	110
3.3	Sur le plan technique	114
3.3.1	L'échantillonnage.....	114
3.3.2	Les critères d'échantillonnage et le recrutement des répondants.....	115
3.4	Cueillettes des données	121
3.4.1	Des documents.....	121
3.4.2	Des entrevues semi-dirigées.....	122
3.4.2.1	La prise de contact.....	122
3.4.2.2	Quelques préliminaires aux entrevues	123
3.4.2.3	La consigne de départ	124
3.4.2.4	Le déroulement de l'entrevue	125
3.5	L'analyse des données.....	127
3.6	La saturation du matériel.....	129
3.7	Portée et limites de l'étude.....	130
CHAPITRE 4	L'EXPÉRIENCE DES VICTIMES AUPRÈS DE L'IVAC	132
4.1	La réponse de l'IVAC aux besoins identifiés par les interviewés.....	134
4.1.1	Un besoin général d'information	134
4.1.1.1	Le délai de réclamation d'un an.....	136
4.1.1.2	Un premier contact avec l'IVAC	140
4.1.1.3	L'épreuve du formulaire d'enregistrement de la demande	141
4.1.1.4	Attentes et attentes déçues	149
4.1.1.5	L'attente de la réponse dans le silence.....	152
4.1.2	Le besoin fondamental d'être reconnu comme victime d'acte criminel.....	157
4.1.2.1	Des critères d'éligibilité limitatifs : « devoir prouver sa crédibilité ».....	159
4.1.2.2	Les victimes indirectes : exclues de la loi.....	172
4.1.2.3	Un cas particulier : lorsque les proches dépendants attendent d'être indemnisés, alors que le conjoint « actuel » du défunt est indemnisé.....	177
4.1.2.4	Les victimes « coupables »	178
4.1.3	Le besoin de sécurité suite au bris de l'intégrité physique et/ou psychologique.....	180
4.1.3.1	Indemnités tardives.....	181
4.1.3.2	Indemnités inadaptées.....	182

4.1.4	Des besoins d'intervention et de traitements	183
4.1.4.1	Au plan physique	183
4.1.4.2	Au plan psychologique pour les victimes directes et indirectes : être à leur écoute	185
4.1.4.3	Nécessité des soins : l'IVAC n'est pas liée par l'avis du médecin traitant	194
4.1.4.4	Les évaluations médicales réalisées par les experts de l'IVAC	198
4.1.4.5	Le transport peu adapté à la victime très limitée physiquement, psychologiquement et/ou financièrement	201
4.1.4.6	Le manque de compréhension à l'égard des victimes et des conséquences qu'elles vivent	203
4.1.5	Des besoins financiers urgents	209
4.1.5.1	Écarts du soutien financier fourni par l'IVAC par rapport à la réalité des victimes	211
4.1.5.2	L'IVAC est quand même le plus avantageux	218
4.1.5.3	Vivre avec moins	220
4.1.6	Des besoins pratiques.....	222
4.1.6.1	Des indemnités à revoir	223
4.1.6.2	Des indemnités pour se préparer à un passage devant le Tribunal administratif du Québec	224
4.1.7	Les besoins liés à la réintégration sociale : d'abord les comprendre pour y répondre ..	226
4.1.7.1	Incompréhension préalable des besoins des victimes (des réintégrations sociales inadéquates).....	230
4.1.7.2	Reconnaissance partielle des blessures et retour au travail	231
4.1.7.3	Laisser son emploi pour obtenir de l'aide psychologique ?	236
4.1.8	Le besoin de suivi	238
4.1.8.1	Pendant et après le processus d'indemnisation	238
4.1.8.2	Fermer le dossier rapidement : une décision qui peut avoir des conséquences.....	240
4.1.9	Le besoin de justice	242
4.2	La loi et son application	244
4.2.1	Un manque de volonté politique	245
4.2.2	Un point tournant : la centralisation.....	248
4.3	En somme.....	251
Chapitre 5 : DIMINUER LES RISQUES ET LES INCONVÉNIENTS ASSOCIÉS À L'INDEMNISATION ÉTATIQUE		255
5.1	Des problèmes liés au processus d'indemnisation : le cas de l'IVAC	259
5.1.1	Des obstacles liés à la <i>Loi sur l'IVAC</i>.....	259
5.1.1.1	Des critères d'éligibilité restrictifs.....	260
5.1.1.2	D'autres victimes exclues : les proches	265
5.1.1.3	L'avis du médecin traitant qui n'est pas priorisé	266
5.1.1.4	L'écart de plusieurs indemnités par rapport aux réalités des victimes.....	268
5.1.1.5	Le manque de soutien pour le retour au travail.....	272
5.1.2	Un obstacle lié à la <i>Loi sur l'IVAC</i> et à son application : la condition de <i>victime idéale</i>.	273

5.1.3	Des obstacles liés à l'application de la loi.....	277
5.1.3.1	Le manque d'information	277
5.1.3.2	Les preuves demandées jugées excessives.....	281
5.1.3.3	L'organisation du travail des agents	284
5.1.3.4	L'appel des décisions.....	286
5.1.3.5	La fermeture du dossier et la conversion des rentes en capital	287
5.2	Les effets de l'indemnisation telle que pratiquée par l'IVAC.....	288
5.3	En définitive.....	292
CONCLUSION		295
BIBLIOGRAPHIE		301
ANNEXE A : QUESTIONS AUX VICTIMES.....		xiii
ANNEXE B : QUESTIONS AUX INTERVENANTS.....		xv
ANNEXE C : LISTES DES INFRACTIONS INDEMNISÉES.....		xvii

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier infiniment les personnes de mon entourage qui m'ont soutenue et qui m'ont aidée à traverser les difficultés que pose inévitablement la réalisation d'une thèse de doctorat. J'adresse un premier merci particulier à ma mère, Madeleine Leclerc, pour avoir beaucoup valorisé l'éducation et la connaissance tout au long de ma carrière d'étudiante. Sans son soutien inconditionnel, sa foi en mon succès, ses encouragements et la ténacité qu'elle m'a génétiquement léguée, mon cheminement jusqu'au doctorat et ma persévérance à le traverser n'auraient jamais été possibles. J'aimerais également remercier Bruno Charbonneau d'avoir tant cru en moi, de sa patience, de son appui et de ses encouragements. Merci d'avoir fait preuve d'autant de compréhension au cours de ces dernières années de doctorat plutôt laborieuses.

Je tiens à remercier ma directrice de thèse, Marie-Marthe Cousineau, professeure titulaire à l'École de criminologie, sans qui ce projet n'aurait pu être mené à terme. Je tiens à lui offrir mes cordiaux remerciements pour sa générosité, son soutien, son expertise ainsi que son temps et le travail consacrés à notre thèse. Un merci sincère aussi à ma codirectrice de thèse, Jo-Anne Wemmers, pour son expertise, le temps et le travail qu'elle a consacrés à cette étude.

Un grand merci également à Louise Geoffrion, du CAVAC de Montréal, pour m'avoir appuyée et permis de mener cette étude, en m'ouvrant les portes des autres CAVAC. Merci d'avoir eu foi en mon projet et pour sa dévotion envers les victimes d'actes criminels.

Dans la même optique, merci à tous ceux et celles, victimes et intervenants, qui ont accepté de participer à mon étude et de partager avec moi leur vécu. Merci pour votre temps et votre disponibilité. Un merci tout spécial aux victimes, qui ont fait preuve d'une générosité infinie en termes de contenu et de temps, en partageant leur expérience post-victimisation douloureuse, que l'entrevue effectuée dans le cadre de cette étude n'a sûrement pas aidé à estomper... Sans vos témoignages, la réalisation de la présente recherche aurait été impossible. Toutes nos rencontres et communications ont constitué des expériences extrêmement enrichissantes, tant aux plans professionnel que personnel.

Merci à tous, même si j'en ai sans doute oublié, de m'avoir accompagnée jusqu'au bout de ce projet, un soutien dont la portée est inestimable. Je vous en suis infiniment reconnaissante.

INTRODUCTION

Depuis les années 1960, la victimologie a contribué à produire maints développements sur le plan de la législation et des services d'assistance aux victimes d'actes criminels (Elias, 1986 ; Fattah, 1997). En effet, un mouvement en faveur des victimes s'est rapidement propagé dans plusieurs pays tels la Nouvelle-Zélande, la Grande-Bretagne, les États-Unis et le Canada, qui se sont dotés de législations et de divers programmes et services (Wemmers, 1996). Ces derniers englobent les organismes de défense des droits des victimes, les programmes de prévention de la victimisation, l'intervention en situation de crise, les références aux services sociaux, la médiation, la restitution et l'indemnisation.

Quelques chercheurs et praticiens ont tenté d'évaluer l'efficacité à court terme de ces programmes et services. Ils en ont conclu que ceux-ci, quoique fort utiles à certaines victimes qui en ont bénéficié, ne répondent pas directement à leurs besoins en général et que, pire encore, ils risquent de nuire à la réadaptation de certaines d'entre elles (Dussich, 1981 ; Zeigenhagen et Benhi, 1981 ; Fattah, 1997).

Bien que les programmes d'assistance aux victimes soient nombreux et divers, et qu'ils puissent différer grandement d'un pays à l'autre, les prémisses concernant l'assistance aux victimes s'avèrent globalement les mêmes, prônant essentiellement le droit de toutes victimes de recevoir réparation ou indemnisation pour les dommages subis.

Lorsqu'un crime est commis, l'indemnisation constitue le moyen le plus répandu d'aide accordé aux victimes (Karmen, 1996). Étant donné les limitations inhérentes à l'indemnisation de la part de l'offenseur¹, dans la plupart des cas, l'indemnisation de l'État représente une aide financière de première ligne pour les victimes d'actes criminels (Joutsen, 1987 ; Das, 1997). Toutefois, cette mesure d'indemnisation n'est pas offerte dans tous les États, pays ou provinces et, parmi ceux qui l'offrent, plusieurs subissent de sérieuses coupures (Viano, 1992). Au Canada, le Québec, avec l'IVAC (la Loi et la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels partageant le même acronyme), a longtemps fait figure d'exemple en matière d'indemnisation des victimes d'actes criminels, mais il n'a pas non plus été épargné par les critiques.

¹ Même si l'offenseur est rapidement arrêté et condamné, ce qui n'est pas toujours le cas, et même si les délais liés aux procédures criminelles sont considérablement réduits, il n'en demeure pas moins que les victimes ont besoin, dans bien des cas, d'une aide financière plus rapide, afin que s'enclenche le processus de leur guérison. En outre, il n'est pas du tout certain que l'offenseur ait les moyens de payer pour les dommages causés à sa victime.

Aux États-Unis, en 1983, McGillis et Smith soulignaient le besoin d'information sur les effets des systèmes d'indemnisation sur le bien-être psychologique et financier des victimes d'actes criminels. Les auteurs avançaient néanmoins que les victimes qui avaient déposé une demande d'indemnisation qui leur avait été refusée pour des raisons « techniques », tel le délai dépassé pour l'enregistrement d'une demande, pouvaient se sentir trahies. De même, les critères d'éligibilité, qui excluent des catégories complètes de victimes, contribueraient à faire augmenter la détresse. Enfin, l'accueil plutôt froid des intervenants, les investigations répétées et approfondies, les délais prolongés et les remboursements partiels des victimes d'actes criminels lorsque l'indemnisation leur est accordée constitueraient autant d'occasions de victimisation secondaire. Quelques vingt-et-un ans plus tard, Herman et Waul (2004) identifient les mêmes limites aux systèmes d'indemnisation étatique américains. La situation n'aurait donc pas tellement évolué.

Dans le cadre de notre étude, nous nous penchons sur cette question, en nous intéressant plus particulièrement à l'IVAC qui, au Québec, est l'unique dispensateur de cette forme de « réparation » aux victimes que constitue l'indemnisation. Il s'agit d'un régime étatique qui, à l'heure actuelle, fait l'objet de remises en question et d'ajustements, en grande partie en fonction des nouveaux impératifs économiques qui marquent le contexte économique difficile des dernières années.

La présente thèse examine la pertinence de l'indemnisation, notamment de l'indemnisation de l'État, en ce qui a trait à la satisfaction (*coming to grip*) des besoins ressentis par les victimes d'actes criminels. Nous abordons également la manière selon laquelle ces systèmes, particulièrement les systèmes d'indemnisation d'État, pourraient être générateurs d'effets négatifs.

À partir de cet objectif général, qui explore les conditions de retour à une vie normale chez les victimes d'actes criminels, nous poursuivons cinq objectifs spécifiques. Le premier consiste à examiner, au moyen d'une analyse documentaire, les systèmes d'indemnisation en vigueur au Québec et au Canada, en mettant l'accent sur les avantages et les inconvénients que ces régimes présentent. Le deuxième nous amène à explorer, toujours par le biais d'une analyse documentaire, la question des conséquences et des besoins des victimes. C'est ainsi que nous mettons en lumière le fait, notamment, que le terme *besoin* n'est pas un synonyme du terme *conséquence*.

Le troisième objectif spécifique vise à comprendre comment les victimes vivent l'indemnisation telle qu'elle se pratique au Québec en réponse à leurs besoins. Cette fois, c'est à partir d'entrevues semi-structurées menées auprès de victimes d'actes criminels et d'intervenants variés œuvrant auprès d'elles que se construit l'analyse.

À travers leur vécu, l'opportunité nous est fournie de mettre en relief les besoins éprouvés par les victimes ainsi que leur expérience avec l'IVAC. En tenant compte de ces besoins (ceux recensés dans les écrits sur le sujet et ceux dévoilés par les participants à notre étude) et de leur expérience auprès de l'IVAC, événement chargé des divers obstacles qu'elles ont rencontrés tout au long de leur processus de rétablissement, nous étudions les avantages et les limites que présente l'indemnisation en réponse aux besoins des victimes d'actes criminels, ce qui constitue le quatrième objectif spécifique poursuivi.

Enfin, à partir de l'ensemble de nos données, c'est-à-dire celles issues autant de l'analyse documentaire que des entrevues, nous cherchons à identifier les éléments qui amèneraient l'indemnisation étatique à mieux répondre aux besoins des bénéficiaires, ce qui représente le cinquième et ultime objectif spécifique auquel nous tentons de répondre.

Le propos de cette thèse est essentiellement centré autour du mode d'indemnisation étatique, qui se réalise au Québec par l'entremise de l'IVAC (acronyme se référant tant à la *Loi de l'indemnisation des victimes d'actes criminels* qu'au service qui l'applique). Le premier chapitre s'amorce donc par une présentation de l'IVAC, le noyau central de la thèse étant donné le rôle déterminant que peut jouer l'indemnisation étatique dans la reconquête de l'autonomie et le rétablissement des victimes d'actes criminels. Nous abordons d'abord l'ensemble des règles qui régissent la *Loi de l'IVAC*. Ensuite, nous nous intéressons à la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* ainsi qu'à la *Loi sur l'assurance automobile*, des lois qui servent souvent aux critiques de points de comparaison avec la *Loi de l'IVAC*. Nous enchaînons avec un aperçu des connaissances déjà disponibles sur les autres systèmes d'indemnisation étatique au Canada, qui constituent aussi des points de comparaison potentiels avec l'IVAC.

Le deuxième chapitre donne un aperçu des connaissances déjà disponibles sur les conséquences qu'une expérience de victimisation criminelle peut entraîner et sur les besoins qui en découlent pour les victimes. L'accent est ensuite placé sur les études d'évaluation portant sur les systèmes d'indemnisation étatiques, dans le but de favoriser une compréhension plus globale de la manière dont l'indemnisation de l'État répond aux besoins des victimes, ainsi que des effets engendrés par ces réponses. Nous examinons aussi des études qui portent sur d'autres systèmes d'indemnisation s'adressant, par exemple, aux victimes d'accidents de travail ou d'automobile, afin de mieux comprendre ce que veut dire vivre un processus d'indemnisation étatique pour les victimes d'actes criminels.

Étant donné nos objectifs de recherche, une approche qualitative d'orientation phénoménologique nous est apparue devoir être adoptée. Il s'agit de privilégier le point de vue des interviewés pour comprendre le vécu des victimes d'actes criminels vis-à-vis de l'indemnisation, et d'ainsi dégager les éléments qui amèneraient le processus d'indemnisation à mieux répondre aux besoins des bénéficiaires. Le troisième chapitre présente d'abord l'apport de l'approche qualitative et de la phénoménologie en lien avec notre objet de recherche. Ensuite, il explique les procédures d'échantillonnage, de cueillette et d'analyse des données que nous avons adoptées, avant de faire état des limites de l'étude. Étant donné que nous cherchons à comprendre comment les victimes d'actes criminels vivent l'indemnisation telle qu'elle se pratique au Québec, nous avons convenu que les victimes rencontrées devaient avoir été bénéficiaires d'une forme d'indemnisation en réponse à leur expérience de victimisation. Il est aussi apparu nécessaire de rencontrer les intervenants qui œuvrent auprès des victimes d'actes criminels qui ont bénéficié d'une ou de plusieurs formes d'indemnisation. Nous avons ainsi eu accès à un point de vue externe, plus global, pouvant être comparé à celui présenté par la victime qui vit personnellement le processus d'indemnisation.

Le quatrième chapitre communique les résultats des entrevues menées auprès des victimes et des intervenants. Les données recueillies portent sur l'expérience que font les victimes de l'indemnisation étatique telle qu'elle se pratique au Québec, en se questionnant sur la pertinence de cette réponse de l'État aux besoins nommés par les victimes et par les intervenants interviewés. Il apparaît que parmi les besoins qui pourraient être comblés par l'IVAC, la majorité n'a reçu qu'une réponse partielle ou même n'a reçu aucune réponse. Dans tous les cas, l'absence de réponse pleine et entière a pu ralentir ou même freiner le processus de rétablissement de la victime d'acte criminel.

Le cinquième chapitre est finalement consacré à une discussion s'articulant autour des risques et des inconvénients que comporte l'indemnisation étatique. En effet, à partir du point de vue des participants, nous dégageons un certain nombre de problèmes qui découlent des réponses que l'IVAC a fournies aux besoins formulés par les victimes ayant participé à notre étude. La discussion s'oriente ensuite vers des pistes de solutions pour que l'indemnisation étatique en vienne à mieux répondre aux besoins des victimes.

CHAPITRE 1 :
L'INDEMNISATION AU CANADA ET AU QUÉBEC :
LES POSSIBILITÉS POUR UNE VICTIME D'ACTE CRIMINEL

L'indemnisation des victimes d'actes criminels du Québec (IVAC), encore régie par l'ancienne *Loi sur les accidents du travail* (LAT, L.R.Q., c. A-3)² est l'objet de nombreuses critiques. Même les travailleurs victimes de blessures ou de maladies causées par le travail bénéficient d'une nouvelle loi depuis 1985 : la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP, L.R.Q., c. A-3.001). Dans les études empiriques, les journaux ou les médias, certains qualificatifs sont fréquemment associés au régime de l'IVAC qu'on juge notamment « négligé », « désuet », « moins généreux » comparativement aux régimes d'indemnisation de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) et de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), et « sourd » aux témoignages des intéressés. Le rapport du Protecteur du citoyen (2002)³ en constitue un exemple.

Afin de pouvoir comprendre comment les victimes d'actes criminels vivent l'indemnisation étatique telle qu'elle se pratique au Québec, il est essentiel de saisir l'ensemble des règles qui régissent la *Loi de l'IVAC*. Il importe aussi de savoir en quoi consistent la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP, L.R.Q., c. A-3.001) et la *Loi sur l'assurance automobile* (LAA, L.R.Q., c. A-25), des textes législatifs qui servent souvent de points de comparaison avec la *Loi de l'IVAC* chez ceux qui la qualifient de désuète. Une revue des autres systèmes d'indemnisation étatique en vigueur au Canada fait ressortir d'autres points de comparaison permettant de contextualiser les allégations formulées à l'égard de l'IVAC.

Le présent chapitre s'amorce par un aperçu du système d'indemnisation étatique du Québec visant à compenser les victimes d'actes criminels (l'IVAC), le noyau central de la thèse, étant donné l'importance que peut revêtir l'indemnisation étatique par rapport à la reprise de l'autonomie et au rétablissement physique et moral des victimes d'actes criminels. Nous aurons l'occasion d'y découvrir en quoi consiste l'indemnisation étatique destinée aux victimes québécoises d'actes criminels. Nous enchaînons avec un aperçu des connaissances déjà produites concernant les systèmes d'indemnisation étatique canadiens, ceux-ci pouvant varier d'une province à l'autre. Enfin, ce chapitre se termine par un bref survol des ressources qui pourraient être utiles à un certain nombre de victimes d'actes criminels au Québec.

² La *Loi sur les accidents du travail* (LAT, L.R.Q., c. A-3) a été adoptée en 1931. Elle a été remplacée par la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP, L.R.Q., c. A-3.001) le 19 août 1985. Elle ne s'applique qu'aux accidents et aux maladies qui ont eu lieu après cette date.

³ Le Protecteur du citoyen veille au respect des droits des citoyens par son intervention auprès des organismes et des ministères qui relèvent du gouvernement du Québec (Protecteur du citoyen, 2006).

Disponible en ligne à :

<http://www.protecteurducitoyen.qc.ca/fr/mandat/index.asp> (Page consultée le 18 novembre 2006.).

1.1 Les systèmes québécois d'indemnisation étatiques

Examinons d'abord en quoi consiste la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* (L.R.Q., c. I-6) en tant que telle, laquelle prévoit une indemnisation basée sur le principe de la solidarité sociale (Blais, Gardner et Lareau, 2004) ; c'est celle qui concerne plus particulièrement les personnes interviewées dans le cadre de cette étude. Nous poursuivrons par une description globale des deux principaux régimes d'indemnisation « sans égard à la responsabilité de quiconque » en vigueur au Québec : la CSST (se rapportant accidents du travail) et la SAAQ (concernant les accidents d'automobile).

1.1.1 Un régime d'indemnisation basé sur la solidarité sociale : l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)

En 1971, le Québec a adopté une loi favorisant l'indemnisation des victimes d'actes criminels, laquelle est mise en vigueur en 1972. La *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* (L.R.Q., c. I-6) a été calquée sur un modèle d'assurance collective publique, nommément celui des accidents du travail. En fait, à partir du moment où la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* (L.R.Q., c. I-6) a été promulguée, elle est appliquée par la Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST), puisque le système de *réparation* en place paraissait convenir également aux victimes d'actes criminels, d'où son union avec la CSST (Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991).

Il s'agit d'un régime basé sur la solidarité sociale, dans lequel on constate « la reconnaissance d'une obligation morale de l'État à l'égard de certains de ses citoyens », c'est-à-dire que l'État rend « officielle son obligation morale de répondre des actes de ses citoyens les plus délinquants envers les victimes innocentes » (Blais, Gardner et Lareau, 2004 : 45).

En nous inspirant de Murphy (1984) et de Smith (1985), entre autres, nous constatons que ce fondement du *Moral Duty* semble s'apparenter au modèle de l'État providence, un modèle fréquemment évoqué dans les écrits recensés dans le cadre de cette thèse. Ce modèle repose sur l'idée que l'État a une obligation humanitaire à l'égard des victimes d'actes criminels. Cette conception ouvre la voie à ce que certaines victimes puissent être indemnisées pour les torts subis, alors que d'autres non.

Selon ce modèle, en effet, l'État devrait instituer un programme permettant aux victimes qui ont de la difficulté à faire face aux pertes encourues du fait d'une victimisation criminelle, et à elles seules, d'être aidées financièrement par le gouvernement. Les tenants de cette approche maintiennent que la société devrait payer pour le coût total des frais judiciaires et de l'indemnisation des victimes (Smith, 1985). Par contre, certains opposants à cette idée soulignent leur appréhension face à une telle approche, car ils craignent qu'un système d'indemnisation fondé sur une telle philosophie encourage une « attitude de providence » (Bazelon, 1967), qui se traduirait par une bureaucratie qui se méfie et qui devient hostile envers les victimes qu'elle est censée aider, parce que seules les victimes qui en ont réellement besoin sont censées être soutenues par un tel régime (U.S. Department of Justice, 1980).

1.1.1.1 *Qui est couvert ?*

Pour être admissible à l'indemnisation de l'IVAC, la victime doit, entre autres, fournir la preuve qu'elle a été blessée au cours d'un acte criminel commis au Québec, sans avoir contribué elle-même à ses blessures. Cependant, il n'est pas nécessaire que le crime ait été signalé à la police⁴. Les victimes des crimes contre la propriété ne sont pas indemnisées. En réalité, au moment de rédiger cette thèse, seules les victimes directes ayant subi un tort physique ou psychologique et les personnes à charge d'une victime décédée sont admissibles à une indemnisation (Comité consultatif, 2002). Comme l'ensemble des programmes canadiens d'indemnisation étatique des victimes d'actes criminels, l'IVAC (art.3) définit comme *victime* « toute personne blessée ou tuée à l'occasion de la commission d'un crime violent prévu au Code criminel canadien ». Les termes à l'occasion indiquent que le témoin est aussi une victime. D'ailleurs, comme dans plusieurs autres programmes canadiens d'indemnisation s'adressant aux victimes d'actes criminels, pour l'IVAC (art. 3), la victime admissible est, en outre, la personne : « 1) qui arrête légalement ou qui tente d'arrêter une personne commettant un acte criminel, ou qui assiste ou qui tente d'assister un agent de la paix dans l'arrestation d'une personne commettant un acte criminel, ou 2) qui prévient ou qui tente de prévenir légalement un acte criminel, ou qui assiste ou qui tente d'assister un agent de la paix dans la prévention de l'acte criminel ». L'IVAC se réfère à cette personne en utilisant le terme « sauveteur », aussi couramment appelé le « bon samaritain » dans les textes sur l'indemnisation étatique consultés dans le cadre de cette thèse.

⁴ Toutefois, tel que nous le verrons au chapitre trois, étant donné les preuves exigées pour être éligibles à l'IVAC, le rapport de police est susceptible de faciliter le traitement du dossier de la victime.

Enfin, la victime qui commet une faute lourde (art. 20) est exclue de la *Loi de l'IVAC*. Couture et Héту (1996 : 150) expliquent que la victime qui commet une faute lourde est une personne qui « s'expose volontairement et consciemment en connaissant les risques encourus (provocation, imprudence grossière, participation à des activités illégales ...) ». De leur côté, Lippel, Doyon, Groux, Lefebvre et Murray (2000) expliquent que la notion de faute lourde implique que la victime commet un acte délibéré et volontaire, alors que les conséquences de cet acte sont prévisibles. Les auteurs ajoutent que si le crime est disproportionné par rapport à la gravité de la faute de la victime, sa réclamation peut-être acceptée. De plus, la gravité des conséquences ne devrait pas influencer la décision de l'IVAC d'accepter ou de refuser la demande d'indemnisation de la victime (Lippel et coll., 2000).

1.1.1.2 *Le délai*

La demande d'indemnisation doit être adressée dans l'année qui suit la survenance de la lésion, du préjudice matériel ou du décès de la victime causé par un acte criminel violent (voir annexe de la loi) (art.11)⁵. Lorsque l'individu ne formule pas de demande d'indemnisation à l'intérieur du délai prescrit, « il est présumé avoir renoncé à se prévaloir de la présente loi » (art.11).

Couture et Héту (1996) soulignent que seule l'impossibilité d'agir peut constituer un motif valable pour retarder la demande d'indemnisation l'IVAC. Pour leur part, Lippel et coll. (2000) indiquent plutôt qu'il suffit de prouver que le défaut d'agir à l'intérieur du délai ne constitue pas une renonciation du réclamant à l'exercice du droit de réclamer l'indemnité de l'IVAC. Couture et Héту (1996) ainsi que Lippel et coll. (2000) rapportent que l'IVAC démontre une grande ouverture dans l'acceptation de certaines victimes, notamment des victimes d'agressions sexuelles (l'inceste, par exemple) et des victimes de violence conjugale. Toutefois Lippel et coll. (2000) expliquent que le processus de réclamation peut être compliqué dans les cas de violence conjugale, car il peut être difficile d'attribuer la blessure à un crime spécifique. À cet égard, les auteurs admettent qu'il est mieux de réclamer dans l'année où est survenu le crime. Couture et Héту (1996) notent qu'en ce qui concerne les enfants victimes d'agressions sexuelles, l'IVAC considère habituellement la date à partir de laquelle il y a dénonciation de l'acte criminel.

⁵ Les lois encadrant les systèmes d'indemnisation apparaissent dans la bibliographie.

Couture et Héту (1996) ajoutent que, pour les autres victimes, un délai additionnel d'un an est possible, c'est-à-dire un an à partir de la date où la victime qui n'a pas fait sa demande est présumée avoir renoncé aux bénéfices de la loi. Par contre, ces victimes doivent démontrer qu'elles n'avaient effectivement pas renoncé aux bénéfices de la loi. Cette ouverture envers certaines victimes n'est pas mentionnée explicitement dans la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* (L.R.Q., c. I-6) ni dans la *Loi sur les accidents du travail* (LAT, L.R.Q., c. A-3).

1.1.1.3 L'enquête

Couture et Héту (1996) expliquent que le Service des enquêtes de l'IVAC, une procédure importante, étant donné l'augmentation des demandes d'indemnisation et leur complexité croissante, a été créé en 1982. Ce service mène des enquêtes pour éclaircir les circonstances entourant la perpétration d'un acte criminel ainsi que le comportement de la victime (IVAC, 2004 ; Des Rosiers et Langevin, 1998). L'enquête est effectuée à la demande d'un avocat, afin de déterminer l'admissibilité légale de la victime au programme (Couture et Héту, 1996; IVAC, 2004). En effet, pour avoir droit à une indemnisation : 1) il doit d'abord y avoir une blessure (physique ou psychologique) ou un décès ; 2) la relation entre la blessure ou le décès et l'acte criminel (prévu à l'annexe de la loi) doit être clairement établie. C'est à cet effet que l'enquêteur rencontre toute personne susceptible de constituer une source de renseignement (Des Rosiers et Langevin, 1998; IVAC, 2004), c'est-à-dire les témoins, les policiers, les victimes, les auteurs de l'acte criminel, . (Couture et Héту, 1996). Couture et Héту (1996) ajoutent qu'au fil des ans, les méthodes d'enquête et de gestion des demandes d'indemnisation de l'IVAC se sont améliorées, à cause de la collaboration de l'organisme avec les corps policiers et d'autres organismes, notamment en santé. Plus précisément, ce service requiert la collaboration des corps de police du Québec, des Centres jeunesse et de divers organismes provinciaux et fédéraux (IVAC, 2004). Couture et Héту (1996) précisent que c'est ainsi qu'un plus grand nombre de demandes de « prétendues victimes » ont pu être rejetées.

1.1.1.4 Les indemnités⁶

Aux victimes directes et aux sauveteurs, le système d'indemnisation étatique accorde l'indemnisation : 1) des dépenses et des services médicaux (incluant l'ambulance, la physiothérapie, etc.)⁷ et dentaires (art. 53) ; 2) des médicaments prescrits (art. 53) ; 3) des prothèses et des orthèses (art. 53) ; 4) des services ou des dépenses de *counselling* et autres services favorisant la réadaptation (art. 56.1) ; 5) pour la perte de revenus de la victime qui ne peut plus vaquer à ses occupations habituelles (art. 38, par. 2) ; 6) du transport et des dépenses liées au déplacement (pour les traitements) (art. 56.1) ; 7) des mesures, des services ou frais de protection (Comité consultatif, 2002) ; 8) des dépenses en rapport avec les modifications de la résidence ou les dépenses de déménagement (Comité consultatif, 2002) ; 9) des dépenses ou des services liés aux soins prodigués à la victime (art. 53) ; 10) des services ou des dépenses de formation technique et professionnelle (art. 56, 56.1 et 56.2) ; 11) pour le soutien financier d'un enfant né des suites d'une agression sexuelle (art. 5) ; 12) d'autres pertes pécuniaires (art. 5) tels les vêtements⁸ (exemple art. 42.1) ; 13) pour incapacité permanente versée sous forme de rentes viagères (art. 38, par.1) ou de capital « à moins qu'il ne soit pas dans l'intérêt du travailleur d'agir ainsi » (art. 38, par. 3). Il est à noter que, concernant les soins médicaux et paramédicaux, l'IVAC octroie des indemnités même pour les frais pouvant être couverts par les programmes publics et par les assurances (Blais, Gardner et Lareau, 2004).

La rente viagère à vie (comportant l'indemnité pour les dommages corporels et l'indemnité de remplacement du revenu) est particulière à l'IVAC, tandis que l'indemnité de remplacement du revenu n'est payable que jusqu'à 68 ans par la CSST et la SAAQ (Protecteur du citoyen, 2002). Les rentes viagères constituent un précieux avantage de l'IVAC pour les victimes d'actes criminels. En effet, comme le notent Blais, Gardner et Lareau (2004), un des inconvénients du système civil basé sur la faute est l'octroie des dommages et intérêts sous forme de somme forfaitaire. À cet effet, les auteurs rapportent que des études effectuées au Canada et ailleurs indiquent que le quart des victimes de préjudices corporels graves ont dépensé toute leur indemnité dans les deux premiers mois suivant la réception de la somme forfaitaire allouée, et que 90 % des victimes de préjudices corporels graves ont dépensé leur indemnité dans les cinq années suivant l'obtention du montant forfaitaire⁹.

⁶ Il est à noter que les avantages dont peut bénéficier la victime ou les personnes qui sont à sa charge en cas de décès se trouvent aux sections III, IV, V de la Loi sur les accidents du travail (LAT, L.R.Q., c. A-3).

⁷ Nous rappelons que les frais assumés par le système public sont aussi directement remboursés par la CSST.

⁸ Selon l'article 5 de la Loi de l'IVAC, cette indemnité peut s'élever jusqu'à 1 000 \$.

⁹ Les auteurs se réfèrent à Gardner, D. (2002). *L'évaluation du préjudice corporel*, 2^e éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais inc.

À l'origine, selon l'article 38.3 de la *Loi sur les accidents du travail* (LAT, L.R.Q., c. A-3), la rente devait être convertie en capital lorsque celle-ci ne dépassait pas 60 \$ par mois. En 2007, tout montant en deçà de 182 \$ par mois devait être capitalisé, alors qu'en 2005, tout montant en deçà de 173 \$ devait être capitalisé¹⁰.

Pour leur part, les proches dépendants peuvent bénéficier de soutien financier pour les personnes dépendantes (art. 35 – art. 36). La personne qui acquitte les frais funéraires a droit à une indemnité de 600 \$ pour y pourvoir (art. 6 et art. 7¹¹ et art. 35, par.7)¹². Une indemnité pour le transport du corps est également possible (art.6), jusqu'à concurrence de 500 \$. Pour les parents (le père ou la mère) d'un mineur décédé à la suite d'un acte criminel violent, une indemnité de 2 000 \$ peut être octroyée (art.7).

Couture et Héту (1996) notent qu'un projet de référence précoce, qui permet une prise en charge immédiate de la victime souffrant d'une désorganisation psychologique après le choc, est mis en place en 1983 à l'IVAC. Les auteures expliquent l'implantation de cette procédure par la démonstration, tant aux plans théoriques que pratique, que les conséquences causées par un acte criminel violent, notamment d'ordre psychologique, tendent à persister lorsque l'intervention tarde. Plus précisément, ce processus de référence précoce ne s'adresse qu'à certaines victimes, telles les victimes d'agressions sexuelles, les personnes âgées et les enfants (Couture et Héту, 1996) susceptibles d'éprouver des difficultés importantes de fonctionnement alors qu'elles n'ont aucun soutien (IVAC, 2004).

Le Rapport annuel d'activités de l'IVAC (2004) mentionne la possibilité d'une prise en charge précoce des victimes qui ont des besoins urgents suite à un acte criminel violent récent : un déménagement, des traitements de psychothérapie ou de physiothérapie, une aide personnelle à domicile ou un dispositif de sécurité. Nous avons communiqué directement l'IVAC pour clarifier les modalités d'application du programme. Nous avons ainsi compris que le processus d'admissibilité légale n'a pas à être terminé, mais le dossier de la victime doit être complet (rapports de police, rapports médicaux et psychosociaux) avant d'être étudié pour une prise en charge précoce. Ce délai peut varier entre trois semaines et un mois et demi approximativement, et il dépend de différents facteurs, dont la rapidité d'envoi des rapports.

¹⁰ Entretien téléphonique avec une avocate de l'IVAC, en mars 2007.

¹¹ Selon la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (L.R.Q., c. I-6).

¹² Selon la Loi sur les accidents du travail (LAT, L.R.Q., c. A-3).

Tableau 1 Quelques montants prévus par l'IVAC en 2005¹³

Type d'indemnité	Montant
Salaire annuel assurable	56 000 \$ (maximum)
Indemnité pour victime mineure (moins de 18 ans au Québec)	35 \$/semaine
Indemnité de décès versée aux parents pour un enfant mineur décédé	2 000 \$ (pour les deux parents)
Indemnité pour frais funéraires	600 \$
Indemnité pour préjudice matériel	jusqu'à 1 000 \$

1.1.1.5 *L'importance de l'opinion du médecin traitant*

Quelle que soit la Loi, la victime a droit de choisir son médecin traitant. La CSST est liée par l'avis du médecin traitant (Lippel, Lefebvre, Schmidt et Caron, 2005), mais tel n'est pas le cas pour l'IVAC ni la SAAQ. Tel que mentionné par Lippel et coll. (2005), cette disposition selon laquelle la CSST est liée par l'avis du médecin traitant facilite l'accès aux soins pour les victimes d'accidents de travail, tandis que l'accès aux soins pour les victimes d'actes criminels et les victimes d'accidents automobile relève de la discrétion du régime. De même, tel que mis en lumière par Lippel et coll. (2005), les travailleurs interviewés considèrent que le médecin qui les a suivis, qui pose un diagnostic, qui prescrit le traitement et qui effectue le suivi de l'évolution de la blessure est le plus apte à donner une opinion sur l'état physique ou psychologique et sur la capacité de la personne à travailler. Cependant, en ce qui concerne la CSST, l'employeur et la CSST peuvent contester l'avis du médecin traitant, ce qui cause un certain nombre de problèmes aux bénéficiaires de la CSST (Lippel et coll., 2005). C'est pour cette raison que Lippel et coll. (2005) recommandent, dans le cadre de leur étude, que le régime de la CSST n'encourage par la contestation des réclamations des travailleurs, en incitant les employeurs à contester les rapports médicaux des médecins traitants, notamment.

¹³ Les montants distribués par l'IVAC sont relativement stables depuis la création de la loi. Ils se trouvent dans les Rapports annuels d'activités de l'IVAC. Nous avons relevé les montants du site Web de l'IVAC, étant donné l'absence du Rapport annuel d'activités de l'IVAC pour l'année 2005 : http://www.ivac.qc.ca/IND_inctotale.asp (Page consultée le 19 novembre 2006).

1.1.1.6 Contester les décisions

Au Québec, la personne qui fait appel à l'IVAC a 30 jours à partir de la notification de la décision de l'organisme pour faire une demande de révision de cette première décision par écrit, si celle-ci concerne son droit à une indemnité ou si elle porte sur le montant d'une indemnité (art. 64). Si la décision de l'IVAC concerne la diminution de la capacité de la victime à travailler, la victime a 90 jours suivant la notification de cette décision pour faire une demande de révision. Si la victime demeure insatisfaite de la décision de la première révision, elle a 60 jours à partir de la notification de la décision pour la contester devant le Tribunal administratif du Québec¹⁴ (art. 65). Par contre, les décisions portant sur l'assistance médicale, le programme de réadaptation (physiothérapie, psychothérapie, etc.) et les sommes versées en trop sont finales, la victime ne pouvant les porter en appel devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ) (Protecteur du citoyen, 2002).

1.1.1.7 La centralisation

Couture et Héту (1996) expliquent que le processus de centralisation des opérations nécessaires au traitement des dossiers des victimes d'actes criminels des bureaux régionaux commence en 1989, pour se terminer en 1993. Depuis 1993, toutes les fonctions liées à l'indemnisation des victimes d'actes criminels se trouvent désormais sous la responsabilité du bureau de la direction de l'IVAC de Montréal. Les auteures ajoutent que le personnel de première ligne œuvrant auprès des victimes au bureau de Montréal a ainsi pu être augmenté. On y trouve : plus de préposés aux renseignements, plus d'agents de soutien, plus d'agents d'indemnisation et plus de conseillers en réadaptation. Ce changement visait à répondre au nouveau mandat, qui est de former « une équipe d'intervention spécialisée dans le suivi des victimes d'actes criminels », et ce, dans le but de fournir des services mieux adaptés aux besoins de celles-ci (Couture et Héту, 1996 : 151), alors qu'auparavant, l'IVAC avait pour mission d'indemniser la victime en premier lieu. Les auteures ajoutent que ce processus de traitement des demandes remplace de plus en plus l'intervention précoce. Couture et Héту (1996) mentionnent enfin que des conseillers en réadaptation peuvent se déplacer dans toutes les régions du Québec lorsque le cas l'exige.

¹⁴ L'individu lésé par une décision prise par l'administration publique peut faire valoir ses droits au Tribunal administratif du Québec. Pour plus de détails, consulter au : www.taq.gouv.qc.ca

Dans un mémoire faisant l'étude du *Projet de loi 106 sur l'aide et l'indemnisation des victimes d'actes criminels*, l'Association québécoise Plaidoyer-Victime (AQPV) (1993) signale son inquiétude par rapport à la centralisation des opérations et des effectifs de l'IVAC qui, estiment les auteurs, risque de bureaucratiser davantage l'ensemble du processus d'indemnisation. Pour les administrateurs, la décentralisation des services en région leur permettait de se rapprocher des victimes, de réduire les délais et d'offrir aux victimes des régions éloignées des services semblables à ceux dispensés aux victimes des grands centres (AQPV, 1993). L'AQPV (1993) rapporte aussi que les victimes trouvent leurs rapports avec l'IVAC peu personnalisés alors qu'elles veulent rencontrer les personnes qui gèrent leur dossier et voir se réaliser une diminution de la bureaucratie. À cet égard, l'AQPV (1993 :22) se pose un certain nombre de questions :

Dans la nouvelle structure... Les délais pour le traitement de son dossier seront-ils moins longs ? Les discussions au téléphone, l'échange de correspondance ne deviendront-ils pas une autre source de frustrations ? La structure saura-t-elle répondre adéquatement à un souci d'humaniser les services ? Nous nous permettons d'exprimer des réserves.

En 1983, Baril et Laflamme-Cusson effectuaient une évaluation de l'IVAC et concluent que l'IVAC répond bien aux besoins financiers de leur clientèle, mais qu'il néglige leurs besoins émotifs. Nous ne pouvons nous empêcher de nous poser la question suivante : Où en sommes-nous maintenant avec un service d'indemnisation aux victimes d'actes criminels centralisé qui a comme priorité l'octroi des services aux victimes ? Ces services sont-ils vraiment ajustés en fonction des besoins particuliers des victimes, ceux-ci pouvant être physiques, psychologiques, financiers ou sociaux ?

1.1.1.8 Recommandations dans un contexte de coupures budgétaires

En 1992, des recommandations sur le régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels sont présentées au Sommet de la justice. Ces recommandations donnent lieu à une nouvelle loi adoptée en 1993 par l'Assemblée nationale: la *Loi sur l'aide et l'indemnisation des victimes d'actes criminels* (L.Q., 1993, c.54). Par contre, étant donné les coupures budgétaires touchant les programmes gouvernementaux survenues à cette époque, cette loi n'entrera pas en vigueur, à cause des frais administratifs qu'engendre son application (Comité consultatif, 2002 ; Protecteur du Citoyen, 2002).

En 2001, Paul Bégin, ministre de la Justice, annonce la formation d'un comité consultatif qui a la charge de réviser le régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels (Comité consultatif, 2002). Le mandat du Comité consultatif répond à plusieurs objectifs : 1) répertorier les besoins des victimes et de leurs proches ; 2) analyser la loi actuelle et identifier les lacunes en regard de la couverture offerte et des clientèles admissibles ; 3) établir les priorités en matière d'indemnisation (Comité consultatif, 2002).

À notre connaissance, le régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels n'a toujours pas subi de réforme jusqu'à aujourd'hui.

1.1.2 Des régimes d'indemnisation québécois « sans faute »

Tel qu'expliqué par Blais, Gardner et Lareau (2004), la responsabilité est individuelle dans le régime traditionnel d'indemnisation basé sur la faute, dans lequel un responsable doit être identifié avant qu'il soit possible d'obtenir une compensation pour le préjudice subi, tandis que la responsabilité est collective dans les régimes d'indemnisation sans égard à la responsabilité de quiconque. Autrement dit, toutes les victimes peuvent être indemnisées, sans égard à la responsabilité, plutôt que d'attendre qu'un responsable soit identifié avant qu'il soit possible d'obtenir une compensation pour le préjudice subi. Les auteurs ajoutent que le financement préalable est essentiel dans un régime d'indemnisation sans égard à la responsabilité. Plus le champ d'application du régime est étendu, plus cette condition prendra de l'importance du point de vue de sa mise en application. Il est à noter que le « cotisant » responsable de l'accident ne pourra être poursuivi au civil, puisqu'il s'est prémuni à l'avance contre les « conséquences d'une éventuelle responsabilité »¹⁵.

Blais, Gardner et Lareau (2004) préfèrent nommer les régimes québécois d'indemnisation d'accidents du travail (CSST) et d'accidents d'automobile (SAAQ) des *régimes d'indemnisation sans égard à la responsabilité*, car ni la faute, ni la responsabilité ne joue un rôle dans l'application de ces régimes. Ces auteurs donnent pour exemple le devoir de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) d'indemniser le conducteur blessé, que le responsable de l'accident soit lui-même ou un autre automobiliste, qu'il s'agisse d'une crevasse ou de conditions météorologiques périlleuses. Les régimes d'indemnisation sans égard à la responsabilité peuvent viser l'indemnisation « automatique » de toutes les victimes d'accidents d'automobile ou du travail, selon le cas.

¹⁵ Blais, Gardner et Lareau (2004 : 24).

1.1.2.1 La CSST

Blais, Gardner et Lareau (2004) mentionnent le fait que la première *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP, L.R.Q., c. A-3.001) date de 1909 et ne s'adressait qu'à certaines entreprises : les mines et les usines du domaine de la transformation. Cette loi est administrée depuis 1931 par un organisme étatique qui se nomme aujourd'hui la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). Ce régime a subi une refonte en 1985 et, depuis, il s'applique à tous les accidents du travail et maladies professionnelles. Il s'agit d'un organisme étatique qui agit à la manière d'une assurance et qui couvre les accidents du travail et les maladies professionnelles depuis 1985.

Ce régime d'indemnisation est financé par les primes que payent les employeurs (art. 3), entraînant nécessairement que ceux-ci se trouvent exempts de poursuites civiles (art. 438-439). Tout employeur qui possède un « établissement » au Québec doit cotiser au régime. Le travailleur, pour sa part, n'est pas obligé de résider au Québec (art. 7-8), et le droit à l'indemnité du travailleur n'est pas remis en question lorsque l'employeur manque à son obligation de cotiser au régime (art. 26). Par contre, malgré que les « droits conférés par la présente loi le sont sans égard à la responsabilité de quiconque » (art.25), la blessure résultant de la « négligence grossière et volontaire » déclenche une étude sur la conduite du travailleur (art. 27). Dans ce cas, l'indemnité sera payée seulement si la victime est décédée ou si son acte volontaire entraîne « une atteinte permanente grave à son intégrité physique ou psychique » (art. 27).

- *Qui est couvert ?*

Le but de cette loi est « la réparation des lésions professionnelles et des conséquences qu'elles entraînent » (art. 1). Blais, Gardner et Lareau (2004 : 32) expliquent que les termes *lésion professionnelle* réfèrent aux blessures provenant « d'un accident de travail ainsi (qu'aux) maladies professionnelles ». La notion d'accident réfère à « un événement imprévu et soudain, attribuable à toute cause, qui survient à une personne par le fait ou à l'occasion de son travail et qui entraîne pour elle une blessure, une maladie ou le décès » (art. 2). Les blessures doivent survenir **sur les lieux du travail** (art. 28), et la maladie doit être associée aux risques d'un travail (art. 29), sinon, la preuve exigée de la lésion ou de la maladie survenue « à l'occasion de son travail » de la part du blessé sera plus importante (art. 2).

Ce régime couvre le « travailleur, c'est-à-dire une personne qui, en vertu d'un contrat de travail ou d'apprentissage, exécute un travail moyennant rémunération pour un employeur » (art. 3). Selon la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP, L.R.Q., c. A-3.001), cette personne peut aussi être un travailleur autonome s'il paie la cotisation requise (art. 9), un étudiant d'un établissement d'enseignement (art. 10) ou un bénévole d'un établissement qui transmet une déclaration à la Commission sur la nature du travail du bénévole, sa durée, etc. (art. 13). Les travailleurs du secteur public sont inclus (art. 3) ainsi que les personnes employées par le gouvernement provincial ou fédéral (art. 4). Certaines personnes sont exclues de la loi, tel l'athlète professionnel et la personne « engagée par un particulier pour garder un enfant, un malade, une personne handicapée ou une personne âgée, et qui ne réside pas dans le logement de ce particulier » (art. 2).

En ce qui concerne le conjoint et les personnes à la charge d'un travailleur qui décède, ils ont droit « à une indemnité équivalant annuellement à un pourcentage de l'indemnité à laquelle le travailleur aurait eu droit s'il avait survécu et avait été rendu totalement incapable de gagner son salaire intégral dans l'emploi qu'il occupait au moment de l'accident » (art. 35).

- *Le délai*

Si la victime s'absente de son travail pendant une période de plus de 14 jours, elle doit enregistrer sa demande d'indemnisation auprès de la CSST dans les six premiers mois suivant la date de l'accident ou de la manifestation de la maladie (art. 272).

- *Les indemnités¹⁶*

Au Québec, le système d'indemnisation étatique des victimes d'accident du travail ou de maladies professionnelles offre aux personnes l'indemnisation : 1) des dépenses et des services médicaux (incluant l'ambulance, la physiothérapie, etc.) et dentaires (art. 149-150, art. 188-189) ; 2) des médicaments prescrits (art. 149, art. 189) ; 3) des prothèses et des orthèses (art. 149, art.189) ; 4) des services ou des dépenses de *counselling* et autres services favorisant la réadaptation (art. 152) ; 5) des dépenses ou des services liés aux soins prodigués à la victime (art. 150) et consacrés à l'aide personnelle et au ménage (art. 158-163) ; 6) des dépenses ou des services liés aux soins prodigués aux enfants

¹⁶ Nous rappelons que les frais assumés par le système public sont également remboursés directement par la CSST.

(art. 152 et art. 164) ; 7) des dépenses ou des services liés aux travaux d'entretien du domicile (art. 152 et art. 165) ; 8) des coûts liés à l'adaptation du domicile et du véhicule à la capacité résiduelle de la victime (art. 152-157) ; 9) des dépenses liées à un déménagement, si le domicile ne peut être adapté à la capacité résiduelle de la victime (art. 154) ; 10) de la perte de revenu de la victime qui ne peut plus exercer son emploi (art. 44-49) ; 11) du transport et des dépenses liées au déplacement (art. 115 et art. 190) ; 12) des services ou des dépenses de formation technique et professionnelle (art. 166-178) ; 13) des autres pertes pécuniaires telles que le nettoyage, la réparation ou le remplacement des vêtements, par exemple (art. 112) ; 15) des frais funéraires (art. 111) ; 16) du soutien financier pour les personnes dépendantes (art. 98-111 et art. 559-568) ; 17) pour le préjudice corporel esthétique et la perte de la jouissance de la vie (art. 83-88).

Tableau 2 Quelques montants indemnisés par la CSST en 2006¹⁷

Indemnité	Montant
Salaire annuel assurable	16 163 \$ (min. à partir du 1 ^{er} mai 2006) 57 000 \$ (max. à partir du 1 ^{er} janvier 2006)
Indemnité pour stage non rémunéré (étudiant, enfant visé par des mesures volontaires ou de rechange)	86 \$ par jour
Indemnité forfaitaire de décès au conjoint survivant	1 772 \$ par mois (max.) 88 593 \$ (min.) – 171 000 \$ (max.) 177 186 \$ (en cas d'invalidité)
Indemnité forfaitaire de décès à l'enfant invalide à charge (L'enfant majeur doit être âgé de moins de 25 ans et étudier à plein temps.)	444 \$ (par mois versés jusqu'à la majorité de l'enfant) 15 950 \$ (a atteint l'âge de la majorité ¹⁸ et a droit à une autre indemnité) 88 593 \$ (a atteint l'âge de 18 ans et n'a pas droit à une autre indemnité) – 82 941 \$ (a atteint l'âge de 24 ans et n'a pas droit à une autre indemnité)
Indemnité forfaitaire de décès pour une personne décédée sans conjoint ni personne à charge	5 316\$ chacun
Indemnité pour frais funéraires	2 657 \$
Indemnité pour vêtements endommagés	533 \$ (franchise 45 \$)

¹⁷ Les montants indemnisés indiqués proviennent du site Internet de la CSST : http://www.csst.qc.ca/portail/fr/indemnisation_readaptation/informations_supplémentaires/indemnité.htm (Page consultée le 19 novembre 2006.)

¹⁸ L'âge de la majorité au Québec est de 18 ans.

- *Contester les décisions de la CSST*

Le travailleur a 30 jours à partir de la notification de la décision de la CSST pour faire une demande de révision de cette première décision par écrit (art. 358). Si la victime demeure insatisfaite de la décision, elle a 45 jours à partir de la notification de la décision pour la contester devant la Commission des lésions professionnelles (art. 359), un tribunal administratif composé de membres nommés par le gouvernement (Laberge, 2005).

1.1.2.2 *La SAAQ*

Blais, Gardner et Lareau (2004) rappellent que la *Loi sur l'assurance automobile* (LAA, L.R.Q., c. A-25) a été adoptée en 1977 et qu'elle est entrée en vigueur en 1978. Ouellet (2001) indique que la LAA vise à remédier aux nombreux problèmes liés à l'ancienne indemnisation des dommages matériels et corporels, qui était soumise aux règles de la responsabilité civile. L'auteure précise que les écueils les plus décriés de l'ancienne indemnisation étaient : le concept de faute mal adapté aux accidents d'automobile, les indemnités insuffisantes et la lenteur de l'indemnisation.

La *Loi sur l'assurance automobile* est exclusivement appliquée et gérée par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Il s'agit d'un organisme étatique qui agit sous la forme d'une mutuelle d'assurances destinée aux victimes d'accidents d'automobile. Comme l'expliquent Blais, Gardner et Lareau (2004), le conducteur paie la prime d'assurance (25 \$ par année de plus pour le permis de conduite et 117 \$ de plus pour les véhicules de promenade) et il est protégé de toute poursuite civile éventuelle lorsqu'il est partie à un accident. La victime ne peut réclamer que les indemnités prévues par la *Loi sur l'assurance automobile*.

Ouellet (2001) indique que la *Loi sur l'assurance automobile* (LAA) crée deux régimes d'indemnisation distincts selon le type de dommages : un régime d'assurance privée pour les dommages matériels, et un régime d'assurance sociale pour les dommages corporels. L'auteure explique que le premier régime s'applique exclusivement aux dommages matériels, c'est-à-dire aux dommages causés à des biens (tels un bâtiment ou un objet) par une automobile. La LAA aménage des règles spécifiques relativement aux dommages matériels (Ouellet, 2001). Par exemple, chaque automobiliste doit s'assurer auprès d'une compagnie d'assurance privée de son choix, pour couvrir sa responsabilité civile par rapport aux dommages matériels qu'il peut causer avec son automobile (art. 84).

La *Loi sur l'assurance automobile* établit également un régime d'indemnisation des dommages corporels sans égard à la responsabilité de l'auteur de l'accident ou de la victime, c'est-à-dire sans considérer la faute de quiconque (Ouellet, 2001). Selon Blais, Gardner et Lareau (2004), il s'agirait du régime dans lequel l'application du principe de l'indemnisation sans égard à la responsabilité est la plus poussée.

- *Qui est couvert ?*

La *Loi sur l'assurance automobile* a aussi pour but d'indemniser les personnes blessées dans un accident d'automobile (Blais, Gardner et Lareau, 2004). Dans ce cas, la victime est « la personne qui subit un préjudice corporel dans un accident » (art. 6). Le préjudice corporel est le préjudice « d'ordre physique ou psychique d'une victime y compris le décès, qui lui est causé dans un accident, ainsi que les dommages aux vêtements que porte la victime » (art. 2). Ce régime couvre tous les résidents québécois, quel que soit le lieu de l'accident (à l'intérieur du Québec ou non) (art. 7). Tout individu se trouvant à l'intérieur d'un véhicule immatriculé au Québec est également considéré de la même manière qu'un résident québécois (art. 8).

Blais, Gardner et Lareau (2004) indiquent que les proches ne sont pas visés par cette loi et qu'ils ne sont personnellement indemnisés que lorsque la victime immédiate décède. Les proches sont désignés par la loi comme des « victimes par ricochet » et ils peuvent recevoir certains remboursements, comme le remboursement des frais de déplacement lorsque la personne accompagne la victime pour ses traitements (art. 83.5) ou de l'allocation pour l'aide à domicile de la victime (art. 79), par exemple. Blais, Gardner et Lareau (2004) notent que les mesures qui permettent aux proches de recevoir des indemnités ont pour but de contribuer à la réadaptation de la victime blessée et ne visent pas l'indemnisation des proches affectés par l'accident.

La notion d'*accident* est définie comme « tout événement au cours duquel un préjudice est causé par une automobile » (art. 1 par. 1). Cette définition étendue réfère à l'accident au sens commun et à celui résultant d'un acte volontaire de la victime, tel le suicide (Blais, Gardner et Lareau, 2004).

Perreault (2005) indique que le préjudice peut être causé par une automobile, par son utilisation ou par son chargement. Le terme automobile réfère à « tout véhicule mû par un autre pouvoir que la force musculaire et adapté au transport sur les chemins publics mais non sur les rails » (Perreault, 2005 : 51) et il inclut l'automobile, le taxi, la motocyclette, l'autobus, etc. (Blais, Gardner et Lareau, 2004 ; Perreault, 2005). Cette définition exclut la bicyclette, le train, le bateau et l'avion (Blais, Gardner et Lareau, 2004).

- *Le délai*

La victime a un délai de trois ans après l'accident ou après la manifestation des dommages corporels causés par l'accident pour enregistrer une demande d'indemnisation auprès de la SAAQ (art. 11).

- *Les indemnités*¹⁹

Au Québec, le régime d'assurance automobile offre une indemnisation pour : 1) les dépenses et les services médicaux (incluant l'ambulance, la physiothérapie, etc.)²⁰ et dentaires (art. 83.2) ; 2) les médicaments prescrits (art. 83.2) ; 3) les prothèses et les orthèses (art. 83.2) ; 4) les services ou les dépenses de *counselling* et autres services favorisant la réadaptation (art. 83.2) ; 5) les dépenses ou des services liés aux soins prodigués à la victime, liés à l'aide personnelle et au ménage (art. 79) ; 6) les dépenses ou des services liés aux soins prodigués aux enfants (art. 80) ; 7) les dépenses ou des services liés aux travaux d'entretien du domicile (art. 83.7) ; 8) les coûts liés à l'adaptation du domicile et du véhicule à la capacité résiduelle de la victime (art. 83.7) ; 11) la perte de revenu pour la victime qui ne peut plus exercer son emploi (art. 13-44 et art. 83.20-83.22) ; 12) le transport et les dépenses liées au déplacement (art. 83.2) ; 13) les dépenses ou les services de formation technique et professionnelle (art. 83.7) ; 14) les autres pertes pécuniaires tels le nettoyage, la réparation ou le remplacement des vêtements, par exemple (art.83.2) ; 15) les frais funéraires (art. 63-71) ; 16) les personnes dépendantes (art. 63-71.) ; 17) le préjudice non-pécuniaire de la perte de jouissance de la vie, les douleurs, les souffrances psychologiques et autres inconvénients (art. 73).

¹⁹ Quelques montants octroyés en termes de dollars seront énumérés au paragraphe suivant.

²⁰ Nous rappelons que les frais assumés par le système public sont aussi directement remboursés par la SAAQ.

Tableau 3 Quelques montants indemnisés par la SAAQ en 2004²¹

Indemnité prévue	Montant
Rémunération moyenne des travailleurs	33 431 \$ ²²
Indemnité forfaitaire pour la perte d'une année scolaire ou d'un trimestre d'étude	4 142 \$ (primaire) 7 597 \$ (secondaire) 7 597 \$ (1 trimestre) – 15 194 \$ (maximum par année)
Indemnité forfaitaire pour les inconvénients tels la perte de jouissance de la vie, la souffrance psychique et la douleur ²³	193 719 \$
Indemnité pour frais de garde (par semaine)	345 \$ (1 pers.) – 471 \$ (4 pers. et plus)
Indemnité forfaitaire de décès au conjoint survivant	55 246 \$ (min.) – 275 000 \$ (max.)
Indemnité forfaitaire de décès aux personnes à charge	26 240 \$ (min.) – 48 341 \$ (max.)
Indemnité pour frais funéraires	4 142 \$
Frais d'aide personnelle à domicile	691 \$/ semaine
Frais de main-d'œuvre (entreprise familiale)	690 \$/ semaine
Indemnité pour réparation ou remplacement de vêtements	400 \$ (auto) jusqu'à 1 000 \$ (moto)

- *Contester les décisions*

La victime a 60 jours, à partir de la date où la SAAQ poste sa décision, pour faire une demande de révision. Elle remplit un formulaire et l'accompagne des preuves nécessaires (art. 83.45). Si la victime demeure insatisfaite, elle dispose de 60 jours, à partir de la date de la prise de décision (première révision) par la SAAQ, pour la contester au Tribunal administratif du Québec par écrit (art. 83.49).

²¹ Ce tableau provient de SAAQ (2004) : *2004 En Bref : Profil Statistique*. Disponible en ligne : www.saaq.gouv.qc/publications/nous/enbref_2004.pdf (Document consulté le 19 novembre 2006.)

²² Ce montant est à la base du calcul de certaines indemnités pour la SAAQ. Le salaire maximum annuel assurable est de 55 000 \$. Il en est de même pour la CSST et l'IVAC.

²³ Ces montants ne s'appliquent qu'aux accidents survenus après janvier 2000.

1.1.3 Des critiques sur l'IVAC relativement aux régimes de la CSST et de la SAAQ

Parmi l'ensemble des critiques et des recommandations faites sur le régime de l'IVAC en le comparant à ceux de la CSST et de la SAAQ, le rapport émis par le Protecteur du citoyen (2002) semble, à notre connaissance, le plus complet. Il soulève l'essentiel des points déjà notés par les autres articles traitant de ce sujet. Le Comité consultatif (2002) apporte aussi des recommandations concernant le système de l'IVAC, mais les comparaisons avec la CSST et la SAAQ paraissent provenir du Protecteur du citoyen (2002).

Le Protecteur du citoyen (2002) note que le traitement des victimes d'actes criminels, comparativement à ceux accordés aux bénéficiaires des régimes de la CSST et de la SAAQ, apparaît moins bien adapté au contexte actuel. Suite à son analyse du régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels, le Protecteur du citoyen relève quelques iniquités touchant les bénéficiaires de ce régime. Ces iniquités concernent : les règles de calcul des indemnités, l'indemnisation de « la capacité de remplir ses tâches et ses obligations régulières », les indemnités de décès, l'exclusion des proches des victimes, la liste des infractions et les recours.

1.1.3.1 *Combinaison de l'atteinte corporelle et de la perte de revenu dans l'indemnité de l'incapacité permanente : désavantageux pour la victime d'acte criminel*

Le Protecteur du citoyen (2002) explique qu'*a priori*, les trois régimes d'indemnisation paient pour l'incapacité temporaire de travailler résultant d'un événement (selon le régime), en défrayant 90 % du revenu net. Il ajoute que l'incapacité temporaire devient permanente lorsque l'incapacité de la victime se poursuit, alors que sa condition s'est stabilisée. Or, il importe de comprendre que lorsque l'incapacité devient permanente, la victime d'un acte criminel a droit à une rente mensuelle, qui comprend la compensation de l'atteinte corporelle nommée « déficit anatomo-physiologique » (DAP) et la compensation pour la perte de revenu (Protecteur du citoyen, 2002). Autrement dit, cette rente englobe deux indemnités qui sont de nature différente et elle les additionne, tandis que les régimes de la CSST et de la SAAQ indemnisent séparément la perte de revenu et les atteintes corporelles (Protecteur du citoyen, 2002).

La *Loi de l'IVAC* prévoit que le montant de la rente pour incapacité permanente ne peut dépasser l'indemnité de remplacement du revenu à laquelle la victime avait droit lorsqu'elle se trouvait en incapacité totale temporaire (Protecteur du citoyen, 2002). Par conséquent, lorsque l'atteinte corporelle et la perte de revenu sont combinées, plus la blessure est grave, plus la victime est désavantagée au point de vue financier (Protecteur du citoyen, 2002). Selon le Protecteur du citoyen (2002), pour la victime qui ne peut retourner au travail en permanence, c'est comme si elle n'avait droit qu'à une rente équivalant à l'indemnité de remplacement du revenu, sans être véritablement indemnisée pour ses dommages anatomo-physiologiques. Blais, Gardner et Lareau (2004) notent également que les indemnités pour les souffrances et les douleurs sont pratiquement inexistantes pour les victimes d'actes criminels. Ce calcul est fort désavantageux pour la victime d'acte criminel lourdement handicapée, comparativement aux victimes qui sont admissibles à la CSST ou à la SAAQ.

De même, le Protecteur du citoyen (2002) explique que la *Loi de l'IVAC* se base sur le revenu d'emploi antérieur pour calculer le déficit anatomo-physiologique de la victime, ce qui la désavantage encore, tandis que la CSST et la SAAQ calculent la rente pour incapacité corporelle à partir d'un montant prédéterminé tenant compte de différents facteurs, comme l'âge (CSST) ou la formation (SAAQ), par exemple, ce qui avantage les bénéficiaires (Protecteur du citoyen, 2002).

Ainsi, la victime d'acte criminel bénéficie d'une indemnité pour incapacité permanente beaucoup moins importante que celle dont jouissent les bénéficiaires de la CSST ou de la SAAQ.

1.1.3.2 L'indemnisation pour « l'incapacité de remplir ses tâches et ses obligations régulières »

- Les victimes sans emploi

La victime sans emploi au moment de l'acte criminel qui est incapable de « remplir ses tâches et ses obligations régulières » a droit à une indemnité qui est calculée sur la base du salaire minimum (Lippel et coll., 2000 ; Protecteur du citoyen, 2002). Le Protecteur du citoyen (2002) indique que l'indemnité pour le remplacement du revenu cesse pour la victime d'acte criminel dès qu'elle redevient capable de voir à ses soins personnels, tandis que la SAAQ tient compte de la capacité de l'accidenté à exécuter des tâches liées à l'exécution d'un travail pour établir le droit de la victime à l'indemnité de remplacement du revenu et pour évaluer la légitimité d'y mettre fin (Protecteur du citoyen, 2002).

Or, comme l'indique le Protecteur du citoyen (2002), les tâches de la vie quotidienne sont généralement moins exigeantes que celles liées à un travail. Les victimes d'actes criminels pouvant accomplir des tâches quotidiennes beaucoup plus rapidement bénéficient de cette indemnité pendant une période moins longue que les victimes des régimes d'indemnisation de la CSST ou de la SAAQ.

Le Protecteur du citoyen (2002) met également en lumière la méthode découlant de la *Loi sur l'assurance automobile* (LAA, L.R.Q., c. A-25) utilisée depuis 1990 pour indemniser les victimes sans emploi au moment de l'accident. La victime sans emploi qui s'adresse à la SAAQ mais qui est capable de travailler n'a pas droit à une indemnité de remplacement de revenu au cours des six premiers mois, à moins de ne pas être admissible à l'assurance-emploi ou de ne pouvoir occuper un emploi au cours de ces six premiers mois à cause de son accident (Protecteur du citoyen, 2002). Comme l'explique le Protecteur du citoyen (2002), suite à ces premiers six mois, un emploi est assigné à la victime par la SAAQ, en tenant compte de sa formation, de son expérience et de ses capacités (physiques et mentales). Si la victime est incapable d'occuper l'emploi déterminé, elle a droit à une indemnité de remplacement de revenu basée sur cet emploi, alors que la victime d'acte criminel incapable d'occuper un emploi reçoit une indemnité basée sur le salaire minimum (Protecteur du citoyen, 2002), une différence qui se démarque davantage pour les « emplois déterminés » bien payés.

Qu'arrive-t-il à la victime capable de travailler mais qui ne veut pas ou ne veut plus occuper cet emploi déterminé par la SAAQ ?

- *Les jeunes*

La victime d'acte criminel de plus de 18 ans reçoit une indemnité de revenu basée sur le salaire minimum (14 600 \$ par année), alors que la victime âgée de moins de 18 ans reçoit une indemnité de 35 \$ par semaine (1 820 \$ par année) pour son incapacité de vaquer à ses activités habituelles (Lippel et coll., 2000 ; Protecteur du citoyen, 2002). Or, comme le note le Protecteur du citoyen (2002) et comme nous l'avons vu un peu plus tôt, la *Loi sur l'assurance automobile* (LAA, L.R.Q., c. A-25) octroie une indemnité au jeune de 18 ans en fonction de sa capacité à entreprendre ou à poursuivre ses études. Nous l'avons vu²⁴, les indemnités accordées par la SAAQ sont ainsi beaucoup plus importantes que celles de l'IVAC.

²⁴ Voir le tableau des indemnités de la SAAQ à la section *Indemnité forfaitaire pour la perte d'une année scolaire ou d'un trimestre d'étude*.

L'AQPV (1993) met toutefois en relief quelques problèmes intéressants en ce qui concerne les jeunes victimes (de moins de 16 ans, notamment) : 1) un nombre important des victimes d'actes criminels sont des jeunes négligés, abusés sexuellement ou victimes de violence intrafamiliale ; dans ce cas, l'abuseur pourrait s'enrichir des prestations accordées à la jeune victime ; 2) cette indemnité pourrait inciter le jeune à abandonner l'école. À ce sujet, l'AQPV (1993) prétend que l'une forme d'aide, le soutien psychosocial et la réadaptation seraient plus bénéfiques que l'argent pour les jeunes victimes d'actes criminels.

Si le jeune a moins de 18 ans et qu'il occupe un emploi pendant ses études, il a également droit à une indemnité de remplacement de revenu basée sur cet emploi (Lippel et coll., 2000 ; Protecteur du citoyen, 2002). Lorsque la SAAQ établit que la victime mineure est incapable de commencer ou de poursuivre ses études et qu'elle est incapable d'exercer un emploi, la victime a droit à une indemnité de remplacement de revenu basée sur la rémunération moyenne des travailleurs de l'ensemble des activités économiques du Québec (RHMTQ), qui est fixée par Statistiques Canada²⁵ (Protecteur du citoyen, 2002).

1.1.3.3 *Les indemnités de décès*

Le Comité consultatif (2002) estime que les indemnités de décès de l'IVAC sont « ridicules ». Blais, Gardner et Lareau (2004) les qualifient de « très faibles ». De fait, celles-ci sont clairement inférieures à celles des autres régimes. À titre d'exemple, comme le note le Protecteur du citoyen (2002), les parents d'un enfant mineur décédé suite à un acte criminel défini dans l'Annexe de la loi reçoivent une indemnité de 2 000 \$ (montant toujours en vigueur en 2006), ceux d'un travailleur décédé sans enfant à charge ont droit à une indemnité de 3 000 \$ chacun, alors que les victimes d'accident automobile reçoivent 44 789 \$ (en 2004). Pour les frais funéraires, l'indemnité de l'IVAC s'élève à 600 \$ (montant toujours en vigueur en 2006), alors que celle de la CSST est de 2 657 \$ (en 2006), et celle de la SAAQ de 4 192 \$ (en 2004).

²⁵ En 2002, ce montant est de 31 735 \$ (Protecteur du citoyen, 2002).

1.1.3.4 L'exclusion des proches

Lippel et coll. (2000) indiquent que la CSST-Direction IVAC exclut les personnes qui n'ont qu'un rapport indirect avec l'acte criminel perpétré, et ce, même si elles sont sérieusement touchées par ce que vit la victime directe d'un crime. Pour sa part, le Protecteur du citoyen (2002) entend par la « famille immédiate » : les enfants, le conjoint, les parents, les frères, les sœurs et les grands-parents de la personne accidentée ou blessée. Il rapporte que les proches d'une victime sont fondamentalement exclus de l'IVAC, alors que la SAAQ accepte l'indemnisation des troubles psychologiques des victimes « par ricochet » ainsi que ceux des proches. En effet, la SAAQ reconnaît les dommages lorsque :

- 1) un membre de la famille présente des réactions psychologiques morbides suite à l'annonce de l'accident ;
- 2) une personne ou un membre de la famille immédiate arrive sur la scène (encore active) de l'accident ;
- 3) une personne ou un membre de la famille immédiate est témoin de l'accident (Protecteur du citoyen, 2002).

Le Protecteur du citoyen (2002) note également que la *Loi sur l'aide et l'indemnisation des victimes d'actes criminels* (L.Q., 1993, c.54) adoptée en 1993 offrait aux proches des victimes la possibilité d'obtenir l'aide psychologique qu'ils réclamaient depuis longtemps.

Le réseau des CAVAC (2006) a aussi publié un document qui aborde le sujet des proches en rapport avec l'IVAC. Il indique qu'un proche de la famille immédiate pourrait ne pas être affecté par l'événement, alors que la voisine ou l'amie de la victime pourrait présenter de sérieuses réactions. Le réseau des CAVAC (2006 : 4) propose ainsi que ce soit « l'ensemble des personnes significatives pour la victime, sans référence à la cellule familiale », qui aient accès à l'aide psychologique indemnisée par l'IVAC. Sans affirmer que les proches des victimes des autres actes criminels souffrent davantage ou autant, se basant sur son expertise et son expérience, le réseau des CAVAC estime que les proches des victimes d'agression sexuelle, de vol qualifié ou de voies de fait devraient aussi bénéficier d'une indemnisation pour une thérapie, lorsque qu'elles manifestent des réactions traumatiques. Le réseau des CAVAC (2006) souligne que l'évaluation de l'état psychologique et des réactions traumatiques devrait être effectuée par un professionnel. Il spécifie que c'est cette évaluation qui déterminera le besoin d'indemnisation de l'IVAC pour les traitements psychologiques.

1.1.3.5 *Liste des infractions indemnisées par l'IVAC*

Selon le Procureur du citoyen (2002), l'Annexe A de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* (L.R.Q., c. I-6), qui est la liste précisant les crimes admissibles à l'indemnisation de l'IVAC, est incomplète et mal ajustée au contexte actuel. En effet, il rapporte que la dernière modification de cette annexe date de 1985, et que la criminalité a évolué depuis ce temps. Lippel et coll. (2000) remarquent aussi que certains crimes contre la personne manquent sur la liste apparaissant à l'annexe de la Loi, dont, notamment, le harcèlement criminel et la tentative d'agression sexuelle.

Le Procureur du citoyen (2002) recommande de compléter et d'actualiser la liste des infractions de l'IVAC de cette manière : y ajouter les crimes prévus par la *Loi sur l'aide et l'indemnisation des victimes d'actes criminels* (L.Q., 1993, c.54) et certaines formes de harcèlement, comme l'intimidation dans les cas de violence conjugale, les menaces au téléphone ou le taxage chez les jeunes. En ce qui concerne la liste des infractions couvertes par l'IVAC, l'Assemblée nationale a adopté, en 1993, les dispositions suivantes : 1) elle a augmenté l'âge à 18 ans pour les « rapports sexuels avec une personne du sexe féminin âgée de moins de 14 ans ou de moins de 16 ans » (l'art. 153) ; 2) ajouté le harcèlement criminel (art. 264) ; 3) ajouté la menace de causer la mort ou des blessures graves (Assemblée nationale, 11 novembre, 1993)²⁶. Toutefois, l'Assemblée nationale ne s'en est tenue qu'aux crimes contre la personne, de crainte d'ouvrir une porte qui allait être difficile à contrôler par la suite (Assemblée nationale, 27 octobre, 1993)²⁷.

1.1.3.6 *Les recours*

Nous l'avons mentionné auparavant, la victime insatisfaite de la décision de l'IVAC peut demander une révision de cette première décision au Bureau de révision de l'IVAC.

²⁶ Disponible en ligne à : <http://www.assnat.qc.ca/archives-34leg2se/fra/Publications/debats/ci.htm/CI/931111.pdf> (Document consulté le 20 novembre 2006.)

²⁷ Disponible en ligne à : <http://www.assnat.qc.ca/archives-34leg2se/fra/Publications/debats/journal/CI/931027.pdf> (Document consulté le 20 novembre 2006.)

Voici quelques données concernant l'utilisation qui est faite de cette mesure.

- En 2001 : 23 %²⁸ des décisions de première instance sont renversées (reconsidération) par le Bureau de révision IVAC/CIVISME et, en 2002 : 36 % (IVAC, Rapport annuel d'activité 2001).
- En 2001 : 24 %²⁹ de renversement des premières décisions (révision) par le Bureau IVAC/CIVISME ; et en 2002 : 36 % (IVAC, Rapport annuel d'activité 2001 ; 2002).
- En 2000-2001 : 45 %³⁰ des décisions ont été revues par le Tribunal administratif du Québec (Protecteur du citoyen, 2002) ; et en 2001-2002 : 47 % (communication électronique avec le Tribunal administratif du Québec, 14 mars 2007).

Lippel et coll. (2002) remarquent aussi que plusieurs décisions de l'IVAC sont renversées par le TAQ.

Les Rapport annuel d'activités de l'IVAC ne publient plus, depuis 2002, le pourcentage des décisions qui ont été revues par le Tribunal administratif du Québec.

Le Protecteur du citoyen (2002) considère que les décisions qui portent sur l'assistance médicale, le programme de réadaptation (physiothérapie, psychothérapie, etc.) et les sommes versées en trop sont importantes en termes d'argent, mais également en termes de conséquences pour la victime. Ceci étant, ces décisions devraient aussi pouvoir être portées en appel au Tribunal administratif du Québec. De même, le Protecteur du citoyen (2002) indique que l'administration de l'IVAC devrait se doter d'un processus décisionnel qui préviendrait « l'arbitraire et l'abus de pouvoir » concernant les décisions initiales prises à l'IVAC.

1.1.3.7 Modifier la Loi de l'IVAC et la question des coûts

Le Protecteur du citoyen (2002) soutient qu'harmoniser le régime de l'IVAC aux régimes de la CSST ou de la SAAQ améliorerait son équité pour les victimes d'actes criminels. À quoi il ajoute qu'il n'est pas certain que les modifications proposées en ce sens accroîtraient nécessairement les coûts du système.

²⁸ Comparativement à 16 % en 2000 ; 18 % en 1999 ; non indiqué en 1998 ; 24 % en 1997 ; 21,5 % en 1996 (IVAC, Rapport annuel, 2000 ; 1999 ; 1998 ; 1997 ; 1996).

²⁹ Comparativement à 25 % en 2000 ; 18 % en 1999 ; 26 % en 1998, 32 % en 1997 ; 29,8 % en 1996 (IVAC, Rapport annuel, 2000 ; 1999 ; 1998 ; 1997 ; 1996).

³⁰ Comparativement à 42 % en 2000 ; 35 % en 1999 ; 42 % en 1998 ; 39 % en 1997 ; 34,8 % en 1996 (IVAC, Rapport annuel, 2000 ; 1999 ; 1998 ; 1997 ; 1996). Il est toutefois à noter qu'avant le premier avril 1998, le tribunal indépendant qui entendait les appels des victimes d'actes criminels était la Commission des affaires sociales (CAS) (Lippel et coll., 2000).

Étant donné les coûts associés à une nouvelle infrastructure matérielle qui seraient liées à la mise en œuvre d'une nouvelle loi, le Protecteur du citoyen (2002) note qu'utiliser les services existants en adaptant le régime de l'IVAC à un des autres systèmes, celui de la CSST ou celui de la SAAQ, permettrait d'opérer à un coût moindre que de créer un nouveau système. À ce propos, le Protecteur du citoyen (2002) indique que l'administration de la Loi de 1993 aurait pu être confiée à un régime qui possédait déjà l'infrastructure nécessaire comme celui de la CSST. Mais, la Loi de 1993 prévoyait plutôt transférer l'ensemble des opérations assumées par l'IVAC de la CSST vers le ministère de la Justice³¹. Or, une telle proposition exigeait la création d'une nouvelle infrastructure.

Dans le même esprit où l'économie des coûts est mise de l'avant, le Protecteur du citoyen (2002) rappelle que la Loi de 1993, adoptée mais non promulguée, proposait, entre autres, le remplacement des rentes viagères par des montants forfaitaires. Le Protecteur du citoyen (2002) ne s'oppose pas à l'idée de cesser le versement d'une indemnité de revenu à 68 ans aux victimes d'actes criminels. Cela permettrait une diminution de la croissance des coûts du régime. Il constate que la fin du droit à l'indemnité de remplacement du revenu est fixée à 68 ans pour la CSST (art. 57 ; par.3) et la SAAQ (art. 40). L'idée semble raisonnable au Protecteur du citoyen (2002), puisque les personnes âgées de 68 ans sont généralement retraitées.

1.2 Les systèmes d'indemnisation étatiques canadiens

Dans cette section, nous donnerons un aperçu des différents programmes d'indemnisation étatiques de chacune des provinces canadiennes qui existent encore. D'entrée de jeu, il importe de préciser, qu'au Canada, il y a deux niveaux de gouvernement : le gouvernement fédéral, à Ottawa, et les gouvernements provinciaux, dans chaque province (Ouellet, 2001).

Ouellet (2001) précise que la *Loi constitutionnelle* de 1867, fondement de la Constitution canadienne, détermine la distribution des pouvoirs législatifs entre les deux paliers de gouvernement. Plus précisément, certaines matières, dont l'assurance emploi, les banques et la monnaie, le droit criminel, l'imposition de taxes directes et indirectes et la défense se trouvent sous le pouvoir exclusif du Parlement fédéral (Dyck, 2000 ; Ouellet, 2001), alors que d'autres matières, dont les affaires sociales, l'administration de la justice, les institutions municipales, l'imposition de taxes directes dans le but d'amasser un revenu à des fins provinciales, la propriété et le droit civil sont sous la juridiction exclusive des parlement provinciaux (Ouellet, 2001).

³¹ Tels que prévu aux articles 223 et 224 de la Loi sur l'aide et l'indemnisation des victimes d'actes criminels (L.Q., 1993, c. 54).

Les gouvernements fédéral et provincial ont commencé à poser des gestes en faveur des victimes d'actes criminels par l'indemnisation étatique dans les années 1970 (Wemmers, 2003). Wemmers, (2003) souligne le fait qu'en 1970, la 52^e assemblée annuelle de la Commission pour l'uniformisation de la réglementation au Canada a recommandé de créer des programmes d'indemnisation qui serait versée aux victimes d'actes criminels relativement aux coûts liés à leurs blessures, à leur incapacité partielle ou totale de travailler ou à leur décès. Ainsi, en 1973, le gouvernement fédéral crée un programme où les frais de l'indemnisation des victimes d'actes criminels sont partagés entre les provinces et lui (Wemmers, 2003).

Cependant, le gouvernement fédéral canadien se désengage du partage des coûts de l'indemnisation étatique aux victimes d'actes criminels en 1992. Ce désengagement entraîne l'abolition des programmes d'indemnisation étatique des victimes à Terre-Neuve (1992), au Yukon (1993) et dans les Territoires du Nord-Ouest (1996)³² (Bélanger, Éthier, Lévesque-Vachon, 1996 ; Bellemare, 1999). D'autres provinces canadiennes ont maintenu leurs programmes d'indemnisation des victimes, mais elles ont dû les revoir. Par exemple, la Saskatchewan, l'Alberta et le Manitoba ont réduit les indemnités financières versées aux victimes d'actes criminels (Comité consultatif, 2002). La Nouvelle-Écosse s'est concentrée sur le *counselling*, faisant en sorte que des services de psychothérapies sont directement payés au professionnel qui intervient auprès d'une victime (art. 5)³³.

Depuis 1997, le système d'indemnisation des victimes d'actes criminels de l'Alberta se nomme le *Financial Benefits Program* (Solicitor General and Public Security, 2005). Ce régime octroie un montant global, un *one time financial benefit* (Solicitor General and Public Security, 2005). Il n'y est pas précisé comment les victimes d'actes criminels sont censées s'organiser avec les conséquences physiques découlant de leur victimisation. Ces personnes peuvent toutefois bénéficier de soins de la part du système public.

Les systèmes d'indemnisation étatiques abordés ci-dessous sont ceux de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, de l'Île-du-Prince-Édouard, du Manitoba, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, de l'Ontario et de la Saskatchewan. Nous traiterons des questions suivantes : 1) Qui est couvert par ces programmes d'indemnisation ? ; 2) Quels sont les délais pour présenter une requête ? ; 3) Est-il nécessaire de rapporter le crime avant de faire

³² Le programme d'indemnisation étatique des victimes d'actes criminels du Nunavut était régi par le même acte que celui qui s'appliquait dans les Territoires du Nord-Ouest (Codification administrative de la Loi sur les victimes d'actes criminels [Nunavut] modifiée par la loi édictée en vertu de l'article 76.05 de la Loi sur le Nunavut, en vigueur depuis le 1^{er} avril 1999) (Document consulté le 26 décembre 2006 et le 17 avril 2007.)

³³ *Criminal Injuries Compensation Regulations*, N.S. Reg. 24/94.

une demande au programme ? ; 4) La faute grave peut-elle entraîner un refus ou une réduction des indemnités ? ; 5) Quelle est la limite maximale de l'indemnisation octroyée ? ; 6) Quels sont les différentes indemnités possibles ? ; 7) Les décisions peuvent-elles être contestées ?

1.2.1 Qui est couvert ?

L'ensemble des programmes d'indemnisation étatique comme ceux de la Colombie-Britannique (art. 1 et art. 3), de l'Ontario (art. 5), du Nouveau-Brunswick (art. 2), de l'Île-du Prince-Édouard (art. 16), de la Saskatchewan (art. 14, par.1)³⁴, du Manitoba (art. 45, par.1) et de la Nouvelle-Écosse (art. 2, par.1)³⁵ définissent la *victime* comme toute personne blessée ou tuée à l'occasion de la commission d'un crime violent défini par le Code criminel canadien.

Pour les systèmes de la Colombie-Britannique (art. 3), de l'Alberta (art. 12)³⁶, de la Saskatchewan (art. 14, par.1)³⁷, du Manitoba (art. 46, par.1), de la Nouvelle-Écosse (art. 2, par.1)³⁸ et de l'Île-du Prince-Édouard (art. 16)³⁹, la victime admissible est aussi la personne blessée ou tuée alors : 1) qu'elle arrête légalement ou qu'elle tente d'arrêter, ou qu'elle assiste ou qu'elle tente d'assister un agent de la paix dans l'arrestation d'une personne commettant un acte criminel, ou alors 2) qu'elle prévient ou qu'elle tente de prévenir légalement un acte criminel, ou qu'elle assiste ou tente d'assister un agent de la paix dans la prévention d'un acte criminel.

Le programme d'indemnisation étatique de l'Alberta vise exclusivement la victime directe d'un acte criminel violent et les personnes dépendant d'elle. La victime directe est la personne qui est tuée ou blessée (physiquement ou psychologiquement) à la suite d'un acte criminel violent commis contre elle, cet événement étant reconnu par la *Loi d'indemnisation* étatique comme tel (art.12). Les personnes dépendant de la victime directe décédée suite à un acte criminel sont également admissibles à un montant d'aide, le *death benefit* (art. 7, par.7)⁴⁰.

³⁴ *Victims of Crime Act*, S.S. 1995, c.V-6.011.

³⁵ Ce paragraphe du *Criminal Injuries Compensation Regulations* renvoie à l'art. 11A par.1 du *Victims' Rights and Services Act* de la Nouvelle-Écosse.

³⁶ *Victims of Crime Act*, R.S.A. 2000, c. V-3.

³⁷ *Victims of Crime Act*, S.S. 1995, c.V-6.011.

³⁸ Ce paragraphe du *Criminal Injuries Compensation Regulations* renvoie à l'art. 11A par.1 du *Victims' Rights and Services Act* de la Nouvelle-Écosse.

³⁹ *Victims of Crime Act*, R.S.P.E.I. 1988, c.V-3.1.

⁴⁰ *Victims of Crime Regulation*, Alta. Reg. 63/2004.

L'ensemble des systèmes d'indemnisation étatiques canadiens qui existent encore octroient diverses indemnités aux membres de la famille immédiate. Toutefois, certains systèmes d'indemnisation incluent un plus large éventail de « membres immédiats » que d'autres. Par exemple, pour le système d'indemnisation de la Colombie-Britannique (art.1-3), les termes *membres immédiats de la famille* réfèrent : 1) au conjoint, à l'enfant, au frère/à la sœur, au beau-frère/à la belle-sœur, au demi-frère/à la demi-sœur ou au parent de la victime directe ; 2) à la personne qui souffre de pertes économiques ou de blessures psychologiques résultant de la mort ou du tort subi par la victime.

De leur côté, les systèmes étatiques de l'Alberta, du Manitoba (art. 48), de l'Ontario (art. 5), de la Saskatchewan (art. 14 par.1)⁴¹, de l'Île-du Prince-Édouard (art. 16)⁴², du Nouveau-Brunswick (art. 3) et de la Nouvelle-Écosse (art. 2 par.1)⁴³ indemnisent uniquement les membres immédiats de la famille qui étaient à la charge de la victime décédée suite à un acte criminel.

Les programmes d'indemnisation de la Colombie-Britannique (art. 3) et du Québec (art. 3)⁴⁴ indemnisent le témoin⁴⁵ de l'acte criminel. En Colombie-Britannique, le terme *témoin* désigne une personne : 1) qui est émotionnellement rattachée à la victime (le lien de parenté n'est pas nécessaire) ; 2) qui a été témoin de l'acte criminel violent qui constituait une menace pour la vie de la victime et au cours duquel des blessures ou sa mort ont été provoqués ; 3) qui souffre de troubles psychologiques reconnus comme liés à l'acte criminel violent en question par un professionnel de la santé.

Un représentant légal ou un membre immédiat de la famille agissant pour la victime qui, dans les deux cas représente une victime directe ou une personne à la charge de celle-ci qui est incapable physiquement ou psychologiquement de poser une demande elle-même auprès de l'IVAC peut aussi être considéré par l'organisme d'indemnisation étatique en Colombie-Britannique (art. 3), en Saskatchewan (art. 15)⁴⁶ et en Ontario (art. 5).

⁴¹ *Victims of Crime Act*, S.S. 1995, c.V-6.011.

⁴² *Victims of Crime Act*, R.S.P.E.I. 1988, c.V-3.1.

⁴³ Ce paragraphe renvoie à l'art. 11A par.1 du *Victims' Rights and Services Act* de la Nouvelle-Écosse.

⁴⁴ La paraphrase à l'occasion de... inclut le témoin (entretien téléphonique avec une avocate de l'IVAC, le 24 novembre 2006).

⁴⁵ En ce qui concerne les autres programmes d'indemnisation canadiens, rien n'indique que le témoin y soit inclus. La personne doit avoir tenté de prévenir ou d'arrêter la commission de l'acte criminel qui n'a pas été commis contre sa personne pour être indemnisée pour ses blessures psychologiques.

⁴⁶ *Victims of Crime Act*, S.S. 1995, c.V-6.011.

Enfin, il est à noter que l'ensemble des systèmes d'indemnisation étatiques canadiens réduisent l'indemnité ou refusent la demande de la victime lorsque celle-ci est dite *coupable*, c'est-à-dire lorsqu'elle a commis une faute lourde.

1.2.2 Les délais pour présenter une demande

La majorité des systèmes d'indemnisation étatiques canadiens comme ceux de l'île-du-Prince-Édouard (art. 17), de la Saskatchewan (art. 14, par.2)⁴⁷, du Manitoba (art. 51, par.1), de la Colombie-Britannique (art. 3), du Nouveau-Brunswick (art. 3) et de la Nouvelle-Écosse (art. 11, par.B)⁴⁸ permettent un délai d'un an après la date de la blessure ou la mort de la victime (Ile-du Prince-Édouard, Saskatchewan) ou un an après la date de la commission de l'acte criminel violent pour présenter une demande d'indemnisation (Manitoba, Colombie-Britannique, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse). En Alberta (art. 12, par.2)⁴⁹ et en Ontario (art. 6), la demande d'indemnisation doit être présentée dans les deux ans qui suivent la date de la blessure ou du décès de la victime.

Il importe toutefois de noter que dans l'ensemble des systèmes d'indemnisation étatiques, la période de temps allouée pour faire une demande peut être prolongée si la victime réussit à prouver qu'il lui était impossible de loger cette demande à l'intérieur du délai alloué. En Colombie-Britannique, l'article 3 du *Crime Victim Assistance Act*, loi sur laquelle se base l'indemnisation étatique des victimes d'actes criminels, comprend des paragraphes qui délimitent les situations qui justifient pourquoi l'application n'a pu être faite dans les temps prévus par la loi et les situations où ce temps limite ne s'applique tout simplement pas. Le paragraphe 3 indique que si la victime ou le membre immédiat de la famille ou le témoin n'a pas atteint l'âge de 19 ans, le temps limite pour enregistrer une demande d'indemnisation étatique peut être étiré jusqu'à ce que cet individu atteigne l'âge de 19 ans. Il s'agit de l'âge de la majorité en Colombie-Britannique, c'est-à-dire l'âge légal à partir duquel un citoyen peut librement exercer ses droits et se prendre en charge.

Le paragraphe 4 indique que si un incident à caractère sexuel (*sexual misconduct*) s'est produit alors que la victime avait moins de 19 ans ou s'il s'agit d'une agression sexuelle (*sexual assault*), ce délai d'un an ne s'applique pas.

⁴⁷ *Victims of Crime Act*, S.S. 1995, c.V-6.011.

⁴⁸ *Victim's Rights and Services Act S.N.S. 1994, c. 14.*

⁴⁹ *Victims of Crime Act*, R.S.A. 2000, c. V-3.

En Saskatchewan, l'expiration d'un an commence lorsque la victime est en mesure de comprendre la nature de ses blessures et de reconnaître les effets causés par l'acte criminel (art. 14, par. 3)⁵⁰. Au Nouveau-Brunswick, le délai d'un an commence un an après la production du rapport à la police, lorsqu'il s'agit d'un crime sexuel (art. 3, par. 2). Dans le cas de l'Île-du-Prince-Édouard, le délai peut être allongé au delà d'un an si le ministre ou le procureur général l'accepte (art. 17)⁵¹. De même, en Ontario (art.6), le délai peut être prolongé au delà de la date d'expiration de deux ans, si la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels l'accepte.

1.2.3 Nécessité d'un rapport de police

La plupart des systèmes d'indemnisation étatique en vigueur au Canada, c'est-à-dire ceux de l'Alberta (art. 12)⁵², du Manitoba (art. 54), de la Saskatchewan (art. 20)⁵³, de l'Île-du-Prince-Édouard (art. 3)⁵⁴, de la Nouvelle-Écosse (art.11D, par.2)⁵⁵ et du Nouveau-Brunswick (art. 4, par. b) requièrent qu'un rapport de police soit rempli avant que puisse être enregistrée une demande d'indemnisation. Aussi, la victime doit-elle coopérer avec la police tout au long de l'investigation en Alberta (art. 13, paragr.3)⁵⁶. Pour ce qui est de l'Ontario, la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels peut refuser, à sa discrétion, l'indemnisation ou la réduire si la personne qui fait la demande refuse de coopérer avec le système judiciaire ou de rapporter le crime à la police (art. 17, par. 2). Ainsi, s'il y a un rapport de police, sans être obligatoire, il sera considéré. En Colombie-Britannique, le rapport de police n'est pas exigé, mais la victime doit coopérer avec le système judiciaire (art. 16, par. 5).

⁵⁰ *Victims of Crime Act*, S.S. 1995, c.V-6.011.

⁵¹ *Victims of Crime Act*, R.S.P.E.I. 1988, c.V-3.1.

⁵² *Victims of Crime Act*, R.S.A. 2000, c. V-3.

⁵³ *Victims of Crime Act*, S.S. 1995, c.V-6.011.

⁵⁴ *Victims of Crime Act*, R.S.P.E.I. 1988, c.V-3.1.

⁵⁵ *Victims' Rights and Services Act* S.N.S. 1994, c. 14.

⁵⁶ *Victims of Crime Act*, R.S.A. 2000, c. V-3.

1.2.4 Limite maximale

Il n'y a pas de montant d'indemnisation maximum établi dans le régime de la Colombie-Britannique. Le montant d'indemnisation maximum pouvant être octroyé en Alberta est de 110 000 \$ (art. 8 par.4)⁵⁷, et de 100 000 \$ au Manitoba (art. 6), de 25 000 \$ en Saskatchewan (art. 8)⁵⁸, de 25 000 \$ en Ontario ou jusqu'à 1 000 \$ par mois (art. 19), de 15 000 \$ à l'Île du Prince-Édouard (art. 5)⁵⁹, de 5 000 \$ au Nouveau-Brunswick (Public Law Education and Information Service of New Brunswick, 2004) et de 2 000 \$ avec un maximum de 65 \$ par session de *counseling* en Nouvelle-Écosse (art. 5 par. 1)⁶⁰.

1.2.5 Type d'indemnités accordées

Deux programmes d'indemnisation canadiens se démarquent clairement des autres : celui de l'Alberta, le *Victims of Crime Financial Benefits Program*, et celui de la Nouvelle-Écosse, *The Criminal Injuries Counselling Program*, quant au type d'indemnités versées. Dans le premier cas, le programme octroie un montant forfaitaire (Solicitor General and Public Security, 2005) basé sur les blessures physiques et psychologiques des victimes (art. 12)⁶¹. Dans le deuxième, le programme paie directement et uniquement les services de *counseling* (art. 5)⁶².

Les autres programmes canadiens d'indemnisation aux victimes d'actes criminels versent tous une indemnisation pour : 1) les frais médicaux et paramédicaux ; 2) la perte de revenu (à l'exception du Nouveau-Brunswick) ; 3) d'autres pertes pécuniaires, que la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels ou son représentant évalue en tant que pertes encourues par la victime (les vêtements endommagés, par exemple) ; 4) les frais funéraires ou le transport du corps lorsqu'il s'agit d'un homicide. Seul le Manitoba n'indemnise pas la perte de biens matériels tels les vêtements endommagés. La souffrance physique et morale ou le préjudice immatériel (*pain and suffering*) sont indemnisés en Ontario (art. 7), à l'Île du Prince-Édouard (art. 19)⁶³ et au Nouveau-Brunswick (jusqu'à concurrence de 1 000 \$) (art. 6).

⁵⁷ *Victims of Crime Regulation*, Alta. Reg. 63/2004.

⁵⁸ *The Victims of Crime Regulations*, R.R.S. c. V-6.011 Reg. 1.

⁵⁹ *Victims of Crime General Regulations*, P.E.I. Reg. EC566/89.

⁶⁰ *Criminal Injuries Compensation Regulations*, N.S. Reg. 24/94.

⁶¹ *Victims of Crime Act*, R.S.A. 2000, c. V-3.

⁶² *Criminal Injuries Compensation Regulations*, N.S. Reg. 24/94.

⁶³ *Victims of Crime Act*, R.S.P.E.I. 1988, c.V-3.1.

Certains programmes semblent offrir une plus grande variété d'indemnités que d'autres. Par exemple, la Colombie-Britannique (art. 4) offre aux victimes directes l'indemnisation⁶⁴ : 1) des dépenses médicales, des services (incluant l'ambulance, la physiothérapie, etc.) et des soins dentaires ; 2) des médicaments prescrits ; 3) des « aides en cas d'handicaps » (*disability aids*)⁶⁵ ; 4) des services ou des dépenses de *counselling* ; 5) des services ou des dépenses de formation technique et professionnelle ; 6) des mesures, des services ou des dépenses de systèmes de protection⁶⁶ ; 7) des dépenses en lien avec les modifications ou l'entretien de la résidence (en fonction des handicaps), ou des dépenses de déménagement ; 8) l'acquisition ou la modification d'un véhicule (en fonction des handicaps) ; 9) des dépenses ou des services liés au ménage, aux soins prodigués aux enfants et à la victime ; 10) un soutien financier pour un enfant né suite à une agression sexuelle ; 11) un soutien financier pour la perte à court terme d'employabilité⁶⁷, la perte à long terme d'employabilité, la transition vers un nouvel emploi ; 12) la perte de la capacité à gagner un revenu (pour la victime qui aurait pu occuper un emploi plus tard : mineur ou adulte employable) ; 13) du transport et des dépenses liées au déplacement (surtout pour les traitements) ; 14) une indemnité pour les autres pertes pécuniaires non mentionnées jusqu'ici (comme les vêtements et les lunettes endommagés, le nettoyage de la scène du crime, etc.).

Toujours en Colombie-Britannique, les membres de la famille immédiate qui sont affectés par le crime peuvent bénéficier de l'indemnisation : 1) des services ou des dépenses de *counselling* ; 2) des médicaments prescrits ; 3) des dépenses ou des services de formation technique et professionnelle ; 4) des dépenses funéraires ; 5) du soutien financier pour les personnes dépendantes de la victime décédée ; 6) du transport et des dépenses liées au déplacement (surtout pour les traitements) ; 7) de la perte de l'éducation parentale pour un enfant mineur⁶⁸ ; 8) de la perte de revenu associée à l'absence de travail en rapport avec un deuil⁶⁹ ; 9) d'autres dépenses pécuniaires (nettoyage de la scène du crime, dépenses ou services liés aux soins prodigués aux enfants, dépenses ou services liés au ménage).

⁶⁴ Consulter cette adresse Internet pour plus de détails sur les indemnités générales : http://www.qp.gov.bc.ca/statreg/reg/C/161_2002.htm#section24

⁶⁵ Les aides en cas de handicaps (*disability aids*) des victimes regroupent : 1) les aides à la mobilité (*mobility aids*) ; 2) les aides à la communication (*communication aids*) ; 3) les aides à la vision (*vision aids*) ; 4) les vêtements ; 5) les prothèses et les orthèses ; 6) l'équipement, les appareils et le matériel ; 7) les ajustements, les réparations, les remplacements des différents aides en cas de handicaps.

⁶⁶ Cette catégorie comprend, entre autres : 1) l'acquisition d'appareils, d'équipements et de services de sécurité ; 2) des appareils, de l'équipement et des services de communication (cellulaire, par exemple).

⁶⁷ C'est-à-dire la capacité physique et psychologique d'être employé ou d'être un travailleur autonome.

⁶⁸ Ceci se traduit par une indemnisation de 3 000 \$.

⁶⁹ Jusqu'à un maximum de 5 jours.

Enfin, le témoin admissible en Colombie-Britannique peut bénéficier d'une indemnisation pour : 1) des dépenses ou des services de *counselling* ; 2) des médicaments prescrits ; 3) du transport et des dépenses liées au déplacement (surtout pour les traitements) ; 4) d'autres dépenses pécuniaires (nettoyage de la scène du crime, dépenses ou services liés aux soins prodigués aux enfants, dépenses ou services liés au ménage, transport et dépenses liées au déplacement, comme les repas, par exemple, pour les témoignages en Cour, si l'offenseur est accusé.

Tout compte fait, le système d'indemnisation étatique de la Colombie-Britannique semble le plus généreux. Cependant, il n'indemnise pas la souffrance physique et morale ni le préjudice immatériel (*pain and suffering*) depuis le 16 avril 2002, moment où le *Crime Victim Assistance Act* a pris la place du *Criminal Injury Compensation Act*, priorisant l'assistance à la victime et à son entourage plutôt que l'indemnisation (entretien téléphonique avec deux fonctionnaires du *Crime Victim Assistance Program* de la Colombie-Britannique, mars 2007).

De son côté, le système d'indemnisation étatique de l'Ontario (art. 7) accorde l'indemnisation : 1) des dépenses médicales et des services (incluant l'ambulance, la physiothérapie, etc.) et des soins dentaires ; 2) des médicaments prescrits ; 3) des prothèses et orthèses ; 4) des dépenses ou des services de *counselling* ; 5) des frais funéraires et d'enterrement ; 6) des coûts légaux et de représentation pour aider la victime à enregistrer sa demande d'indemnisation à la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels, mais non pour qu'elle soit représentée à l'audience de la Commission, ni pour les poursuites à la Cour pénale et/ou civile ; 7) des frais de transport et des dépenses liées au déplacement, surtout pour les traitements et pour assister à une audience de la Commission, 8) de la souffrance physique et morale ou du préjudice immatériel ; 9) de la perte de revenu pour la victime qui ne peut plus occuper son emploi ; 10) du soutien financier pour les personnes dépendantes ; 11) et d'autres pertes pécuniaires faisant partie des pertes encourues par la victime (vêtements endommagés, par exemple).

Au Manitoba (art. 47-48, art. 53), le système d'indemnisation étatique verse une indemnisation pour : 1) les dépenses médicales et les services (incluant l'ambulance, la physiothérapie, etc.) et les soins dentaires ; 2) les médicaments prescrits ; 3) les prothèses et les orthèses ; 4) les dépenses ou les services de *counselling* ; 5) les frais funéraires ; 6) la perte de revenu de la victime qui ne peut plus occuper son emploi ; 7) le soutien financier pour les personnes dépendantes ; 8) les dépenses ou les services de formation technique et professionnelle ; 9) l'invalidité permanente.

En Saskatchewan (art. 8)⁷⁰, sont fournis: 1) les dépenses médicales, les services (incluant l'ambulance, la physiothérapie, etc.) et les soins dentaires ; 2) les médicaments prescrits ; 3) les prothèses et les orthèses ; 4) les dépenses pour les services de *counselling* ; 5) les frais funéraires ; 6) la perte de revenu de la victime qui ne peut plus occuper son emploi ; 7) le soutien financier pour les personnes dépendantes ; 8) les autres pertes pécuniaires évaluées comme des pertes encourues par la victime (les vêtements endommagés, par exemple).

L'Île-du-Prince-Édouard (art. 19)⁷¹ offre une indemnisation pour : 1) les dépenses médicales et les services (incluant l'ambulance, la physiothérapie, etc.) et les soins dentaires ; 2) les médicaments prescrits ; 3) les prothèses et les orthèses ; 4) les dépenses ou les services de *counselling* ; 5) la souffrance physique et morale ou le préjudice immatériel (*pain and suffering*) ; 6) la perte de revenu de la victime qui ne peut plus occuper son emploi ; 7) la perte de revenu associée à la perte de travail en rapport avec le deuil de la victime ; 8) les autres pertes pécuniaires évaluées comme pertes encourues par la victime (les vêtements endommagés, par exemple).

Pour sa part, le système d'indemnisation étatique du Nouveau-Brunswick (art. 5) offre une indemnisation limitée pour : 1) les dépenses médicales (800 \$) et les services dentaires (1 000 \$) ; 2) les traitements de physiothérapie (1 000 \$) ; 3) les médicaments prescrits (200 \$) ; 4) les lunettes/verres contacts (200 \$) ; 5) les dépenses ou les services de *counselling* (1000\$) ; 6) les frais funéraires (4 000 \$) ; 7) les dépenses ou les services liés aux soins prodigués aux enfants (200 \$) ; 8) les frais de déménagement (400 \$) ; 9) le transport et les dépenses liées au déplacement pour les traitements (200 \$) ; 10) les autres pertes pécuniaires évaluées comme pertes encourues par la victime (200 \$).

1.2.6 Contester les décisions

L'ensemble des programmes canadiens d'indemnisation permettent à la personne admissible de contester les décisions prises dans un premier temps. En Colombie-Britannique (art. 13) et au Manitoba (art. 59, par.3), la personne a 60 jours pour loger une demande de révision de la première décision par écrit.

⁷⁰ *The Victims of Crime Regulations*, R.R.S. c. V-6.011 Reg. 1.

⁷¹ *Victims of Crime Act*, R.S.P.E.I. 1988, c.V-3.1.

Pour le requérant qui demeure insatisfait, si la décision concerne l'éligibilité de son dossier, il ne lui est pas possible de présenter sa demande à une instance d'appel (art. 13). Pour les autres demandes de révision, la victime a 60 jours après la décision de la première révision pour demander une deuxième révision judiciaire en Colombie-Britannique (art. 14.1). La victime du Manitoba a 30 jours pour interjeter appel de cette décision (art. 60, par.1). En Alberta (art. 14)⁷², le demandeur a 30 jours après la réception de la décision pour enregistrer une demande de révision. Si la personne est toujours insatisfaite de la décision prise suite à la première révision, elle a 30 jours pour demander une révision de la deuxième décision à la Cour d'appel (art. 14.1)⁷³. À l'Île du Prince-Édouard, le demandeur a 30 jours à partir de la date de la prise de décision (une seule révision est possible) pour contester devant la *Trial Division* de la Cour Suprême (art. 28).

Au Nouveau-Brunswick, celui qui fait une demande peut contester la décision concernant son admissibilité et ses demandes d'indemnités, en s'adressant par écrit au ministre de la Justice (art. 10). Le délai pour ce faire n'est pas précisé par la loi. En Ontario, le requérant peut soumettre sa demande à une nouvelle audience, où deux autres membres de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (art. 10 par.3) se prononceront. Si la personne demeure insatisfaite de la décision de la première révision, elle a 15 jours pour soumettre sa demande en appel (art. 10). En Nouvelle-Écosse, la victime insatisfaite de la première décision a 30 jours pour contester la décision auprès de la *Nova Scotia Utility and Review Board* (art.6)⁷⁴. Aucune information n'est disponible sur cette question concernant le programme de la Saskatchewan.

⁷² *Victims of Crime Act*, R.S.A. 2000, c. V-3.

⁷³ *Idem*

⁷⁴ *Criminal Injuries Compensation Regulations*, N.S. Reg. 24/94.

1.2.7 Tableau résumé des modalités de fonctionnement des divers systèmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels en vigueur au Canada

Légende :

v. d. = victime directe

dép. = membre immédiat de la famille dépendant de la victime décédée, comme ses enfants ou ses parents

v. i. = membre immédiat de la famille atteint financièrement ou émotionnellement

tém. = témoin

Prov.	Qui ?	Délai pour demande	Rapport de police	Réduc. si faute lourde	Limite max.	Indem. méd. et paraméd.	Indem. du revenu	Frais funér.	Indem. souffrance	Indem. pour autres pertes pécun. ⁷⁵
Qué.	v. d. dép. tém.	1	Non	Oui	Pas de limite mais... ⁷⁶	Oui+	Oui	Oui	Oui mais... ⁷⁷	Oui+
Alb.	v.d. dép.	2	Oui	Oui	110000 \$	Oui	Non	Non	Non	Non
C.B.	v. d. dép. v. i. tém.	1	Non mais... ⁷⁸	Oui	Non	Oui++	Oui	Oui	Non	Oui++
I.-P.-É.	v. d. dép.	1	Oui	Oui	15 000 \$	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Man.	v. d. dép.	1	Oui	Oui	100 000\$	Oui ⁷⁹	Oui	Oui	Oui	Oui
N.-B.	v. d. dép.	1	Oui	Oui	5 000\$	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
N.-É.	v. d. dép. v. i.	1	Oui	Oui	2 000 \$	Non	Non	Non	Non	Non
Ont.	v. d. dép. v. i.	2	Oui	Refus	25 000 \$ ou 1 000 \$ par mois	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Sask.	v. d. dép.	1	Oui	Oui	25 000 \$	Oui ⁸⁰	Oui ⁸¹	Oui	Non	Oui

⁷⁵ Cette section inclut notamment les indemnités pour les vêtements endommagés.

⁷⁶ Nous rappelons que le remplacement du salaire ne dépasse pas 55 000 \$ en 2004.

⁷⁷ Comme nous l'avons vu plus haut, l'atteinte corporelle et la perte de revenu sont combinées, donc plus la blessure est grave, plus la victime est désavantagée sur le plan financier, c'est-à-dire au point de vue de sa rente mensuelle, qui comprend la compensation du DAP et la compensation de la perte de revenu (Protecteur du citoyen, 2002). C'est comme si la victime n'avait droit qu'à une rente équivalant à l'indemnité de remplacement du revenu, sans être véritablement indemnisée pour les souffrances et les douleurs (Protecteur du citoyen, 2002 ; Blais, Gardner et Lareau, 2004).

⁷⁸ Non, mais comme nous l'avons vu un peu plus tôt, la victime doit coopérer avec le système de justice.

⁷⁹ Qui ne sont pas couverts par les programmes publics comme *Medicare* ou les assurances.

⁸⁰ Qui ne sont pas couverts par les programmes publics comme *Medicare* ou les assurances.

⁸¹ Seulement si le revenu n'est pas couvert par une autre assurance, comme l'assurance-emploi (*Employment Insurance*), par exemple.

1.3 D'autres ressources au Québec

Au Québec, il existe des ressources qui peuvent être utiles aux personnes qui sont confrontées à des événements difficiles, dont les victimes d'actes criminels. À ce sujet, nous survolerons brièvement : 1) les régimes publics comme la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) et l'assurance emploi ; 2) la question des assurances privées ; et 3) les ressources s'adressant plus spécifiquement à certaines victimes d'actes criminels.

1.3.1 Des assurances

1.3.1.1 *La Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)*

La Régie de l'assurance maladie du Québec, un régime public d'assurance maladie, est établie depuis 1970 (Régie de l'assurance maladie du Québec, 2006a). Sa Loi constitutive précise qu'elle gère le régime d'assurance maladie et le régime public d'assurance médicaments et qu'elle assume plusieurs mandats, dont ceux de pourvoir aux coûts des services et des biens couverts par ce régime et d'informer le public sur ces services et les biens défrayés ainsi que sur les conditions exigées pour y avoir accès. Sur présentation d'une carte d'assurance maladie valide, les personnes qui remplissent certaines conditions d'attribution (qui sont plus ou moins nombreuses et exigeantes selon le service) peuvent bénéficier : de services médicaux, de services dentaires, de services optométriques, d'appareils suppléant à une déficience physique, d'aides auditives, d'appareils fournis aux stomisés permanents (c'est-à-dire une personne qui a subi une colostomie, une iléostomie ou une urostomie permanente), de prothèses mammaires externes, d'aides visuelles et de prothèses oculaires (Régie de l'assurance maladie du Québec, 2006a).

Créé en 1997, le régime d'assurance médicaments couvre les individus qui ont une carte d'assurance maladie valide, qui paient leur prime⁸², qui sont admissibles (les personnes âgées de 65 ans et plus, les prestataires de l'assistance-emploi, les personnes qui ne peuvent être admissibles à un régime d'assurance privé, les enfants assurés par ce régime) et qui ont besoin de médicaments qui apparaissent dans la liste des médicaments couverts (Bégin et Saindon, 2002 ; Régie de l'assurance maladie du Québec, 2006b).

⁸² Celle-ci est perçue par le ministère du Revenu du Québec à chaque année lors de la remise du rapport d'impôts. Le montant de la prime en vigueur varie entre le 1^{er} juillet 2006 et le 30 juin 2007 et est de 0 \$ à 538 \$, selon le revenu de base de l'individu.

1.3.1.2 *L'assurance emploi*

L'assurance emploi, une assurance fédérale, permet à l'individu qui perd son emploi ou qui doit s'en absenter à cause d'une maladie ou d'une grossesse, de recevoir, entre autres, une prestation correspondant à 55 % de son revenu pendant une période variant de 14 à 45 semaines (selon le cas). Pour y avoir droit, la personne doit, notamment, avoir accumulé entre 420 à 700 heures de travail assurables (selon la région) (Diotte et Gobeil, 2000).

1.3.1.3 *Des assurances privées*

Ouellet (2001) et Llueves (2005), avocates, expliquent que les assurances privées, principalement régies par le Code civil du Québec, englobent deux grandes catégories : l'assurance maritime et l'assurance terrestre. Elles ajoutent que l'assurance terrestre exclut tout ce qui est maritime et inclut l'assurance des personnes et l'assurance pour dommages.

L'assurance des personnes couvre les risques, c'est-à-dire des « événements imprévus et indépendants de notre volonté »⁸³, qui sont liés à l'intégrité physique, à la santé et à la vie de la personne (Diotte et Gobeil, 2000 ; Llueves, 2005). En ce qui concerne l'assurance pour les dommages, Ouellet (2001 : 155) et Llueves (2005 : 12) précisent qu'elle renferme : 1) l'assurance des biens, qui « vise à indemniser l'assuré contre les pertes matérielles » qu'il peut subir ; 2) l'assurance responsabilité, qui « vise à garantir l'assuré contre les conséquences pécuniaires » entraînées par sa responsabilité civile.

Selon le Code civil du Québec (1999-2000), l'assurance des biens personnels est une assurance qui offre une couverture contre les risques de certains accidents qui peuvent endommager les biens personnels. Le but de cette assurance est d'indemniser la perte subie en lien avec ces accidents. Autrement dit, cette assurance vise à remettre le patrimoine de la personne dans l'état où il se trouvait avant l'accident, c'est-à-dire sans perte mais sans profit non plus, et ce, jusqu'à concurrence du montant prévu par l'assurance (Ouellet, 2001). Aussi, tel qu'indiqué par Ouellet (2001), l'assurance des biens personnels est assortie d'une franchise, concept mieux connu au Québec par l'anglicisme « déductible », c'est-à-dire qu'une portion de la perte est défrayée par l'assuré.

⁸³ Pelletier(2006) : Mini Guide sur l'Assurance au Québec : bien, responsabilité, automobile, juridique. Disponible en ligne à : <http://www.avocat.qc.ca/public/iiminigassur.htm#Introduction> (Page consultée le 24 novembre 2006.)

L'indemnisation des victimes d'actes criminels par les assurances privées est peu étudiée dans une perspective plus globale et plus internationale (Mikaelsson et Wergens, 2001). Par contre, un consensus se dégage dans les écrits recensés : il s'agit d'une option limitée pour pallier aux pertes encourues par une victime d'acte criminel (Doerner et Lab, 1995 ; Miller, Cohen et Wieserma, 1996 ; Sarnoff, 1996 ; Smith et Hellenbrand, 1997 ; Wergens, 1999 ; Mikaelsson et Wergens, 2001 ; Karmen, 2004 ; Moorin et Holman, 2005). En effet, plusieurs assurances privées peuvent « aider à pallier » certaines conséquences post-victimisation, comme certains symptômes psychologiques ou certaines séquelles physiques, par exemple. Par contre, n'étant pas des assurances visant l'assistance post-victimisation *per se*, outre celles qui contribuent au remplacement des biens volés, les limites par rapport aux indemnités versées s'avèrent insuffisantes par rapport aux besoins des victimes de violence, par exemple (Doerner et Lab, 1995 ; Miller, Cohen et Wieserma, 1996 ; Sarnoff, 1996 ; Wergens, 1999 ; Mikaelsson et Wergens, 2001 ; Karmen, 2004).

Compte tenu du coût élevé des primes, des déductions et des clauses d'exclusion, les assurances privées constituent une option peu accessible à la victime moins fortunée (Sarnoff, 1996 ; Smith et Hillenbrand, 1997). En effet, la personne qui prévoit qu'elle pourrait être victimisée dans l'avenir doit aussi avoir les moyens d'acheter de l'assurance privée, et ce, préalablement à sa victimisation.

1.3.2 Des ressources qui peuvent aider les victimes d'actes criminels

Il existe quelques ressources au Québec qui sont susceptibles d'aider certaines victimes d'actes criminels, telles: 1) les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), qui sont des centres d'accueils, d'écoute, de soutien et d'accompagnement pour les victimes d'actes criminels, leurs proches et les témoins ; 2) les centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS), qui offrent des services d'aide, de soutien et d'accompagnement aux victimes d'agressions à caractère sexuel (adolescentes et femmes) ; 3) les maisons d'aide et d'hébergement pour les femmes victimes de violence conjugale, qui offrent des services d'accueil, d'hébergement, d'information, de soutien et d'accompagnement ; 4) S.O.S. Violence conjugale, qui est un service téléphonique de référence accessible 24 heures sur 24 aux victimes de violence conjugale (ministère de la Justice du Québec, 2006). Sans vouloir minimiser l'importance de ces ressources, nous ne traiterons que brièvement de deux d'entre-elles, les CAVAC et les CALACS, car elles pourront être mentionnées à nouveau dans le cadre de cette thèse.

1.3.2.1 Les CAVAC

Les CAVAC sont des organismes communautaires financés par le Fond d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC). Ils sont régis par la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* (L.R.Q., c. A-13.2), une loi adoptée en 1988 (Réseau des CAVAC, 2006). Cette loi crée le bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC), qui s'occupe de favoriser l'implantation et le maintien des CAVAC à travers le Québec (*Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels*, L.R.Q., chapitre A-13.2). Le Réseau des CAVAC (2006) indique que le premier CAVAC a ouvert ses portes en 1988. Quinze autres CAVAC ont été créés depuis.

Le BAVAC et le réseau des CAVAC (2007) précisent que les CAVAC offrent des services de première ligne aux victimes, à leurs proches et aux témoins d'actes criminels. Leurs interventions visent : 1) l'*empowerment* des victimes d'actes criminels, de leurs proches et des témoins au moyen d'une panoplie d'outils visant à leur permettre de retrouver un équilibre à court et à moyen termes ; et 2) l'orientation vers les ressources qui pourraient répondre à leurs besoins à plus long terme. Parmi les services offerts par les CAVAC, nous retrouvons : 1) l'intervention post-traumatique et *psychosociojudiciaire* (évaluation des besoins et des ressources de la victime, pour ensuite effectuer une intervention individualisée visant la réduction des conséquences post-victimisation qu'elle a à affronter) ; 2) l'information sur les droits et les recours en lien avec le processus judiciaire et les indemnités possibles, par exemple ; 3) l'assistance technique pour remplir les formulaires ; 4) l'accompagnement auprès des ressources médicales, communautaires, judiciaires, etc. ; 5) l'orientation vers les services spécialisés, communautaires, médicaux, sociaux, juridiques, etc. (Réseau des CAVAC, 2006 ; BAVAC et le réseau des CAVAC, 2004). Les CAVAC peuvent ainsi aider la victime à court terme et jusque dans une certaine mesure, à entreprendre son processus de rétablissement vers une nouvelle vie fonctionnelle.

1.3.2.2 Les CALAC

Une des contributions du mouvement féministe des années 1970 au Québec, les CALACS sont des organismes communautaires, des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel. Le premier CALAC voit le jour en 1975, et on en compte actuellement une trentaine (Rose et Fortier, 2005). Le rôle des CALACS se répartit en trois volets : 1) l'aide aux femmes et aux adolescentes agressées sexuellement ainsi qu'à l'entourage de la victime ; 2) la prévention/sensibilisation/formation auprès de l'ensemble de la population sur le sujet de la violence sexuelle ; 3) la défense des droits, afin de provoquer un changement politique et social par des pétitions, des manifestations et des prises de position publiques. En ce qui concerne l'aide en tant que telle, elle consiste en : 1) un soutien téléphonique ; 2) des rencontres individuelles et de groupe ; 3) un appui à l'hôpital et à la police, par rapport au processus judiciaire, etc. ; 4) des renseignements et des références (Rose et Fortier, 2005).

1.4 En somme

Nous avons vu que le système d'indemnisation des victimes d'actes criminels au Québec, basé sur la solidarité sociale, paraît moins généreux que les régimes d'indemnisation sans égard à la responsabilité de quiconque la CSST ou de la SAAQ. Or, selon Blais, Gardner et Lareau (2004), offrir des indemnités comparables aux régimes d'indemnisation sans égard à la faute ne serait pas un but visé par les régimes basés sur la solidarité sociale. Aussi, les régimes d'indemnisation sans égard à la responsabilité de la CSST et de la SAAQ sont financés pour indemniser les conséquences d'un événement x (un risque lié à notre organisation sociale) par ceux qui *en bénéficieront*, les accidentés du travail et les accidentés de la route. Les bénéficiaires ne peuvent toutefois pas poursuivre au civil, une possibilité qui reste ouverte aux victimes d'actes criminels qui, elles, n'ont pas « contribué » au financement du régime.

Par rapport aux autres systèmes canadiens d'indemnisation des victimes d'actes criminels, le régime de l'IVAC et celui de la Colombie-Britannique semblent les plus généreux. À la lumière de la recension des écrits, il semble que cet écart avec les autres territoires et les provinces canadiennes soit encore plus important depuis les coupures de l'apport financier fédéral de 1992. Ces coupures budgétaires ont d'ailleurs entraîné la disparition du système d'indemnisation étatique dans une province et trois territoires ainsi que la réduction des indemnités dans les systèmes restant en place.

En comparaison avec d'autres programmes d'indemnisation québécois, notamment ceux s'adressant aux victimes du travail et aux victimes d'accidents de la route au Québec, l'IVAC ne semble pas constituer le régime d'indemnisation le plus avantageux pour sa clientèle. Par contre, l'IVAC est en bonne position par rapport aux autres systèmes canadiens d'indemnisation.

Après avoir vu comment les différents régimes d'indemnisations des victimes d'actes criminels et aussi ceux offerts par la Commission de la santé et de la sécurité au travail et de la Société d'assurance automobile du Québec fonctionnent, en théorie, les comparant les uns aux autres, voyons maintenant comment, en pratique, les victimes d'actes criminels vivent l'expérience de l'indemnisation étatique ? Les réponses du régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels du Québec sont-elles suffisantes pour leur permettre d'assumer leur rétablissement et de retrouver leur autonomie ? C'est avec ces questions en tête que nous abordons le chapitre suivant, qui met en lumière l'impact de la victimisation criminelle et les besoins qui en découlent pour les victimes d'actes criminels.

CHAPITRE 2

LES BESOINS DES VICTIMES

ET L'INDEMNISATION ÉTATIQUE :

CONCORDANCE OU DISPARITÉ ?

Le présent chapitre débute par un aperçu des connaissances déjà disponibles sur l'impact d'une victimisation criminelle et sur les besoins qui en découlent pour les victimes d'actes criminels. Comme nous le verrons ultérieurement, le fait de vivre les conséquences associées à une expérience de victimisation n'engendre pas nécessairement l'existence d'un besoin d'assistance par rapport à cette conséquence particulière, mais il n'en demeure pas moins que, plus souvent qu'autrement, un certain nombre de besoins découlent des conséquences d'une victimisation. Il s'agit donc de faire la lumière sur ces conséquences qu'une expérience de victimisation criminelle peut entraîner et sur les besoins qui en découlent très souvent.

L'accent sera ensuite mis sur les études d'évaluations portant sur les systèmes d'indemnisation étatiques, dans le but de favoriser une compréhension plus globale de la manière selon laquelle l'indemnisation de l'État répond aux besoins des victimes suite à l'avènement d'une victimisation criminelle ainsi que des effets engendrés par ces réponses.

2.1 Impact d'une expérience de victimisation, conséquences et besoins des victimes

Newburn (1993) explique que l'estimation de l'impact du crime est une tâche assez complexe. précise que les indicateurs objectifs avec lesquels l'impact du crime peut être mesuré comportent des problèmes. De fait, l'impact d'une victimisation peut varier en fonction de certaines caractéristiques de la victime avant l'avènement du crime dans sa vie, il peut également varier en fonction des caractéristiques de l'événement. Une variété de facteurs sociaux et culturels affectent également l'expérience du crime. Newburn (1993) indique qu'il existe une ignorance générale en ce qui a trait à l'impact différentiel du crime en fonction des caractéristiques des personnes et des gestes posés, et ce, même si les sondages sur la victimisation permettent de distinguer les conséquences d'une telle expérience en fonction de variables sociodémographiques telles l'âge, le sexe et le statut social de la victime.

Suite à une recension d'écrits sur le sujet, Newburn (1993) rapporte que les personnes âgées, les enfants, les femmes et les membres des minorités ethniques visibles semblent particulièrement vulnérables au stress et aux traumatismes à long terme. L'auteur remarque que peu de recherches ont été effectuées dans le domaine, notamment sur les techniques de *coping* employées par les victimes, sur l'effet des expériences antérieures de victimisation (primaire ou secondaire) et sur celles qui surviennent par la suite.

Miers (1980) souligne qu'il existe un débat autour de cette question de la vulnérabilité différentielle, le débat faisant en sorte que des groupes pourraient être facilement considérés comme étant plus susceptibles de subir des conséquences graves de la victimisation et d'être privilégiés, au détriment d'autres groupes qui mériteraient plus de considération. À titre d'exemple, on reconnaît peu que les jeunes garçons victimes d'agression peuvent souffrir suite à leur expérience de victimisation. En fait, un des problèmes majeur des jeunes garçons victimes est qu'ils n'entrent pas facilement dans la catégorie des *victimes idéales*, que nous verrons plus loin, et qu'ils sont souvent considérés, du moins partiellement, comme étant responsables de leur victimisation et comme pouvant faire face sans aide aux conséquences qui en découlent. Comme le note Newburn (1993), cela illustre bien comment un manque de compréhension adéquate des conséquences du crime peut amener à négliger les besoins de certains groupes de victimes.

L'étude de Rienick, Mulmat et Pennel (1997) permet d'identifier les caractéristiques de la victime et du crime qui auront un impact sur leurs réactions post-victimisation et sur leur capacité à y faire face. Les caractéristiques de la victime qui, selon l'auteur, amoindrissent sa capacité de faire face à la situation (réussir son *coping*) sont : le sexe⁸⁴, le revenu familial⁸⁵, l'âge⁸⁶, le fait d'avoir reçu des services préalablement et suite à d'autres victimisations, le niveau d'éducation⁸⁷ et l'appartenance culturelle⁸⁸.

Les caractéristiques liées au crime qui influencent négativement le *coping* de la victime qui ont été relevées par l'auteur sont, pour leur part : le fait d'avoir été blessé, d'avoir l'impression que sa vie était en danger et de connaître l'agresseur⁸⁹.

⁸⁴ Immédiatement après le crime, les hommes manifestent un plus haut taux d'absentéisme au travail (donc un *coping* moins bon) que les femmes, mais après six mois, ce sont les femmes qui démontrent un plus grand nombre de réactions négatives.

⁸⁵ Les individus qui ont un haut revenu familial manifestent moins de réactions négatives.

⁸⁶ Les plus jeunes ont, entre autres, un plus grand nombre d'émotions négatives.

⁸⁷ Les individus plus éduqués sont plus souvent absents du travail suite à leur victimisation que les autres individus possédant un niveau d'éducation moindre.

⁸⁸ Les Asiatiques et les hispanophones présentent le taux d'absentéisme au travail le plus élevé, et les Noirs le taux d'absentéisme au travail le moins élevé.

⁸⁹ Toutefois, un plus grand nombre de victimes qui ne connaissaient pas leur agresseur sont encore affectées six mois après leur victimisation.

Suite à sa recension des écrits, Newburn (1993) note que ce sont les groupes sociaux qui sont les moins équipés pour faire face aux conséquences du crime et qui ont le moins de ressources pour changer leur situation sociale qui courent le plus grand risque de souffrir à long terme des conséquences d'une victimisation. Selon Rienick, Mulmat et Pennel (1997), le type de crime⁹⁰, l'assistance reçue suite à la victimisation et l'adéquation des réponses apportées aux besoins ressentis par la suite constituent d'autres facteurs qui contribuent, positivement ou négativement, au *coping* de la victime.

Pour leur part, en se basant encore sur une recension des écrits, Mawby et Gill (1987) rapportent que la victime la plus vulnérable aux conséquences d'une victimisation cumulerait les particularités suivantes. Il s'agirait : 1) d'une femme ; 2) divorcée ou séparée ; 3) monoparentale ou célibataire ; 4) âgée ; 5) jouissant d'un faible revenu ; 6) qui a été victime d'un crime contre la personne ; 7) qui connaît son agresseur.

Dans le même ordre d'idées, Mawby et Walklate (1994) maintiennent que ceux qui sont les plus affectés par l'impact d'une victimisation (crimes contre la personne et contre la propriété) présentent les caractéristiques suivantes : 1) ils ont un revenu faible ; 2) ils sont locataires plutôt que propriétaires ; 3) ils sont de race noire ; 4) ce sont des personnes âgées ou des enfants ; 5) ils sont divorcés ; 6) ils vivent seuls ; 7) ce sont des femmes. Les auteurs notent également que ces facteurs sont corrélés entre eux.

De leur côté, Janoff-Bulman et Frieze (1983) soutiennent que la variabilité dans le rétablissement de la victime dépend des caractéristiques de celle-ci, de ses prédispositions, de la nature du crime, des perceptions et des interprétations qu'elle se fait du crime et des événements qui s'ensuivent.

Suite à leur étude basée encore une fois sur une recension des écrits, Lurigio et Resick (1990) rapportent, pour leur part, qu'il est possible de réunir plusieurs facteurs de rétablissement pour créer un portrait type de la victime susceptible de s'ajuster avec le plus succès aux conséquences du crime. Ils précisent que les victimes qui vivent le moins de détresse suite à leur victimisation présentent les caractéristiques suivantes.

⁹⁰ Les auteurs signalent que l'agression sexuelle représente le type de crime qui entraîne le plus grand nombre de problèmes suite à la victimisation.

Il s'agit de : 1) jeunes garçons d'un niveau élevé d'éducation et occupant un emploi ; 2) exempts de troubles psychiatriques antérieurs et d'une histoire de victimisation criminelle ; 3) qui ont fait récemment l'expérience de stressseurs de vie modérés récemment ; 4) qui sont moins sévèrement victimisés, menacés ou blessés au cours du crime ; 5) qui attribuent les causes de leur victimisation à leur comportement plutôt qu'à leurs traits de caractère ; 6) qui désirent se rétablir et, pour ce faire, s'entourent de proches et d'amis. Ils présentent donc un bon potentiel de *coping*.

Ceci étant dit, il convient de se demander quelles sont ces conséquences auxquelles les victimes sont plus ou moins exposées. C'est ce que nous ferons maintenant.

2.1.1 Les cinq types de conséquences survenant suite à une expérience de victimisation

La consultation des écrits sur les conséquences de la victimisation criminelle indique qu'il y a une série de coûts et d'effets d'ordre physique, psychologique, financier, existentiel et social liés à la victimisation, qui sont discutés partiellement ou en totalité par nombre d'auteurs (Barkas, 1978 ; Baril, 1984 ; Shapland, Willmore et Duff, 1985 ; Elias, 1986 ; Mawby et Gill, 1987 ; Waller, 1989 ; Newburn, 1993 ; Mawby et Walkate, 1994 ; Miller, Cohen et Wiersema, 1996 ; Davis, Lurigio et Skogan, 1997 ; Cook, David et Grant, 1999 ; Williams, 1999 ; Wemmers, 2003).

Les conséquences peuvent être diverses et multiples suite à l'expérience d'une victimisation. Elles se manifesteront à différents degrés selon les individus, et leur moment d'apparition ne sera pas toujours le même selon les conséquences, ni pour toutes les victimes.

2.1.1.1 Des conséquences physiques

Les conséquences physiques dont souffrent la plupart des victimes de crimes violents, sont ordinairement visibles, douloureuses et dramatiques. Ces conséquences touchent un grand nombre de personnes. Au Québec, Laroche (2005) cite une moyenne annuelle de crimes contre la personne de 51 550 entre 1998 et 2003. L'auteur rapporte aussi que le taux de crimes contre la personne conserve une relative stabilité, s'établissant autour de 720 pour 100 000 habitants au Québec⁹¹.

⁹¹ Source : Statistique Canada, Statistique sur la criminalité au Canada (85-205), publication annuelle du Centre canadien de la statistique juridique, in Laroche, 2005, *Crimes contre la personne*.

Les victimes de crimes violents peuvent être battues, brûlées, écrasées, blessées à l'aide d'une arme... Elles peuvent perdre un membre ou son usage et, si la tête est touchée, elles peuvent souffrir de dommages cérébraux temporaires ou permanents (Barkas, 1978 ; Newburn, 1993).

Elias (1986) indique que l'arme utilisée par l'offenseur est le facteur le plus déterminant des conséquences physiques pour l'individu victimisé. Le *British Crime Survey* (BCS) de 1988 (cité par Mawby et Walklate, 1994) révèle que l'offenseur était armé dans 20 % des crimes contre la personne. Dans 51 % des cas, l'agresseur était muni d'un couteau, d'un verre ou d'un autre outil pouvant être utilisé pour blesser un individu, 24 % du temps il était armé d'une massue ou d'un instrument quelconque pour frapper la personne, et dans 6 % des incidents, il était en possession d'une arme à feu. Gottfredson et Hindelang (1976) signalent que cette dernière catégorie constitue l'arme qui produit les blessures les plus graves ainsi que le plus grand nombre de décès.

Baril (1984) signale que les victimes qu'elle a interviewées affirment souvent, lorsque la blessure est causée par une arme, qu'elles n'ont ressenti aucune douleur sur le coup. Ce n'est qu'une fois le danger passé, qu'elles ont pris conscience de leur douleur et réalisé être physiquement et, possiblement, gravement blessées. Fujimoto (1982) rapporte que 61 % des individus de son échantillon de victimes blessées au cours d'un crime violent souffrent de séquelles persistantes.

Les personnes qui sont handicapées ou gravement blessées suite à une agression ont beaucoup plus de difficulté que les victimes qui sont légèrement ou pas blessées à guérir de leur colère et de la peur associée au crime, puisqu'elles doivent d'abord faire face aux blessures ou aux handicaps physiques qui en découlent (Barkas, 1978).

Par ailleurs, les conséquences physiques découlant de la réponse du corps au stress éprouvé lors d'une expérience et à la suite d'une expérience de victimisation ne peuvent être ignorées (AQPV, 1992 ; UNODCCP, 1999). Par exemple, Fujimoto (1982) mentionne qu'une agression peut déclencher un trouble latent (un trouble cardiaque, par exemple) ou aggraver des problèmes physiques antérieurs.

2.1.1.2 *Des conséquences psychologiques*

Concernant les effets psychologiques d'une victimisation, Lurigio (1987) signale qu'un grand nombre de recherches démontrent qu'une victimisation criminelle, comme tout autre événement funeste tel qu'une maladie fatale, un accident tragique ou un désastre naturel peut provoquer un choc profond et compromettre grandement l'état psychologique de la personne et son adaptation. Les écrits scientifiques dénombrent plusieurs conséquences psychologiques importantes susceptibles de survenir suite à une victimisation (Barkas, 1978 ; Elias, 1983 ; Shapland, Willmore et Duff, 1985 ; Trimble, 1985 ; Elias, 1986 ; McCann et Pearlman, 1990 ; Hanson, 1990 ; Greenberg et Ruback, 1992 ; Markeysteyn, 1992 ; Newburn, 1993 ; Cousineau et Normandeau, 1994 ; Mawby et Walklate, 1994 ; Black, Newman, Harris-Hendriks et Mezey, 1997 ; UNODCCP, 1999 ; Ruback et Thompson, 2001). Parmi celles qui ont été documentées, on compte plus particulièrement la peur et les perturbations liées à l'état de stress post-traumatique.

Les conséquences psychologiques sont souvent très difficiles à endurer pour la victime. La tristesse, les troubles du sommeil et l'apparition de peurs ou de phobies ne représenteraient qu'une infime partie des réactions psychologiques dont peuvent souffrir les victimes d'actes criminels (APQV, 1992).

Plusieurs auteurs, dont Davis et Friedman (1985), qui rapportent que les crimes violents provoquent normalement un choc psychologique important chez les victimes, soulignent que cet impact peut durer plusieurs années et même ne jamais disparaître. Janoff-Bulman (1985) indique que l'adaptation psychologique suite à une victimisation criminelle constitue souvent un processus long et difficile, et que même les crimes n'entraînant aucune séquelle physique peuvent provoquer une grande douleur psychique chez la victime. L'auteure (1985 : 499) introduit la notion de *psychological loss* (la perte au point de vue psychologique) suivant l'événement. Pour elle, cette perte ébranle les certitudes et les « théories » que nous entretenons sur nous-mêmes et sur les autres, joignant en cela les conséquences existentielles dont il sera maintenant question.

- *La peur*

Dans sa recension des écrits, Cousineau (1987) mentionne que les femmes et les personnes âgées et même certains hommes font état de la peur du crime. Il importe, souligne l'auteure, de distinguer entre « peur concrète » et « peur abstraite » ou diffuse du crime, lesquelles coexistent chez les victimes de crime. S'inspirant du travail de Lamarche et Brillon (1983), Cousineau (1987) rapporte, pour sa part, que la peur concrète représente la perception que se fait un individu de la probabilité qu'il a d'être victimisé, tandis que la peur abstraite ou diffuse constituerait « le baromètre de l'insécurité que ressent l'individu face à des menaces indéterminées que soulève, chez lui, son milieu de vie » (Cousineau 1987).

La peur du crime constitue, dans bien des cas, une conséquence directe découlant d'une expérience de victimisation (Hanh, 1976 ; Lamarche et Brillon, 1983 ; Solliciteur général Canada, 1983 ; Baril, 1984 ; Solliciteur général Canada, 1983 ; Elias, 1986 ; Cousineau, 1987 ; Lurigio, 1987 ; Maguire et Pointing, 1988 ; Mawby et Walklate, 1994 ; Cousineau et Normandeau, 1994). Quelques auteurs, dont Skogan et Maxfield (1981), Taylor et Hale (1986), Covington et Taylor (1991), Davis, Taylor et Bench (1995) et Ruback et Thompson (2001), soulignent le fait que la peur concrète d'un crime touche également les victimes indirectes, proches amis ou confrères de travail des victimes directes, qui prennent tout à coup conscience de leur propre vulnérabilité.

Baril (1984) indique que la peur constitue l'émotion la plus usuelle révélée par son étude auprès des victimes. Zauberman et Robert (1995) indiquent que le cambriolage entraîne ce sentiment une fois sur deux, le vol une fois sur quatre et l'agression trois fois sur quatre. Cette peur peut entraîner des modifications du mode de vie (évitement de certains endroits, de certaines heures de sortie, isolation, voire claustration, par exemple) et du comportement qui peuvent être très pénalisantes. Les victimes ont souvent très peur de leur agresseur, même si elles ne le connaissent pas, et elles évitent les lieux ou les moments qui rappellent l'agression (Baril, 1984 ; Hermann, 1992), limitant du même coup leurs activités habituelles, en particulier si elles impliquent de sortir seules le soir, par exemple.

Baril (1984) affirme que la crainte constante d'être victime et, plus encore, la peur d'être à nouveau victimisée provoque ou augmente la majorité des autres traumatismes que vivent les victimes. Elle peut également entraîner d'autres problèmes, tels l'exacerbation de l'isolement et la dépression (Hahn, 1976 ; Maguire et Pointing, 1988 ; Mawby et Walklate, 1994).

De son côté, Lurigio (1987) précise que la victimisation criminelle peut aussi augmenter la peur du crime, en affectant les pensées, les sentiments et les comportements de protection de la personne lésée. Ainsi, l'expérience d'une victimisation, violente de surcroît, entraînerait inéluctablement la peur du crime, sentiment plus ou moins fortement ressenti, à plus ou moins long terme, selon que les personnes sont victimes directes ou indirectes de l'événement, et selon le type de crime.

- *L'état de stress post-traumatique*

La conséquence psychologique ultime découlant d'un traumatisme, le stress post-traumatique, est indéniablement associée, entre autres, aux victimes d'actes criminels violents. En fait, parmi les réactions que les victimes manifestent suite à un événement de victimisation, certaines peuvent constituer des symptômes de l'état de stress post-traumatique, un trouble qu'on rencontre très fréquemment chez les victimes directes d'actes criminels (Baril, 1984 ; Janoff-Bulman, 1985 ; Hanson, 1990 ; Brown, 1991 ; AQPV, 1992 ; Kleber et Brom, 1992 ; Markesteyn, 1992 ; Engel, 1994 ; Van des Kolk, McFarlane et Weisaeth, 1996 ; Black, Newman, Harris-Hendriks et Mezey, 1997 ; Cook, David, Grant, 1999 ; UNODCCP, 1999 ; Ruback et Thompson, 2001), et même chez les victimes indirectes (Herman, 1992 ; Rando, 1993 ; Wortman, Battle et Lemkau, 1997 ; Cook, David et Grant, 1999 ; Ruback et Thompson, 2001).

Il est à noter qu'une victime de crime violent ou d'un autre traumatisme peut souffrir d'un état de stress aigu immédiatement ou peu de temps après l'événement traumatique. Si les symptômes persistent pendant plus d'un mois ou s'ils apparaissent six mois après que l'événement est survenu, le diagnostic de l'état de stress post-traumatique devrait alors être considéré (Litz et Roemer, 1996).

Plusieurs auteurs, dont Mawby et Walklate (1994) et Zauberman et Robert (1995), évoquent le fait que le stress post-traumatique, tel que défini par le DSM-III⁹², entraîne diverses perturbations, telles la peur constante (décrite antérieurement), des problèmes psychosomatiques, l'apathie, le sentiment de deuil, de dépression, de culpabilité, des difficultés de concentration, de la nervosité et la perte de l'estime de soi, entre autres, chez les victimes d'actes criminels.

⁹² Maintenant mesuré par DSM IV-R.

- *D'autres conséquences psychologiques*

Baril (1984) insiste sur la perte d'estime de soi, l'expliquant par trois facteurs. Premièrement, la victimisation implique la perte de pouvoir sur son environnement, sur soi-même et sur la vie. Il s'agit d'une atteinte à sa dignité, d'un échec pouvant être dégradant ou humiliant, et qui fait réaliser à l'individu sa vulnérabilité. Deuxièmement, un sentiment de deuil ou de perte s'ensuit, puisque la victimisation veut également dire la perte d'objets grâce auxquels la victime se créait une identité ; la perte de confiance en autrui ; la perte de sécurité ; d'un être cher. Troisièmement, « le sentiment de culpabilité ou de honte » amène souvent le repli sur soi et l'isolement (Baril, 1984).

La désorientation, le déni, l'apathie (impression que la victime ne ressent rien), le sentiment d'impuissance et l'état de choc constituent autant de réactions possibles pouvant survenir immédiatement après un crime violent ou tout autre événement traumatique (AQPV, 1992).

Plusieurs auteurs, dont Markesteyn (1992 : 6), notent qu'il existe un lien direct entre la gravité du crime et la gravité ainsi que la durée des effets psychologiques sur la victime. Cependant, ils admettent l'importance de l'influence du « degré de violation ressenti » par la victime, donc du sens qu'elle donne au crime qu'elle a subi, sur les effets psychologiques vécus subséquemment. Ils indiquent que ces conséquences psychologiques varient entre des réactions légères (les troubles du sommeil, l'inquiétude, entre autres) et l'état de stress post-traumatique.

2.1.1.3 Des conséquences financières

Plusieurs auteurs, dont Baril (1984), Elias (1986), AQPV (1992), Newburn (1993), Miller, Cohen et Wiersema (1996) et Cook, David, Grant (1999) rappellent que les conséquences financières découlant d'un acte criminel peuvent être directes ou tangibles, ou indirectes. Les auteurs associent le coût de remplacement des objets endommagés ou volés, les frais funéraires, les montants d'argent perdus, les pertes de revenus causées par des invalidités permanentes ou temporaires et les frais médicaux aux pertes financières directes. Baril (1984) souligne que les pertes financières directes sont généralement, en bout de ligne, peu élevées pour les individus puisque, le plus souvent, l'État, les entreprises financières et commerciales, et les assurances absorbent la majorité des coûts qui y sont liés, ce qui n'est toutefois pas toujours le cas.

Pour ce qui est des pertes financières indirectes ou non tangibles, Baril (1984) les divise en cinq groupes : 1) les dépenses liées indirectement à la cible du crime (un vol de porte-monnaie entraîne des coûts pour les copies des permis, des cartes, pour le remplacement du porte-monnaie, etc.) ; 2) les dépenses liées au besoin d'une plus grande sécurité pouvant se traduire par l'achat de systèmes de protection (système d'alarme, de surveillance électronique, de serrures renforcées), par un déménagement (si le crime s'est produit au domicile de la victime) ou un changement d'emploi (si le crime a été commis au travail) ; 3) les dépenses liées aux séquelles physiques ou psychologiques ne permettant pas de poursuivre le travail précédent (traitements ou médicaments) ; 4) les dépenses liées à l'ignorance de la victime (si la victime ignore les lois qui la protègent, si elle n'est pas assurée, elle cumulera des pertes considérables) ; 5) les dépenses liées au système de justice (frais de gardienne, déplacements, pertes de temps), lorsque celui-ci entre en jeu.

Ces différentes pertes financières indirectes ou non tangibles sont également discutées partiellement ou en totalité par nombre d'auteurs (Elias, 1983 ; 1986 ; AQPV, 1992 ; Newburn, 1993 ; Miller, Cohen et Wiersema, 1996). Ces coûts, et surtout leur impact, varient selon la situation financière de la victime, ses assurances, ses franchises, ...

Les pertes financières directes ou tangibles, et indirectes concernent la victime directe et indirecte (Cook, David et Grant, 1999 ; UNODCCP, 1999), qu'il s'agisse de la perte d'un emploi ou tout autre changement dans la vie de l'individu (déménagement, divorce, enfants en difficulté, ...) (Wortman, Battle et Lemkau, 1997).

En 1996, Miller, Cohen et Wiersema effectuent une recherche multidisciplinaire américaine d'une durée de deux ans qui se base sur : 1) le *National Crime Victimization Survey* (NCVS) ; 2) des sondages nationaux ; 3) des études locales. Les auteurs expliquent que les sondages nationaux et les études locales permettent une évaluation plus complète des pertes liées au crime, étant donné que, notamment, le NCVS exclut certaines catégories de crimes (dont le meurtre, l'abus et la négligence d'enfants) et certaines catégories d'individus (les sans-abri et toute personne ne faisant pas partie d'un foyer traditionnel, c'est-à-dire un type de foyer qui n'est pas inclus dans le sondage). Toutefois, Miller, Cohen et Wiersema (1996) signalent deux difficultés importantes par rapport à l'utilisation de différents sondages nationaux et d'études locales : 1) les diverses définitions qui sont utilisées pour le même crime ; 2) les échantillons qui, souvent, ne sont pas représentatifs de la population générale étudiée.

À cet effet, les auteurs retiennent les données provenant presque exclusivement de sondages et d'études qui représentent la population générale et qui définissent clairement les crimes considérés. Miller, Cohen et Wiersema (1996) cherchent à estimer les coûts post-victimisation qui concernent directement la victime d'acte criminel. Par conséquent, ils excluent les coûts liés aux opérations du système de justice et ceux liés aux stratégies visant la diminution du risque de victimisation criminelle.

Miller, Cohen et Wiersema (1996) révèlent que les coûts directs ou tangibles associés aux crimes contre la personne sont de l'ordre de 105 milliards de dollars américains annuellement. Ce montant comprend les coûts médicaux, la perte de salaire des victimes de crimes contre la personne et les coûts associés aux programmes publics d'assistance aux victimes. Ces auteurs ajoutent que les coûts indirects associés aux crimes contre la personne s'élèvent à 426 milliards de dollars américains et à 24 milliards de dollars américains pour les crimes contre la propriété. Ces coûts englobent les douleurs, les souffrances et la perte de la qualité de la vie des victimes. Cousineau et Normandeau (1994) soutiennent, pour leur part, que les coûts associés à la baisse de qualité de la vie et à la peur des victimes sont inestimables.

Enfin, quelques auteurs, dont le rapport du Solliciteur général du Canada (1983), Elias (1986), Mawby et Walklate (1994) et Miller, Cohen et Wiersema (1996) remarquent que les conséquences physiques, psychologiques et sociales que vivent les victimes à court, à moyen et à long termes entraînent aussi des coûts financiers, surtout de type indirect, donc difficiles à déterminer. À titre d'exemple, Moore et Trojanowicz (1988) estiment les dépenses attribuées à la sécurité privée (systèmes d'alarme, serrures supplémentaires, armes, chiens de garde, etc.) à plus de 20 milliards de dollars américains.

2.1.1.4 Des conséquences sociales

Les conséquences sociales d'une expérience de victimisation réfèrent aux changements apportées aux habitudes de vie de l'individu, suite à une expérience de victimisation. Ces conséquences ont été soulignées par quelques auteurs, dont Van der Kolk, McFarlane et Weisaeth (1996), Black, Newman, Harris-Hendriks et Mezey (1997), Davis, Lurigio et Skogan (1997). Elles ont également été abordées pour ce qui est des victimes indirectes par un certain nombre d'auteurs, dont Herman (1992), Pennebaker (1993), Rando (1993), Wortman et coll. (1995).

Un déménagement, la démission d'un emploi, l'isolement, la peur de sortir, de se trouver seul représentent autant d'exemples de contrecoups sociaux liés à l'expérience d'une victimisation criminelle (Elias, 1983 ; APQV, 1992 ; Newburn, 1993 ; Mawby et Walklate, 1994), et ce, même pour les victimes indirectes (Pennebaker, 1993 ; Cook, David et Grant, 1999).

Baril (1984) précise que les agressions qui entraînent des conséquences psychologiques ou physiques persistantes amènent souvent, par la suite, l'effritement de la relation entre la victime et son entourage. D'un côté, la victime peut se sentir incapable de sortir ou de vivre seule, elle peut devenir irritable, connaître des phases dépressives et, d'un autre côté, la famille peut finir par manifester les mêmes symptômes que la victime, quoique à un degré moindre. À ce sujet, Baril (1984 : 237) rapporte que « plus de la moitié des victimes rencontrées (dans le cadre de son étude sur *L'Envers du crime*) ont mentionné spontanément que leur famille avait dû absorber les contrecoups de leur victimisation ». Ainsi, très souvent, les couples, les amis et les familles finiront par se séparer.

Quelques auteurs rapportent que la victimisation entraîne, non seulement une détérioration de la vie sociale, mais qu'elle peut aussi provoquer une détérioration des conditions économiques, comme on l'a vu plus haut (Elias 1986 ; Mawby et Walklate, 1994 ; Miller, Cohen et Wiersema, 1996). En effet, la victime peut autant abandonner son milieu de vie que son milieu de travail, afin de se protéger contre de futures agressions. Cela illustre comment une conséquence peut interagir avec d'autres types de répercussions, de sorte qu'il peut être parfois difficile pour la victime, pour son entourage, voire pour un intervenant spécialisé de déterminer la source et la solution à ses problèmes.

En 1981, William et Holmes constatent que le quart des personnes de leur échantillon ont déménagé d'une à quatre fois au cours de l'année suivant le crime. Ils observent aussi que, parmi les personnes qui ont déménagé, la majorité cohabitent désormais avec des proches ou des amis. Les auteurs notent encore qu'au moins 20 % des victimes de leur échantillon ont obtenu un nouveau numéro de téléphone, et qu'il est confidentiel (non répertorié), ce qu'ils associent à un comportement défensif. Burgess (1984) rapporte que la majorité des participants de son échantillon ont pris des précautions supplémentaires et ont changé leurs habitudes de vie pour se protéger suite à leur victimisation. Faisant écho aux résultats précédents, Davis et Friedman (1985) révèlent que 60 % des victimes de vol ou de voies de fait de leur échantillon ont installé de nouvelles serrures ou autres équipements, afin de solidifier leurs portes et fenêtres, qu'elles ont acheté un système d'alarme, qu'elles se sont procuré un chien ou qu'elles ont tout simplement déménagé suite à leur victimisation.

Newburn (1993) remarque aussi une grande mobilité des victimes lors de la première année suivant leur victimisation.

2.1.1.5 *Des réactions existentielles*

Les réactions existentielles concernent la façon dont les gens voient la vie, leurs valeurs. Avant d'être victimisés, la majorité des individus croient qu'il suffit d'être prudent pour ne pas « être victime ». L'expérience d'une victimisation peut venir altérer cette vision. Les victimes de crimes violents, en particulier, ont de la difficulté à accepter qu'un individu possède la capacité de leur faire mal volontairement (physiquement ou psychologiquement) (Janoff-Bulman, 1985 ; 1992 ; APQV, 1992 ; Davis, Taylor et Lurigio, 1996 ; Muir, 1998). Aussi, le fait d'avoir constaté comment un individu peut être violent à l'endroit d'autres êtres humains peut instaurer chez la victime une peur importante et persistante de l'autre, des étrangers (Barkas, 1978 ; Janoff-Bulman, 1985 ; 1992 ; Davis, Taylor et Lurigio, 1996), qui se répercutera sur leur vision du monde.

Barkas (1978) indique que le fait d'avoir été victime d'un crime altère, normalement et de manière qui peut être permanente, les croyances religieuses, la philosophie et la morale d'une personne. L'auteur explique que cette idée qu'un être humain puisse être capable de violence à l'égard d'une autre personne est une constatation qui détruit l'équilibre de la victime, qui se conçoit désormais comme étant vulnérable et qui réalise que les êtres humains peuvent être « méchants » (traduction personnelle de Barkas, 1978 : 8).

De même, la mort d'un être cher causée par un événement violent altère la vision d'un monde contrôlable, prévisible, sécuritaire et juste, et conduit à la prise de conscience de la précarité et de la fragilité de la vie. Selon le type et le degré de violence associés au décès de la personne suite à un crime violent, la victime indirecte est confrontée, plus ou moins intensément, à la découverte d'une forme d'injustice liée à la vie et à la méchanceté d'autrui (Burgess 1975 ; Herman, 1992 ; Janoff-Bulman, 1992 ; Davis, Taylor et Lurigio, 1996 ; Wortman, Battle et Lemkau, 1997 ; Cook, David et Grant, 1999).

Ces altérations de la conception de la vie et de l'univers, dans lequel désormais une *bonne personne* peut vivre des événements tragiques sans pouvoir intervenir contre elles, sont difficiles à accepter. À cause de cela, les personnes faisant partie de l'entourage de la victime et la victime elle-même tendent à trouver *une cause* qui aurait pu motiver le l'avènement du crime. Des victimes vivent ainsi une forme de culpabilité liée à l'acte criminel ; elles ont tendance à croire que les actions posées avant ou au cours de leur victimisation constituent l'élément déclencheur du crime (Bard et Sangrey, 1986).

De leur côté, les proches de la victime, qui cherchent à comprendre le sens de la victimisation criminelle, peuvent réfléchir sur ce que la victime aurait pu ou aurait dû faire (Lerner, 1980) pour éviter la commission du crime. Ils peuvent donc ressentir *le besoin de blâmer* celle-ci, de manière consciente ou inconsciente, afin de préserver leur croyance voulant que tout individu récolte ce qu'il mérite (Deaux, Dane et Wrightsman, 1993) et que l'univers continue à tourner dans le bon sens. Ils préservent ainsi leurs croyances personnelles par rapport à leur invulnérabilité, puisqu'ils auraient agi différemment que les victimes directes d'actes criminels, étant donné qu'ils sont *différents* d'elles (Lerner, 1980). Par exemple, la victime directe peut-être blâmée à travers des questions qui lui sont posées par les personnes qu'elle connaît, comme : « Tu marchais seule dans ce quartier ? », « Pourquoi n'as-tu pas crié ? »⁹³ (Deaux, Dane et Wrightsman, 1993) ou encore « Tu l'as laissée partir toute seule ? ».

Les réactions existentielles rejoignent en quelque sorte la peur en général et la peur du crime en particulier, des dimensions qui ont été discutées préalablement.

Liés aux différentes séquelles découlant de l'avènement d'une victimisation criminelle, se profilent un certain nombre de besoins que sont susceptibles de ressentir les victimes. Or, comme nous le verrons maintenant, souffrir d'une conséquence n'implique pas nécessairement l'existence d'un besoin, et ce, même si certains auteurs utilisent les termes « besoin » et « effet » comme s'il s'agissait de deux synonymes. À cet égard, il importe de comprendre que l'utilisation du terme « besoin » comporte des limitations, une question qui sera également explorée dans la prochaine section.

2.1.2 Limites du terme « besoin »

Bien que souffrir d'une conséquence n'implique pas nécessairement l'existence d'un besoin d'assistance par rapport à cette conséquence particulière (Shapland, 1984 ; Mawby et Gill, 1987; Maguire, 1991; Newburn, 1993; Sarnoff, 1993), il n'en demeure pas moins qu'un certain nombre de besoins découlent des conséquences d'une victimisation. Pour sa part, Newbrun (1993) considère qu'il ne suffit pas de transformer les *conséquences* en *besoins*. Il explique que, malgré le raffinement de la mesure des effets de la victimisation criminelle au cours des dernières années, la mesure des besoins s'avère une question beaucoup plus complexe.

⁹³ Traduction libre de Deaux, Dane et Wrightsman (1993 :111).

Maguire (1985) souligne que l'utilisation du terme besoin concernant les victimes renferme des dangers. Aussi, il souligne l'importance de connaître les limites de cette notion. Il indique d'abord que les besoins auxquels les textes scientifiques font référence sont essentiellement exprimés par des victimes de crimes conventionnels contre la personne et des victimes de crimes contre la propriété qui ont enregistré une plainte à la police et dont l'agresseur leur est inconnu. Une telle conception, nous l'avons vu, exclut plusieurs catégories importantes de victimes, telles les victimes d'abus répétés (les femmes battues, les enfants abusés, les victimes de harcèlement racial), qui pourraient exprimer des besoins particuliers (Maguire, 1985).

Maguire (1985) soutient que la notion de besoin est fortement associée aux notions paternalistes de *charité destinée aux malheureux*⁹⁴, et que plusieurs victimes n'apprécient pas l'idée qu'elles devraient être l'objet de la charité de l'État, ou de quiconque. L'auteur explique que, même si la satisfaction des besoins n'implique pas nécessairement cette notion de charité, l'utilisation du terme « besoin », particulièrement dans les pays qui s'appuient fortement sur les organisations bénévoles pour administrer l'assistance aux victimes, n'aide pas à écarter ces notions paternalistes, ni à promouvoir le droit des victimes de recevoir une forme d'assistance.

De plus, lorsque les victimes sont considérées uniquement en fonction de leurs besoins, celles qui ne souffrent pas d'une perte financière importante, de préjudices physiques et/ou mentaux graves ou les victimes qui ne présentent aucun besoin immédiat sont ignorées. Maguire (1985) argumente que le crime diffère des autres sources de besoins, puisqu'il s'agit d'un tort causé à une personne par autrui. Ceci étant, la victime devrait avoir droit à la réparation du préjudice qui lui a été infligé, et ce, indépendamment de ses ressources personnelles ou matérielles.

Dans la même ligne de pensée, Maguire (1985) affirme que, malgré les limites que comporte le terme besoin, celui-ci a encore de la valeur aux yeux des cercles politiques et des législateurs. L'auteur recommande donc à ceux qui veulent plaider la cause des victimes d'évaluer précisément les besoins des victimes et de proposer les services appropriés pour obtenir les ressources et l'attention nécessaires à leur cause. S'associant à d'autres auteurs, Cook, David et Grant (1999), et Maguire (1985) préconisent de transformer le discours, en passant du terme « besoin » au terme « droit », afin de mieux servir un plus grand nombre de victimes. Ils soulignent aussi le manque de recherche sur les effets de la victimisation, sur les besoins qui en découlent et sur les moyens d'y répondre.

⁹⁴ Traduction de *magnanimity to the unfortunate* (Maguire, 1985 : 539).

2.1.3 Bref survol de différents types de besoins susceptibles de survenir suite à une expérience de victimisation

À partir des différentes séquelles qui découlent d'une victimisation criminelle, les victimes sont susceptibles de présenter un certain nombre de besoins. Parmi ceux-ci, nous retrouvons les besoins d'information, de reconnaissance, de protection, des besoins physiques, psychologiques, financiers, pratiques et le besoin d'un suivi.

2.1.3.1 Besoins d'information

Les besoins d'information sont les plus usuels (Maguire, 1985 ; Tremblay et Cousineau, 1994 ; Comité consultatif, 2002) et se trouvent parmi les besoins les plus importants (Maguire, 1991 ; Tremblay et Cousineau, 1994 ; Cook, David et Grant, 1999) et les plus documentés dans les textes portant sur les besoins des victimes d'actes criminels. La transmission d'information permet aux victimes de faire des choix, de regagner le contrôle de leur vie (*empowering*), et constitue un élément fondamental de leur rétablissement.

L'information que les victimes peuvent réclamer concerne : 1) la connaissance des difficultés post-victimisation possibles (Davis et Friedman, 1985 ; Goldman et Goldston, 1985 ; Kleber et Brom, 1992 ; Newburn, 1993 ; Engels, 1994 ; Ruback et Thompson, 2001) ; 2) les ressources et les services susceptibles de les aider (Lee et Searle, 1993 ; Rienick, Mulmat et Pennel, 1997) ; 3) leurs droits (Baril et coll., 1984 ; Maguire, 1985 ; Lee et Searle, 1993) ; 4) les décisions prises dans leur dossier et les raisons s'y rapportant (Baril et coll., 1984 ; Maguire, 1985 ; Shapland, 1985 ; Wilkie, Ferrante et Susilo, 1992 ; Lee et Searle, 1993 ; Cook, David et Grant, 1999) ; 5) la situation de leur(s) agresseur(s) et les procédures judiciaires en cours (Baril et coll., 1984 ; Maguire, 1985 ; Wilkie, Ferrante et Susilo, 1992 ; Lee et Searle, 1993 ; Cook, David et Grant, 1999) ; 6) la prévention du crime (Maguire, 1985 ; Cook, David et Grant, 1999 ; Umbreit, Bradshaw et Coates, 1999). Il est à noter que l'information fournie aux victimes devrait leur être transmise par écrit, étant donné que leur mémoire peut être affectée par leur état émotionnel suivant l'expérience d'une victimisation (Cook, David et Grant, 1999).

2.1.3.2 *Besoins de reconnaissance*

Plusieurs auteurs mentionnent la nécessité que la société reconnaisse symboliquement qu'un tort a été commis envers leur personne comme constituant un besoin primordial suite à une victimisation criminelle (Muir, 1984 a ; Tonry, 1991 ; Lee et Searle, 1993 ; Tremblay et Cousineau, 1994 ; Sarnoff, 1996 ; Sebba, 1996 ; Wilkie, Ferrante et Susilo, 1997 ; Cook, David et Grant, 1999 ; Miller et coll., 1999).

Le besoin de reconnaissance et de considération (Baril et coll., 1984) concerne la personne elle-même qui a subi le tort causé par le crime : la victime d'un acte criminel (Weiterkamp, 1993). Celle-ci désire avoir l'occasion de parler et « d'être entendue ». Cette personne a besoin de participer à toutes les décisions qui la concernent et d'être consultée à ce sujet. La reconnaissance de la personne victimisée implique également qu'elle devrait être en mesure d'obtenir une restauration/une réparation/une indemnisation (Erez, 1991 ; Lee et Searle, 1993) pour les torts qu'elle a subis.

2.1.3.3 *Besoins de protection*

Lorsqu'un crime est commis, la victime se sent vulnérable, elle a peur, son sentiment de sécurité est altéré (Baril, 1984). En fait, la peur concrète du crime constitue une conséquence importante découlant d'une expérience de victimisation qui a été rapportée par maints auteurs, dont Baril (1984), Mawby et Walklate (1994) et Ruback et Thompson (2001). La peur de la victime résulte, non seulement de l'acte criminel, mais également du fait qu'elle n'a pas réussi à se défendre, à protéger ses proches ou ses biens lors de l'événement. Celui-ci a aussi fait prendre conscience à la victime qu'elle est vulnérable à la douleur et à la mort. Et, plus elle perçoit que l'acte violent a atteint son intégrité ou qu'il aurait pu causer sa mort, plus elle sera terrifiée par la suite (Young, 1988 ; Kleber et Brom, 1992 ; Black et coll., 1997 ; Ruback et Thompson, 2001).

Les victimes ont souvent très peur de leur agresseur. Elles craignent aussi d'être victimisées à nouveau. Cette peur peut entraîner des modifications de leur mode de vie (évitement de certains endroits, de certaines heures de sortie, par exemple) et de leur comportement qui peuvent être fort pénalisantes (Baril, 1984 ; Zauberman et Robert, 1995 ; Ruback et Thompson, 2001). Par exemple, dans l'étude de Parent (1999), des victimes d'une fusillade indiquent avoir adopté certaines habitudes (comme fermer les stores, barrer les portes) ou s'être payé des cours d'auto-défense ou un système d'alarme, afin d'obtenir une certaine tranquillité d'esprit.

Le besoin de protection est une raison importante de rapporter le crime à la police (Wemmers, 2003). Pour se sentir protégée, la victime peut avoir besoin : d'information sur les moyens de prévention, d'un déménagement, de protection policière, que des mesures soient prises pour contrôler son agresseur et d'être mise au courant du moment de sa libération (AQPV, 1992).

2.1.3.4 *Besoins physiques*

Il importe que la victime bénéficie des premiers soins et d'une évaluation de ses blessures physiques aussitôt que possible (Burnley et coll., 1998 ; Cook, David et Grant, 1999). Les besoins physiques, tout comme les besoins psychologiques, sont les plus importants et les plus urgents à combler, afin de permettre à la victime de reprendre le cours normal de sa vie le plus rapidement possible. C'est pourquoi les services nécessaires doivent être facilement et rapidement accessibles à la victime (Freckelton, 2001).

La sensibilité à l'égard des victimes d'actes criminels de la part des médecins, des infirmières ou de tout autre professionnel de la santé qui a un contact avec elles est essentielle (Berglas, 1985) et peut avoir un impact majeur sur leurs besoins de *counselling* ultérieur (Bard et Sangrey, 1986).

2.1.3.5 *Besoins psychologiques*

La sécurité psychologique de la victime doit, pour sa part, être assurée aussitôt que les besoins physiques urgents ont été comblés (Young, 1988 ; Cook, David et Grant, 1999). Les besoins psychosociaux englobent, entre autres, le soutien émotionnel initial et l'intervention de crise, le *debriefing*, les traitements psychologiques à court, à moyen et à long termes (Wilkie, Ferrante et Susilo, 1992 ; Cook, David et Grant, 1999).

Le besoin de mieux comprendre sa victimisation, le « pourquoi moi? », compte également parmi les besoins psychologiques exprimés par les victimes d'actes criminels (Maguire, 1991). L'accès à une ligne téléphonique de crise constitue un exemple de soutien émotionnel possible dans ce cas. Il s'agit de s'assurer que la victime directe et ses proches, qui sont les gens avec qui elle entretient une relation primaire (parents, conjoints, enfants), puissent avoir rapidement et facilement accès à du soutien, et ce, autant dans l'immédiat qu'à long terme (Wilkie, Ferrante et Susilo, 1992 ; Cook, David et Grant, 1999).

Les besoins émotionnels ou psychologiques représentent les besoins les plus difficiles à mesurer, puisqu'il s'agit d'une catégorie de besoins à caractère abstrait. Les types de réactions émotionnelles et leur gravité sont difficiles à déterminer. De même, la durée et les circonstances suivant lesquelles elles se manifestent sont laborieuses à définir. À cet égard, Maguire (1985) signale que les rencontres face-à-face permettent de mieux cerner les effets psychologiques de la victimisation que les entrevues téléphoniques.

2.1.3.6 *Besoins financiers*

Les auteurs recensés, dont Shapland (1985) et Cook, David et Grant (1999), traitent des besoins financiers essentiellement en lien avec les dépenses urgentes occasionnées par l'avènement d'un acte criminel. Toutefois, ceux-ci ne seront considérés, ordinairement, que plusieurs semaines voire plusieurs mois après la victimisation par les programmes d'aide leur étant accessibles (Roberts, 1987). Tremblay et Cousineau (1994) signalent la nécessité que les victimes soient dirigées vers les services spécialisés d'aide aux victimes d'actes criminels, dont l'IVAC (Indemnisation aux victimes d'actes criminels, au Québec), pour pallier à ces besoins.

Ces besoins de premier niveau (Reiff, 1979 ; Maguire et Corbett, 1987 ; Roberts, 1987 ; Umbreit, Bradshaw et Coates, 1999 ; Cook, David et Grant, 1999) seraient les plus négligés par les services d'aide (Doerner et coll. 1976 a ; b; Rienick, Mulmat et Pennel, 1997) et également par leur entourage (Maguire et Corbett, 1987 ; Roberts, 1987 ; Umbreit, Bradshaw et Coates, 1999).

2.1.3.7 *Besoins pratiques*

Maguire (1985) signale que les besoins pratiques apparaissent souvent au cours des premiers jours suivant la commission d'un crime. Les besoins pratiques incluent, entre autres, l'aide pour les tâches ménagères, les réparations, le remplacement du matériel perdu ou endommagé au cours de l'acte criminel, le remplacement des cartes d'identité, le transport dans les divers lieux de traitements rendu nécessaire par les blessures physiques ou psychologiques occasionnées par la victimisation (Maguire, 1985 ; Roberts, 1987 ; Cook, David et Grant, 1999). Aussi, des serrures, des portes ou des fenêtres peuvent avoir été endommagées lors de la perpétration du crime, laissant la victime particulièrement vulnérable à une future agression (Reiff, 1979 ; Cook, David et Grant, 1999).

Davis, Lurigio et Skogan (1997) mettent en relief la nécessité qu'un certain nombre de ces besoins aient une réponse immédiate comme : 1) le transport à l'hôpital ou chez le médecin ; 2) la garde des enfants, si le ou les parents doivent quitter le domicile (pour l'hôpital ou la station de police) ; 3) la garde du domicile en attendant la réparation de la serrure de la porte, de la porte ou de la fenêtre, par exemple. Or, ces chercheurs indiquent que moins de 5 % des victimes d'actes criminels interviewées ont reçu une aide de leur programme d'assistance local pour ces besoins. Par ailleurs, Davis, Lurigio et Skogan (1997) constatent que l'accès aux programmes d'assistance aux victimes d'actes criminels n'est pas immédiat. Cet accès n'est souvent possible que plusieurs jours, voire des semaines après la victimisation criminelle. Aussi, comme le remarque Roberts (1987), les programmes d'assistance aux victimes d'actes criminels tendent à privilégier les services de *counselling* au détriment des autres services, comme la prévention du crime (en sécurisant davantage le domicile par exemple).

Il s'avère alors que la disponibilité de la famille, des amis et des voisins s'avère importante au cours de la période critique suivant immédiatement la commission de l'acte criminel pour répondre aux besoins pratiques immédiats de la victime d'acte criminel (Davis, Lurigio et Skogan, 1997).

2.1.3.8 *Besoins de suivi*

Des besoins à plus long terme qui découlent des séquelles à long terme associées à une expérience de victimisation doivent être également pris en compte. Celles-ci peuvent être aussi bien d'ordre physique, psychologique, financier, existentiel que social (Parent, 1999). Dans son étude, Parent (1999) met en relief la nécessité d'un suivi à long terme, afin de déterminer si l'individu continue à progresser ou s'il fait une rechute ou manifeste un mal être persistant lié à l'événement. Un suivi permettrait à l'individu de recevoir des soins ou des services plus spécialisés lorsque nécessaires. Pour ce faire, il importe que les victimes puissent obtenir l'information et l'aide pertinentes à leur situation tout au long de leur cheminement vers la conquête d'une nouvelle autonomie, pas seulement immédiatement après l'événement criminel ni exclusivement au cours de la première année. Les intervenants et l'entourage devraient rester disponibles et attentifs aux besoins des personnes au-delà de cette période (Parent, 1999).

À mesure que le temps avance, les besoins changent et diffèrent d'une victime à l'autre. Il est donc erroné de tenter d'uniformiser l'intervention auprès d'elles. L'aide apportée doit être individualisée, et cela est de plus en plus vrai à mesure que le temps avance (Parent, 1999).

Un certain nombre de besoins se font sentir plus ou moins rapidement, de manière plus ou moins intense, et sont d'une durée plus ou moins longue, selon la victime. D'ailleurs, plusieurs auteurs, dont Cook, David et Grant (1999), Parent (1999), et Goodey (2005), insistent sur l'individualité des victimes quant à l'ensemble des besoins que chacune présentera suite à la commission d'un acte criminel. La reconnaissance de cette individualité est essentielle pour contribuer à l'*empowerment* et au rétablissement de la victime.

2.1.4 En somme

L'avènement d'une victimisation criminelle dans la vie d'une personne entraîne inmanquablement des conséquences. Celles-ci peuvent être d'ordre physique, psychologique, financier, social ou existentiel, ces différentes catégories n'étant évidemment pas mutuellement exclusives. Elles peuvent se manifester plus ou moins rapidement, être plus ou moins aiguës et perdurer plus ou moins longtemps. Leur ampleur et leur durée peuvent dépendre des caractéristiques et des conditions de vie de la victime avant l'expérience de victimisation, de la nature de l'acte criminel subi, des circonstances entourant son avènement et des ressources accessibles à la victime après l'événement.

Ces conséquences entraînent des besoins d'information, de reconnaissance, de sécurité, de soins physiques et psychologiques, de soutien financier, des besoins pratiques et aussi un besoin de suivi.

Différentes raisons font en sorte que la nature et l'ampleur des besoins des victimes sont difficiles à évaluer. En fait, la situation de chaque victime serait unique et, par conséquent, les mesures à prendre pour répondre aux besoins qu'elle ressent varient de l'une à l'autre. L'évaluation et l'intervention doivent donc être individualisées. Elles doivent par ailleurs tenir compte de l'ensemble de la situation de la victime.

Néanmoins, le besoin d'un soutien financier paraît la solution à bien des maux que vivent les victimes. En effet, ce soutien permet d'abord le remplacement, du moins en partie, du salaire de la victime qui doit s'absenter de son travail pour soigner les séquelles découlant de son expérience de victimisation. Ensuite, il peut servir à assurer à la victime les soins physiques et psychologiques dont elle a besoin, lui permettre de se doter de moyens d'accroître sa sécurité, de pourvoir aux besoins pratiques qui proviennent de sa victimisation criminelle. Pour répondre à ce besoin d'un soutien financier, différentes avenues sont possibles. Nous verrons, dans la section qui suit, quelles sont ces avenues et quelle est leur pertinence.

2.2 Les systèmes d'indemnisation étatique : À l'écoute des victimes ?

Le développement de la recherche sur l'indemnisation étatique semble être ralenti depuis le milieu des années 1980. En effet, parmi les écrits que nous avons recensés, il se trouve qu'une concentration importante de ceux-ci se situe entre 1970 et 1986, tandis que le nombre d'articles ou de monographies produits au début des années 1990 semble plutôt limité. En fait, les derniers écrits se réfèrent principalement aux travaux publiés au cours des années 1970 et 1980.

D'ailleurs, Smith et Hallebrand (1997) indiquent à ce sujet : « Much of the compensation research is fairly dated, thus it is difficult to know whether studies from many years ago are applicable to today's program. » Les textes récents reposent essentiellement sur les études évaluatives de cette période, notamment sur celle d'Elias, publiée en 1983. De son côté, Sebba (1996) note qu'il existe peu d'études sur l'impact des programmes d'indemnisation sur les victimes d'actes criminels.

Nous remarquons toutefois une résurgence de l'intérêt pour cette question vers la fin des années 1990, coïncidant avec la publication d'un certain nombre de livres de victimologie qui traitent du sujet. Plusieurs hypothèses peuvent être associées à ces développements. En particulier, il nous semble que cet intérêt récent peut être lié à un certain engouement pour la « justice réparatrice » (Karmen, 2004 ; Goodey, 2005).

À la lumière de notre recension des écrits, nous notons néanmoins que différentes études ont été effectuées au sujet des systèmes d'indemnisation étatique. Nous examinerons d'abord les premières études, qui paraissent incontournables, parce qu'elles sont systématiquement citées par la suite, ainsi que les études plus récentes. Ensuite, la comparaison portant sur d'autres systèmes d'indemnisation s'adressant, par exemple, aux victimes d'accidents de travail ou d'automobile, nous permettra d'enrichir davantage notre compréhension de l'expérience des victimes d'actes criminels auprès des organismes de l'indemnisation étatique.

2.2.1 Vivre l'indemnisation étatique s'adressant aux victimes d'actes criminels

Les études que nous avons recensées dans le cadre de cette thèse et qui sont effectuées sur l'indemnisation étatique des victimes d'actes criminels sont peu nombreuses. Aussi, les études qui se basent sur le point de vue des bénéficiaires concernant les réponses du système d'indemnisation des victimes d'actes criminels à leurs besoins sont encore plus rares.

2.2.1.1 Différents buts de l'indemnisation étatique à l'intention des victimes

Du côté des États-Unis, Elias (1983) a mené une étude comparative entre les programmes d'indemnisation s'adressant aux victimes d'actes criminels du New Jersey et ceux de New York. Les victimes qui y ont fait une demande et celles qui n'ont pas enregistré de demande d'indemnisation ainsi que les fonctionnaires des systèmes d'indemnisation de Brooklyn (pour New York) et de Newark (pour le New Jersey) ont été invités à remplir des questionnaires. Ceux-ci évaluaient l'impact de l'indemnisation sur leurs attitudes et leur volonté de coopérer avec le système judiciaire, sur les effets des caractéristiques sociodémographiques et des autres victimisations sur les attitudes et la volonté des victimes de coopérer avec les autorités judiciaires.

Le système d'indemnisation de New York est plus important en termes d'opérations et de personnel et plus bureaucratique que celui du New Jersey. Il est principalement basé sur la conception de l'État providence et il utilise le test des moyens financiers (*financial means*) des victimes comme base d'éligibilité, tandis que le programme du New Jersey est plus petit en termes d'opérations et de ressources humaines, plus personnel et plus homogène. Il est basé sur les droits et ne tient pas compte de la situation financière de la victime. Dans le cadre de cette étude, il apparaît que le programme du New Jersey est mieux perçu par les victimes que celui de New York.

À partir de ces données liées aux systèmes d'indemnisation de New York et du New Jersey, Elias (1983) trace d'abord les caractéristiques des victimes qui font des demandes et de celles qui sont indemnisées. Il s'intéresse ensuite à leur expérience de victimisation, du système judiciaire et de l'indemnisation étatique.

Elias (1983) rappelle que certaines études, dont celles de Doerner et coll. (1976 a ; b), Doerner (1978) et Silverman, et Doerner (1979) montrent que les programmes d'indemnisation n'amènent pas un meilleur contrôle du crime, ni de meilleures attitudes de la part des victimes qui font une demande d'indemnisation et en bénéficient, ni une meilleure coopération avec les autorités judiciaires, comparativement à celles qui n'en font pas.

À partir de ses données, Elias (1983) rapporte que l'indemnisation a échoué à remplir ses objectifs prévus à l'intention des victimes, mais qu'elle semble avoir réalisé ses buts politiques. Ses résultats révèlent que les paiements sont maigres, que moins de 1 % des victimes les demandent, et que très peu reçoivent l'indemnisation étatique, étant donné le manque d'information et les critères d'éligibilité restreints liés aux systèmes d'indemnisation. L'auteur signale, par ailleurs, que ces programmes entraînent un effet qui n'avait jamais été anticipé : une augmentation de l'insatisfaction envers le gouvernement et la justice criminelle de la part des victimes, qui considèrent inapproprié le règlement en matière d'indemnisation étatique. Il s'agit d'une insatisfaction qui est beaucoup plus importante que si ces ressources n'avaient jamais existé, soutient l'auteur. Par contre, les victimes qui estiment leur indemnisation adéquate appuient l'existence des systèmes d'indemnisation, du gouvernement et du système de justice.

D'autres études ont été menées, entre autres, en Grande-Bretagne (Shapland, 1984) et aux Pays-Bas (Cozijn, 1984). Shapland, Wilmore et Duff (1985) notent qu'au début des années 1980, en Grande-Bretagne, l'indemnisation était octroyée à la plupart des victimes qui enregistraient une demande, et que les délais étaient de moins d'un an. En général, les victimes étaient satisfaites, mais cela n'affectait pas leur opinion défavorable concernant les autres parties du système de justice. Peu de temps après cette étude, Maguire et Shapland (1990) remarquent que les délais ont augmenté et, du même coup, l'insatisfaction des victimes concernant le système d'indemnisation centralisé de la Grande-Bretagne.

De son côté, van Dijk (1988) indique qu'aux Pays-Bas, les procédures sont très bureaucratiques, qu'elles exigent la participation d'avocats et qu'elles sont associées à des délais d'environ deux ans pour l'obtention d'une indemnisation. Il note que l'insatisfaction des victimes à l'égard de l'opération de ce système est très grande, au point où les associations de soutien aux victimes ne leur recommandent pas à d'enregistrer une demande d'indemnisation étatique. Pour sa part, Cozijn (1984, dans Maguire et Shapland, 1990) soutient que les victimes qui ont passé à travers ce processus ont été plus insatisfaites du système de justice que celles qui n'ont pas enregistré de demande d'indemnisation étatique. Aussi, Cozijn (1988) note une baisse de confiance des victimes d'actes criminels plus marquée envers le système de justice et la police lorsque leur demande d'indemnisation étatique est refusée, par rapport au groupe de contrôle, c'est-à-dire par rapport aux victimes qui n'ont pas enregistré de demande d'indemnisation étatique.

2.2.1.2 Un autre but : l'indemnisation des victimes limitée par les critères d'éligibilité

Du côté de l'Australie, Forster (2005) mène une étude dont le but est d'évaluer la capacité des systèmes d'indemnisation de constituer un moyen efficace de réparation pour les victimes d'agressions sexuelles. Il s'agit d'une analyse de 114 dossiers de victimes d'agressions sexuelles qui ont enregistré une demande d'indemnisation pour blessures criminelles (*Criminal Injuries Compensation Scheme*) dans une des huit juridictions australiennes. Plus précisément, toutes les données contenant les décisions prises relativement à l'indemnisation étatique de ces victimes sont analysées (Forster, 2005).

À la lumière de l'analyse de Forster (2005), il appert que les victimes d'agression sexuelle font face à des obstacles considérables lorsqu'elles cherchent réparation auprès d'un système d'indemnisation des blessures criminelles, en Australie. Les critères d'éligibilité représentent les premiers obstacles rencontrés par les victimes d'agressions sexuelles, car ils correspondent difficilement à la réalité. Ensuite, ce sont les catégories de dommages indemnisés, tels qu'ils sont légalement définis, c'est-à-dire avec étroitesse d'esprit, qui causent des obstacles additionnels aux victimes d'agression sexuelles. En effet, ces catégories ne comprennent pas les blessures auxquelles les victimes d'agression sexuelle font habituellement face.

L'un des premiers critères d'éligibilité mis en relief par Forster (2005) est celui de la condition « d'un crime »⁹⁵. L'agression sexuelle est reconnue en tant que crime dans la mesure où elle correspond à : « une agression physique violente de l'intégrité personnelle »⁹⁶. Or, la plupart des victimes d'agression sexuelle rencontrées dans le cadre de cette étude n'ont pas subi d'agression soudaine de la part d'un étranger. Au contraire, comme l'explique Forster (2005), la majorité d'entre elles ont plutôt vécu un ensemble de relations sexuelles coercitives de la part d'une personne qu'elles connaissaient bien et en qui elles avaient confiance. Souvent, il y a eu une période préparatoire à l'agression *per se*, c'est-à-dire que la victime a reçu une certaine attention de la part de son futur agresseur, qui peut l'avoir dorlotée pendant un certain temps, par exemple. Une fois l'agression sexuelle survenue, le contexte (le type de relation vécue avec l'agresseur) fait en sorte que la victime est contrainte de garder le secret et de vivre dans la honte.

Le délai de prescription constitue un autre critère d'éligibilité problématique selon l'étude de Forster (2005). La période allouée pour déposer une demande d'indemnisation varie entre une et trois années, selon le système d'indemnisation des blessures criminelles. La plupart des systèmes ont la discrétion d'allonger ou non ce délai pour les demandes des victimes d'agression sexuelle. La chercheuse constate que tous ces systèmes prennent pour acquis que toutes les victimes d'agression sexuelle (australiennes) ont la même capacité de rapporter le crime aux autorités et qu'elles ont une accessibilité égale au système légal, et ce, en tout temps. Or, ce n'est évidemment pas le cas.

Les victimes d'agression sexuelle sont également pénalisées par la clause qui réduit les crimes multiples qui sont « liés » à un « seul crime », afin de déterminer l'indemnisation octroyée. Cette clause est présente dans la plupart des systèmes d'indemnisation en Australie. Les assises sur lesquelles reposent les crimes associés à un seul crime sont : 1) la similarité entre les événements qui ont causé les blessures ; 2) la similarité entre les blessures *per se*, ou 3) la proximité dans le temps entre les événements qui ont causé les blessures. Forster (2005) ajoute que la plupart des juridictions suivent une consigne générale qui leur permet, à leur discrétion, de regrouper une série de crimes.

⁹⁵ Emphase originale de Forster (2005).

⁹⁶ Traduction libre de Forster (2005 : 277).

Cette clause rend plus vulnérables les victimes d'agression sexuelle qui, entre autres, vivent une série d'agressions perpétrées par un même individu et dans des circonstances semblables. Parmi les 114 victimes considérées dans l'étude de Forster (2005), 77 ont vécu plusieurs événements d'agression sexuelle dans leur environnement familial pendant une longue période de temps. La chercheuse explique que la présence de l'élément « contexte familial » entraîne une diminution de l'indemnisation potentielle, et ce, même si la recherche montre que la transgression d'une relation où règnent la confiance et la dépendance, deux éléments habituellement présents dans une relation familiale, peut déclencher l'aggravation du tort subi par la victime.

En ce qui concerne les catégories de dommages qui limitent l'éligibilité de la victime auprès des systèmes d'indemnisation d'Australie, il y en a trois : 1) la perte de revenus ; 2) le dommage physique ; 3) le choc nerveux ou mental. Seulement sept des 114 victimes de l'étude de Forster (2005) ont reçu une indemnisation pour la perte de revenus. La chercheuse explique à ce sujet que les systèmes d'indemnisation australiens : 1) n'indemnisent que la perte de revenus actuels *per se* et non l'incapacité à gagner un revenu ; 2) n'indemnisent que la perte de revenus produite lors d'une période temps spécifique, c'est-à-dire de une à trois années après la commission du crime. Par conséquent, les enfants victimes d'agression sexuelle ne bénéficient pas de cette indemnité, étant donné qu'ils n'ont pas subi de perte de revenus en tant que telles. Pour ce qui est des victimes d'agression sexuelle, l'indemnité pour perte de revenus n'est octroyée que si la personne s'absente de son travail suite à sa victimisation.

Le tort physique est interprété de la même manière qu'une blessure physique directe, c'est-à-dire comme une cicatrice, une blessure/plaie et des contusions. Forster (2005) rapporte que peu de victimes reçoivent une indemnité pour cette catégorie de dommages, étant donné que peu d'entre elles présentent ce type de blessure directe.

Enfin, la troisième catégorie de dommages, celle du choc nerveux ou mental, exige que la victime présente un « désordre mental psychiatrique reconnaissable », pour lequel le diagnostic posé par un expert est une condition à satisfaire afin de pouvoir bénéficier d'une indemnité. Forster indique que ses 114 victimes ont été indemnisées pour ce dommage, dont 58 en rapport avec le stress post-traumatique. Par contre, la chercheuse dénonce le fait qu'imposer un diagnostic psychiatrique aux victimes d'agression sexuelle ou s'attendre à ce qu'elles souffrent d'un désordre psychiatrique contraint celles-ci à percevoir leurs blessures comme telles. Autrement dit, cette clause pourrait amener les victimes d'agression sexuelle à se percevoir comme plus malades, vulnérables, etc., nuisant en cela à leur rétablissement.

2.2.1.3 Des éléments liés au système d'indemnisation étatique qui influencent les réponses aux besoins des bénéficiaires

Du côté canadien, Hasting (1983) compare les programmes d'indemnisation ayant des présupposés philosophiques humanitaires avec d'autres reposant sur la philosophie de l'assurance, afin de mieux comprendre « qui » en sont les bénéficiaires et comment ces programmes répondent à leurs besoins, autrement dit, quelle est l'approche philosophique qui comble le mieux les besoins des victimes d'actes criminels. L'auteur indique que les systèmes fondés sur la théorie de l'assurance (Québec, Manitoba, Colombie-Britannique) répondent mieux aux besoins des victimes d'actes criminels que les systèmes d'indemnisation basés sur la conception humanitaire. Parmi les explications relevées à ce sujet, nous retrouvons celle voulant que la base humanitaire serve davantage les intérêts étatiques que ceux des victimes, à cause, entre autres, de leur restriction marquée de l'aide financière aux seules victimes d'actes criminels « dans le besoin ». L'auteur conclut en soulignant l'importance d'étudier les systèmes d'indemnisation dans un cadre de recherche qui cerne les besoins des victimes et les types de systèmes sociaux qui répondent le mieux à ces besoins.

L'étude de Sarnoff (1993) tente de déterminer quelles caractéristiques des systèmes d'indemnisation américains influencent le plus l'indemnisation attribuée à différents groupes de victimes d'actes criminels. À partir de données secondaires fédérales et provenant de chaque État, Sarnoff (1993) étudie les différences entre les systèmes d'indemnisation. Suite à ses analyses de type quantitatif et qualitatif, Sarnoff (1993) explique, entre autres, que le montant octroyé est inversement proportionnel aux taux d'indemnisation, c'est-à-dire que plus le nombre de prestations acceptées croît, moins les indemnités sont élevées, que le temps d'attente est plus long pour les systèmes plus récents, et que les systèmes d'indemnisation plus anciens attribuent les sommes les plus généreuses. Enfin, l'auteure émet quelques recommandations, dont le financement de recherches sur l'indemnisation ainsi que sur les besoins des victimes.

2.2.1.4 Les réponses de l'indemnisation étatique correspondent-elles aux besoins des victimes ?

Au Québec, au moins trois études d'évaluation ont été réalisées sur l'IVAC, le système d'indemnisation étatique québécois. La première est menée par Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin (1983). Plus précisément, les auteures évaluent si l'IVAC répond aux besoins et aux désirs des victimes d'actes criminels. Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin (1983) ont d'abord commencé par recueillir des renseignements concernant les caractéristiques sociodémographiques des victimes, les circonstances entourant le crime, les procédures judiciaires (à la police et devant la Cour), les conséquences subies par les victimes et la relation entre ces dernières et le personnel de l'IVAC. Ces renseignements se trouvaient dans les dossiers de l'IVAC. Les auteures ont étudié 1 251 dossiers. Ensuite, elles ont réalisé une douzaine d'entrevues semi-directives auprès de victimes d'actes criminels et d'intervenants, dans le but d'approfondir leurs données concernant l'expérience de victimisation, les besoins et le degré de satisfaction des victimes.

Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin (1983) mettent en lumière un certain nombre de difficultés rencontrées par les victimes. Parmi celles-ci, on trouve les suivantes : 1) les expertises médicales et psychiatriques sont expéditives, sommaires, inexactes et elles sont effectuées sans empathie ; 2) la victime manque fréquemment et manifestement d'information sur le fonctionnement de l'IVAC et ses indemnités ; 3) les appels téléphoniques de la victime ne sont pas retournés, celle-ci ne sait pas qui appeler ou à quel endroit, étant donné le grand nombre de personnes impliquées dans son dossier.

Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin (1983) concluent qu'au départ, l'IVAC a commencé ses activités sans connaître les caractéristiques et les besoins de ses futurs clients, sans objectifs ni philosophie de base. Toutefois, elles assument que, sans qu'il soit explicitement établi, le but de l'IVAC est de minimiser les conséquences physiques, financières et psychosociales des victimisations subies par leur clientèle. Les auteures rapportent que le soutien financier de l'IVAC s'avère convenable, mais que son personnel doit être davantage à l'écoute de ses clients et assurer un suivi plus adéquat de leur dossier. Un meilleur suivi des dossiers de la clientèle voudrait dire qu'ils restent entre les mains des mêmes fonctionnaires (dans la mesure du possible) tout au long de leur traitement. Elles ajoutent que l'IVAC devrait, entre autres, réviser ses standards, pour comprendre un plus grand nombre de victimes ; être plus rapide pour évaluer les besoins des bénéficiaires ; financer la recherche sur les besoins des victimes ; créer de nouveaux services.

La deuxième étude d'évaluation concernant l'IVAC est effectuée par Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991). Cette étude cherche essentiellement à recueillir le point de vue des victimes qui ont fait appel à l'IVAC et des intervenants qui œuvrent auprès des victimes d'actes criminels sur leur perception de la Loi et la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels. Les résultats de cette recherche constituent un apport intéressant par rapport au contenu de cette thèse, puisqu'ils privilégient le point de vue des victimes sur le processus d'indemnisation de l'IVAC. Les auteures recueillent leurs données auprès de douze victimes d'actes criminels qui ont bénéficié des services de l'IVAC au moyen d'entrevues semi-directives. Les auteures postent également un questionnaire à 120 personnes œuvrant auprès des victimes. Parmi ces formulaires, 49 sont revenus dûment remplis. Leur collecte de données s'est également enrichie de trois entrevues auprès d'intervenants qui œuvrent auprès des victimes d'actes criminels. Outre la collecte d'information auprès de la clientèle de l'IVAC et des professionnels œuvrant auprès d'elle, les auteures font l'étude des politiques de l'IVAC et des interprétations de la loi ainsi que des lois étrangères d'indemnisation.

Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991) dégagent trois aspects de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* et de ses modalités d'application : 1) l'admissibilité ; 2) le régime d'indemnisation ; 3) le traitement des dossiers. Concernant le premier aspect, il s'avère que les critères d'éligibilité servant à désigner la victime d'acte criminel sont restrictifs. Parmi ces critères se trouvent : la liste des infractions indemnifiables par l'IVAC, le délai de prescription⁹⁷, le lien de causalité entre les blessures et l'acte criminel⁹⁸, la faute lourde⁹⁹ et l'exclusion des victimes indirectes.

Le deuxième aspect, le régime d'indemnisation, englobe les indemnités d'incapacité, les indemnités de réadaptation sociale et les indemnités de décès. Concernant les indemnités d'incapacité, certaines personnes en sont satisfaites, et d'autres non.

⁹⁷ Étant donné le manque de connaissance de la Loi de l'IVAC et de sa prescription par le grand public (Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991).

⁹⁸ Notamment, en rapport avec les victimes d'agressions sexuelles et la preuve des blessures psychologiques et du crime, qui est plus ardue à faire, à mesure que le délai s'allonge (Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991).

⁹⁹ À ce sujet, Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991) proposent que la faute lourde ne constitue pas un critère d'inadmissibilité. Les auteures proposent de réduire les bénéfices de la victime plutôt que de la priver complètement des avantages de la loi.

Ces indemnités ne visent pas l'enrichissement de la victime. Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991) notent toutefois un problème important : le cas de la personne qui bénéficiait de l'aide sociale avant sa victimisation et qui perd ses prestations lorsqu'elle devient admissible à l'IVAC. En effet, alors, la victime d'acte criminel admissible à l'IVAC ne peut plus bénéficier de ses prestations relativement à certains frais, comme les médicaments, qui ne sont pas liés à sa victimisation criminelle, par exemple.

En ce qui concerne les indemnités de réadaptation sociale, les indemnités liées aux frais des thérapies psychologiques suscitent le plus grand nombre de critiques. Parmi celles identifiées par Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991) se trouvent : l'arrêt brusque des thérapies par l'IVAC sans en parler au thérapeute ou à la victime, les traitements refusés par l'IVAC puisqu'ils ne seraient pas nécessaires pour un certain nombre de victimes, et l'IVAC qui ne trouve pas les ressources nécessaires pour la victime. Les autres types d'indemnités sont plus rarement mentionnés.

Quant aux indemnités de décès, les interviewés signalent que seules les personnes à la charge d'une victime décédée sont considérées par la loi en termes de revenus. En effet, les personnes qui dépendent physiquement de la victime décédée, qui sont physiquement handicapées, par exemple, peuvent ne pas avoir les moyens nécessaires de se payer les nombreux services qui étaient rendus auparavant par celle-ci. Autrement dit, il existe d'autres formes de dépendance que la dépendance monétaire.

Le dernier aspect, le traitement des dossiers, comprend plusieurs éléments dans l'étude de Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991) : 1) l'accueil et la disponibilité ; 2) les enquêtes ; 3) les délais ; 4) la multiplicité de personnes au dossier ; 5) la compétence du personnel ; 6) les experts en psychiatrie ; 7) l'information transmise aux victimes ; 8) la révision et l'appel ; 9) l'aide au-delà de l'indemnisation (c'est-à-dire porter davantage d'attention aux pertes affectives et psychologiques).

Une victime et quelques intervenants participant à l'étude de Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991) témoignent avoir été bien accueillies par le personnel de l'IVAC. Les autres partagent un point de vue plus mitigé à ce sujet. Plus précisément, l'accueil et la disponibilité est meilleure chez certains agents que chez d'autres : « tout dépend sur qui on tombe » Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991 : 45). Pour les victimes, l'agent qui ne prend pas et qui ne retourne pas ses appels fait montre d'un manque de disponibilité flagrant.

Les témoignages divergent par rapport aux enquêtes. Il appert que certains enquêteurs manquent de discrétion, alors que d'autres se comportent bien. Ce thème n'est cependant pas élaboré davantage par Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991).

Quant aux délais, les interviewés témoignent de l'importance de la prise en charge des victimes d'actes criminels, notamment de celles qui se trouvent dans une situation financière précaire. La célérité importe également par rapport au démarrage d'une thérapie concernant des symptômes de stress post-traumatique. Or, il appert qu'un certain nombre de causes s'éternisent. Les auteures rapportent l'exemple d'une victime qui attend depuis 1983 pour entreprendre une psychothérapie¹⁰⁰.

La multiplicité des personnes au dossier est déplorée par tous les interviewés qui ont participé à l'étude de Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991). En plus du grand nombre de personnes qui interviennent au dossier, s'ajoutent les mutations fréquentes du personnel. Il s'avère qu'un suivi adéquat du dossier peut être difficile dans ces conditions.

En ce qui concerne la compétence du personnel, quelques témoignages mettent en relief l'ignorance d'un certain nombre d'intervenants par rapport à la victimisation criminelle et à ce qu'elle implique pour la victime. Les interviewés déplorent également que des agents changent d'idée sans avertissement, et que des avocats font une demande d'enquête alors que le cas semble évident.

Les interviewés témoignent du fait que les évaluations psychiatriques sont brèves et inadéquates. Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991) mettent en relief deux explications qui ont été données par les interviewés au sujet des évaluations psychiatriques : 1) les experts en psychiatrie de l'IVAC accordent une importance extrême à l'argent des contribuables ; 2) ils sont incapables de déceler les blessures psychologiques post-traumatiques.

L'information transmise aux victimes n'est pas précise, elle n'est pas claire et elle peut être contredite par le préposé lui-même à un autre moment ou par d'autres personnes. Aussi, les victimes sont-elles « à la merci du personnel », étant donné qu'elles ne connaissent pas la *Loi de l'IVAC* ni les indemnités auxquelles elles ont droit : un savoir qui leur permettrait de formuler des demandes qui seraient reçues. De même, les victimes ont du mal à joindre le personnel de l'IVAC et leurs questions demeurent souvent sans réponses.

¹⁰⁰ Nous rappelons à ce sujet que cette étude a été publiée en 1991.

Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991) notent un fait curieux : il n'est pas rare que le personnel de l'IVAC lui-même conseille à la victime de se porter en révision. Aussi, il semble évident que les avocats qui représentent les victimes devant le bureau de révision ou la Commission des affaires sociales¹⁰¹ ne connaissent pas suffisamment l'IVAC pour défendre la victime contre ses médecins de l'IVAC.

L'aide au-delà de l'indemnisation implique de porter une plus grande attention aux pertes affectives et psychologiques de la victime. La relation entre l'IVAC et les victimes qui bénéficient de ses avantages est également importante. À ce sujet, il importe de ne pas percevoir les personnes qui font une demande à l'IVAC comme des gens malhonnêtes qui ne cherchent qu'à faire de l'argent et de les traiter ainsi. Aussi, les fonctionnaires de l'IVAC qui évaluent l'état ou la situation des victimes doivent-ils prendre en considération l'étendue du pouvoir qu'ils ont sur les victimes d'actes criminels et ne pas en abuser.

Plusieurs pistes pouvant conduire à l'amélioration du programme d'indemnisation québécois se dégagent. Parmi ces pistes de solutions se trouvent: 1) la diffusion de renseignements en relation avec l'IVAC et ses services auprès du public et des intervenants ; 2) le délai de prescription de trois ans ; 3) la réduction des bénéfices de la victime qui aurait eu une conduite contributive à sa victimisation plutôt que la privation totale ; 4) l'indemnisation de la perte réelle des revenus des victimes et des personnes à sa charge ; 5) l'octroi des indemnités de réadaptation sociale auxquelles les victimes ont droit et de l'information sur le sujet ; 6) le droit à l'indemnisation pour des traitements psychologiques aux proches des victimes d'homicide et d'abus sexuels ; 7) la revalorisation de l'indemnisation des frais funéraires en fonction des coûts réels ; 8) l'abolition de la pratique de l'IVAC de rembourser les frais de la Régie de l'assurance maladie du Québec¹⁰² ; 9) la sensibilisation du personnel de l'IVAC ; 10) l'installation de mécanismes qui permettraient aux victimes d'être mieux informées sur leur dossier et sur les étapes ultérieures de leur cheminement ; 11) l'information concernant les indemnités auxquelles ont droit les victimes et la procédure pour les obtenir qui accompagneraient la lettre de décision légale d'acceptation ; 12) la constitution d'une banque de professionnels spécialisés en stress post-traumatique ; 13) le contrôle de la qualité des expertises psychologiques des victimes ; 14) la résolution des situations qui créent les délais.

¹⁰¹ Le Tribunal administratif, depuis le 1^{er} avril 1998 (IVAC, 1998).

¹⁰² En effet, comme le notent Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991), la pratique de rembourser la Régie de l'assurance maladie pour les soins médicaux et paramédicaux pourrait être justifiée dans les systèmes d'indemnisation qui se financent à partir des primes que paient les personnes qui appartiennent à un groupe d'individus particulier, comme les travailleurs (CSST) ou les conducteurs d'automobile (SAAQ), par exemple, mais pour l'IVAC. Les auteures spécifient que les fonds pour l'IVAC et les fonds pour la Régie de l'assurance maladie proviennent du même fonds : le Fonds consolidé du revenu du Québec. En abolissant la pratique de l'IVAC de rembourser la Régie de l'assurance maladie du Québec, des dépenses administratives pourraient être évitées (Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991).

L'Association Québécoise Plaidoyer-Victimes (AQPV, 1997) a aussi mené une enquête sur les services de l'IVAC, en consultant 48 intervenants qui œuvrent auprès des victimes d'actes criminels. Plusieurs intervenants des CLSC et des maisons d'hébergement pour femmes sont alors apparus très peu informés sur l'IVAC. Parmi les intervenants qui connaissaient l'IVAC, plusieurs indiquaient être réticents à référer leur clientèle à ce service, car ils notaient que cette organisation produit des victimisations secondaires dues aux délais trop longs, aux pressions de la part des agents qui ne tiennent pas compte du rythme du client et qui veulent réduire autant que possible l'indemnisation. Aussi, tout contact des clients avec un agent de l'IVAC comporte un facteur de stress élevé pour les victimes d'actes criminels qui y ont recours, même si le processus se déroule bien (ce qui semble plutôt rare).

En 2001, tel que mentionné au premier chapitre, le ministre de la Justice, Paul Bégin, annonce la formation d'un comité consultatif qui a la charge de réviser le régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels (Comité consultatif, 2002). Le mandat du Comité consultatif comprends plusieurs objectifs dont : 1) répertorier les besoins des victimes et de leurs proches ; 2) analyser la loi actuelle et identifier les lacunes en regard de la couverture offerte, des clientèles admissibles ; 3) établir les priorités en matière d'indemnisation. Les besoins des victimes identifiés dans le premier rapport produit par les membres du comité sont les suivants : 1) aide et information ; 2) réparation du préjudice ; 3) indemnisation ; 4) sécurité ; 5) sensibilisation (Comité consultatif, 2002). Le rapport du Comité consultatif (2002) identifie également plusieurs lacunes du système actuel, dont : 1) les proches des victimes qui ne sont pas admissibles aux bénéfices du régime (donc pas de services de réadaptation psychothérapeutique) ; 2) la liste des crimes couverts qui est incomplète ; 3) le délai de prescription qui est trop court ; 4) l'indemnisation pour atteinte corporelle et la perte de revenus qui sont réunies et qui désavantagent ainsi la victime, qui a un plus faible revenu pour le même pourcentage d'atteinte corporelle (Le Protecteur du Citoyen, 2002). Les recommandations du rapport visent essentiellement à corriger ces lacunes (Comité consultatif, 2002).

2.2.2 Quelques études sur d'autres systèmes d'indemnisation destinés aux victimes d'accidents de travail ou d'automobile

Avant d'aborder les études sur les systèmes d'indemnisation destinés aux victimes d'accidents de travail ou d'automobile, nous jetterons d'abord un bref regard sur les conséquences les plus habituelles d'un accident de travail ou d'automobile. Nous avons vu que les textes scientifiques présentent un grand nombre de conséquences psychologiques importantes suite à une victimisation criminelle dont, notamment, la peur et les perturbations liées à l'état de stress post-traumatique. Or, il importe d'avoir une idée des conséquences qui découlent d'un accident de travail ou d'automobile, afin de s'enrichir de la contribution à la connaissance qu'apportent les études qui seront présentées dans cette section.

2.2.2.1 *Un mot sur les conséquences subies suite à un accident de travail ou d'automobile*

Au Canada, plus précisément en Ontario, Cacciacarro et Kirsh (2006) effectuent une étude dite « exploratoire » sur les expériences des victimes d'accidents de travail, afin de connaître leurs besoins en matière de santé mentale. Les chercheurs précisent qu'ils incluent le bien-être psychologique et social de la victime dans le terme « santé mentale ». Une approche phénoménologique est adoptée, et des entrevues semi-directives sont effectuées auprès de quatre victimes blessées au travail depuis au moins six mois.

À partir des données, quatre principaux thèmes se dégagent : 1) les changements de vie qui résultent des blessures occasionnées par l'accident de travail ; 2) le sentiment d'aliénation par rapport à la société et la perception d'abandon de la part du système d'indemnisation ; 3) l'influence déterminante de l'encouragement des membres de la famille et des professionnels qui interviennent auprès de la victime et de l'engagement de la victime dans des occupations significatives ; 4) le besoin d'un changement du système d'indemnisation et du côté de l'employeur, en termes de réinsertion du travailleur lésé à son milieu de travail, notamment.

Concernant le premier grand thème, il s'avère que les victimes et leurs familles ont vécu des changements de vie majeurs depuis l'accident de travail. Parmi ces changements se trouvent : 1) la diminution de la capacité des victimes à accomplir leurs tâches quotidiennes ; 2) la souffrance des membres de la famille relativement aux changements apportés par la lésion professionnelle, comme la capacité de la victime à remplir ses responsabilités antérieures ; 3) la diminution de l'intimité du couple ; 4) la réduction des activités sociales ; 5) l'inquiétude constante que vivent la victime d'accident de travail et sa famille par rapport aux changements dans leur vie découlant de l'accident.

Les victimes témoignent également de leur sentiment d'aliénation par rapport aux autres membres de la société depuis qu'elles ont perdu leur capacité d'être productives. En effet, se trouvant dans l'incapacité de travailler, les victimes se sentent devenir « extérieures à la société » et « étrangères » par rapport aux autres membres de la société qui, eux, sont productifs. D'autres facteurs contribuent à ce sentiment d'aliénation, comme, le fait que les victimes : 1) vivent avec de nombreux préjugés à leur égard ; 2) ne bénéficient pas de solutions de rechange en termes d'emploi adapté à leur incapacité ou à leur niveau d'éducation ou d'expérience ; 3) qu'elles sont incapables de travailler et de percevoir un revenu ; 4) qu'elles connaissent la monotonie et la dépression.

Les victimes mettent aussi en évidence leur sentiment d'être abandonnées par le système d'indemnisation, avec qui elles vivent une relation d'adversité. En effet, les victimes rapportent connaître des interactions blessantes auprès du personnel du système d'indemnisation, devoir continuellement prouver la légitimité de leurs blessures auprès de ce système, être contraintes de vivre avec les refus du système d'indemnisation par rapport à leurs demandes, puisque celui-ci représente leur seule source de revenu, demeurer incapable de prendre le contrôle de leur vie et d'ainsi vivre leur colère, leur frustration et leur dépression.

À partir des données de cette étude, nous constatons que l'encouragement des membres de la famille est déterminant pour la victime sur divers plans. En effet, ce soutien lui permet de gérer : 1) le stress quotidien lié à sa perte de capacité de travailler et à ses problèmes financiers ; 2) les frustrations vécues en lien avec le processus d'indemnisation, et 3) la stigmatisation liée au travailleur blessé. L'encouragement de la part des professionnels du milieu médical, des professionnels de la réadaptation, des professionnels qui donnent des conseils ou qui défendent les intérêts des travailleurs blessés est également fondamental au rétablissement du bien-être mental des victimes. Aussi, la participation continue de la victime à des occupations significatives lui permet de vivre des expériences agréables et positives qui lui procurent un sentiment d'accomplissement (antérieurement suscité par l'emploi qu'elle n'occupe plus).

Le thème de la nécessité d'une transformation du système d'indemnisation et du côté de l'employeur, afin que le travailleur blessé puisse bénéficier d'un soutien suffisant pour lui permettre de se rétablir, met en lumière un certain nombre de sous-thèmes. Parmi ceux-ci se trouve le besoin des victimes d'être respectées. Plus précisément, les victimes signalent avoir besoin d'être écoutées et d'être reconnues comme « travailleurs ». Cela permettrait, selon elles, un meilleur accès à des ressources financières et à la réadaptation.

L'efficacité du système d'indemnisation est également mise en cause. En effet, les problèmes liés au processus d'indemnisation, comme les longs délais de traitement d'une réclamation, entraînent de la tristesse et de la frustration chez les victimes qui en font l'expérience.

Aux États-Unis, Bennun et Bell (1999) ont mené une étude auprès de 50 victimes d'accidents d'automobile. Cinquante-six pourcent d'entre-elles ont subi des blessures physiques à l'occasion d'un accident d'automobile. Les chercheurs procèdent d'abord au moyen d'entrevues cliniques portant sur les conséquences de l'accident, comme les blessures physiques encourues ou les traitements physiques et psychologiques prescrits. Ensuite, les victimes remplissent quelques questionnaires afin d'évaluer les conséquences psychologiques de l'accident d'automobile : 1) le *Impact of Event Scale* (IES) de Horowitz et coll. (1979), qui évalue l'intrusion et l'évitement, deux conséquences habituelles d'un traumatisme ; 2) le *Hospital Anxiety and Depression Scale* (HAD) de Zigmond et Snaith (1983) ; 3) le *Perceived Stress Scale* (PSS) de Cohen et coll. (1983), qui mesure le degré selon lequel l'individu perçoit sa vie comme imprévisible, non-contrôlable et surchargée. Un petit nombre de victimes remplissent des questionnaires supplémentaires comme le *Anxiety Checklist* ou le *Pain Questionnaire*. Le délai moyen entre l'accident et les mesures de cette étude est de 11,2 mois. Les données sont recueillies au cours d'une période de quatre ans.

Dans cette étude, 86 % des victimes consultent un médecin général, mais aucune n'est référée à des traitements psychologiques, 90 % des victimes présentent des symptômes d'intrusion, 84 % montrent des symptômes d'évitement, 62 % souffrent de symptômes d'anxiété, et 32% vivent une dépression.

Le PSS, qui évalue : 1) le degré de détresse de la victime face aux événements de la vie quotidienne et 2) l'insuffisance de ses ressources personnelles pour gérer les situations stressantes, peut représenter une mesure d'adaptation post-accident. Soixante-dix-huit pourcent des victimes de l'étude de Bennun et Bell (1999) ont de la difficulté à s'adapter suite à leur accident en termes de ressources personnelles pour faire face aux situations stressantes et de capacité à reprendre le contrôle de leur vie. Il s'agit d'une donnée qui est également confirmée par l'étude de Blanchard et coll. (1996).

Bennun et Bell (1999) rapportent que leurs données vont dans le même sens qu'un nombre important d'autres études (dont Malt, Hoivick, et Blikra, 1993 ; Mayou, Bryant, et Duthie, 1993 ; Blanchard et coll., 1995 ; Blanchard et coll., 1996) qui soutiennent que les accidents de la circulation routière peuvent entraîner du stress post-traumatique, et que la probabilité de ce diagnostic augmente significativement lorsque la victime souffre d'une blessure physique. Autrement dit, la recherche révèle une association entre la présence de blessures physiques et le stress post-traumatique. Par contre, les données de cette étude ne montrent aucune association entre les blessures physiques et la dépression, l'anxiété ou la perception des ressources personnelles (en lien avec l'échelle du PSS) propres à la victime.

Asmundson et coll. (1998) effectuent une étude dont le but est d'évaluer la prévalence des symptômes du stress post-traumatique sur un échantillon de victimes d'accidents de travail blessées depuis au moins trois mois. Les chercheurs font passer aux participants une batterie de questionnaires : 1) le *Modified PTSD Symptom Scale* (MPSS) de Falsetti, Resnick, Resnick et Kilpatrick (1993) ; 2) le *Anxiety Sensitivity Index* (ASI) de Reiss, Peterson, Gursky et McNally (1986) ; 3) le *Beck Depression Inventory* (BDI) de Beck, Ward, Mendelson, Mock et Erbaugh (1961) ; 4) le *Symptom Checklist-90 Somatization Subscale* (SCL-90-SOM) de Derogatis, Lipman et Covi (1973) ; 5) le *Fear Questionnaire* (FQ) de Marks et Mathews (1979). Il s'avère que 34 % des participants, dont la plupart souffrent de douleurs chroniques, manifestent le syndrome de stress post-traumatique, et que 18,2 % présentent des symptômes de stress post-traumatique, mais sans présenter le tableau complet du syndrome (*partial PTSD*). Les chercheurs concluent à une relation entre : 1) l'état de stress post-traumatique et l'affect négatif général ; 2) et la douleur chronique associée à une blessure accidentelle.

En somme, parmi les conséquences pouvant survenir suite à un accident de travail ou d'automobile qui ont été recensées, plusieurs s'apparentent à celles qui découlent d'un acte criminel, comme les tensions interpersonnelles ou les symptômes liés à l'état de stress post-traumatique. Concernant les victimes d'accident de travail, Cacciaccaro et Kirsh (2006) mettent en relief : 1) les changements de vie majeurs suite à l'accident de travail pour les victimes et leurs familles ; 2) le sentiment d'aliénation des victimes par rapport aux autres membres de la société depuis qu'elles se trouvent dans l'incapacité de travailler ; 3) le sentiment qu'ont les victimes d'être abandonnées par le système d'indemnisation qui leur fait vivre des interactions blessantes, entre autres choses.

Du côté des victimes d'accidents d'automobile, Bennun et Bell (1999) et Asmundson et coll. (1998) constatent que les accidents de la circulation routière peuvent entraîner le syndrome du stress post-traumatique ou des symptômes qui y sont liés. Bennun et Bell (1999) notent aussi que la probabilité d'un tel diagnostic augmente significativement lorsque la victime souffre d'une blessure physique.

2.2.2.2 *Vivre un processus d'indemnisation pour un accident de travail ou d'automobile*

Malgré les conséquences que peuvent vivre les victimes d'un accident de travail ou d'automobile, celles-ci peuvent avoir à faire face à un certain nombre de difficultés liées au processus d'indemnisation. Nous le verrons, les études portant sur les problèmes vécus en rapport avec le processus d'indemnisation des victimes d'accidents de travail se sont avérées particulièrement enrichissante pour notre thèse. Nous traiterons ensuite des effets que peut entraîner le processus d'indemnisation sur la santé des victimes d'accident de travail.

- *Quelques difficultés liées au processus d'indemnisation vécues par des victimes d'accidents de travail*

Du côté de l'Ontario, Kirsh et McKee (2003) réalisent un projet de recherche qui rapporte le point de vue des victimes d'accident de travail au moyen d'un sondage construit à partir d'expériences qu'elles ont vécues. Les chercheurs incluent des victimes d'accident de travail dans leur équipe de recherche en tant que *peer researchers* qui s'impliquent dans la formulation des questions de la recherche, dans la détermination de la méthodologie ainsi que dans l'analyse et l'interprétation des résultats. Les objectifs de cette étude consistent à acquérir une perspective étendue sur les besoins et sur l'expérience des victimes d'accident de travail et à proposer des changements pour pallier les problèmes qu'elles rencontrent dans leurs démarches auprès des systèmes d'indemnisation et de santé qui ont une incidence sur leur réadaptation.

Il en ressort que la majorité des participants soutiennent être insatisfaits du processus d'indemnisation. La relation entre le système d'indemnisation et les victimes d'accidents de travail paraît souvent de nature antagoniste. Un grand nombre de victimes qui ont participé à l'étude de Kirsh et McKee (2003) rapportent en effet avoir eu à lutter pour leurs droits. D'ailleurs, les victimes interviewées expliquent qu'elles connaissaient ni leurs droits, ni les bénéfices auxquels elles avaient droit au moment où elles se sont blessées. Aussi, le processus d'indemnisation a eu un effet négatif sur plusieurs sphères de leur vie : la santé physique, la santé mentale, les finances, les loisirs et le plan de carrière. Un haut niveau de dépression, occasionnée par le processus d'indemnisation, est également mis en évidence (Kirsh et McKee, 2003).

Plusieurs victimes qui s'adressent au système d'indemnisation ressentent des pressions pour se rétablir plus rapidement qu'il leur est possible de le faire. Les résultats de l'étude de Kirsh et McKee (2003) montrent à ce sujet un manque de considération des employés envers les requérants par rapport aux accommodements, en fonction des incapacités des victimes qui doivent être apportées dans le milieu du travail ainsi que des recommandations des médecins traitants sur le retour au travail des travailleurs lésés. Quant aux évaluations médicales, la majorité des victimes d'accidents de travail font plus confiance à celles effectuées par leur médecin traitant qu'à celles réalisées par les médecins du service du système d'indemnisation. En fait, ce n'est qu'un très petit pourcentage des victimes qui perçoivent les évaluations médicales des médecins au service du système d'indemnisation comme étant justes et adéquates. Par contre, en ce qui concerne les traitements, la plupart des victimes indiquent qu'ils sont bénéfiques à leur rétablissement (Kirsh et McKee, 2003).

Enfin, la majorité des victimes rapportent se sentir comprises et respectées par leurs amis, par leur famille, par les autres travailleurs blessés et par les professionnels de la santé. Par contre, peu de victimes se sentent respectées par le système d'indemnisation, par les employeurs, la communauté et la société en général (Kirsh et McKee, 2003).

À partir de leurs données, Kirsh et McKee (2003) émettent un certain nombre de recommandations. Parmi celles-ci, 1) demander à la victime d'accident de travail blessée de participer aux prises de décisions concernant ses traitements et sa réadaptation, et faire en sorte qu'elle soit en mesure de choisir ses traitements et les médecins qui lui conviennent pour l'évaluer et la traiter ; 2) adopter une approche de traitement et de réadaptation dans laquelle l'entièreté de la victime est prise en compte, c'est-à-dire dans

laquelle la dynamique de l'interaction entre les dimensions physique, psychologique et sociale de la personne est considérée ; 3) renforcer le climat de soutien de la victime par divers moyens, dont l'entretien de la relation entre la victime et l'employé, afin d'assurer un travail adapté à celle-ci lorsque son état le permettra ; 4) améliorer la connaissance des droits et l'accès à l'information de la victime ; 5) reconnaître pleinement la victime et ses demandes au moyen d'une campagne publique dans laquelle des renseignements de base sur les accidentés de travail et sur le système d'indemnisation concerné seraient diffusés ; 6) accroître la sensibilité du système d'indemnisation à l'endroit du travailleur lésé, qui doit faire face aux réalités du milieu de travail et à un lourd système de santé, et augmenter la responsabilité du système d'indemnisation par rapport à ses actions ; 7) augmenter la responsabilité de l'employeur à l'endroit du travailleur blessé, pour que celui-ci bénéficie d'un travail adapté à ses limitations sur une base continue, et que les recommandations du médecin traitants soient suivies.

Encore une fois en Ontario, Beardwood, Kirsh et Clark (2005) mènent un projet de recherche qui apporte également une contribution intéressante à cette thèse, à cause de l'importance accordée au point de vue et à l'expérience des victimes d'accidents de travail concernant les difficultés qu'elles rencontrent tout au long du processus d'indemnisation. Le but de l'étude de Beardwood, Kirsh et Clark (2005) est d'approfondir la connaissance des obstacles au rétablissement des victimes d'accidents de travail qui sont créés par les systèmes médical, d'indemnisation et de réadaptation. Tout comme dans l'étude précédente, les chercheurs choisissent d'inclure des victimes d'accidents de travail dans leur équipe de recherche en tant que *peer researchers*. Celles-ci peuvent ainsi effectuer des entrevues semi-directives auprès d'autres victimes d'accidents de travail et coder ou analyser le contenu de ces entrevues. Cette participation active des victimes d'accidents de travail au processus de recherche a pour but de permettre aux interviewés de témoigner de leurs perceptions et de leur expérience sans craindre des répercussions de la part des différents systèmes prenant part à leur réadaptation.

À partir de leurs données, les chercheurs identifient cinq phases qui encadrent l'expérience des victimes d'accidents de travail auprès du système d'indemnisation : 1) les différentes manœuvres entraînant des blessures au travail ; 2) la quête de traitements ; 3) la recherche d'une reconnaissance et d'une indemnisation justes et adéquates ; 4) l'effort pour retourner à un travail adéquat ; 5) la continuation de sa vie en tant que travailleur blessé. Les quatre dernières phases sont celles qui intéressent plus particulièrement cette thèse.

Trois grands thèmes sont identifiés par les chercheurs relativement à la quête de traitements des victimes d'accident de travail : leurs difficultés à obtenir un diagnostic, leurs problèmes d'accès aux traitements adéquats à l'intérieur d'un délai convenable et leur manque de contrôle sur leurs traitements. En effet, la plupart des interviewés indiquent avoir vécu une quête désespérée d'un diagnostic et d'un traitement adéquats qui les amèneraient éventuellement à retourner au travail. L'attitude négative des médecins et des autres professionnels de la santé à leur endroit, le stress additionnel provenant des exigences des bureaucrates du système d'indemnisation ainsi que les délais supplémentaires occasionnés par les diagnostics et les traitements multiples et souvent contradictoires, la lourdeur du système de santé et la quantité de formulaires à remplir font également partie de l'expérience difficile des victimes d'accidents de travail interviewées.

Le manque de contrôle des victimes sur leurs traitements se traduit par : l'attente de l'approbation des traitements par le système d'indemnisation, le refus des traitements de médecine alternative, qui sont perçus comme efficaces par quelques interviewés, et les sessions limitées des traitements acceptés (Beardwood, Kirsh et Clark, 2005).

Être accepté et compris constitue le thème proéminent de la phase de la recherche d'une reconnaissance et d'une indemnisation justes et adéquates. En effet, les victimes interviewées rapportent que leurs interactions avec les médecins, les bureaucrates et les employeurs sont marquées de suspicion et de préjugés négatifs. Plusieurs difficultés avec le système d'indemnisation sont relevées dans le cadre de l'étude de Beardwood, Kirsh et Clark (2005), dont : 1) la nature antagoniste de la relation entre le système d'indemnisation et ses bénéficiaires, caractérisée par un manque de confiance et une interprétation erronée des propos des victimes, entre autres ; 2) le manque d'information sur leurs droits et sur la raison des décisions prises à leur endroit ; 3) l'absence de choix et de contrôle permis par un système d'indemnisation dans lequel les victimes sentent que leur vie et leur avenir sont contrôlés par ce système ; 4) la peur et la paranoïa des victimes lors de leurs interactions avec le système d'indemnisation, au point où certaines victimes s'empêchent de faire les activités quotidiennes dont elles sont capables, au cas où elles seraient vues et que ces actes seraient interprétés hors contexte, nuisant ainsi à leur indemnisation (Beardwood, Kirsh et Clark, 2005).

La quête d'un retour à un travail adéquat se caractérise essentiellement par : 1) la recherche d'un travail adapté aux incapacités des bénéficiaires ; 2) le fait de tenir compte des options limitées de travail qu'ils ont. Dans le premier cas, les accommodements au travail sont de courtes durées ou inexistantes : les travailleurs blessés doivent s'adapter ou plutôt reprendre leurs anciennes tâches. Dans le cas où les options de travail des bénéficiaires sont limitées, il s'avère que les victimes se trouvent confrontées au manque de choix et de contrôle qu'ils ont sur leur avenir professionnel : leurs opinions sont ignorées et ils se retrouvent avec des emplois présélectionnés. En ce qui concerne les travailleurs lésés qui font leur propre recherche d'emploi, ils peuvent essayer un grand nombre de refus, étant donné la stigmatisation déjà existante à leur endroit (Beardwood, Kirsh et Clark, 2005).

La poursuite de la vie en tant que travailleur blessé comporte plusieurs dimensions, dont : 1) des impacts aux plans financiers et sociaux ; 2) des conséquences aux plans physiques et psychologiques, ainsi que 3) le fait de devoir vivre avec la douleur. Plus particulièrement, les victimes d'accident de travail interviewées rapportent avoir souffert d'un sérieux endettement suite à la perte de leurs revenus réguliers. De plus, certains ont encouru des frais médicaux, ont connu des séparations, des déménagements, la dépendance de l'aide des proches, du fait de leur incapacité (Beardwood, Kirsh et Clark, 2005).

En ce qui concerne les impacts aux plans physiques et psychologiques, les victimes d'accident de travail interviewées témoignent que leur état mental s'est détérioré depuis qu'elles se sont blessées et qu'elles ont fait appel au système d'indemnisation. La dépression constitue le problème mental le plus habituel vécu par les victimes interviewées.

De même, les incapacités de la victime de prendre soin d'elle-même ou d'effectuer certaines tâches quotidiennes entraînent souvent de la dépendance envers autrui et de l'isolation sociale, puisqu'il arrive qu'elle ne puisse plus sortir de chez-elle.

Enfin, vivre avec la douleur est difficile, tant sur le plan physique qu'au point de vue psychologique. Pour les victimes d'accident de travail, vivre avec leur douleur ainsi qu'avec les autres conséquences à long terme de leur accident est presque impossible à endurer (Beardwood, Kirsh et Clark, 2005).

- *Des effets du processus d'indemnisation sur la santé des victimes d'accidents de travail*

Au Québec, Lippel et coll. (2005) réalisent un projet de recherche dont les résultats constituent un apport particulièrement intéressant par rapport au contenu de cette thèse, puisqu'il met en évidence le point de vue des victimes concernant le processus d'indemnisation qu'elles vivent, alors qu'elles doivent récupérer d'un événement qui a affecté leur vie de manière importante. La recherche de Lippel et coll. (2005) porte sur les effets positifs et négatifs du processus d'indemnisation sur la santé des victimes de lésions professionnelles en quête d'une réparation. Autrement dit, cette étude vise à identifier les éléments du processus de réclamation qui aident les victimes ou qui aggravent les conséquences négatives des lésions professionnelles sur la santé des victimes réclamantes.

Les chercheurs ont d'abord effectué des entrevues collectives (*focus group*) auprès des personnes qui représentent les travailleurs accidentés au Québec (des avocats spécialisés dans la défense des travailleurs accidentés et des personnes œuvrant dans les associations de défense qui sont partenaires du projet de la recherche¹⁰³), en Ontario et en Colombie_Britannique (des représentants des travailleurs, des juristes et des non-juristes). Outre les entrevues collectives, les chercheurs ont réalisé 85 entrevues individuelles auprès de travailleurs accidentés de six régions du Québec¹⁰⁴.

Parmi les aspects positifs (ceux qui apportent un certain soulagement) du recours au régime, tant au point de vue de la santé physique que de la santé mentale du travailleur, on mentionne : 1) l'accès aux soins qui, autrement, seraient trop dispendieux et qui diminue le temps d'attente pour accéder aux traitements¹⁰⁵; 2) l'ouverture à l'indemnité du revenu, qui assure la survie économique de la victime ; 3) la possibilité d'obtenir un programme de réadaptation sociale (aide personnelle à domicile ou soutien financier pour l'entretien de la maison, par exemple) ; 4) l'information concernant la loi et les droits du travailleur accidenté, les démarches à faire, les ressources disponibles, etc., qui favorise la diminution du stress chez le travailleur et le guide (sur quoi envisager pour l'avenir, par exemple) ; 5) le respect, puisque être écouté et compris permet au travailleur accidenté de se sentir un être humain à part entière, et ce, même s'il ne réussit pas toujours à obtenir ce qu'il désire.

¹⁰³ L'Assemblée des travailleuses et des travailleurs accidentés du Québec (ATTAQ) et l'Union des travailleuses et travailleurs accidentés de Montréal (UTTAM).

¹⁰⁴ Montréal, Lanaudière, Abitibi-Témiscamingue, Laurentides, Montérégie et Estrie.

¹⁰⁵ Contrairement aux régimes de la SAAQ ou de l'IVAC, la CSST est liée par l'opinion du médecin traitant. Tel qu'expliqué par les auteurs, la CSST et l'employeur peuvent contester l'opinion du médecin traitant, mais ils ne peuvent pas ignorer l'opinion du médecin lorsqu'il prescrit un traitement.

Lippel et coll. (2005) indiquent qu'il peut être difficile de départager les conséquences découlant uniquement d'un accident de travail et les conséquences qui proviennent plutôt du processus d'indemnisation. En effet, l'accident peut entraîner des conséquences physiques et psychologiques importantes, mais tel que constaté par les auteurs (2005 : 21) : « il arrive que le régime conçu pour atténuer ces conséquences contribue au contraire à les aggraver ». Autrement dit, le processus d'indemnisation peut comporter des effets négatifs sur le bien-être des travailleurs. Il peut porter atteinte à : 1) la santé physique, lorsque, notamment, la personne est privée des soins ou des médicaments dont elle a besoin ; 2) la santé mentale, ce qui se traduit par une proportion de sentiments négatifs (sentiments de grande tristesse, de panique, ...) beaucoup plus importante que celle des sentiments positifs, des lésions psychiques incapacitantes (comme la dépression), des pensées suicidaires, etc. Aussi, les auteurs rapportent que, selon Lippel (2002), la victime verra sa nouvelle réclamation refusée ou ne pourra bénéficier de soins par rapport à ses incapacités psychiques si elle ne réussit pas à prouver à la CSST que les conséquences qu'elle vit sont imputables à l'accident ou à la maladie professionnelle, et non au processus de réclamation.

Cette recherche identifie aussi trois facteurs qui permettent de clarifier comment le processus d'indemnisation de la CSST peut altérer la santé mentale des victimes. Le premier facteur est la stigmatisation des accidentés du travail, qui sont perçus comme des abuseurs du système, des fraudeurs. La victime peut ainsi être mise à l'écart par sa famille, par ses voisins, par ses collègues de travail, etc. Même les médias véhiculent un discours discriminatoire à l'endroit des travailleurs accidentés qui reçoivent des indemnités et ils renforcent cette perception négative que les travailleurs accidentés ont d'eux-mêmes. Ces travailleurs se sentent traités comme des criminels, et ce sentiment est aggravé, entre autres, par l'usage de la vidéo-filature. Les accidentés du travail sont ainsi découragés d'utiliser leurs capacités résiduelles, au cas où ils seraient filmés, et ils craignent même souvent de sortir de chez-eux.

Le deuxième élément est la vulnérabilité du travailleur lésé en termes d'inégalité des forces entre lui et les « grosses machines » activées par le processus de réclamation à la CSST. Autrement dit, il existe un déséquilibre entre les moyens du travailleur accidenté et ceux des autres acteurs participant au processus d'indemnisation dont, notamment, les employeurs et la CSST. L'employeur détient un pouvoir économique et hiérarchique indéniable sur le travailleur, et la CSST dispose de beaucoup plus de moyens que le travailleur, ainsi que d'une information qui n'est pas à la disposition de celui-ci. Aussi a-t-il l'impression que son avenir et lui-même sont contrôlés par les différents mécanismes liés au processus d'indemnisation.

Enfin, le troisième facteur est l'absence de relation de confiance qui ferait en sorte que le travailleur pourrait compter sur quelqu'un pour obtenir de bons renseignements, pour se faire expliquer les raisons de sa situation (aux plans médical et juridique) ou pour le soutenir lorsqu'il traverse diverses embûches liées à la démarche d'indemnisation. Ce soutien, qui serait « fiable » et « compétent », pourrait aussi bien provenir de la famille du travailleur, d'un agent de la CSST, d'un médecin prêt à appuyer sa réclamation, d'un syndicat prenant en charge le dossier, d'un groupe d'entraide, etc.

Cette étude aide également à déterminer quels intervenants et quelles étapes liées au processus d'indemnisation à la CSST peuvent affecter la santé mentale du réclamant. Parmi les intervenants, nous retrouvons l'agent d'indemnisation de la CSST, un « premier véhicule de contrôle de la CSST ». L'agent d'indemnisation est un représentant de premier ordre pour la victime, puisque son jugement et ses actions ont un impact direct sur son avenir. Une bonne relation avec l'agent d'indemnisation de la CSST représente un soutien indéniable pour la victime, mais la qualité de cette relation peut être difficile à maintenir. En effet, l'agent n'est pas omnipotent, et ses pouvoirs limités sont circonscrits par divers éléments comme la loi, ses directives, les directives de ses supérieurs, etc. Or, étant donné le grand nombre de dossiers à gérer, les contacts entre le travailleur et l'agent d'indemnisation se font essentiellement au téléphone : il est rare qu'un travailleur rencontre un agent d'indemnisation en personne. Cette organisation du travail des agents affecte inévitablement leur relation avec les victimes, qui ne se sentent pas crues ou comprises. Elles reprochent aux agents de prendre des décisions inappropriées, de ne pas les informer suffisamment ou de leur donner des renseignements incorrects.

Les données de la recherche de Lippel et coll. (2005) concernant les médecins et le processus d'évaluation médicale peuvent aussi constituer une contribution intéressante à notre étude. Ces données révèlent que les médecins soignants peuvent refuser de traiter un « cas de la CSST ». Lorsque le médecin soignant accepte, la qualité de la relation thérapeutique entre celui-ci et le travailleur accidenté peut-être compromise, puisque le médecin soignant cumule le double rôle de soignant et de « sentinelle » du système.

Lippel et coll. (2005) expliquent aussi que les interviewés, à la suite d'examens « sommaires » et parfois « brusques », perçoivent les médecins suivants comme faisant partie d'un système qui cherche à économiser et à contrôler les coûts au profit des employeurs : 1) les médecins de l'employeur sont perçus comme manquant de respect et de professionnalisme, et comme remplissant des rapports truffés d'omissions, de mensonges et d'inexactitudes ; 2) les médecins de la CSST effectueraient des examens expéditifs qui favoriseraient le renversement de l'opinion du médecin traitant par le médecin du Bureau d'évaluation médicale ; 3) les médecins du Bureau d'évaluation médicale sont perçus comme ayant un parti pris pour le médecin de l'employeur et le médecin de la CSST.

Toujours selon Lippel et coll. (2005), l'appel et la conciliation représentent d'autres étapes liés au processus de réclamation à la CSST qui peuvent affecter la santé mentale du travailleur. Les auteurs rapportent que malgré le stress face à l'inconnu, le fait d'être écoutés et validés par les commissaires, pour la première fois dans certains cas, permet à plusieurs interviewés de se sentir soulagés et revalorisés. Par contre, certains aspects de l'audience, dont le contre-interrogatoire, tendent à déstabiliser le travailleur blessé, alors que celui-ci s'est senti comme un criminel.

Aussi, comme l'expliquent Lippel et coll. (2005), le déséquilibre, défavorable au travailleur, est plutôt évident. Les coûts liés à la défense sont souvent énormes et, sans soutien syndical, la victime peut être obligée de se défendre seule, tandis que l'employeur et la CSST sont bien représentés et sont parfois même accompagnés de médecins experts. L'entente par conciliation, à cause de nombreuses lacunes qui pèsent du côté du travailleur lésé, peut constituer la « meilleure solution », et ce, même si l'entente ne constitue pas une solution qui favorise l'intérêt de la victime en tant que telle. En effet, comme le constatent les travailleurs et les personnes qui travaillent dans les associations pour la défense des accidentés qui ont participé à l'étude de Lippel et coll. (2005), même si les ententes peuvent paraître bénéfiques à court terme pour les victimes, il n'en demeure pas moins que celles-ci ne savent pas à quoi elles renoncent à long terme lorsqu'elles consentent à un règlement en conciliation (Lippel et coll., 2005).

Enfin, l'audience peut être une source d'effets négatifs lorsque l'accidenté perd sa cause. Cette défaite peut constituer une occasion de souligner au travailleur lésé qu'il n'était pas crédible au sujet de l'origine de sa lésion ou de sa maladie, par exemple (Lippel et coll., 2005).

2.3 En somme

À la lumière de la recension de la documentation sur le sujet, nous constatons qu'en dépit des avantages procurés par les systèmes étatiques d'indemnisation des victimes d'actes criminels, un certain nombre de limitations nuisent à la satisfaction de leurs besoins et à un retour à une vie fonctionnelle.

Parmi les limitations mises en lumière par les études en rapport avec l'indemnisation étatique des victimes d'actes criminels recensées, nous trouvons : 1) l'absence d'information concernant l'existence de l'indemnisation étatique, le fonctionnement de l'organisme d'indemnisation et ses indemnités (Elias, 1983 ; Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin, 1983 ; Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991 ; AQPV, 1997) ; 2) les critères d'éligibilité restrictifs, comme la définition du crime indemnisé et le délai de prescription qui ne correspondent pas à la réalité des victimes d'actes criminels (Elias, 1983 ; Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991 ; Forster, 2005) ; 3) les indemnités qui ne concordent pas avec les dépenses post-victimisation que doivent assumer les victimes (Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991 ; Forster, 2005) ; 4) les longs délais (Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin, 1983 ; van Dijk, 1988 ; Maguire et Shapland, 1990 ; Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991 ; AQPV, 1997) ; 5) la victime qui ne sait pas qui contacter, étant donné la multiplicité des personnes impliquées à son dossier et ses appels qui ne sont pas retournés (Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin, 1983 ; Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991) ; 6) l'arrêt soudain des thérapies par l'IVAC, sans consultation avec le thérapeute ni avec la victime (Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991) ; 7) le refus de traitements sans explications adéquates (Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991) ; 8) les expertises médicales et psychiatriques expéditives, sommaires, inexactes et qui sont réalisées sans empathie (Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin, 1983 ; Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991).

Suite au constat de ces lacunes, des auteurs ont émis quelques pistes de solutions pouvant conduire à l'amélioration du programme d'indemnisation étatique étudié dans le cadre de leur recherche. Pour notre part, nous nous intéressons plus particulièrement à l'IVAC qui, au Québec, est l'unique dispensateur d'indemnisations aux victimes d'actes criminels.

Parmi les pistes de solutions trouvées dans les études qui se sont penchées sur le système d'indemnisation des victimes d'actes criminels québécois, se trouvent: 1) sensibiliser le personnel à l'égard des victimes/être plus à l'écoute des bénéficiaires (Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin, 1983 ; Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991 ; AQPV, 1997 ; Comité consultatif, 2002); 2) diffuser plus d'information sur le fonctionnement du système d'indemnisation, sur les dossiers des victimes et sur les démarches à suivre pour poursuivre le processus d'indemnisation adéquatement (Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991 ; AQPV, 1997) ; 3) assurer un suivi plus adéquat des dossiers par les mêmes fonctionnaires, dans la mesure du possible (Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin, 1983 ; Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991) ; 4) réviser les critères d'éligibilité (Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin, 1983 ; Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991 ; Comité consultatif, 2002); 5) être plus rapide pour évaluer les besoins des bénéficiaires (Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin, 1983 ; Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991) ; 6) indemniser la perte réelle des revenus des victimes et des personnes à sa charge¹⁰⁶ (Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991) ; 7) financer la recherche sur les besoins des victimes (Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin, 1983); 8) créer de nouveaux services (Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin, 1983 ; Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991) ; 9) indemniser les proches des victimes pour un soutien psychologique (Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991 ; Comité consultatif, 2002) ; 9) constituer une banque de professionnels spécialisés en stress post-traumatique (Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991) ; 10) remédier aux situations qui entraînent les délais (Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991).

À la lumière des études portant sur l'IVAC, il appert que l'aide apportée doit aller au-delà de l'indemnisation. Autrement dit, la relation entre l'IVAC et les victimes doit être plus humaine, et les pertes psychologiques et affectives de la victime d'un acte criminel doivent davantage être prises en considération (Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin, 1983 ; Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991; AQPV, 1997). Plus précisément, il apparaît que le personnel de l'IVAC doit être mieux sensible aux victimes d'actes criminels et être plus à l'écoute de ses clients, tant par écrit (suivi adéquat et continu du dossier) que verbalement (communications cohérentes en personne et au téléphone).

¹⁰⁶ L'aide à la maison pour les personnes physiquement handicapées, par exemple.

Quand aux études sur les autres systèmes d'indemnisation, elles sont davantage axées sur le point de vue et le vécu des bénéficiaires, nous permettant ainsi de mieux comprendre ce qu'est *vivre un processus d'indemnisation*. Parmi les limitations de l'indemnisation des victimes d'accident de travail identifiées par les chercheurs, nous trouvons : 1) le manque de considération à l'endroit des victimes et de leurs blessures/la stigmatisation des accidentés de travail, qui sont perçus comme des abuseurs du système, des fraudeurs/la nature antagoniste de la relation entre le système d'indemnisation et ses bénéficiaires (Kirsh et McKee, 2003 ; Beardwood, Kirsh et Clark, 2005 ; Lippel et coll., 2005) ; 2) le manque de contrôle des victimes sur leurs traitements, à cause, notamment, de l'attente de l'approbation des traitements dans le système d'indemnisation et les sessions trop limitées des traitements acceptés (Beardwood, Kirsh et Clark, 2005 ; Lippel et coll., 2005) ; 3) le manque d'information des victimes sur leurs droits et sur les raisons des décisions (aux plans médical et juridique) prises à leur endroit (Kirsh et McKee, 2003 ; Beardwood, Kirsh et Clark, 2005 ; Lippel et coll., 2005) ; 4) la vulnérabilité du travailleur lésé, étant donné le déséquilibre entre les moyens du travailleur accidenté et ceux des autres acteurs engagés dans le processus d'indemnisation (Beardwood, Kirsh et Clark, 2005 ; Lippel et coll., 2005) ; 5) les évaluations médicales effectuées par les médecins au service du système d'indemnisation, qui sont inexactes et inadéquates (Kirsh et McKee, 2003 ; Lippel et coll., 2005) ; 6) les accommodements sur le plan du travail, qui sont de courte durée ou inexistantes (Beardwood, Kirsh et Clark, 2005) ; 7) le manque de choix et de contrôle du travailleur lésé concernant son avenir professionnel (Kirsh et McKee, 2003 ; Beardwood, Kirsh et Clark, 2005).

À partir des études de Kirsh et McKee (2003), Beardwood, Kirsh et Clark (2005) et Lippel et coll. (2005), plus proches du vécu des victimes que les études sur les systèmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels, nous notons que le processus d'indemnisation a un effet négatif sur plusieurs sphères de la vie des bénéficiaires : sur la santé physique, la santé mentale, les finances, les loisirs et les plans de carrière.

À la lumière des études recensées, nous constatons que, par le biais des réponses (ou des non réponses) reçues, le processus d'indemnisation de l'État peut constituer une source de victimisation secondaire pour les victimes et qu'il suscite ainsi des effets négatifs sur leur rétablissement.

L'État cherche-t-il réellement à aider la victime à se réadapter ? Dans quelle mesure les systèmes d'indemnisation contribuent-ils à la *réadaptation* de la victime ? À partir de cette étude de cas, dans lequel nous examinons la pertinence de l'indemnisation étatique en termes de résolution (*coming to grip*) des besoins éprouvés par les victimes d'actes criminels, et qui pourrait être génératrice d'effets négatifs, nous cherchons à identifier les caractéristiques qui amèneraient l'État à mieux répondre aux besoins des victimes d'actes criminels.

Pour réaliser cet objectif, une approche qualitative d'orientation phénoménologique nous est apparue s'imposer. Il s'agit de privilégier le point de vue des interviewés pour comprendre le vécu des victimes d'actes criminels en lien avec l'indemnisation étatique, et pour dégager les éléments qui l'amèneraient à mieux répondre aux besoins de cette clientèle.

CHAPITRE 3
MÉTHODOLOGIE :
CONSIDÉRATIONS THÉORIQUES ET TECHNIQUES

Dans ce troisième chapitre, nous présentons la méthodologie à la base de notre étude, en adoptant d'abord une perspective théorique qui vise à justifier les choix méthodologiques que nous avons effectués et, ensuite, en précisant les éléments techniques autour desquels se dessine le canevas de recherche que nous avons suivi. Sur le plan théorique, nous discutons de la pertinence de l'approche qualitative et de la phénoménologie en lien avec notre objet d'étude. Au plan technique, nous abordons les questions liées à l'échantillonnage, à la cueillette des données et à leur analyse. Enfin, nous faisons état des limites de l'étude.

Notre intérêt est de pourvoir au fait qu'à notre connaissance, peu ou pas d'études portent sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels. En effet, la recension des écrits que nous avons réalisée avant de formuler définitivement les objectifs de notre recherche a montré que la production de la recherche sur l'indemnisation paraît être ralentie depuis le milieu des années 1980. Et, malgré l'engouement pour la « justice réparatrice » apparu plus nettement au milieu des années 1990, faisant du même coup ressurgir l'intérêt pour la question de l'indemnisation, le manque de nouvelles études perdure.

3.1 Objectifs de la recherche

Inspirée par la recension des écrits réalisée sur le sujet de l'indemnisation des victimes d'actes criminels, nous avons convenu d'étudier, d'un côté, la pertinence de l'indemnisation par l'État, en termes de résolution (*coming to grip*) des besoins éprouvés par les victimes d'actes criminels et, d'un autre côté, d'examiner comment ces systèmes pourraient être générateurs d'effets négatifs. Cet objectif général se découpe en cinq objectifs spécifiques, qui consistent à :

- 1) examiner les systèmes d'indemnisation en vigueur au Québec et au Canada, en mettant l'accent sur les avantages et les inconvénients que ces régimes présentent ;
- 2) faire le point sur la question des conséquences et des besoins des victimes d'actes criminels ;
- 3) comprendre comment les victimes vivent l'indemnisation telle qu'elle se pratique au Québec, particulièrement par le système d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC), en réponse aux besoins des victimes ;
- 4) étudier les avantages et les risques que présente l'indemnisation en réponse aux besoins des victimes d'actes criminels ;
- 5) identifier les éléments qui amèneraient les mesures d'indemnisation à mieux répondre aux besoins des bénéficiaires.

Globalement, la question est la suivante : Dans quelle mesure le système québécois d'indemnisation répond-il aux besoins des victimes et, en contrepartie, quels sont les risques d'effets négatifs qui y sont associés ?

Étant donné nos objectifs de recherche, l'approche qualitative d'orientation phénoménologique est apparue s'imposer. En effet, seule une approche privilégiant le point de vue des acteurs dans la description de ce qu'ils vivent et ressentent en lien avec le système d'indemnisation étatique, suite à leur expérience de victimisation, pouvait permettre d'atteindre l'ultime objectif que nous nous fixions, qui était de dégager des éléments qui permettaient à cette mesure de mieux répondre aux besoins des victimes d'actes criminels.

3.2 L'approche qualitative et la phénoménologie au service de notre objet d'étude

3.2.1 Une approche qualitative qui s'impose

Selon Bogdan et Biklen (1982), et Taylor et Bogdan (1986), les chercheurs d'orientation qualitative doivent tenter d'entrer dans le monde *conceptuel* et *subjectif* de leurs interviewés pour comprendre les significations qu'ils donnent aux événements qu'ils vivent. Barbeau (1992) indique, pour sa part, que l'appréhension de l'interprétation que les individus se font de leur monde, c'est-à-dire des événements qui se présentent dans leur milieu et qui marquent les personnes, constitue le principal objectif de la recherche qualitative. L'auteure ajoute que la recherche qualitative vise à « générer des théories ou modèles explicatifs, plutôt que de simplement vérifier des explications déjà existantes » (Barbeau, 1992 : 60-61).

Barbeau (1992) souligne que la recherche qualitative tient compte du contexte dans lequel les phénomènes se produisent. Elle ajoute que les « variables et les hypothèses explicatives » sont adoptées et formulées à mesure que la recherche avance et que l'analyse du matériel permet de progresser dans la compréhension des phénomènes.

De leur côté, Neimeyer et Resnikoff (1981) indiquent qu'étant donné qu'il n'y a pas de règles standards, ni de recettes exactes à suivre pour faire de la recherche qualitative, plusieurs chercheurs délaissent cette option, considérant que les méthodes qui s'y rattachent ne sont pas considérées comme scientifiques et qu'elles sont difficilement comprises.

Encore aujourd'hui, il existe un débat sur la scientificité des méthodes qualitatives. Cependant, Poupart (1979/1980 ; 1997) soulève trois arguments qui défendent la valeur de la recherche qualitative : 1) cette méthodologie est la plus appropriée pour l'étude, entre autres, de réalités sociales qui ne peuvent être traitées par les questionnaires ou une quantification quelconque ; 2) ce qu'elle perd au point de vue de la représentativité, elle le gagne au plan de la profondeur par ses techniques comme l'entrevue non-directive ou semi-directive ; 3) elle est la plus appropriée pour élaborer des concepts ou des théories qui permettent une meilleure compréhension du domaine étudié.

3.2.2 L'apport de la phénoménologie

Giorgi (1996 : 342-343) définit l'approche phénoménologique et en nomme divers caractères distinctifs, dont la prise en compte de l'expérience du phénomène par l'individu :

« Science des phénomènes », c'est-à-dire l'étude systématique de tout ce qui se présente à la conscience, exactement comme cela se présente... la phénoménologie traite du phénomène de la conscience et, prise dans son sens le plus large, elle renvoie à la totalité des expériences vécues par un individu...

Kockelmans (1971 : 171) soutient que maîtriser la phénoménologie représente une tâche pour le moins ardue. Il est, par ailleurs, catégorique : l'exposition à la littérature philosophique constitue une condition préalable à la compréhension adéquate des ouvrages de base sur la phénoménologie :

Anyone who has never been seriously exposed to philosophical literature will have great difficulty understanding these basic works. [...] True, such a study will perhaps require years of study, but it is my conviction that the positive results of such study will more than compensate the effort put into it.

Giorgi (1988b) constate que cette exposition à la philosophie est grandement lacunaire chez les chercheurs en sciences sociales. Il ajoute que ce manque de connaissance philosophique entraîne une compréhension limitée de la méthode phénoménologique et de ses exigences. Les chercheurs en criminologie ne sont pas épargnés, ce qui augmente les difficultés liées à l'application adéquate de l'approche phénoménologique dans le cadre des recherches dans le domaine.

Giorgi (1988b) déplore aussi le fait que les scientifiques phénoménologiques doivent répondre aux exigences de la perspective logico-empirique. La perspective logico-empirique est très différente de la perspective phénoménologique, et leur comparaison sur des critères communs est inadéquate, soutient l'auteur. Il fait par ailleurs une démonstration de la manière selon laquelle chaque étape de la méthode phénoménologique satisfait une demande logique ou théorique. Il précise que les étapes de cette méthode ne sont pas arbitraires, et que les demandes logico-empiriques s'appliquent mal à la compréhension phénoménologique.

Examinons les questions de la validité et de la fidélité. La phénoménologie cherche à dégager le contenu de l'expérience, afin d'en retirer l'essence par la description de la structure de l'objet à l'étude. La validité est atteinte, phénoménologiquement parlant, lorsque le chercheur parvient à décrire l'essence générale de ce qui est donné à sa conscience. Lorsqu'on peut utiliser cette description essentielle de manière consistante d'un participant à l'autre, la fidélité phénoménologique est obtenue, poursuit l'auteur.

Giorgi (1988 a) reconnaît que cette application est différente de celle des certitudes logiques et mathématiques du domaine empirique. Il en conclut que la validité et la fidélité phénoménologiques sont différentes de la validité et de la fidélité positivistes, principalement à cause de l'intentionnalité, qui lie le sujet conscient à l'objet, un lien qui n'existe pas pour les positivistes¹⁰⁷. Il ajoute qu'étant donné que cette relation n'existe pas pour les positivistes, les termes « validité » et « fidélité » ne peuvent avoir la même signification pour eux que pour les phénoménologues. Il propose donc de les nommer autrement ou, du moins, d'ajouter phénoménologique à leur suite. On aurait ainsi une validité phénoménologique et une fidélité phénoménologique.

¹⁰⁷ Le noyau de la phénoménologie, l'intentionnalité, ne peut être comprise qu'à travers le vécu (Merleau-Ponty, 1962) et elle établit le rapport entre l'individu et la situation. L'individu, comme la situation, n'est définissable que dans et par ce rapport (Bittner, 1973 ; Psatas, 1973). L'intentionnalité permet d'unir l'individu à l'objet d'étude et de traiter la conscience d'une autre manière que comme un objet du monde physique qui obéit à la nature physique. Cette notion d'intentionnalité joue un rôle primordial dans la différenciation entre l'approche phénoménologique et l'approche positiviste, dans laquelle la fissure sujet/objet règne.

3.2.3 La méthodologie phénoménologique

La phénoménologie, en prônant le lien entre le sujet et l'objet, est un mouvement philosophique qui se distingue des autres courants présents au XX^e siècle. La place qu'elle occupe n'a cessé de croître depuis les travaux d'Husserl. Cependant, ce n'est que vers la fin des années 1970 que l'utilisation de la phénoménologie en tant que méthodologie de recherche s'est propagée au Canada et au Québec (Deschamps, 1993), surtout dans les domaines de la psychologie (Giorgi, 1986) et de l'éducation (Bachelor et Joshi, 1986).

Selon Merleau-Ponty (1962), aborder la méthodologie phénoménologique permet une excellente compréhension de la phénoménologie. La méthodologie phénoménologique comporte quatre caractéristiques. La première est qu'elle est **descriptive**. Cette caractéristique ne signifie pas que cette méthodologie ne permet aucune analyse ou explication, mais plutôt qu'elle privilégie la description. Comme le mentionnent Bachelor et Joshi (1986), elle cherche davantage à établir le « quoi » et le « comment », plutôt que le « pourquoi ».

La deuxième caractéristique a trait au recours à la **réduction du matériel** comme mode d'analyse. Merleau-Ponty (1962) explique que, dans l'analyse phénoménologique, tout préjugé ou toute présupposition théorique sur le plan analytique ou explicatif doit être mise en suspend ou à l'écart¹⁰⁸ de la description initiale de l'expérience¹⁰⁹. Celle-ci et ses significations doivent être décrites simplement telles qu'elles se présentent à l'individu, sans que celui-ci n'impose ses présuppositions sur la nature de l'expérience. Ces présuppositions ou préjugés théoriques ne feraient que masquer l'authenticité de l'expérience et de ses significations. Cela explique pourquoi ces pré-supposés doivent être mis en suspend, sans toutefois être éliminés. Ils seront examinés au cours de la « variation imaginative libre » décrite ci-après, en s'appuyant sur Swartz et Jacob (1979) et Caratini (1997).

¹⁰⁸ Les auteurs consultés dans notre revue de la littérature réfèrent à cette mise à l'écart des présuppositions par les termes « bracketing » ou « braket ».

¹⁰⁹ Cette libération des suppositions est appelée « **Epoche** » par Husserl (Moustakas, 1994). Pour Husserl, l'Epoche n'élimine pas toute réalité. L'Epoche n'élimine que l'attitude naturelle et les biais de la connaissance commune. Les « faits » scientifiques sont ainsi remis en question, de même que la connaissance préalable, c'est-à-dire celle provenant d'une base externe plutôt que de la signification interne (Moustakas, 1994).

La troisième caractéristique de cette méthode est la **recherche des essences**. Les phénoménologues cherchent à comprendre la structure ou l'essence des relations vécues, au moyen de descriptions dévoilant comment les sujets « vivent leurs relations avec leur monde de manière pré-réfléchie »¹¹⁰. Pour ce faire, les phénoménologues emploient la **variation imaginative libre**¹¹¹, visant à découvrir les significations qui sont liées au phénomène et qui le caractérisent.

Selon Moustakas (1994), le but de la variation imaginative libre est d'examiner toutes les significations possibles liées au phénomène à l'étude, par le biais de la variation des cadres de références, de l'emploi des analogues et des opposés, de l'approche du phénomène envisageant des perspectives divergentes et des positions, fonctions ou rôles différents. L'auteur poursuit en indiquant que le but de la variation imaginative libre est d'arriver à la description de l'expérience, en mettant en évidence les facteurs précipitant et sous-jacents qui expliquent ce qui a été vécu : « in other words the “how” that speaks to conditions that illuminate the “what” of experience. How did the experience of the phenomenon come to be what it is ? » (Moustakas, 1994 : 98).

Enfin, la prise en compte du concept de **l'intentionnalité** constitue la dernière caractéristique de la méthode phénoménologique (Merleau-Ponty, 1962). Le noyau de la phénoménologie, l'intentionnalité, signifie que la conscience est constamment dirigée vers le monde, vers quelque chose (Merleau-Ponty, 1962 ; Deschamps, 1993 ; Kunzman, Burkud, Wiedman, 1993). L'approche phénoménologique a pour postulat de base que la réalité ne peut être séparée de la personne (Barbeau, 1992). L'intentionnalité établit le rapport entre l'individu et la situation. L'individu, comme la situation, n'est définissable que dans et par ce rapport (Bittner, 1973 ; Psatas, 1973).

Ainsi, en phénoménologie, le monde ne comporte pas que des objets qui apparaissent indépendamment des individus qui en font l'expérience. De même, l'expérience « subjective » des individus n'est pas indépendante des objets, des événements ou des activités vécues. Il n'existe pas d'objet « purement objectif », ni de sujet « purement subjectif » en phénoménologie. Toute conscience est consciente de quelque chose, sans nécessairement qu'il s'agisse d'une chose « objective » (in Psatas, 1973). La notion d'intentionnalité joue un rôle primordial dans la différenciation entre l'approche phénoménologique et l'approche positiviste, qui rejaillit, notamment, sur l'analyse des données, sur la validité et sur la fidélité.

¹¹⁰ Traduction libre de « prereflectively actually relate to the world » (Merleau-Ponty : 1962 : xv).

¹¹¹ Traduction libre de « free imaginative variation » (Merleau-Ponty, 1962 : xv).

Il est à noter que ces quatre caractéristiques de la méthode phénoménologique : 1) la méthode est descriptive ; 2) la méthode utilise la réduction du matériel ; 3) la méthode cherche l'essence du phénomène par la « variation imaginative libre » et 4) la méthode assume une relation intentionnelle entre le sujet conscient et l'objet de son expérience, représentent du même coup, selon Giorgi (1988 a), les critères phénoménologiques d'une méthode scientifique.

Il faut bien voir que l'apport de la phénoménologie ne se limite pas au domaine de la philosophie, il sert également de base à d'autres sciences, dont la psychologie et les sciences sociales, telles la sociologie, la théologie, l'anthropologie et la criminologie (Deschamps, 1993 ; Karlsson, 1993).

Fischer (1984) considère d'ailleurs que la phénoménologie philosophique aurait constitué une base pour toute science sociale qui crée des méthodes et un contenu pouvant se rapporter à la conscience et à l'expérience. Pour l'auteur, l'objet d'étude de la phénoménologie philosophique est la situation telle qu'elle est vécue par les individus. Il explique que le vécu réfère à l'expérience immédiate, sensorielle, de la personne ainsi qu'à sa participation active à la situation. Toutefois, Fischer (1984) mentionne que la science sociale traditionnelle est plutôt adaptée à l'étude des événements physiques, ce qui complique l'application de la phénoménologie dans bien des disciplines.

3.2.4 La phénoménologie en criminologie et en lien avec notre étude

À leurs débuts, la psychologie (Giorgi, 1970 ; Jennings, 1986), tout comme la sociologie (Douglas et Waksler, 1982), des composantes essentielles de la criminologie, se sont appropriées et ont imité les méthodes expérimentales des sciences naturelles pour asseoir leur statut de science, entretenant par le fait même le dualisme sujet/objet. L'apport de la phénoménologie aura été tout aussi significatif pour sa composante psychologique que pour sa composante sociologique.

L'apport de la phénoménologie en psychologie répondait au besoin d'unir l'individu à son objet d'étude et de traiter la conscience d'une autre manière que comme un objet du monde physique qui obéit à la nature physique (Karlsson; 1993). Autrement dit, la phénoménologie aurait permis à la psychologie de traiter l'individu comme un être qui possède une conscience.

Karlsson (1993) signale que la personne perçoit les faits comme indépendants de la conscience, alors que la signification est conçue comme subjective et idiosyncratique. La psychologie traditionnelle poursuit la pensée de l'empirisme logique et opérationnalise des variables, pour les transformer en faits observables, plutôt que d'étudier l'expérience directement. Pour l'auteur, la phénoménologie répudie l'idée que les faits objectifs sont séparés d'une conscience subjective. Il ajoute que le fait « objectivement donné » se trouve toujours en relation avec « quelque chose de subjectif », c'est-à-dire avec une « attitude subjective ».

De l'avis de Giorgi (1983), tout comme pour Bachelor et Joshi (1986), à quelques reprises, l'approche phénoménologique aurait été mal introduite en psychologie, étant confondue avec d'autres concepts, méthodes, mouvements ou approches avec lesquels elle partage des caractéristiques communes ou des sources épistémologiques semblables (Giorgi, 1983 ; Bachelor et Joshi, 1986).

En sociologie, la phénoménologie a amené une nouvelle perspective qui a permis de faire le lien entre l'expérience, la perception qu'en ont les acteurs sociaux et la signification qu'ils lui accordent, et la compréhension d'un phénomène (Psatas, 1973). Mais comme le rapportent Douglas et Waksler (1982), la phénoménologie en sociologie est réputée être particulièrement difficile à comprendre, à cause, entre autres, du langage exagérément compliqué et contourné qu'elle utilise. Les auteurs indiquent que, même si ses idées de base sont assez simples, la sociologie phénoménologique est souvent mal comprise et mal interprétée.

Ce manque de clarté rencontré en psychologie et en sociologie s'est également transposé en criminologie, augmentant par le fait même les difficultés liées à l'application de l'approche phénoménologique dans cette discipline.

Au tournant des années 1970, l'École de criminologie de Montréal est confrontée à un problème de crédibilité. Ainsi, tel qu'évoqué par Poupart et Lalonde (1998 : 56-57), elle cherche « à convaincre que ses assises scientifiques sont assez solides. Pour ce faire, elle fera appel à des méthodes essentiellement scientifiques ». Les auteurs ajoutent que cette conception d'une criminologie empirique et scientifique continuera d'exister au cours des décennies suivantes (Poupart et Lalonde, 1998 : 69).

Ainsi, la criminologie est apparue comme une science dont l'objectif était essentiellement de trouver la ou les cause(s) du crime (Quinney, 1974). Toutefois, la causalité du crime ne représente qu'une forme d'exploration parmi d'autres. Lorsque l'analyse causale s'avère inadéquate au point de vue méthodologique ou qu'elle n'est pas congruente avec les objectifs de l'étude en cours, d'autres types d'explications doivent être utilisées. La phénoménologie conduit à une autre forme d'explication possible en criminologie (Quinney, 1974).

Plummer (1979) ainsi que Shoham et Seis (1993) déplorent la rareté avec laquelle la perspective phénoménologique est utilisée en criminologie et attribuent ce fait au manque de compatibilité entre l'approche positiviste et celle-ci. Ils insistent, par ailleurs, pour dire que la déviance ou la criminalité ne constitue pas qu'un problème objectif, tel qu'il est envisagé par les positivistes, mais qu'il comporte également des aspects subjectifs.

Katz (1988) signale qu'en ignorant l'expérience vécue du crime, les spécialistes de la criminologie passent à côté du pourquoi de la criminalité. Katz n'est d'ailleurs pas le seul à faire une telle constatation. Groves et Lynch (1990) proposent, pour leur part, que les chercheurs en criminologie fassent l'effort de combiner les approches subjectives et structurelles pour parvenir à une explication multidimensionnelle des divers aspects que comporte la criminalité. Katz a écrit un livre présentant une analyse phénoménologique de différentes formes de criminalité (traitant du vandalisme jusqu'à l'homicide). L'un des attributs les plus remarquables de ce livre est sa démarche visant à pénétrer à l'intérieur de la pensée des criminels, pour comprendre leurs sentiments et leurs raisonnements (Shoham et Seis, 1993). Goode (1990) considère que ce livre a revitalisé la théorie de la déviance et qu'il a définitivement ouvert la voie à la phénoménologie et à l'interactionnisme symbolique à l'intérieur du champ de la criminologie, en éveillant l'intérêt des chercheurs et des élèves pour la compréhension émotionnelle de l'expérience déviante.

Downes et Rock (1998) remarquent toutefois que l'expérience des criminologues par rapport à cette approche est plutôt limitée et confinée à une version plus modeste de la phénoménologie philosophique. Pourtant, signalaient Shoham et Seis (1993 : 111), puisque le crime est souvent expliqué « with some reference to an ontology of human striving, a theory about existence, or explanation for why individuals construct the meanings, purposes and cultures which define them », l'apport de l'approche phénoménologique au domaine de la criminologie ne peut que sembler bénéfique.

De son côté, Tierney (1996) rapporte que la phénoménologie a introduit des influences importantes en criminologie, et ce, malgré les critiques qu'elle a suscitées dans ce domaine. Les critiques provenaient essentiellement des structuralistes, qui étaient en désaccord avec le subjectivisme de la phénoménologie. Ce désaccord était particulièrement marqué par rapport aux statistiques officielles, qui rapportent la distribution du crime aux catégories sociales (voleur, alcoolique, victime, etc.) fréquemment utilisées par les organismes de la justice criminelle et par les criminologues (Tierney, 1996).

L'apport de l'approche phénoménologique en criminologie peut aussi être remarquée par l'avènement de la théorie de l'étiquetage (*Labelling Theory*), en premier dans les travaux de Matza (1964). Aussi, avec la théorie de l'interactionnisme symbolique associée à la phénoménologie, l'attention a pu être déviée des préoccupations positivistes en lien avec les particularités du crime et du criminel vers les processus de criminalisation ou les manières selon lesquelles certains comportements sont définis comme criminels. De son côté, la théorie de l'étiquetage, également associée à l'approche phénoménologique de la criminalité, est venue relativiser la notion de crime, mettant en évidence l'importance du contexte dans l'étude de sa construction et de ses manifestations (Barak, 1998).

Pour Tierney (1996), le message fondamental de la phénoménologie dans le domaine de la criminologie, tout comme en psychologie et en sociologie, consiste en ce que les éléments et les activités du monde social ne possèdent pas de signification absolue, indépendante des acteurs sociaux. Les membres de la société construisent des perceptions partagées des choses, des activités et des phénomènes par nécessité pratique et, par conséquent, ils leur attribuent des significations. L'auteur conclut que la réalité phénoménale est la réalité telle qu'elle est perçue par les individus, telle qu'elle leur apparaît. L'ordre social exige que ces significations soient partagées. Ces aspects de la phénoménologie philosophique, repris par les sociologues de la déviance, sont liés à la production et à la nature de la connaissance pratique partagée par les membres de la société, donnant lieu au sens commun. Cela expliquerait pourquoi la recherche phénoménologique est orientée vers la collecte de comptes rendus sur le monde social selon le point de vue des participants. Ainsi, l'apport à la criminologie du point saillant de la phénoménologie, l'intentionnalité, l'union entre le sujet et l'objet, est rendue évidente.

À la lumière de la littérature recensée jusqu'à maintenant, il n'a pas été possible de retracer des procédures méthodologiques associées à l'approche phénoménologique spécifiquement élaborées en criminologie. Les chercheurs en criminologie suivent les méthodes d'analyses et utilisent les mêmes modes de cueillette des données qu'en psychologie (Bachelor et Joshi, 1986 ; Deschamps, 1993) ou qu'en sociologie (Taylor et Bogdan, 1986), dont, notamment, l'entrevue semi-structurée, que nous avons privilégiée dans le cadre de notre thèse.

À partir de ces quelques considérations théoriques et méthodologiques, nous croyons qu'au moyen d'une approche d'inspiration phénoménologique, nous serons en mesure d'étudier en profondeur la réalité du processus d'indemnisation telle qu'elle est vécue par ceux qui cherchent et parviennent à y avoir accès, en partant de la perspective des participants. Plus particulièrement, nous pourrions ainsi convenablement : 1) explorer la pertinence de l'indemnisation, en réponse, du moins partielle, aux besoins des victimes d'actes criminels ; 2) comprendre comment les victimes vivent l'indemnisation telle qu'elle se pratique au Québec ; 3) identifier les éléments qui amèneraient les services d'indemnisation à mieux répondre aux besoins des bénéficiaires, en se servant d'entrevues semi-structurées auprès des victimes d'actes criminels et auprès des intervenants œuvrant à leur côté en matière d'indemnisation.

3.3 Sur le plan technique

3.3.1 L'échantillonnage

La notion d'échantillonnage théorique réfère à « une stratégie de développement et de consolidation d'une théorisation... Il s'agit de sélectionner un certain nombre d'événements considérés comme représentatifs d'une situation ou d'un phénomène » (Muchielli, 1996 : 54). L'échantillon doit être conçu en fonction de sa pertinence pour la question de recherche ou pour l'objet d'étude (Pirès, 1997 b).

Pour notre part, puisque nous cherchons à comprendre comment est vécue l'indemnisation par les victimes d'actes criminels au Québec, nous avons établi que les victimes d'actes criminels rencontrées devraient avoir été indemnisées par un système d'indemnisation au Québec. Ces victimes forment une partie de nos répondants.

Un deuxième groupe de répondants est formé d'intervenants-clés œuvrant auprès des victimes d'actes criminels. Il est aussi apparu nécessaire de rencontrer des intervenants qui travaillent auprès des victimes d'actes criminels qui ont bénéficié d'une ou de plusieurs formes d'indemnisation, afin d'obtenir un point de vue à la fois externe et global sur la question à l'étude, comparativement au point de vue fourni par celui qui vit personnellement le processus d'indemnisation. Autrement dit, le témoignage des intervenants constitue une occasion d'élucider les changements et les transformations survenues globalement à travers le temps en matière d'indemnisation étatique au Québec, une perspective plus difficile à obtenir auprès des acteurs directement engagés dans une situation potentiellement envahissante, tant aux plans affectif que financier. En effet, les victimes vivent une situation immédiate, contemporaine et limitée qui leur est propre, alors que les intervenants connaissent l'expérience d'un grand nombre de victimes et peuvent en tenir compte au moment de traiter des avantages et des limites, voire des dangers associés au processus d'indemnisation.

Les intervenants sélectionnés occupent des postes voisins ou connexes à ceux qui oeuvrent dans un système d'indemnisation. Ils permettent ainsi d'élucider la perspective et la position de ceux qui indemnisent les victimes d'actes criminels en lien avec les besoins qu'ils perçoivent chez leur clientèle et en regard des réponses qui y sont apportées.

3.3.2 Les critères d'échantillonnage et le recrutement des répondants

Nous avons respecté la règle d'échantillonnage la plus importante d'une étude qualitative, c'est-à-dire la pertinence des critères en fonction de l'objet d'étude (Pirès, 1997 b). En effet, comme nous nous intéressons aux avantages et aux risques liés à l'indemnisation, il paraissait tout à fait pertinent de recruter : 1) des victimes d'actes criminels ayant bénéficié d'une indemnisation de l'IVAC ou, du moins, qui ont fait des démarches afin d'y être admissibles ; 2) des personnes intervenant auprès des victimes d'actes criminels ayant été indemnisées ou qui ont cherché à l'être, mais ont vu leur demande refusée.

Ainsi, une première série de critères concerne l'échantillon des victimes d'actes criminels. À ce titre, il s'agissait d'avoir été victime d'un acte criminel et d'avoir été indemnisée, ou d'avoir tenté de l'être d'une manière ou d'une autre.

D'autres critères définissent l'échantillon d'intervenants. Il s'agissait, cette fois, que les répondants occupent un poste dont la fonction première est l'aide aux victimes d'actes criminels et qu'ils disposent d'une connaissance du système d'indemnisation québécois des victimes d'actes criminels.

À l'origine, nous visions la plus grande variété de victimes et d'intervenants possibles, afin de confronter les points de vue et, par le fait même, d'avoir un meilleur aperçu du phénomène étudié. Toutefois, étant donné diverses difficultés de recrutement, l'atteinte de cet objectif s'est rapidement révélée un luxe que nous ne pouvions nous offrir. En effet, *a priori*, nous avions l'intention de solliciter un intervenant de l'IVAC, en lui demandant de nous mettre en contact avec : 1) des victimes d'actes criminels ; 2) différents intervenants clés qui auraient pu, d'une part, participer à notre étude et, d'autre part, nous référer eux aussi des victimes d'actes criminels. Quelques années auparavant, la direction de l'IVAC avait en effet manifesté un vif intérêt pour une étude comme la nôtre, et nous présumions que cet intérêt existait toujours. Or, l'IVAC a connu maints changements entre ce moment et celui du début de la présente étude, et les personnes qui s'étaient préalablement montrées intéressées ne travaillaient plus à l'IVAC.

De ce côté, nous avons donc, contre toute attente, essuyé un refus de collaboration assez catégorique. Suite à ce refus de collaboration de la part de l'IVAC, nous avons fait appel au Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) de Montréal. Cette source nous a ouvert les portes des autres CAVACs du Québec. Le CAVAC de Montréal a ainsi permis le recrutement de la majeure partie de l'échantillon d'intervenants ainsi qu'une partie appréciable de l'échantillon des victimes d'actes criminels. Un bureau de consultation privé nous a également été d'une grande aide, en acheminant l'information concernant la tenue de notre étude à ses psychologues ainsi qu'à leur clientèle. Ce dernier contact a débouché sur le recrutement additionnel de quelques victimes formant notre échantillon ainsi que d'un petit nombre d'intervenants s'y trouvant.

La chercheuse a également contacté tous les centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACs), toutes les maisons d'aide et d'hébergement pour les victimes de violence conjugale de la région de Montréal ainsi que différents intervenants ayant œuvré auprès de victimes d'actes criminels, parmi lesquels se trouvaient des psychologues, des avocats et des travailleurs sociaux. Cette démarche a également permis de recruter un certain nombre d'intervenants et de victimes.

En définitive, plusieurs victimes de notre échantillon ont pris connaissance de notre étude par la présentation qu'en faisaient les intervenants du CAVAC de Montréal, un intervenant d'une maison d'aide et d'hébergement pour les victimes de violence conjugale et un intervenant ayant œuvré auprès de plusieurs victimes d'actes criminels ayant enregistré une demande auprès de l'IVAC. Enfin, une enseignante de l'École de criminologie de l'Université de Montréal, spécialisée dans les questions de victimologie, a été approchée.

À la toute fin des entrevues tenues avec les participants initiaux, nous leur demandions de nous faire connaître des intervenants et des victimes d'actes criminels qui correspondaient aux critères initiaux de sélection des participants à notre étude. Au fil des rencontres, ces références ont permis la constitution de presque la moitié de l'échantillon des victimes.

En bout de course, nous avons réussi à constituer deux échantillons : l'un comprenant près d'une vingtaine de victimes d'actes criminels, et l'autre regroupant aussi près d'une vingtaine d'intervenants oeuvrant auprès d'elles. Il s'agit d'un échantillon de types *tri-expertisé* et *boule de neige*. Dans le premier cas, un noyau de personnes considérées comme influentes et qui possèdent des connaissances du système québécois d'indemnisation nous ont référé des victimes d'actes criminels qui, à leur connaissance, avaient été l'objet d'une ou de plusieurs formes d'indemnisation, de même que des personnes qui interviennent auprès de ces victimes (*tri-expertisé*). Elles-mêmes nous ont mis en contact avec d'autres victimes et d'autres intervenants correspondant à nos critères échantillonnaires (*boule de neige*). Nous avons fourni un protocole précisant aux intervenants-recruteurs les objectifs poursuivis dans le cadre de notre étude et les moyens envisagés pour y répondre. Ceux-ci étaient ensuite invités à acheminer l'information à leurs collègues. Les intervenants informés de l'étude étaient ainsi en mesure d'inciter leur clientèle à nous contacter. Une autre partie de l'échantillon des victimes s'est aussi constituée par la technique *boule de neige*, un petit nombre de victimes nous mettant en contact avec d'autres victimes qui, à leur tour, nous mettaient en contact avec d'autres victimes, et ainsi de suite.

3.3.3 Le profil des répondants

Le groupe des victimes d'actes criminels est finalement constitué de 17 participants, dont une victime directe de tentative d'homicide survenue sur les lieux de son travail et qui avait fait des démarches auprès de l'IVAC, mais qui a finalement été bénéficiaire de la CSST.

Ce groupe est composé de dix victimes directes et de sept victimes indirectes (parents, frères/sœurs) de crimes contre la personne. En ce qui concerne le type de crime dont les victimes directes ont souffert, nous retrouvons : trois tentatives de meurtre, un enlèvement avec tentative de meurtre, deux agressions sexuelles, trois voies de fait graves et une voie de fait simple. Concernant les victimes indirectes, nous recensons : six homicides et une tentative de meurtre. Ce groupe de victimes qui ont eu contact avec l'IVAC, ne serait-ce que minimalement, comporte treize femmes et quatre hommes.

L'échantillon des victimes est un groupe relativement hétérogène en termes d'âges (début de la vingtaine à la soixantaine), d'occupations (à la maison, bénéficiaire de l'aide sociale, étudiant, col bleu, col blanc, travailleur de profession sociale) et de formations (secondaire, collégial, universitaire). Ces personnes proviennent en majeure partie de la classe sociale moyenne. Par contre, deux d'entre elles se trouvaient déjà dans une situation financière relativement précaire avant leur victimisation. Quatre d'entre elles n'ont pas d'enfants, et sept étaient retournées (et sont restées) sur le marché du travail au moment de l'entrevue. En effet, six victimes interviewées sont retournées sur le marché du travail depuis leur victimisation, mais elles ont dû arrêter de travailler, étant donné l'aggravation de leur état. Les autres n'ont pu retourner sur le marché du travail. Les victimes présentaient toutes des blessures psychologiques à divers degrés au moment de l'entrevue, et huit d'entre elles avaient été blessées physiquement lors de leur victimisation criminelle.

Ce groupe de victimes est toutefois relativement homogène quant aux formes d'indemnisations dont elles ont bénéficié. En effet, la chercheuse n'a pu rencontrer de victimes qui ont bénéficié de formes d'indemnisations autres que l'IVAC et les assurances publiques ou d'indemnisations liées au travail. Aussi, la question des assurances n'est que très peu abordée par les victimes interviewées.

Le groupe d'intervenants est constitué de 19 individus. Il s'agit principalement d'intervenants de différents CAVAC (Montréal, Estrie, Granby, Longueuil, Montérégie), mais il comporte aussi des intervenants d'un bureau de consultation privée, du CALAC de Montréal, un avocat et une enseignante de l'École de criminologie. Ce groupe est relativement hétérogène en termes de caractéristiques personnelles : il est composé de 16 femmes et de 3 hommes, dont l'âge varie entre le début de la vingtaine et le début de la soixantaine, et leur nombre d'années d'expérience de travail auprès des victimes s'étend entre 6 mois et 22 ans.

Le tableau qui suit présente une vue d'ensemble du profil et des besoins identifiés chez chacune des victimes d'actes criminels interviewées.

	Âge ¹¹²	Sexe	Type de crime	Moment du crime ¹¹³	Besoins information, reconnaissance, protection	Besoins physiques	Besoins psychologiques	Besoins financiers	Besoins pratiques	Besoins sociaux	Besoins de justice, suivi
Frédéric ¹¹⁴ (VD)	40	M	Enlèvement + tentative d'homicide	Plus de 20 ans	X	X	X	X	X	X	X
Claude (VD)	45	M	Tentative d'homicide	8 ans	X	X	X	X	X	X	X
Kim (VD)	30	F	Tentative d'homicide	2,5 ans	X	X	X	X	X	X	X
Julie (VD)	55	F	Tentative d'homicide	10 mois	X	X	X	X	X	X	X
Sophie (VD)	25	F	Agressions sexuelles	Plus de 20 ans	X		X	X		X	
Suzanne (VD)	45	F	Agressions sexuelles	5 ans	X		X	X	X	X	*115
Isabelle (VD)	55	F	Voies de fait	2,5 ans	X	X	X	X	X	X	
Chantal (VD) ¹¹⁶	45	F	Voies de fait	2,5 ans + 6 mois	X	X	X	X	X	X	X
Louise (VD)	55	F	Voies de fait	1,5 an	X	X	X	X	X	X	X

¹¹² L'âge est approximatif.

¹¹³ Le moment approximatif de la commission du crime par rapport au moment de l'entrevue.

¹¹⁴ **VD** : Victime directe ; **VI** : Victime indirecte.

¹¹⁵ La victime indique n'avoir aucun besoin de protection. à cause du décès de son agresseur.

¹¹⁶ Chantal a été victimisée deux fois.

Lyne (VD)	35	F	Voies de fait	6 mois	X	X	X	X		X	
François (VI)	55	M	Homicide	2 ans	X		X	X		X	
Elyse (VI)	40	F	Homicide	7 ans	X		X	X		X	
Diane (VI)	55	F	Homicide	3 ans	X		X	X		X	
Alex (VI)	30	M	Homicide	2,5 ans	X		X	X		X	
Patricia (VI)	35	F	Homicide	3 ans	X		X	X	X	X	X
Mylène (VI)	30	F	Homicide	1 an	X		X	X	X	X	
Marie (VI)	45	F	Tentative d'homicide	2,5 ans	X		X	X	X	X	

3.4 Cueillettes des données

Notre démarche de recherche est soutenue par deux sources de données : des documents publics non archivés (monographies, périodiques, journaux) et des entrevues semi-dirigées.

3.4.1 Des documents

Cellard (1997) indique que le chercheur effectuant une analyse documentaire découvre les liens entre sa problématique et les différents éléments puisés dans la documentation examinée qui lui permettent de formuler des explications, de dégager une interprétation et de procéder à une reconstruction du matériel collecté, afin d'élucider son questionnement. Deslauriers (1991) signale que pour arriver à ces liens et établir des représentations significatives, le chercheur doit dégager et comparer les éléments pertinents du corpus documentaire. La reconstruction des données est permise à cause de la prise de conscience des similitudes, des rapports et des différences entre ces éléments. Leurs combinaisons se constituent par rapport à un certain nombre de facteurs, dont le contexte, la problématique et la position théorique adoptée par le chercheur. Un ensemble d'idées se réunit ainsi pour constituer une explication, à partir de laquelle un raisonnement se construit. Ce processus est favorisé par les lectures, les réflexions et des discussions avec d'autres chercheurs, entre autres (Deslauriers, 1991).

Dans le cadre de cette thèse, l'analyse documentaire nous aura permis d'établir les fondements de l'indemnisation et de préciser le contexte à l'intérieur duquel celle-ci s'effectue. En un mot, elle aura fourni un aperçu des dimensions essentielles que comporte le système d'indemnisation des victimes d'actes criminels créé au Québec, en mettant l'accent sur l'ensemble des règles qui régissent la *Loi de l'IVAC* et en comparant celles-ci à celles de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP, L.R.Q., c. A-3.001) et de la *Loi sur l'assurance automobile* (LAA, L.R.Q., c. A-25), dont le fonctionnement sert souvent de point de comparaison avec celui de l'IVAC. Les règles qui régissent la *Loi de l'IVAC* sont également comparées aux autres lois d'indemnisation étatique des victimes d'actes criminels en vigueur au Canada. Les évaluations produites concernant les systèmes d'indemnisation étatiques sont, à ce titre, particulièrement importantes. Cette analyse permet également de se faire une idée des avantages et des risques que comporte un système d'indemnisation relativement au *coping* de la victime. Cette question sera approfondie en regard du système d'indemnisation québécois, par l'entremise d'entrevues semi-dirigées réalisées auprès des victimes et des personnes qui interviennent auprès d'elles.

3.4.2 Des entrevues semi-dirigées

Savoie-Zajc (2000 : 263) note que l'entrevue semi-dirigée représente une méthode de collecte de données souvent utilisée dans la recherche associée aux « paradigmes constructiviste et interprétatif ». Autrement dit, ce type d'entrevue est privilégié dans le cadre des études dont « l'approche de recherche » vise à comprendre le sens du phénomène à l'étude d'après la perception des participants à une recherche « et qui utilise pour ce faire la dynamique de coconstruction de sens qui s'établit entre le chercheur et les participants » (Savoie-Zajc, 2000 : 263). Michelat (1975) indique qu'il existe une relation entre le niveau de profondeur des renseignements que donne l'interviewé et la marge de liberté qui lui est laissée par le chercheur.

Savoie-Zajc (2000 : 267) dégage trois postulats sous-jacents au choix de l'entretien semi-directif en tant que mode de cueillette de données : 1) l'entretien est vu comme une « unité de sens », dans laquelle les parties sont en relation les unes avec les autres ; 2) le point de vue de l'autre a du sens ; 3) le monde est en changement perpétuel. Ainsi, les buts relevés par l'auteur sont : 1) d'explicitier l'univers de l'autre ; 2) de comprendre l'univers de l'autre ; 3) d'organiser et de structurer sa pensée par la co-influence de sa propre perspective avec celle de l'autre ; 4) d'explorer plus en profondeur certains thèmes.

Dans le cadre de notre thèse, des entrevues semi-dirigées ont été effectuées auprès des victimes d'actes criminels qui ont vécu une expérience en lien avec le système d'Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) ainsi qu'auprès d'intervenants qui oeuvrent auprès de cette clientèle. Par ces entretiens, nous accédons à deux points de vue ; un regard interne et un regard externe sur le vécu, en tenant compte des structures essentielles de l'indemnisation québécoise en termes d'avantages et de risques pour les victimes d'actes criminels. Ainsi, par l'intermédiaire des entretiens semi-directifs que nous avons menés, nous pouvons identifier les éléments qui amèneraient l'indemnisation à mieux répondre aux besoins des bénéficiaires.

3.4.2.1 *La prise de contact*

Une fois informés de la tenue de notre étude, les interviewés potentiels avaient le choix de contacter eux-mêmes la chercheuse ou d'être contactés par elle. La chercheuse a initié le premier contact auprès de la quasi-totalité des intervenants, tandis que la majorité des victimes ont réalisé le premier contact auprès de la chercheuse.

À cette occasion, la chercheuse s'est référée à une consigne de prise de contact qu'elle avait préalablement rédigée. Cette consigne attribuait d'abord l'importance de l'étude à son originalité et à sa contribution potentielle à l'amélioration des conditions d'indemnisation des victimes d'actes criminels. Elle portait ensuite sur le déroulement de l'entrevue et annonçait le fait qu'elle serait enregistrée sur bande magnétique, si l'interviewé y consentait. La confidentialité et l'anonymat des renseignements recueillis au cours de l'entrevue étaient également assurés à cette occasion.

3.4.2.2 *Quelques préliminaires aux entrevues*

Le lieu et le moment de la rencontre étaient laissés au choix des participants. En ce qui concerne les victimes, la majorité des rendez-vous ont eu lieu à leur domicile. Deux rencontres ont été tenues dans un café, et une autre dans un commerce. Pour leur part, les intervenants ont tous préféré être interviewés à leur travail.

Au début de la rencontre, tous les participants ont reçu les mêmes informations et les mêmes consignes. D'abord, la chercheuse s'est présentée, a exposé le protocole de recherche et a expliqué le déroulement de l'entrevue. Elle a aussi expliqué au participant que l'étude du point de vue des victimes d'actes criminels et des intervenants sur leur expérience de l'indemnisation était menée pour en retirer les éléments positifs et négatifs du fonctionnement actuel de ce programme et, éventuellement, pour proposer des moyens de mieux répondre aux besoins des victimes. La chercheuse rappelait alors à l'interviewé que sa participation consistait en une entrevue l'invitant à raconter son vécu par rapport à l'indemnisation, et qu'il ne s'agissait pas d'un questionnaire.

Ensuite, l'intervieweuse rassurait le participant, en lui indiquant qu'elle l'aiderait à poursuivre son discours lors de moments éventuels de *blocage*, en lui demandant d'aborder un nouveau sujet, d'élaborer sur un thème en particulier ou encore en sollicitant des précisions sur des aspects lui paraissant moins clairs. La chercheuse prenait également soin de rassurer l'interviewé, en lui rappelant que la confidentialité et l'anonymat de ses propos seraient rigoureusement respectés. Il est à noter que la nécessité de préserver l'identité de l'interviewé constituait une source de préoccupation extrêmement sérieuse pour environ la moitié des victimes interviewées qui évoquaient comme raison la peur de voir leurs indemnités cesser et, pour deux d'entre-elles, la crainte de répercussions de la part de leur agresseur, qui aurait eu à sa disposition une piste pour la retracer.

Avant de lancer la consigne initiale, la chercheuse s'assurait que l'interviewé avait compris la procédure de l'entrevue et qu'il était prêt à commencer. L'entrevue était enregistrée sur cassettes audio avec le consentement de l'interviewé. Ce moyen permettait à la chercheuse d'écouter plus attentivement les propos tenus par les interviewés au moment de l'entrevue et d'obtenir plus de précision sur les données recueillies. Les participants ont tous consenti à cet enregistrement.

La chercheuse a privilégié le discours spontané du participant. Une grille de thèmes à aborder, préalablement établie, a été utilisée pour explorer le maximum de dimensions possibles concernant l'indemnisation. Ces thèmes touchent essentiellement les besoins des victimes suite à l'expérience de victimisation criminelle, les démarches entreprises pour obtenir l'indemnisation, les réponses du ou des systèmes d'indemnisation sollicités, les conséquences de ces réponses ainsi que les recommandations des participants pour améliorer le processus de *réadaptation* des victimes d'actes criminels¹¹⁷. Ces thèmes n'étaient présentés à l'interviewé que s'il ne les avait pas spontanément abordés, et plutôt à la fin de l'entrevue.

Cette grille a été construite en s'appuyant sur la recension des écrits sur le sujet. Les interventions de l'intervieweuse, lors des *blocages* de participants, se sont finalement avérées essentiellement des demandes de précision pour clarifier certains aspects moins évidents des propos des interviewés ou pour aborder ou approfondir des thèmes non explorés jusque-là.

3.4.2.3 *La consigne de départ*

Les répondants du groupe de victimes d'actes criminels ont reçu la consigne de raconter leur vécu à partir de leur victimisation, soit avant, pendant et après la demande d'indemnisation. La consigne de départ pour ce groupe était la suivante : « J'aimerais que vous me parliez de l'événement qui vous a amené à entreprendre des démarches auprès d'un système d'indemnisation. »

¹¹⁷ Voir l'annexe A pour la grille d'entrevue.

De leur côté, les participants du groupe d'intervenants ont reçu la consigne de présenter, selon leur expérience, le vécu de l'indemnisation des victimes d'actes criminels au Québec. La consigne de départ pour ce groupe se formulait ainsi : « J'aimerais que vous me parliez du processus d'indemnisation des victimes d'actes criminels. »¹¹⁸

3.4.2.4 *Le déroulement de l'entrevue*

La majorité des victimes affichaient une certaine nervosité pendant l'entrevue. Ces signes de nervosité ou d'anxiété étaient essentiellement physiques (rougeurs au visage ou au cou, gestes nerveux). De plus, le fait de parler des difficultés qu'elles avaient vécues pendant¹¹⁹ et après leur victimisation faisait resurgir un certain nombre d'émotions tangibles, telles la tristesse, la frustration et la colère, que certains avaient du mal à contrôler au moment de l'entrevue.

Il importe également de noter que la souffrance éprouvée par rapport à l'événement criminel était encore très présente chez la majorité des victimes rencontrées. Aussi, mises à part celles qui ont clairement exprimé le désir de ne pas aborder le sujet de leur victimisation, peu des victimes rencontrées se sentaient prêtes à se replonger dans l'amas d'émotions suscitées par l'événement criminel qu'elles avaient vécu et à raconter en détails ce qu'il leur était arrivé, sentiment que nous avons respecté. Comme l'objet de l'étude ne portait pas sur l'événement criminel en tant que tel, mais plutôt sur l'expérience post-victimisation en lien avec l'indemnisation, l'abandon du thème de l'événement criminel allait de soi dans la plupart des entrevues. Par contre, la chercheuse a pu recueillir un minimum d'information relativement à la victimisation subie à travers les propos tenus concernant les besoins ressentis, les réponses reçues et les réactions des victimes vis-à-vis de ces réponses, suffisamment pour lui permettre d'établir le type de victimisation subi et, sommairement, les circonstances l'entourant.

Un certain contenu devait être abordé, et nous devions nous ajuster à la volonté et à la capacité des participants d'effectuer l'entrevue sur le plan émotionnel. Un petit nombre d'entre eux avaient besoin d'être soutenus et guidés davantage dans la conduite de l'entrevue. En effet, après quelques tentatives visant à amener ces interviewés à être plus spontanés et à prendre l'initiative du récit, dans le but qu'ils élaborent davantage sur leur vécu en rapport avec le processus d'indemnisation, la chercheuse a senti qu'elle devait

¹¹⁸ Voir l'annexe B pour la grille d'entrevue.

¹¹⁹ Nous ne demandions pas aux victimes de parler du crime dont elles avaient été victimes, mais le sujet a inévitablement été abordé avec plus ou moins d'insistance.

continuer l'entrevue en introduisant tour à tour les thèmes qui avaient été préalablement définis par elle, afin de pouvoir mener à terme l'entrevue. Ces participants ne s'attendaient pas seulement à ce qu'on leur pose des questions, mais la majorité d'entre eux en ont fait la demande. Cependant, la plupart des interviewés n'avaient aucune difficulté à élaborer très spontanément sur les besoins ressentis suite à leur victimisation et sur les réponses obtenues par rapport à ces besoins. Les victimes interviewées ont toutefois peu élaboré sur les réactions suscitées par ces réponses.

Une fois la rencontre terminée, pour faciliter les analyses à venir, la chercheuse rédigeait des fiches techniques résumant les grandes lignes du vécu du participant, et notaient des observations par rapport au déroulement de l'entrevue et des commentaires plus théoriques, à titre de pré-analyse. Ces notes préliminaires ont facilité les analyses suivantes, en rappelant le contexte dans lequel s'était déroulée l'entrevue, selon l'impression de la chercheuse, et en proposant les premiers repères d'analyse. Il est à noter qu'il est arrivé, dans certains cas, que l'entrevue se poursuive de façon informelle une fois le magnétophone éteint. Certains des interviewés dans le groupe des victimes d'actes criminels profitaient de ce moment pour aborder divers sujets, pour exprimer des idées qu'ils avaient omis de mentionner au cours de l'entrevue ou pour montrer des documents faisant partie de leur(s) dossier(s). Certaines victimes nous ont même fourni des documents susceptibles de nous aider dans notre étude, tels que des éléments de preuves qu'elles avaient envoyés à l'IVAC pour appuyer leurs demandes et des lettres qu'elles avaient reçues de la part de l'IVAC en réponse à leurs demandes. Bref, tel que mentionné auparavant, les participants ont fait preuve d'une grande générosité en offrant leur aide et la masse d'information qu'ils nous ont livrée. Les données supplémentaires ainsi recueillies ont été notées le plus fidèlement possibles aussitôt après avoir quitté le lieu de l'entrevue.

La durée moyenne des entrevues varie entre 90 minutes et 5 heures pour les victimes d'actes criminels¹²⁰, et de 60 à 90 minutes pour les intervenants. Les victimes ont été particulièrement généreuses de leur temps, et certaines avaient même préparé du matériel (photos, factures, etc.) ainsi que des documents relatifs à leur dossier de l'IVAC aux fins de l'entrevue. Les intervenants ont également été généreux de leur temps, et ce, malgré une surcharge de travail soulignée par plusieurs d'entre eux.

¹²⁰ À l'exception d'une qui atteint à peine 45 minutes.

La chercheuse s'est assurée que le matériel reste clair à tout moment de l'entrevue et elle a demandé à chaque participant si elle pouvait le contacter plus tard, advenant que des questions importantes surviendraient au cours de l'analyse des résultats. Des précisions ont d'ailleurs été données dans trois cas, se rapportant à deux victimes et à un intervenant.

3.5 L'analyse des données

Voulant réunir les méthodes d'analyse de van Kaam (1959 ; 1966), Moustakas (1994) propose la méthode d'analyse¹²¹ suivante, de laquelle nous nous sommes fortement inspirée pour effectuer notre analyse des entrevues. Ainsi, il s'agissait de :

- ↳ décrire l'expérience du phénomène ;
- ↳ lire la narration du participant (en procédant à la mise entre parenthèses des présupposés, c'est-à-dire au *bracketting*) ;
- ↳ faire une liste des propos se rapportant à l'expérience (*horizontalisation*) ;
- ↳ repérer les propos non répétitifs et qui ne recouvrent pas d'autres propos. Ces propos représentent les unités de signification de l'expérience. Les propos non répétitifs (*invariant constituents* ou *horizon*) répondent à deux critères :
 - Ils contiennent un moment de l'expérience qui est un composant suffisant et essentiel pour comprendre le phénomène ;
 - Il est possible de le dégager du discours et de l'étiqueter. Alors, il s'agit d'un des horizons de l'expérience :
- ↳ éliminer les expressions qui ne rencontrent pas les critères mentionnés ci-dessus. Les expressions répétitives, vagues ou qui débordent le sujet exploré sont éliminées ou formulées en termes plus précis. Les horizons qui restent représentent les composants invariants ou les unités de signification ;
- ↳ lier et thématiser les composants invariants en thèmes principaux de l'expérience ;
- ↳ identifier définitivement les composants invariants et les thèmes abordés, et confronter les constituants invariants et les thèmes qui les accompagnent avec le discours de chaque participant, en se posant les questions suivantes :
 - sont-ils exprimés explicitement dans le discours ?
 - le cas échéant, sont-ils compatibles avec le discours ? Dans l'éventualité où ils s'avèrent non pertinents à l'expérience du participant, ils sont éliminés ;
- ↳ construire une description texturale individuelle¹²² pour chaque participant, en utilisant les constituants invariants pertinents et validés. Cette partie inclut des exemples verbatim de l'entrevue transcrite ;

¹²¹ L'espace étant compté, nous avons dû nous limiter à la présentation d'une seule méthode d'analyse, celle que nous avons adoptée.

¹²² Après un certain processus réflexif par rapport à la révélation des réalités et des capacités dont un objet à l'étude est constitué, l'individu construit une description de l'expérience consciente. Ce type de

- ↳ construire une description structurale individuelle¹²³ pour chaque participant en se basant sur la description texturale individuelle (variation imaginative) ;
- ↳ construire une description structurale-texturale individuelle des essences et des significations de l'expérience, en incorporant les constituants invariants et les thèmes pour chaque participant au moyen de l'intégration intuitive des descriptions structurale et texturale en un discours unifié de l'expérience du phénomène ;
- ↳ Réunir toutes les descriptions texturales-individuelles de tous les participants et créer une description composée des significations et des essences de l'expérience, représentant le groupe comme un tout.

Nous appuyant sur ce modèle, la première étape d'analyse a consisté, pour nous, à nous familiariser avec les données recueillies, afin d'acquérir une vue d'ensemble du matériel au moyen de la retranscription de chaque entretien sous forme *verbatim*. En effet, il s'agit d'une excellente façon de s'approprier le matériel avant de procéder à l'analyse. Nous avons aussi préparé la réorganisation du matériel en en dégagant les extraits les plus révélateurs associés à des thèmes essentiellement prédéterminés et abordés précédemment.

L'analyse verticale du matériel nous a permis de dégager les extraits importants liés aux thèmes préalablement déterminés concernant :

- ↳ les différentes formes que peuvent prendre les systèmes d'indemnisations ;
- ↳ l'évolution du vécu de chacune des victimes en rapport avec l'indemnisation telle qu'elle se vit au Québec ;
- ↳ les avantages et les effets négatifs associés aux systèmes d'indemnisations ;
- ↳ les éléments qui amèneraient l'indemnisation à mieux répondre aux besoins des victimes.

D'abord, tous les propos ont été traités également. Par la suite, les propos hors sujet, répétitifs ou qui se chevauchaient ont été éliminés, laissant surgir les *horizons* (les composants invariants et les significations texturales). Les horizons ont ensuite été regroupés en thèmes, afin d'effectuer une description texturale du phénomène à l'étude.

Nous avons aussi effectué une analyse horizontale du matériel, afin de relever les récurrences, les convergences et les divergences relativement aux éléments précités. Par le biais de cette analyse, ont été réunies chacune des descriptions texturale-individuelle, afin de créer une description composée des significations et des essences de l'expérience du groupe de participants comme un tout.

description inclut les pensées, les sentiments, les exemples, les idées et les situations qui tracent le profil de ce qui se trouve dans l'expérience.

¹²³ Ce type de description comprend les facteurs sous-jacents et précipitants qui expliquent ce qui est vécu.

Ainsi, nous avons examiné la pertinence de l'indemnisation en termes de satisfaction des besoins éprouvés par les victimes d'actes criminels. Suite à l'identification des avantages et des effets négatifs associés à l'indemnisation, tels que nommés par l'interviewé, nous avons relevé les éléments qui pourraient amener l'indemnisation à mieux répondre aux besoins des victimes d'actes criminels.

3.6 La saturation du matériel

La saturation empirique survient au moment où le chercheur, suite à une analyse sommaire du matériel, est convaincu que les entretiens n'apportent plus suffisamment d'informations nouvelles pour justifier la poursuite de la cueillette de données (Mayer et Ouellet, 1991 ; Pirès, 1997 a). Nous avons recherché une saturation des données pour chacun des deux groupes, soit celui des victimes et celui des intervenants.

Le critère de validation de la saturation est atteint à partir du moment où l'ajout de nouvelles données à l'étude n'entraîne pas une meilleure compréhension du phénomène étudié (Muchielli, 1996). Nous avons convenu qu'en ce qui a trait au groupe d'intervenants, une certaine saturation des données s'est rapidement fait sentir, soit dès la sixième entrevue. En effet, depuis cette entrevue, les nouvelles informations devenaient progressivement disparates. La saturation a finalement été réellement atteinte après la douzième entrevue, l'information se faisant, à ce moment, globalement redondante.

Pour le groupe de victimes d'actes criminels, après la quinzième entrevue, nous sentions avoir atteint une certaine saturation des données en ce qui concernait les besoins ressentis, ayant trouvé réponse ou non suite à l'expérience de victimisation, ainsi qu'en ce qui avait trait aux réactions suscitées par les réponses du système d'indemnisation.

En outre, il est apparu que les intervenants ne pouvaient se prononcer que sur les *événements ponctuels* sur lesquels ils avaient été interpellés par les victimes, alors que les entrevues avec les victimes montraient que leur processus de *réhabilitation* commence bien avant et se poursuit bien après leur intervention. Les *événements ponctuels* mentionnés par les intervenants sont essentiellement constitués des besoins essentiels auxquels la victime n'a pu trouver de réponses adéquates par ses propres moyens et qui ont suscité, d'une manière ou d'une autre, le recours à l'IVAC. Cela, se répercute essentiellement sur le plan des besoins et des réactions causées par les réponses de l'IVAC qui ont été abordées au cours des entrevues. Ceci étant dit, la complémentarité du discours des deux groupes s'est avéré bénéfique pour approfondir notre compréhension de la place qu'occupe l'indemnisation dans la *réhabilitation* des victimes d'actes criminels.

3.7 Portée et limites de l'étude

La possibilité d'enrôlement des participants à notre étude représente « un critère » beaucoup moins important que celui de la saturation des données, pour mettre fin aux entrevues. Il est tout de même présent et il influence le nombre d'interviewés des deux groupes. Ce critère constitue aussi la source de la limite la plus importante de notre étude. En effet, tel qu'abordé antérieurement, les conditions difficiles de recrutement (le refus de l'IVAC de collaborer, la surcharge de travail des intervenants, les multiples difficultés en rapport avec la prise de contact avec des victimes d'actes criminels), combinées aux limites de temps et d'argent associées à un doctorat, ne nous ont pas permis d'envisager un nombre plus important de participants à interviewer.

Aussi, les résultats obtenus par l'intermédiaire des entrevues correspondent à la situation des victimes d'actes criminels vivant au Québec. Cette province s'est dotée d'un système d'indemnisation qui possède des caractéristiques qui lui sont propres.

Autrement dit, étant donné que notre échantillon n'est composé qu'à partir d'un seul type de système d'indemnisation dans une seule province, les données provenant des entrevues sont difficilement généralisables à d'autres populations de victimes, ces dernières évoluant dans des contextes distincts et bénéficiant possiblement d'autres formes d'indemnisations provenant de systèmes d'indemnisation différents de celui à l'étude. En fait, cette généralisation est difficile en pratique, mais possible sur le plan théorique, étant donné l'analyse documentaire. En effet, une autre partie des résultats a été obtenue par la voie d'une analyse des études produites sur le sujet de l'indemnisation dans une optique internationale. Une partie de ces recherches se basent sur le témoignage d'un ensemble de victimes d'actes criminels ayant été indemnisées à travers le monde et qui présentent des caractéristiques sociodémographiques et un type de victimisation (victimes de crimes contre la personne) semblables à ceux de notre échantillon.

Une autre limite est imposée par le peu de victimes s'adressant au système d'indemnisation. En effet, comme le mentionnent Des Rosiers et Langevin (1998), seulement 5 % des victimes de crime contre la personne font une demande d'indemnisation étatique au Québec. Ainsi, nous ne pourrions porter un jugement général sur la réponse aux besoins de l'ensemble des victimes d'actes criminels.

Malgré ces limites, l'apport de notre étude à la connaissance n'en est pas moins important. En effet, en identifiant les bénéfices et les effets négatifs possibles de l'indemnisation à travers l'étude d'un certain nombre d'expériences vécues par les victimes s'adressant à l'IVAC, il devient possible de nous prononcer quant aux éléments liés aux systèmes d'indemnisation qui sont les mieux adaptés aux besoins des victimes. Ceci étant, les connaissances apportées par cette thèse ont une portée théorique, pratique et sociale qui n'est pas négligeable et qui se précisera dans les chapitres qui suivent.

CHAPITRE 4
L'EXPÉRIENCE DES VICTIMES AUPRÈS DE L'IVAC

Dans le cadre de ce chapitre, nous examinerons en premier lieu comment l'IVAC répond aux besoins identifiés par les victimes et les intervenants interviewés ainsi que les effets engendrés par les réponses qui sont apportées. En deuxième lieu, nous aborderons le sujet de l'IVAC *per se*, c'est-à-dire la loi et son application, telles que perçues par les interviewés. Il est à noter que ce chapitre cherche à faire ressortir la position des victimes et des intervenants interviewés par la mise à plat des résultats. Ceux-ci seront discutés qu'au prochain chapitre.

Plus précisément, c'est de l'indemnisation fournie par l'État aux victimes d'actes criminels dont il sera question. Le mandat du système québécois d'indemnisation des victimes d'acte criminel (l'IVAC) a pour principal objectif d'« offrir des services afin d'atténuer les conséquences d'un événement traumatique et [d'] accompagner le client dans sa démarche de rétablissement » (IVAC, 2005)¹²⁴.

Au chapitre précédent, nous avons précisé que les victimes d'actes criminels interviewées devaient avoir été indemnisées par un système d'indemnisation au Québec pour participer à notre étude. Dans les faits, aucune victime ayant bénéficié d'autres formes d'indemnisation que celles dispensées par l'IVAC, auquel s'associe parfois une forme d'indemnisation des assurances privées ou liée au travail, n'a pu être recrutée. En outre, la question des assurances n'a été que très peu abordée par les victimes interviewées, qui sont toutes, rappelons-le, des victimes directes ou indirectes de crimes contre la personne. Dans ce cas, il est apparu que les autres modes d'indemnisation sont très peu adaptés et qu'ils ne répondent qu'à très peu des besoins des victimes, et d'une manière très limitée.

Par ailleurs, au Québec, dans le cadre des procédures judiciaires, les procureurs de la Couronne ont le pouvoir discrétionnaire de demander une indemnisation au juge, comme l'indiquent les intervenants interviewés. Or, ce recours est rarement exploité en cours criminelle car, en plus des démarches très exigeantes en termes de temps et d'énergie pour la victime, une telle requête, lorsqu'elle est accueillie, est difficilement applicable en pratique, puisque l'offenseur se révèle souvent insolvable.

¹²⁴ En ligne à : <http://www.ivac.qc.ca/Question.asp#mandat> (Page consultée le 26 juillet 2007.)

De même, peu de victimes d'actes criminels entament des poursuites civiles contre l'offenseur en vertu du Code civil du Québec, car en plus que la victime ait alors à confronter l'agresseur, ce processus est coûteux et il se révèle souvent vain lorsque l'agresseur est introuvable ou qu'il est insolvable.

Par conséquent, bien que différentes façons d'obtenir un dédommagement monétaire soient accessibles aux victimes d'actes criminels, du moins en théorie, nous constatons que l'indemnisation étatique constitue l'option la plus prometteuse, de sorte que c'est vers cette ressource que les victimes tendent à se tourner au Québec.

Dans la prochaine section, chaque besoin identifié par les interviewés sera mis en relation avec la réponse de l'IVAC par rapport au besoin en question qu'ont reçue les victimes interviewées et les victimes auprès desquelles les intervenants interviewés ont oeuvré.

4.1 La réponse de l'IVAC aux besoins identifiés par les interviewés

4.1.1 Un besoin général d'information

L'information constitue un point de départ incontournable aux démarches devant mener à la reprise d'une vie fonctionnelle pour toute victime d'acte criminel. Or, le problème de la diffusion de l'information paraît évident pour les victimes interviewées dans le cadre de notre étude qui ont déposé une demande d'indemnisation auprès de l'IVAC.

À la lumière des témoignages et des avis recueillis auprès des victimes et des intervenants interviewés, il ressort que, dès les premiers instants suivant une victimisation criminelle, l'information reçue peut constituer un élément important du processus de rétablissement de la victime. En effet, les victimes interviewées disent avoir été très affectées psychologiquement par l'ignorance, entre autres, de ce qui se passait au moment où elles faisaient une demande d'indemnisation et de ce qu'elles pouvaient envisager pour l'avenir lorsqu'elles se trouvaient en attente de décisions. Cette ignorance de ce qui arrive ajoute de l'anxiété au stress initial associé à l'expérience de victimisation et peut favoriser un sentiment d'impuissance accru. À cet égard, victimes et intervenants soulignent l'importance que la victime soit rapidement mise au courant des ressources qui peuvent l'aider à gérer de façon progressive les situations problématiques découlant de sa victimisation :

Tu peux planifier et passer à autre chose à ce moment-là, parce que tu t'es occupée de tes premiers problèmes, parce que tu as eu l'information tôt. (Julie, victime directe de tentative d'homicide) ¹²⁵

Le besoin d'information se trouve dans les besoins essentiels immédiats. Les victimes ne peuvent pas faire de demandes si elles ne sont pas mises au courant (des services auxquels elles ont droit). Elles ne pourront pas régler leurs problèmes... Quand le besoin est urgent, c'est immédiatement après le crime. En plus, elles ont comme plein de choses à régler au même moment là et il y a des choses là-dedans qui doivent être traitées immédiatement. La victime n'a pas toujours les ressources qu'il lui faut pour y faire face, puisqu'elle n'est pas au courant qu'elles existent, ni où les trouver. (Mélissa, intervenante au CAVAC)

Le besoin d'information est l'un des thèmes saillants dégagés des entrevues, tant chez les victimes que chez les intervenants. Tous les interviewés rapportent que, privées d'information, les victimes ne savent où aller, ni quoi faire, ni à qui s'adresser. Elles restent ainsi *en arrêt* et impuissantes devant la situation qu'elles vivent, une circonstance éprouvante et marquée de difficultés considérables :

Ta vie, tout s'arrête. Tu ne sais rien, et on ne s'occupe pas de toi. Restes avec tes troubles ! En choc ou non, blessée ou non, c'est toi même qui dois aller chercher de l'aide. (Mais) tu ne sais pas où aller la chercher, ni quel genre d'aide tu peux avoir. (Kim, victime directe de tentative d'homicide)

Au départ, les victimes ne sont pas informées, elles ne connaissent pas les services auxquels elles ont droit et qui vont leur permettre de s'en sortir. Chose qui n'est pas faite là. C'est essentiel (l'information), les besoins sont là. (Mathilde, intervenante au CAVAC)

Il y a le besoin d'être informé. Elles ne savent pas comment s'en sortir, ni qu'est-ce qui est à leur disposition pour le faire. Ça ne les aide pas quand on les laisse dans l'ombre, elles n'avancent pas. (Megan, intervenante au CAVAC)

Ainsi, l'absence ou même l'insuffisance d'information limite la victime dans sa recherche d'aide. En effet, déjà aux prises avec de nombreux contrecoups post-victimisation et avec des besoins qui devraient être comblés adéquatement et rapidement, la victime doit ordinairement entreprendre elle-même des recherches pour identifier les ressources et les services pouvant l'aider. Elle doit donc trouver l'énergie nécessaire pour affronter les obstacles liés à sa recherche d'outils nécessaires. Or, l'énergie dont elle dispose est souvent grandement affectée par les séquelles de la victimisation auxquelles elle doit faire face.

¹²⁵ Les noms attribués aux personnes interviewées sont des noms fictifs.

À partir des entrevues effectuées auprès des victimes et des intervenants, on constate que la victime doit être suffisamment informée en ce qui a trait, entre autres, au délai de réclamation d'un an, aux procédures à suivre pour enregistrer une demande d'indemnisation auprès de l'IVAC, aux attentes qu'elle devrait avoir relativement aux possibilités de l'IVAC ainsi qu'aux délais liés à la réponse de l'IVAC sur son éligibilité.

4.1.1.1 *Le délai de réclamation d'un an*

Plusieurs semaines, plusieurs mois et même des années peuvent s'écouler avant qu'une victime d'acte criminel apprenne l'existence de l'IVAC. À titre d'exemple, lors de sa recherche de participants, la chercheuse a été mise en contact avec cinq victimes qui n'avaient jamais été informées de l'existence de l'IVAC ; , et ce pouvant aller jusqu'à quinze ans après leur victimisation. Parmi celles-ci (trois victimes d'agressions sexuelles et deux de voies de faits), quatre avaient pourtant porté plainte à la police.

À cet égard, les participants à notre étude remarquent qu'il serait d'une extrême importance que l'information concernant cette ressource soit davantage diffusée, autant auprès de la population qu'auprès des intervenants. Or, un constat général ressort des propos des victimes et de la plupart des intervenants : l'information sur l'aide, notamment financière, disponible aux victimes d'actes criminels n'est pas facilement accessible et elle n'est pas clairement diffusée :

Il y a plein de gens qui ne savent pas que IVAC existe, encore moins qu'ils sont éligibles à l'IVAC. Ils n'ont jamais entendu parler de ça. Tout le monde connaît la CSST, mais c'est la même loi, c'est juste une autre division, là ! (Laurence, intervenante au CAVAC).

L'IVAC, c'est quelque chose qui reste caché. Pis même, dernièrement, il y avait un espèce de guide qui est sorti sur les services sociaux qu'ils envoyaient à toutes les maisons. Tu y avais d'annoncé la SAAQ, la CSST, pis différentes organisations, pis l'IVAC n'était pas dedans. Je trouvais que : « Coudonc ! (Tsé !) Il faut la cacher cette ressource-là ? » (Megan, intervenante au CAVAC)

Les victimes comme les intervenants rapportent que, étant donné l'absence de publicité diffusée dans la population, sans la référence d'un intervenant ou d'un organisme quelconque, la majorité des victimes ne connaîtraient pas l'existence de l'IVAC :

L'accessibilité aux services d'IVAC est difficile encore. Il n'y a pas beaucoup de promotions qui se font, hormis les organismes d'aide aux victimes comme le CAVAC, les maisons d'hébergement ou la police. (Emmanuelle, intervenante au CAVAC)

Emmanuelle, intervenante au CAVAC, se demande pourquoi la publicité de l'IVAC n'est pas plus largement diffusée, puisque, en théorie, la victime n'a pas à rapporter le crime à la police pour avoir accès aux services de cette ressource.

La loi est claire là-dessus. La loi dit que la victime n'a pas besoin de porter plainte pour avoir accès à l'IVAC. (Emmanuelle, intervenante au CAVAC)

Non seulement les victimes ne connaîtraient pas l'existence de l'IVAC, mais la majorité des intervenants constatent que peu d'organismes et d'intervenants (policiers, médecins, travailleurs sociaux) oeuvrant auprès des victimes semblent au courant de son existence, ou qu'ils n'en sont pas correctement informés ou qu'ils ne le sont qu'insuffisamment. C'est pourquoi très peu de victimes seraient référées à l'IVAC¹²⁶ :

Les gens ne sont pas au courant. Il y a plein de gens qui ne connaissent pas l'IVAC, parce que les policiers leur en ont même pas parlé ou ils n'ont pas la bonne information. Pourtant, une des premières personnes avec qui elles font affaires, c'est avec les policiers... Les CLSC, les médecins, il y en a beaucoup qui ne connaissent même pas ça. (Gisèle, intervenante au CAVAC)

Le manque est que lorsque les gens sont victimisés, très peu (souligné par la voix) sont mis au courant de leur existence (existence de l'IVAC) à ce moment-là par tous les autres systèmes autour qui sont en contact direct avec la victime, que ce soit les policiers, les hôpitaux, les CLSC. Des gens m'arrivent ici, là je leur demande s'ils connaissent l'IVAC, et ils me répondent : « C'est quoi ça ? » (Fiona, intervenante d'un bureau de consultation privée)

C'est souvent de l'information qui n'est pas juste, parce qu'il y a beaucoup, beaucoup de policiers et d'intervenants qui ne connaissent pas ou qui connaissent mal l'IVAC. (Mélicha, intervenante au CAVAC)

L'expérience des victimes corrobore le point de vue des intervenants : l'information concernant l'indemnisation étatique n'est pas suffisamment diffusée et elle est difficilement accessible. En effet, à part celles qui connaissaient l'IVAC par leur métier (2) ou par un de leur proche qui exerce un métier se rapportant au milieu criminel (1), aucune de celles que nous avons rencontrées n'était au courant de l'existence de cette ressource. Elles ont obtenu l'information concernant l'IVAC par les policiers (3 mais l'une d'entre elles connaissait déjà l'IVAC par son métier), les salons funéraires (3), le CAVAC (2), une travailleuse sociale (2), leur patron (2), un médecin (1), une autre victime qui les a approchées (1) ou l'hôpital (1), dans un laps de temps plus ou moins long après que soit survenue l'agression. Enfin, une victime rapporte ne pas savoir comment ses parents, qui ont rempli la demande à sa place, à cause son état critique, ont appris l'existence de l'IVAC.

¹²⁶ Sauf celles qui ont l'occasion de contacter le CAVAC, qui informe et réfère les victimes potentiellement éligibles à l'IVAC.

Étant donné le manque d'information publique sur les organismes d'aide aux victimes d'une façon plus étendue, et plus particulièrement sur l'IVAC, les victimes interviewées remarquent qu'on trouve encore trop peu de références à cette ressource.

Or, il importe de rappeler que la demande d'indemnisation auprès de l'IVAC doit, théoriquement, être présentée dans l'année de la survenance du préjudice (physique, psychologique, financier) ou du décès de la victime causé par un acte criminel violent. Comme l'indiquent les victimes interviewées, une victime qui n'est pas au courant de l'existence de l'IVAC peut difficilement loger une demande à l'intérieur de ce délai de prescription d'un an. Isabelle, victime directe, et Patricia, victime indirecte, ajoutent que l'absence de publicité sur l'IVAC rend ce délai de réclamation d'un an douteux quant au but visé par la ressource :

On ne sait pas que ça existe et on ne sait pas qu'il y a un délai d'un an. C'est court un an, si personne nous le dit. On dirait qu'ils ne veulent pas vraiment nous indemniser. (Isabelle, victime directe de voies de fait)

Le délai d'un an, là, je trouve ça dégueulasse ! Encore une affaire pour ne pas donner d'argent ! Les victimes d'actes criminels ne le savent même pas que ça existe, pis il y a un délai trop court en plus ! C'est de l'agression de l'État ça ! Pffff ! (Patricia, victime indirecte d'homicide)

Dans le premier chapitre, nous avons vu que l'IVAC peut faire preuve d'une certaine ouverture d'esprit, en acceptant certaines victimes qui dépassent ce délai de prescription d'un an, notamment les victimes d'agression sexuelles comme l'inceste et les victimes de violence conjugale. Cependant, comme nous le verrons un peu plus loin, la démarche visant à prouver « l'impossibilité d'agir » de la victime est difficilement vécue par les victimes qui doivent y faire face. En effet, à partir des propos recueillis, il appert que les victimes qui font leur demande « en retard » tendent à être refusées par l'IVAC. Le cas échéant, le processus de demande d'indemnisation devient beaucoup plus complexe en termes de preuves à fournir. Nous y reviendrons bientôt, dans la section portant sur *L'épreuve du formulaire d'enregistrement de la demande*.

Déjà, reconnaître sa victimisation peut constituer un défi considérable et un travail de longue haleine pour la victime. Réaliser l'impact de l'acte criminel, c'est-à-dire constater les conséquences de celui-ci sur sa vie représente également un processus qui peut s'étaler sur une longue période de temps, parfois sur plusieurs années.

Ensuite, identifier et accepter son besoin d'aide par rapport à ces réalités, parfois enfouies en soi depuis plusieurs années ou restées inconnues, requièrent une période de temps qui peut se révéler bien supérieure à celle *permise* par le système québécois d'indemnisation.

À titre indicatif, quelques intervenants rapportent l'exemple de victimes dont l'agression criminelle s'est produite dans leur enfance, chez qui le seul fait de reconnaître que les gestes posés représentaient une forme de victimisation a constitué en soi une démarche, un processus qui a pu prendre des années, avant que n'apparaisse la réalisation du besoin d'aide :

L'individu a subi un crime au cours de son enfance, de son adolescence ou dans sa vie adulte et, plusieurs années après, il y a des choses qui remontent. Soit que ses réactions ont toujours été là, soit qu'il n'y a pas nécessairement eu de réactions suite à sa victimisation, mais que cinq, six, dix, quinze années plus tard, paf ! Ça sort et là, il réalise qu'il doit vraiment aller chercher de l'aide, ou il vient d'apprendre qu'il peut avoir de l'aide. (Sarah, intervenante au CAVAC)

Victimes et intervenants remettent en cause la pertinence du délai de réclamation d'un an pour enregistrer une demande d'indemnisation auprès de l'IVAC. Pour leur part, les victimes qui apprennent l'existence des différentes formes d'aide leur étant disponibles, parmi lesquelles l'IVAC, après le délai de réclamation, éprouvent une grande variété d'émotions, dont la frustration et la colère. Avoir été au courant avant, elles auraient pu en bénéficier plus rapidement ou en bénéficier tout court, et éviter une perte de temps et d'énergie inestimable à essayer de s'en sortir seules et sans efficacité. C'est ce que relate, entre autres, Pierre, intervenant au CAVAC, qui est témoin de cette frustration et de cette colère dans sa pratique quotidienne.

Quand elles n'ont pas l'information du tout et qu'elles l'apprennent beaucoup plus tard, il y a une certaine frustration : « Pourquoi on me l'a pas dit ? J'aurai aimé ça avoir des services ou avoir des recours à telle, telle mesure avant ! » Elles auraient au moins appliqué avant la fin du délai... (Pierre, intervenant au CAVAC)

Les intervenants aussi peuvent vivre de la frustration par rapport au délai de réclamation d'un an. À leur avis, ce délai sert une cause injustifiée. Des éléments liés à la victime, à l'acte criminel et à l'aide post-victimisation ne favorisent pas toujours la dénonciation rapide de la situation par la victime, ni sa demande d'aide. Le témoignage ci-dessous résume bien les idées émises par les intervenants qui se sont prononcés sur ce sujet :

Quand le besoin est vraiment là, même moi, je vis de la frustration, de voir ça, d'entendre ça, qu'une personne a été refusée parce que ça fait trop longtemps qu'elle a subi des dommages, mais qu'elle vient d'être rattrapée par le geste ou par ses pensées ou par son choc ou par le traumatisme en question, là. Quand tu te fais violer à quatre ans, tu n'es pas vraiment consciente que ça va peut-être avoir des effets néfastes dans 20 ans ou le restant de tes jours. Pis, quand tu t'en rends compte, pis que tu fais les liens, ben c'est là, l'IVAC te dis que tu ne devrais pas, pis que ça n'aurait pas dû, pis pourquoi tu ne l'as pas fait avant et ainsi de suite. (Anika, intervenante au CAVAC)

4.1.1.2 *Un premier contact avec l'IVAC*

Les victimes signalent un autre besoin qui survient lors des contacts qu'elles établissent au cours de leur recherche d'aide ou d'information, notamment auprès de l'IVAC, et ce, quelle que soit la forme que prend ce contact (par voie téléphonique, par lettre ou autrement) : celui de la compassion, de l'humanité. En effet, dans l'amalgame de bouleversements, entre autres, émotionnels, financiers et sociaux que vivent les victimes, elles constatent qu'elles doivent déployer une énergie considérable pour trouver l'information et l'aide nécessaires pour combler les premiers besoins qui apparaissent à la suite d'une expérience de victimisation. Elles s'attendent, en retour, à être reçues avec sympathie et à être guidées adéquatement dans leurs démarches.

Plusieurs des victimes interviewées n'ont pas eu de *contact*, téléphonique ou par écrit, avec l'IVAC avant que leur demande d'indemnisation ne soit remplie. La plupart du temps, l'intervenant qui les a informées de l'existence de l'IVAC leur a également fourni le formulaire. Cet intervenant pouvait être d'un CAVAC ou d'un CALAC, il pouvait être un policier, une travailleuse sociale, un médecin, un employé d'un salon funéraire, une connaissance ou une autre victime d'acte criminel. Dans ce cas, c'est auprès de cette personne qu'elles recherchent sympathie et compassion.

Un petit nombre des victimes interviewées ont toutefois fait l'expérience d'un *contact* initial directement avec l'IVAC. Celles-ci rapportent alors des interactions plutôt « froides » avec la personne qui leur a répondu. D'ailleurs, il s'agit d'un qualificatif souvent utilisé par les victimes pour décrire les contacts qu'elles vivent lorsqu'elles s'adressent à l'IVAC. Elles dénoncent, en effet, le manque de sympathie et d'humanité dont fait preuve la plus grande partie du personnel.

À titre d'exemple, Élyse, victime indirecte d'homicide, rapporte un premier accueil téléphonique froid de la part de l'agent. Elle note qu'elle aurait eu grandement besoin d'un contact autrement plus humain à ce moment-là :

Ils m'ont répondu : « Tu as eu ton chèque, on ne peut rien faire d'autre ». On m'a répondu tellement bête, là ! Il n'y a plus d'humanité, tsé, ton enfant est mort et tu te fais répondre comme ça ! (Élyse, victime indirecte de tentative d'homicide)

Du côté des intervenants, la question du premier accueil des victimes est très peu abordée. En fait, plusieurs indiquent ne rien avoir à dire de particulier sur le sujet. Ces intervenants ont été contactés par des victimes pour des explications, des précisions ou pour une assistance par rapport à leur demande d'indemnisation, et non pour partager leur expérience du premier contact auprès de l'IVAC :

Les victimes nous téléphonent pour savoir c'est quoi l'IVAC, pour remplir le formulaire ou parce qu'elles ne le comprennent pas, lorsqu'elles ont des questions sur eux (l'IVAC) ou un problème avec eux. Moi, je n'ai pas vraiment entendu parler du premier contact des victimes avec l'IVAC en tant que tel. (Béatrice, intervenante au CAVAC)

4.1.1.3 *L'épreuve du formulaire d'enregistrement de la demande*

Au départ, enregistrer une demande d'indemnisation à l'IVAC requiert beaucoup de démarches et de recherches pour une victime d'acte criminel qui doit faire face à maints problèmes post-victimisation, qui se présentent de façon simultanée ou en chaîne. En effet, le formulaire d'enregistrement d'une demande d'indemnisation à l'IVAC ne s'accompagne ni d'information, ni d'aide de nature à favoriser la familiarité des victimes avec les procédures du système d'indemnisation. Cela pénalise la victime qui n'a pas l'occasion de recevoir le formulaire d'un intervenant qui connaît la *Loi de l'IVAC* et les procédures qui s'y rattachent.

Les victimes aussi bien que les intervenants signalent que la disponibilité d'une assistance pour comprendre et remplir le formulaire d'enregistrement d'une demande d'indemnisation à l'IVAC est nécessaire. Parmi les raisons soulignées pour appuyer ce besoin d'assistance, nous trouvons : la vulnérabilité psychologique de la victime et son manque de familiarité avec ce type de paperasserie, ainsi que la probabilité du traitement plus rapide et plus *efficace* d'un formulaire *bien rempli*.

Plusieurs intervenants mentionnent le fait qu'en plus de la détérioration de son état psychologique et autres séquelles qu'elle peut vivre, la victime doit faire face à plusieurs situations potentiellement problématiques.

Elle peut, par exemple, être amenée à déménager suite à l'expérience de victimisation qu'elle a vécue ou elle peut avoir à collaborer avec le système judiciaire. Cela diminue d'autant le temps et l'énergie qu'elle peut consacrer à mettre en forme sa demande, c'est-à-dire à remplir le formulaire qui enclenchera le processus susceptible de mener à l'indemnisation par l'État :

Juste remplir les formulaires, là, ça les aide beaucoup. Elles ne sont pas en état de remplir des documents comme ça, elles n'ont pas la concentration, l'énergie pis tout ça. Aussi, elles ont beaucoup d'autres choses à faire, parce qu'elles sont souvent impliquées dans le processus judiciaire, ça fait beaucoup en même temps, là. Faque, même remplir le formulaire, pour plusieurs, c'est compliqué, c'est une grosse montagne. (Mélissa, intervenante au CAVAC)

Comme l'expliquent les intervenants rencontrés, le formulaire peut paraître plus ou moins simple à un initié qui ne vit pas dans un tumulte d'émotions difficiles à gérer, mais il peut se révéler beaucoup plus compliqué aux yeux d'une personne qui a subi un événement traumatisant, qui se trouve aux prises avec des symptômes post-traumatiques et qui n'a pas l'habitude de remplir ce genre de papiers. La difficulté se verrait décuplée chez les personnes peu instruites, signalent Camille et Mélissa, toutes deux intervenantes au CAVAC :

Quelqu'un qui est instruit, il n'aura pas de problèmes à remplir le formulaire. Mais quelqu'un qui est en crise, donc qui a de la difficulté à lire une phrase au complet là et, qu'en plus, n'a pas beaucoup d'instruction, a besoin d'assistance. (Camille, intervenante au CAVAC)

Même nous autres là, on est scolarisé et quand on a des documents nouveaux à remplir, on n'est pas toujours certains de tout ce qu'il faut mettre. Quand on imagine que ce ne sont pas toujours des gens scolarisés qui sont victimisés, alors, c'est sûr que c'est encore plus stressant et inquiétant pour eux. (Mélissa, intervenante au CAVAC)

Les propos des victimes corroborent ceux des intervenants concernant les difficultés qu'elles éprouvent au moment de remplir le formulaire de l'IVAC sans information ni aide. Parmi les victimes qui ont rempli la demande elles-mêmes, par choix ou non, la majorité indiquent avoir trouvé la démarche exigeante.

Chantal, victime de voies de fait, avoue qu'étant donné sa situation et son état psychologique au moment où s'est produit sa victimisation, et même longtemps après, elle a trouvé le formulaire difficile à remplir, et ce, malgré qu'elle possède un bon niveau de scolarité :

Là, toi, tu es complètement perturbée, tu es en réaction de choc. Tu retournes chez toi, dans ta maison sans dessus-dessous... Le fameux formulaire là, je l'ai trouvé complexe. Et je suis une fille que ma scolarité est terminée. (...) Dans le formulaire, ce sont toutes des questions qu'un moment donné là, tu deviens fou là, tu es perturbé, tu es sur un choc, un traumatisme et il faut que tu penses à tout ça et que tu cherches toute l'information exacte, sans supports. (Chantal, victime directe de voies de fait)

La victime, sans aide et exaspérée, doit aussi prouver, nous l'avons vu, différents éléments se rapportant à son expérience de victimisation et à ses suites au moyen de divers documents (dossiers médicaux, formulaires remplis par l'employeur, reçus, ...) qu'elle doit ordinairement produire elle-même. Pour ce faire, elle doit effectuer des recherches, rencontrer son employeur, des policiers, ... :

Si tu travaillais, il faut que tu te présentes chez ton employeur. Alors toi, tu es déjà toute confuse, tu as encore des contusions au visage et il faut que tu fasses de la recherche ! Là, ils te demandent de rencontrer des policiers, des enquêteurs, des travailleurs sociaux à l'hôpital... (Chantal, victime directe de voies de fait).

Cette victime souligne ainsi, comme les intervenants précédemment, les difficultés supplémentaires que vivent les victimes (peu scolarisées) qui ne sont aucunement renseignées et qui sont laissées à elles-mêmes, au moment de remplir le formulaire. Ces difficultés se trouvent amplifiées lorsque la victime est peu scolarisée. La nécessité de soutenir la victime dans cette tâche se fait alors encore plus grande, sinon le risque est élevé que le formulaire se retrouve à la poubelle :

Je peux m'imaginer qu'il y a beaucoup de femmes qui vivent soit de la violence au plan physique ou du viol ou peu importe et qui sont illettrées et tout ça. Faque la femme va prendre le formulaire et le mettre dans la poubelle. Elle va dire : « Non, c'est trop compliqué pour moi. » On ne donne pas de formulaire sans renseignements. (Chantal, victime directe de voies de fait)

Les parents ou les conjoints des victimes trop hypothéquées physiquement ou psychologiquement pour remplir le formulaire émettent des commentaires semblables quant aux renseignements demandés. Ils soulignent qu'ils auraient nettement bénéficié d'un minimum d'information et d'assistance pour « affronter » l'IVAC. À cet effet, Marie, victime indirecte d'une tentative d'homicide, indique qu'un simple dépliant aurait été mieux que rien pour ceux qui n'ont pas l'occasion d'être informés de l'existence de l'IVAC et de son fonctionnement par une source telle le CAVAC :

Remplir le formulaire, c'est pas évident, parce qu'il faut tout donner en détails, tout ce qui s'est passé : comment ça s'est passé, les blessures c'est quoi, etc. Ça, on a pas d'aide, ni d'information pour le remplir... Un petit dépliant à l'hôpital ça ferait pas de tords ! (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Pour leur part, les victimes que nous dirons *initiées* semblent s'être relativement bien débrouillées pour remplir le formulaire, même celles qui étaient lourdement affectées psychologiquement. À titre d'exemple, Suzanne, victime directe d'agression sexuelle, a trouvé le formulaire assez facile à remplir, étant donné la nature de son emploi, qui lui a permis d'être préalablement *initiée* à ce genre de procédures. De son propre aveu, **connaître et savoir à quoi s'attendre** a pu influencer positivement ses démarches liées au formulaire :

Remplir le formulaire, c'était de base. Le côté facilitant pour moi, c'est dû à mon emploi. Souvent, j'ai fait la remarque : « Une chance que je connais le réseau. » C'est facile pour moi de se retrouver dans des affaires de même. Je savais comment et à quoi m'attendre. Je pense que ça m'a facilité beaucoup, beaucoup, beaucoup, beaucoup les affaires là, même si c'était extrêmement dur. (Suzanne, victime directe d'agression sexuelle)

L'accès à l'aide de personnes compétentes est d'autant plus important que la manière selon laquelle les formulaires sont remplis pourrait constituer un facteur influençant le traitement de la demande par l'IVAC ainsi que la suite du processus d'indemnisation, soutiennent les intervenants rencontrés. En effet, à la lumière de leurs propos, il appert qu'un formulaire bien rempli avec, entre autres, des preuves du fait qu'il s'agit d'un acte criminel¹²⁷, des preuves de blessures¹²⁸ et des preuves établissant le lien entre les blessures et l'acte criminel lorsque que l'acte criminel s'est produit il y a moins d'un an¹²⁹ entraînerait un processus de traitement plus rapide et moins compliqué. Mais il peut être difficile pour la victime *non initiée* et affectée psychologiquement d'inclure dans sa demande les éléments de preuve nécessaires, ceux qui lui seront ultérieurement réclamés. Le processus de traitement de la demande peut ainsi se compliquer :

Les gens n'ont pas tous l'habitude de ces papiers-là. Ce n'est pourtant pas si compliqué que ça, mais faut se mettre dans leur peau. (...) Elles ne sont pas en état de remplir des documents comme ça. Elles n'ont pas la concentration, l'énergie pis tout ça. Aussi, elles ont beaucoup d'autres choses à faire, comme faire face à ses blessures physiques ou psychologiques, remplacer ce qui a été brisé, répondre aux demandes en lien au processus criminel lorsqu'il a lieu. Faque même remplir le formulaire, pour plusieurs, c'est compliqué. Trouver les documents qu'il faut joindre à la demande en plus, ça fait beaucoup en même temps pour la victime. (Mélissa, intervenante au CAVAC)

¹²⁷ En théorie, le rapport de police n'est pas requis, mais il aide beaucoup à la preuve.

¹²⁸ Rapports médicaux, photos, etc.

¹²⁹ Un délai dépassé complique beaucoup le processus pour la victime.

Il s'agit aussi d'aider les victimes à mettre des mots, les bons mots, sur leurs souffrances, alors que leur manque de savoir pour le faire pourrait hypothéquer leur chances d'être aidées par l'IVAC :

Les questions sont comme si la personne avait déjà une connaissance des symptômes de stress post-traumatiques. Alors que, bien souvent, quelqu'un qui a été victime d'abus sexuel, par exemple, ne sait pas vraiment c'est quoi exactement les conséquences. (Camille, intervenante au CAVAC)

Les *implications importantes* d'une demande bien remplie qui permettra, par exemple, d'obtenir des indemnités pour avoir accès à des soins, peuvent occasionner un surplus de stress chez la victime qui craint de ne pas y parvenir correctement, souligne Sarah, intervenante au CAVAC. D'où l'importance de pouvoir être assisté dans cette tâche :

Le traitement du dossier dépend du comment je remplis le formulaire. La moindre petite chose compte dans la demande. Ça fait une différence si tu es trop stressé, trop nerveux, que tu trembles parce que tu vis pleins d'émotions, versus s'il y a quelqu'un qui est là pour écrire et t'expliquer. Le formulaire est simple, mais il devient compliqué quand tu es impliqué émotionnellement et que tu sais que ton dossier dépend de : « Si je n'ai pas tout mis les informations, je vais devoir passer au travers d'un paquet d'autres démarches d'évaluations et d'enquêtes et ainsi de suite. » Dans le sens où c'est quelque chose qui va déboucher sur une aide déterminante. Donc, l'inquiétude de ne pas le remplir comme il faut est très, très, très déstabilisante. (Sarah, intervenante au CAVAC)

À la lumière des témoignages de plusieurs intervenants, nous comprenons qu'il arrive que des victimes qui se trouvent un peu *en marge* de certains critères d'éligibilité pourront quant même arriver à faire accepter leur demande d'indemnisation par l'IVAC. Il s'agit, encore là, de connaître comment l'IVAC fonctionne, de choisir les bonnes formulations, les bons mots pour alléger les complications dues à l'écart par rapport à certains critères d'éligibilité.

Nadine, intervenante au CAVAC, donne l'exemple d'une victime de violence conjugale qui a eu recours à son aide pour enregistrer une demande à l'IVAC. Plus précisément, il s'agit d'une victime de menaces et de harcèlement qui n'a pas subi de blessure physique. Elle précise que la *Loi de l'IVAC* n'indemnise que les crimes contre la personne qui se trouvent sur sa liste, elle semble exclure les victimes qui n'ont pas été blessées physiquement mais qui l'ont été psychologiquement, à coups de menaces et/ou d'injures. Nadine explique comment l'assistance d'un intervenant **au courant du fonctionnement de la Loi de l'IVAC** se révèle déterminante pour ce qui est de la réponse que la victime « hors normes » recevra :

Au niveau menace/harcèlement, quand c'est des situations de violence conjugale, des fois la personne va faire une demande quand même, en faisant une demande de *violence par intimidation* qu'ils appellent ça là. Mais là, la madame doit décrire la situation mais de la bonne manière (souligné avec la voix). Faque mettons que la personne ne va pas voir une intervenante du CAVAC et mettons qu'elle écrit : « Mon conjoint me crie des injures », c'est sûr qu'ils vont la refuser. Elle doit ajouter qu'il lui lance des objets, qu'il donne des coups dans le mur. Il faut mettre les bons mots pour que son dossier soit accepté. Des fois, la personne ne le sait pas, qu'est-ce qu'il faut qu'elle écrive. Il s'agit d'un mot qu'elle n'avait pas mis pour qu'elle soit refusée là. (Nadine, intervenante au CAVAC)

Les victimes qui enregistrent une demande après le délai d'un an sont également identifiées comme pouvant grandement bénéficier de l'assistance d'une personne ressource pour les informer et les aider à remplir la demande de l'IVAC. Chez ces victimes, le processus se complique, et elles doivent elles-mêmes fournir les éléments susceptibles d'appuyer leur demande : les preuves qu'elles sont victimes d'un acte criminel contre la personne, que leurs blessures et leurs pertes indemnissables sont directement liées à l'acte criminel, qu'elles n'ont pas commis de faute lourde¹³⁰, ce qui constitue une source de stress supplémentaire considérable pour elles. Une victime qui fait une demande dans les délais prescrits par l'IVAC n'a pas à se charger de faire parvenir les rapports médicaux et de police en lien avec l'expérience de victimisation qu'elle a subie, c'est l'IVAC qui s'en occupe :

Quelqu'un qui applique avant le délai, et l'autre qui applique après, c'est très différent dans le processus. Quelqu'un qui respecte le délai, il va remplir le formulaire, mais l'IVAC va se charger de faire venir les rapports de police, les rapports médicaux s'il y en a. S'il n'y en a pas, l'enquêteur va se charger de trouver les preuves nécessaires pour déterminer s'il s'agit d'un acte criminel et la responsabilité de la victime dans la commission du crime. C'est lui qui cherche et qui envoie tous les rapports. Celle qui a dépassé le délai de prescription se trouve à justifier énormément, et les délais de réponses à ses demandes sont beaucoup plus longs. Alors, déjà là, le processus est plus lourd. (Sarah, intervenante au CAVAC)

La victime qui dépasse le délai d'un an doit, entre autres, justifier pourquoi elle n'a pas présenté sa demande plus tôt. Elle doit, pour ce faire, remplir un questionnaire supplémentaire comportant des questions difficiles à répondre pour une victime qui subit encore les contrecoups de sa victimisation :

¹³⁰ Selon la Loi de l'IVAC, une victime commet une faute lourde lorsque, entre autres, elle participe à des activités illégales, elle provoque l'acte criminel ou si l'on juge qu'elle s'est montrée imprudente.

Elles doivent justifier le fait qu'elles n'ont pas fait leur demande dans le délai d'un an. Le questionnaire est assez long. Il y a peut-être quatre ou cinq pages où il y a toutes sortes de questions difficiles à répondre pour quelqu'un qui est en état de stress post-traumatique. C'est vraiment un processus difficile à faire. Sans cesse prouver, ça c'est épouvantable. (Camille, intervenante au CAVAC)

L'enregistrement d'une demande d'indemnisation à l'IVAC paraît donc constituer une démarche compliquée pour les victimes d'actes criminels. En particulier, le formulaire qui sert d'entrée en matière représenterait une véritable épreuve pour le plus grand nombre d'entre elles. L'opération paraît encore plus complexe pour les victimes peu scolarisées et pour celles qui ne correspondent pas exactement aux critères d'éligibilité tels que formulés dans la *Loi de l'IVAC*. Toutes les personnes interviewées dans le cadre de notre étude s'entendent sur le fait que l'assistance d'une personne familière avec le fonctionnement de l'IVAC pourrait grandement faciliter cette étape et contribuer à estomper le stress qui s'y rattache pour les victimes. En outre, une telle assistance, experte en quelque sorte, contribuerait à augmenter les chances de succès de l'entreprise.

Tous se demandent pourquoi l'IVAC n'a pas comme pratique courante d'informer les victimes des indemnités auxquelles elles ont droit, des services et des ressources qui sont couverts. Cette pratique rendrait moins difficile, moins lent et moins lourd le parcours qu'elles doivent traverser pour retrouver une vie le moins fonctionnelle. La réponse à cette question est unanime : l'IVAC veut diminuer *les abus* de la part des victimes, en les gardant ignorantes sur les ressources et les services disponibles. La réplique, elle, est cinglante et unanimement partagée : les victimes d'actes criminels ne se trouvent pas en état de se *créer* des besoins, puisqu'elles en ont déjà suffisamment :

Une chose que tu n'as pas à l'IVAC, c'est de l'information sur ce que tu peux avoir comme compensation. Ça, on l'a pas pan toute ! Je ne pense pas que les gens abuseraient tant que ça... On dirait des fois qu'ils gardent l'information un peu cachée pour pas que le monde demande... mais en tout cas... les besoins sont là, ils sont là ! Abuser de l'IVAC, ce n'est pas ça que les victimes recherchent, elles cherchent à se sortir de leur souffrance, pas à profiter de leur situation. Je ne pense pas qu'elles aient tant d'énergie que ça à mettre sur ça (abuser le système). (Suzanne, victime directe d'agression sexuelle)

Un peu d'information aiderait. On dirait qu'ils ont peur de nous donner des idées. Ça nous aiderait pourtant à progresser plus vite, plutôt que d'attendre et que nos problèmes s'empirent. Les victimes ne sont pas du tout en état d'inventer des nouveaux besoins, elles n'arrivent déjà pas à bout de ceux qu'elles ont déjà... (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

À la lumière des récits que nous font les victimes, on comprend que l'information vient ordinairement d'une personne extérieure à l'IVAC. Par exemple, c'est une travailleuse sociale qui a informé Isabelle, victime directe de voies de fait, de ses droits à une forme d'indemnisation étatique permettant, notamment, d'avoir accès à un psychologue. Cette information lui a permis par la suite de franchir un pas important en vue de se sortir de sa *situation difficile de victime* :

Un moment donné, j'ai eu besoin d'un psychologue, parce que j'avais des cauchemars, je dormais mal la nuit, j'avais peur, j'avais peur de sortir en plus que j'étais très faible. C'était ma travailleuse sociale qui m'a informée que j'avais droit à une psychologue. J'ai fait la demande à l'IVAC, et ils m'ont donné l'autorisation et depuis, je vois un psychologue. L'IVAC ne donne pas l'information, il faut la chercher soi-même. (Isabelle, victime directe de voies de fait)

Les exemples sont trop nombreux pour être tous rapportés. Nous retenons toutefois que, pour une raison qui s'explique mal, les victimes ne sont pas systématiquement informées par l'IVAC des indemnités auxquelles elles ont droit et des services ou des soins qui peuvent être couverts. Les victimes qui cherchent à bénéficier d'une forme d'indemnisation doivent donc poser les bonnes questions et insister pour obtenir l'aide nécessaire pour combler leurs divers besoins, et ce, tout au long du processus d'indemnisation. De même, leurs demandes doivent être bien étayées et appuyées d'éléments de preuves satisfaisantes pour être considérées et pour que leurs besoins soient reconnus par l'IVAC. Pour ce faire, les victimes doivent d'abord chercher l'information, l'organiser, la compléter, pour ensuite faire part de leurs demandes à l'organisme.

Le fait de ne pas être informé constitue souvent une source de victimisation secondaire qui peut accentuer, entre autres, le sentiment d'impuissance de la victime. Par exemple, Isabelle, victime de voies de fait, a été contrariée d'apprendre trop tard qu'elle pouvait se faire rembourser son chandail endommagé au cours de l'acte criminel qu'elle a subi. Elle se demande à quoi d'autre elle aurait eu droit sans en avoir été informée :

À l'hôpital, ils ont coupé mon chandail, mais je ne savais pas que l'IVAC remboursait les vêtements. Là, il est trop tard pour me faire rembourser ça. Il y a beaucoup de choses que je ne savais pas et je ne me suis pas fait rembourser ! Il fallait que je devine ? C'est quoi là ? Les appeler à chaque jour pour voir si mon affaire est remboursable ? (Isabelle, victime directe de voies de fait)

Comme l'indiquent différents intervenants, la victime doit cogner à plusieurs portes et se débattre pour trouver des bribes de renseignements qui se révèlent souvent incomplets, voire incorrects. Pierre, intervenant au CAVAC, signale que les démarches peuvent entraîner l'amplification des premières réactions post-traumatiques ressenties :

C'est sûr qu'il y a le besoin d'information, parce que les victimes se retrouvent dans une situation peu connue ou méconnue par rapport à eux-mêmes, leurs réactions avec le processus d'IVAC, le système judiciaire, les services aux victimes. Il y a beaucoup de mythes par rapport au processus judiciaire, par rapport à l'IVAC aussi. Le manque d'information ou la mauvaise information peut venir amplifier les réactions de la victime. (Pierre, intervenant au CAVAC)

Lorsque les victimes apprennent l'existence de l'IVAC et qu'elles prennent connaissance des possibilités qu'offre cette ressource, elles doivent formuler les bonnes demandes et les appuyer des *bons* éléments de preuves, afin d'entrevoir la possibilité de recevoir les services requis. Et les victimes ne sont pas encore au bout de leur peine.

4.1.1.4 *Attentes et attentes déçues*

A priori, les victimes semblent bien recevoir la nouvelle qu'il leur est possible de bénéficier d'une aide financière de l'IVAC, lorsque tel est le cas. Certains intervenants nous ont mentionné que les victimes se sentaient ainsi moins délaissées face aux innombrables nouvelles réalités post-victimisation auxquelles elles devaient faire face :

Habituellement, les gens sont bien contents de savoir qu'ils peuvent avoir de l'aide, parce qu'ils ont souvent l'impression qu'ils sont mis de côté... En partant d'IVAC, ça leur permet d'avoir plusieurs services qu'ils n'auraient pas le droit sans. (Mathilde, intervenante au CAVAC)

Les victimes d'actes criminels interviewées qui ne connaissaient pas l'existence de l'IVAC avant leur victimisation (la majorité) n'avaient pas d'attentes particulières à son égard :

Je ne le savais même pas que ça existait ! J'avais pas vraiment d'idées c'était quoi l'IVAC. Je n'avais pas d'attentes. (Isabelle, victime directe de voies de fait)

Après avoir été informées de l'existence de cette ressource, les victimes ont toutes développé comme attente, de manière plus ou moins importante, celle d'être aidées relativement à leurs besoins en premier lieu financiers, souligne Gisèle, intervenante au CAVAC :

Leurs attentes, c'est sûr : d'avoir de l'argent. C'est ça qui leur est souvent dit lorsqu'elles sont référées à l'IVAC. Sauf qu'elles s'attendent peut-être à être indemnisées pour l'événement, pour dommages et intérêts. Elles ne s'attendent pas à être indemnisées seulement pour les médicaments ou les rendez-vous chez le médecin ou le psychologue, qui sont des choses bien précises, bien concrètes. Elles ne sont pas averties par rapport aux problèmes qu'elles peuvent rencontrer non plus. Je pense qu'elles s'attendent à être indemnisées pour l'événement comme tel, pour recevoir un montant x, comme 10 000 \$, par exemple, pour ce qui est arrivé, et elles sont déçues ne pas être indemnisées pour ce qu'elles ont vécu. (Gisèle, intervenante au CAVAC)

Louise, victime indirecte de voies de fait, confirme ce besoin, pour elle :

Mes attentes ! Qu'ils me donnent quelque chose ! Au moins un peu d'argent pour subvenir à mes besoins ! (Louise, victime directe de voies de fait)

Ainsi, plusieurs intervenants notent que les attentes des victimes quant à l'aide qu'elles voudraient recevoir de l'IVAC peuvent être plus ou moins déçues, et ceci, parfois, en fonction de l'information reçue préalablement.

En effet, lorsque la victime est informée de l'existence de l'IVAC et de ses possibilités, il arrive qu'elle reçoive une information incorrecte de la part des intervenants qu'elle côtoie, ceux du CAVAC constituant une exception. Et, comme l'affirment la plupart des intervenants, c'est à partir de cette information que les victimes construisent leurs attentes :

Selon l'information qu'elles ont reçue, veut, veut pas, sur l'information, sur ce que je crois que c'est, je vais me faire des attentes. Là, ils font une demande et, finalement, ils ont des réponses qui ne correspondent pas du tout à leurs attentes. Les réponses correspondent à ce que l'IVAC fait, mais leurs attentes, basées sur ce que quelqu'un leur a dit ou sur ce qu'elles ont cru comprendre que l'IVAC pouvait faire telle et telle chose, ce n'est pas la réalité. Eux avaient basé des attentes là-dessus, et la réponse n'est pas nécessairement négative, mais du fait qu'elle ne correspond pas à leurs attentes, ben c'est une déception. (Pierre, intervenant au CAVAC)

Aux prises avec des besoins majeurs et handicapants, la déception est encore plus lourde si les victimes, mal informées, s'attendent à ce que tous leurs besoins soient comblés :

Les victimes, surtout celles qui savent très bien de quoi elles ont besoin, se font de très grosses attentes par rapport à l'information qu'elles reçoivent. Elles vont se lancer sur l'IVAC en espérant que l'IVAC remplisse tous les besoins qu'elles ont, alors que ce n'est pas le cas. Alors, je pense que ces gens là peuvent être déçus à certains niveaux, parce que l'IVAC peut combler certains besoins, mais ne va pas tous les combler nécessairement là. Faut travailler à ce que les victimes aient des attentes plus réalistes, en les informant plus adéquatement. (Laurence, intervenante au CAVAC)

D'où l'importance de donner l'heure juste, de fournir l'information correcte sur l'aide qui peut leur être apportée par l'IVAC. Déçues par les réponses de l'IVAC, ces personnes peuvent ressentir, encore une fois, de la frustration à un degré plus ou moins important, selon le cas et la réponse reçue ou l'explication fournie :

Il y a un point de départ où il y a de l'incompréhension, des attentes qui ne sont peut-être pas à propos de la réalité, et ça crée beaucoup de sentiments de frustration.
(Pierre, intervenant au CAVAC)

De leur côté, les victimes qui connaissaient déjà l'existence de l'organisme, soit par leur travail ou par un proche travaillant dans un milieu connexe, rapportent que leur connaissance préalable de l'IVAC est loin de correspondre à leur expérience de ce système. La majorité de ces participants mentionnent que leurs attentes, en termes d'aide, ont été déçues, suscitant un sentiment d'indignation qu'ils rapportent en entrevue :

J'ai toujours pensé que ces gens-là étaient là pour aider les gens, pas pour donner à torts et à travers, là ! (sur un ton frustré) (Claude, victime directe de tentative d'homicide)

Les victimes indirectes présentant aussi des besoins majeurs rapportent également avoir été déçues de l'absence d'aide, d'une aide qu'elles croyaient possible, étant donné qu'elles aussi, « elles sont victimes ». Or, nous l'avons vu, au départ, l'information sur l'IVAC est défailante. Entre autres, les spécificités telles l'exclusion des victimes indirectes ne sont pas diffusées, et les personnes concernées en sont mal ou pas informées du tout. Les victimes indirectes peuvent donc, d'emblée, ne pas réaliser qu'elles ne sont pas des victimes admissibles à l'IVAC. Nous reviendrons sur la question de l'exclusion des victimes indirectes sous la rubrique : *Les victimes indirectes : exclues de la Loi*.

Je m'attendais à ce qu'ils donnent un minimum de support, là. Un minimum de support psychologique, au moins pour se sortir de l'état de choc un petit peu... C'est révoltant ! (Patricia, victime indirecte d'homicide)

Il ne suffit donc pas de mettre au courant les victimes de l'existence de l'IVAC. Il faut aussi être à même de leur fournir les renseignements exacts sur leurs possibilités et sur l'aide qui peut leur être apportée par l'IVAC. Cela s'avère essentiel : leurs attentes en dépendent, ces dernières ayant une influence sur leur état psychologique, entre autres. Frustration, colère, sentiment d'impuissance peuvent devenir des effets négatifs engendrés par une mauvaise réponse de l'IVAC, même si celle-ci est justifiée en fonction des règles de l'organisme : les victimes attendaient autre chose, parce qu'on leur avait fait miroiter qu'elles pouvaient s'attendre à autre chose.

4.1.1.5 *L'attente de la réponse dans le silence*

Même une fois le processus entamé auprès de l'IVAC, l'absence ou le manque d'information perdure. Les participants à notre étude rapportent spontanément que les délais de réponse de l'IVAC concernant leur éligibilité sont généralement longs, très longs. À cet effet, ils signalent le besoin essentiel que les victimes soient tenues informées des délais à envisager, de la raison de ces délais et de l'étape atteinte dans le traitement de leur demande. Ces mesures aideraient les victimes à gérer leur stress lié à l'attente et à mieux organiser leur vie en attendant, plutôt que d'avoir à « courir » après l'information, soutiennent Nadine et Béatrice, toutes deux intervenantes au CAVAC :

Il faut informer les gens, parce qu'ils ont besoin d'aide et ils attendent après. Si elles n'arrivent pas à obtenir les informations par elles-mêmes, elles attendent sans rien savoir. Elles ne sont pas au courant du système, de qu'est-ce qui s'y passe, ni du pourquoi des délais pour être aidées. (Nadine, intervenante au CAVAC)

À prime abord, les gens trouvent ça long. C'est sûr que pour la personne, devoir attendre de trois à six mois avant d'avoir une réponse, elle n'est pas contente, c'est long. Ce n'est pas évident pour elle d'avoir à attendre ça, alors qu'elle est dans le besoin et qu'elle n'est pas informée de ce qui se passe. (...) Le fait de ne pas comprendre, elles ont l'impression qu'elles doivent se promener d'une place à l'autre pour arriver à une réponse quelconque par rapport à ces questions. Si elles veulent de l'aide, finalement, elles vont passer par : « Téléphoner ici », après tu tombes sur l'IVAC. Après ça, est-ce que c'est toi qui appelles pour des nouvelles ou c'est eux autres ? Il faut informer les victimes pour qu'elles comprennent tout ça. C'est sûr qu'il y a un manque de compréhension des victimes de ce système-là. Le temps est plus long aussi à ce moment-là. (Béatrice, intervenante au CAVAC)

Au cours de la longue attente qui suit l'enregistrement de la demande d'indemnisation, les victimes disent avoir tenté maintes fois de joindre un agent ou une personne qui pouvait les aider à l'intérieur de l'IVAC. Le plus souvent, selon leur témoignage, elles restent sans réponse et impuissantes face aux problèmes post-victimisation qu'elles vivent au quotidien. Un stress supplémentaire s'ajoute ainsi au niveau de stress déjà existant, estiment-elles.

À titre d'exemple, Julie, qui traverse, sans être informée, cette dure phase d'attente de la réponse de l'IVAC quant à son éligibilité rapporte un stress accru, des crises d'anxiété, de panique ou d'agressivité :

Ça a été une grosse anxiété d'attendre après la réponse de l'IVAC. (...) La moindre petite chose te rajoute un stress. Pis là, c'est des crises d'anxiété, de panique ou d'agressivité. Pis quand je fais des crises d'anxiété, ça vient surtout quand je suis très anxieuse. Pis là, je deviens agressive. (Julie, victime directe de tentative d'homicide)

Cette période difficile s'accompagne, dans bien des cas qui nous sont relatés, de problèmes psychologiques qui s'aggravent ou qui s'ajoutent à ceux qui existent déjà chez les victimes d'actes criminels interviewées. Reste à savoir si ces problèmes découlent exclusivement des sévices criminels qu'elles ont subis ou si le stress supplémentaire lié aux besoins non remplis ou mal comblés que vivent les victimes y contribue également.

On a vite fait de comprendre que l'absence d'information combinée au silence de l'IVAC en réponse aux demandes des victimes n'améliore pas non plus leur situation financière, qui se détériore au fur et à mesure que le temps s'écoule.

Un certain cercle vicieux peut ainsi se former ; c'est en fait une spirale qui se dessine ici. Par exemple, Chantal, victime directe de tentative d'homicide, déjà déstabilisée émotionnellement à la suite de son expérience de victimisation, se dit de plus en plus anxieuse à mesure qu'elle constate la dégradation de sa situation financière :

Ton anxiété aussi monte avec les dettes. (Chantal, victime directe de voies de fait)

Pour Julie, les possibilités de revenus se dissipent, alors que l'absence de réponse de l'IVAC persiste. Son anxiété s'accroît alors considérablement :

C'était une grosse anxiété, je n'ai pas de revenus... et je n'ai pas de réponse de l'IVAC. Faque là, j'étais ben... (sa voix commence à trembler, les larmes aux yeux) tu sais que tu as 15 semaines d'assurance emploi. Après, tu ne sais pas ce qu'il va arriver. (Julie, victime directe de tentative d'homicide)

Julie considère que le simple fait d'avoir été informée sur les procédures en cours dans son cas et sur celles qui étaient à envisager par la suite ainsi que sur le temps qu'elles mettraient à se réaliser lui aurait permis de mieux *organiser* sa vie en conséquence. Elle estime qu'elle en aurait retiré une certaine sécurité au point de vue psychologique ainsi qu'une capacité accrue d'agir de manière à améliorer son train de vie, entraînant, par la suite, le sentiment de regagner le contrôle de sa vie :

Moi, c'est l'attente, c'est l'attente pour savoir. Ce qui me stresse, c'est de ne pas savoir ce qui va m'arriver, de ne pas savoir quand je vais avoir une réponse. (...) Une fois que tu envoies ta demande, qu'ils nous donnent l'information sur tout ce dont on a le droit, tsé, dire que ça va prendre deux mois, trois mois avant que ton dossier soit évalué. (...) Au moins, tu es avertie et t'essayes de prévoir en conséquence plutôt que d'attendre dans le néant pendant que ta situation s'empire. (...) C'est important que tu planifies ta vie un peu. Tu veux regagner ta vie. Pas attendre et attendre après l'inconnu et stresser. (Julie, victime directe de tentative d'homicide)

S'assurant ainsi d'une certaine sécurité financière, la victime contrôle le surplus d'anxiété qui pourrait surgir autrement. Être au courant signifie pouvoir envisager des choix, poser des actions pour améliorer sa situation. Alors, on peut s'occuper d'autres besoins, certains même liés directement au délai encouru. Par exemple, une victime au courant du long délai que peut prendre l'évaluation de son éligibilité peut envisager différentes avenues de solutions afin de stabiliser sa situation financière.

De leur côté, les intervenants indiquent aussi que les délais dans les réponses apportées par l'IVAC n'améliorent pas l'état psychologique déjà fragilisé de la victime dans le besoin. Ils remarquent à cet effet qu'elle peut présenter de l'anxiété, de la frustration, une perte de confiance, de la dépression et de la colère :

La période d'attente est insupportable... carrément ! Il y a des gens qui nous appellent après deux trois mois pour nous dire qu'elles n'ont reçu aucune nouvelle et elles se demandent si le formulaire s'est rendu. La moindre petite chose fait augmenter leur stress pendant cette période-là. Ce qui est le plus saillant comme réaction par rapport aux problèmes rencontrés tout au long du processus avec l'IVAC, c'est la colère. (Sarah, intervenante au CAVAC)

Je dirai qu'il y a beaucoup de frustration par rapport au temps d'attente. Les gens ne comprennent pas pourquoi c'est si long. Leur situation s'aggrave pendant ce temps-là. J'entends souvent dire : « Il me semble que j'ai assez de difficultés comme ça ! Comment ça se fait que ça prend tant de temps ? » (Camille, intervenante au CAVAC)

Les intervenants spécifient que chaque victime réagira de manière individuelle aux longs silences de l'IVAC selon son bagage passé et son expérience de victimisation :

L'incertitude, le doute, il y a des gens qui vont être capables de le gérer, mais pour d'autres, ça va être insupportable. Ça peut avoir tous ces effets-là : frustration, dépression, colère, perte de confiance supplémentaire. Il n'y a rien d'automatique, il faut regarder selon l'individu. Il faut regarder selon la gravité de la situation, le bagage de la personne, l'expérience traumatique, l'entourage, l'information obtenue, etc. Les réactions des victimes face au système d'IVAC dépendent de toutes ces choses-là. Les victimes vont toutes vivre le processus d'indemnisation différemment. Deux victimes pourraient vivre la même situation traumatique, avoir les mêmes perceptions de l'indemnisation, mais aussi vivre des conséquences totalement différentes suite à leurs démarches auprès de l'IVAC. (Sarah, intervenante au CAVAC)

Alors qu'elle attend la réponse de l'IVAC sur son éligibilité, la victime peut être contactée par l'organisme pour lui demander de fournir des documents supplémentaires, et ce, sans avoir été prévenue préalablement. Il s'agit là d'une autre source de stress qui aurait pu être évitée ou amortie avec un minimum d'information, de considération, expliquent les victimes rencontrées.

Parmi ces demandes se trouvent, notamment, celle d'une évaluation psychologique, test particulièrement difficile à vivre pour quelqu'un dont l'état psychologique est déjà fragilisé et qui a mis beaucoup d'énergie à fournir tous les documents déjà réclamés. L'impact de cette demande supplémentaire semble affecter davantage la victime du fait qu'elle n'ait pas été avertie auparavant. Elle peut en ressentir une certaine frustration, signale Camille, intervenante au CAVAC :

Pendant que la demande chemine, des fois, IVAC va contacter la personne pour lui demander autre chose, comme une preuve de blessures psychologiques. Pour faire ça, la personne doit rencontrer un psychologue pour une évaluation psychologique. Souvent, les gens ne comprennent pas pourquoi ils ont besoin de faire ça, et souvent, quand les gens m'appellent et ils viennent de recevoir ça, ils sont un peu fâchés. Ils disent : « Qu'est-ce que c'est ça ? Je leur ai donné tous les papiers qu'il fallait ! Pourquoi ils me demandent encore quelque chose ? Je ne comprends pas ! ». (Camille, intervenante au CAVAC)

L'évaluation psychologique est payée par l'IVAC. Malgré que plusieurs intervenants conçoivent cette demande comme positive, ce n'est pas le cas d'un grand nombre de victimes. Pour certaines, certes, cette demande peut être perçue comme offrant l'occasion d'une rencontre avec un psychologue ainsi qu'une première ventilation des émotions, mais pour d'autres, cette évaluation représente une épreuve supplémentaire qu'elles doivent affronter et ainsi elles doivent s'exposer à nouveau à des stimuli traumatiques.

Quelques intervenants précisent que la lenteur du système se fait surtout sentir au début du processus de l'IVAC, et qu'une information adéquate à ce moment constituerait un antidote à l'abandon éventuel de la procédure par la victime. Se trouvant dans un état psychologique particulièrement vulnérable, la victime qui n'a pas encore eu l'occasion d'entamer un processus de rétablissement court en effet un risque élevé d'abandonner à ce stade la demande d'indemnisation adressée à l'État. Or, l'abandon de la demande n'aidera pas la victime à répondre à ses besoins, ni à reprendre une *vie fonctionnelle* :

C'est sûr qu'au début, c'est beaucoup de découragement là, il y a un risque d'abandon élevé. On leur explique qu'IVAC, ça va être long... C'est surtout recevoir la réponse qui est long. Par contre, il faut lui expliquer à la victime, sinon les délais se font beaucoup trop lourds à supporter. (Megan, intervenante au CAVAC)

L'analyse du récit des victimes sur leur expérience avec l'IVAC révèle que la lenteur du système tend à continuer tout au long du processus d'indemnisation de l'IVAC. Cette lenteur, combinée au fait que la victime demeure toujours mal informée, peut amener celle qui n'a pas abandonné ses démarches dès le début à laisser tomber, alors qu'elle est avancée dans le processus d'indemnisation. Cette personne reste ainsi avec des problèmes post-victimisation handicapants auxquels s'ajoute le découragement qui s'installe :

Pendant tout ce temps-là, la victime se décourage, perd sa dignité, perd le goût de vivre, perd l'intérêt de retourner au travail. Parce que tant que ta condition physique et/ou psychologique n'est pas stabilisée, tant que tu ne sais pas véritablement qu'est-ce qui se passe, tu ne peux pas reprendre ta vie en main. Tu ne sais pas si tu peux faire un travail ou pas. Tsé, quand tu es malade là, tu es handicapé, tu es sous traitement, sur les pilules, pis que tu ne peux pas retourner dans tes activités antérieures là, ça c'est clair, c'est acquis. Mais qu'est-ce que tu peux faire ? Tu vas aller prendre une formation collégiale ou universitaire alors que tu as des troubles de concentration ? Tu ne le sais pas, il faut que ça soit déterminé. De là l'importance que les litiges entre la victime et l'IVAC soit réglés dans un délai très rapide. Qu'on tourne la page : « Monsieur, votre problème n'est pas relié à l'événement, le problème n'existe pas. Vous n'êtes pas dépressif, monsieur, ou vous n'avez pas d'hernie discale ou vous n'avez pas de fractures. » Ben dites-le, mais ne prenez pas 22 ans avant de le dire ! Ça décroche ! Ça fait décrocher les victimes ! (Carl, avocat)

Les victimes interviewées dans le cadre de la présente étude n'ont pas abandonné leurs démarches auprès de l'IVAC, et ce, malgré les efforts qu'a exigé leur persistance. Pour Marie, victime indirecte de tentative d'homicide, comme pour les autres victimes interviewées, lorsqu'on fait affaire avec l'IVAC, seulement *demander* n'est pas suffisant. Les victimes doivent beaucoup insister et aussi apporter bon nombre de preuves exigées par l'IVAC, entraînant un stress supplémentaire ainsi qu'une certaine frustration :

Faut qu'on appelle, il faut qu'on le demande et là, le stress s'amplifie, parce qu'il faut se battre. Jamais, eux nous offrent un service... On se choque, on rappelle, jusqu'à temps qu'on comprenne le principe que ce n'est pas l'agent qu'il faut appeler, il faut aller plus haut... (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Les effets de l'absence ou du manque d'information peuvent être ressentis pendant le reste de la vie de la victime. À titre d'exemple, un des enfants d'Élyse, témoin d'un événement criminel violent qui a tué son frère, était admissible à l'indemnisation de l'IVAC. Il n'a rien obtenu, parce que personne ne l'a informé de son droit de s'adresser à cet organisme. Il était encore un enfant au moment du drame. Sa mère a tenté de s'informer sans succès auprès de l'IVAC. Cet enfant, devenu maintenant un jeune adulte, est resté avec plusieurs séquelles qui ont été négligées et il continue à en être affecté aujourd'hui. Les conséquences auraient pu être au moins atténuées par une prise en charge adéquate suite au drame. Pour cela, il aurait fallu que l'information concernant les possibilités d'aide soit connue :

Mon autre enfant a quitté l'école sans finir son secondaire un. Il était agressif, révolté, il n'était plus motivé. J'ai dû le placer. Avoir su dans le temps qu'il avait droit à tout, j'aurais bougé ! (Élyse, victime indirecte d'homicide)

4.1.2 Le besoin fondamental d'être reconnu comme victime d'acte criminel

Le besoin d'être reconnu est un besoin crucial chez toute victime directe ou indirecte d'un acte criminel. Victimes et intervenants interviewés en témoignent de différentes façons. Plusieurs identifient cette reconnaissance comme un *point de départ* ou une *première étape* amorçant le long processus du *retour à une vie normale*, fonctionnelle :

Ben premièrement, qu'on soit reconnu hein ? Je pense que c'est la première étape pour nous autres. (Élyse, victime indirecte d'homicide)

La reconnaissance de soi comme victime comporte une valeur d'abord symbolique. Les intervenants rencontrés s'entendent en effet pour dire que l'un des bénéfices les plus importants que les victimes peuvent recevoir de l'IVAC, c'est la crédibilité, c'est-à-dire la validation de leur expérience, des torts et des souffrances qui leur ont été infligés. Que la victime soit crue, il s'agit là d'une condition de base en vue de son retour à une vie fonctionnelle, indiquent aussi bien Suzanne, victime directe d'agression sexuelle, que Laurence, intervenante au CAVAC :

C'est quelque chose là qui dit que c'est vrai. Ça valide ta souffrance. (Suzanne, victime directe d'agression sexuelle)

Quand quelqu'un subit une agression, le fait que les gens autour reconnaissent ça, je pense que c'est vraiment l'aspect principal. C'est un premier pas. Pis c'est important dans sa guérison, entre guillemets, de dire : « Oui, j'ai vécu ça, pis les symptômes que j'ai là... » ! (Laurence, intervenante au CAVAC)

L'indemnisation constitue aussi une façon de réparer le mal subi par la victime, signalent différents intervenants, dont Yolande, spécialiste en victimologie :

Pour plusieurs victimes aussi, le fait d'être reconnue en tant que victime pour avoir les services de l'IVAC est quand même quelque chose d'important, parce que c'est une reconnaissance qu'elle a été lésée. C'est très important pour plusieurs victimes de dire : « En m'acceptant, l'IVAC reconnaît que je suis une personne lésée et qu'on doit réparer pour les torts causés. » C'est aussi ça à quelque part l'indemnisation, une reconnaissance de la société que la personne a été touchée, qu'elle a souffert. (Yolande, spécialiste en victimologie)

Un petit nombre d'intervenants considèrent que l'indemnisation peut aussi constituer une question de principe chez les victimes qui estiment qu'elles n'ont pas à assumer les coûts d'un acte dont elles ne sont pas responsables :

Pour d'autres, c'est une question de principes. C'est comme : « Ce n'est pas de ma faute ce qui est arrivé, je n'ai pas à payer pour ça. » (Mélissa, intervenante au CAVAC)

Certaines victimes précisent que la reconnaissance de leur condition de victime doit s'accompagner d'un symbole qui reconnaît l'ampleur et la gravité du tort qu'elles ont subi ; une indemnisation nettement insuffisante ou inadéquate constituerait alors, pour elles, une forme de banalisation du mal dont elles souffrent, estime Marie, victime indirecte de tentative d'homicide :

L'indemnité que la victime reçoit, c'est lui dire : « Regarde, la société sait que quelqu'un t'as fait du mal, quelqu'un t'as blessée, quelqu'un t'a laissée avec un traumatisme que tu vas porter toute ta vie. On te donne ça là, ça va t'aider un petit peu ». Ben, si tu me donnes une *peanut*, ça m'aide pas avec l'ampleur du traumatisme que j'ai subi. C'est comme me dire que ce que je vis là, il y a rien là. (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Toute attitude ou réponse inadéquate ou inappropriée, on le comprendra, peut se transformer en occasion de victimisation secondaire pour les victimes. Tout comme elles, les intervenants mentionnent l'importance que les victimes soient reconnues comme telles, qu'on reconnaisse qu'un tort leur a été infligé. Le cas échéant, une importante blessure pourrait venir s'ajouter au lot de répercussions subies depuis la victimisation. L'accès de la victime aux services de l'IVAC constituerait en fait un symbole important de la reconnaissance par l'État des victimes d'actes criminels :

Sa souffrance est encore plus grande quand on lui dit qu'elle n'est pas reconnue aux fins de l'indemnisation. C'est comme si on ne reconnaissait pas qu'elle est victime et qu'elle puisse vivre des blessures suite à ces types d'agressions-là. (Emmanuelle, intervenante au CAVAC)

Comme l'indique Yolande, spécialiste en victimologie, être crue peut être assez important pour que la victime s'engage dans un processus de longue haleine pour se faire reconnaître en tant que victime d'acte criminel. La victime doit alors utiliser son énergie à une démarche visant à faire reconnaître ses souffrances plutôt qu'à se rétablir :

Cette reconnaissance est importante, psychologiquement et symboliquement. C'est un aspect très important alors, lorsqu'une personne se voit refusée à l'IVAC... Moi, j'ai vu des personnes, je dirais, s'enfermer dans des processus qui ont une durée de 10 ans, juste pour faire valoir leur vécu. (Yolande, spécialiste en victimologie)

Ainsi, le besoin d'être reconnue serait crucial pour toute victime d'acte criminel et comporterait divers aspects, dont la reconnaissance de la crédibilité de la victime, la validation de son expérience et l'obtention des ressources nécessaires pour qu'elle puisse faire face aux conséquences de sa victimisation et aux coûts s'y rattachant.

La réponse de l'IVAC par rapport à ces différents aspects s'avère encore une fois déterminante pour son rétablissement.

Or, la réponse de l'IVAC relativement à ce besoin mentionné par les interviewés comporte, entre autres : 1) des critères d'éligibilité limitatifs qui « contraignent les victimes à prouver leur crédibilité » ; 2) l'exclusion des victimes indirectes ; 3) l'attente des proches dépendants de la victime décédée pour être indemnisés, alors que le conjoint « actuel » est indemnisé ; 4) le refus des victimes jugées « coupables ». À partir des entrevues menées auprès des victimes et des intervenants, il appert que ces éléments ont au moins une chose en commun : ils nuisent ou empêchent, de manière plus ou moins importante selon le cas, la perception « d'être reconnue en tant que victime d'acte criminel » chez la victime qui enregistre une demande d'indemnisation auprès de ce système d'indemnisation.

4.1.2.1 *Des critères d'éligibilité limitatifs : « devoir prouver sa crédibilité »*

Seules les victimes d'actes criminels contre la personne¹³¹ qui sont présentes sur les lieux du crime et dont la vie est menacée lors de sa perpétration sont admissibles à l'indemnisation en vertu de la *Loi de l'IVAC*. Or, la loi devrait s'adapter aux nouvelles réalités qui s'imposent depuis sa création, estiment les intervenants rencontrés. Par exemple, la menace de mort et le harcèlement criminel¹³², qui sont des actes dévastateurs et directement dirigés contre la personne, ne sont pas considérés comme donnant droit à une forme d'indemnisation en vertu de la *Loi de l'IVAC*.

¹³¹ Voir l'annexe C pour la liste des infractions indemnisées par l'IVAC.

¹³² D'après les témoignages des intervenants interviewés, la menace de mort et le harcèlement criminel, par exemple, ne seraient pas indemnisés par l'IVAC. Ces actes ne figurent pas sur la liste des crimes indemnisés de l'IVAC, même s'ils se trouvent dans le Code criminel à la section *Infractions contre la personne et la réputation* : art. 243 et art. 264, respectivement.

En effet, parmi les crimes non couverts par l'IVAC, il y a des événements qui, de l'avis de plusieurs interviewés, donnent lieu à des conséquences très importantes pour la victime, même si l'acte n'a pas visé directement et concrètement sa vie, comme dans le cas de l'introduction par effraction, qui se produit généralement en l'absence de la victime. Selon le point de vue des intervenants interviewés, ces crimes peuvent donner lieu à des répercussions qui méritent autant d'attention que ceux qui sont déjà couverts par l'IVAC :

Par rapport aux sortes de crimes que l'IVAC va compenser, il y a des gens qui ne sont pas indemnisés, parce qu'ils ne répondent pas aux critères. Beaucoup de gens qui sont mis de côté. Ceux qui sont victimisés par les menaces de morts ou l'introduction par effraction dans leur domicile, du vandalisme, des choses comme ça, ils peuvent vivre des conséquences, pis finalement ils ne seront pas indemnisés par l'IVAC. (Megan, intervenante au CAVAC)

Les gens ne sont pas là et se font voler chez eux. Puis, souvent, ils vivent beaucoup de problèmes psychologiques parce que quelqu'un est entré chez eux. Ils ne sont plus capables de rester là. Même s'ils n'étaient pas présents, il y a quelqu'un qui est entré chez eux et qui a, soit tout démoli ou tout volé, et ça peut être stressant. Au niveau psychologique, ça peut causer un traumatisme plus ou moins important selon la personne. (Gisèle, intervenante au CAVAC)

La reconnaissance de soi comme victime comporte un aspect symbolique essentiel qui constitue le début de la récupération. Cette reconnaissance procure également un sentiment de soulagement, un certain mieux-être chez la victime qui se sent crue. Au courant de la difficulté des autres victimes à se voir reconnaître une certaine crédibilité, Suzanne, victime directe d'agression sexuelle, se compte bien fortunée de l'avoir obtenue facilement. En effet, étant donné son métier connexe au milieu de l'indemnisation, elle croit que le traitement de son dossier en a été grandement facilité :

Une des premières affaires bénéfiques que j'ai eu de l'IVAC, quand tu reçois la lettre et qu'ils te disent : « Ok, tu es éligible auprès de l'IVAC pour recevoir une compensation là », c'est la crédibilité. Là, tu es soulagée. Tu te dis : « Ahhhhh ! Ok ! On reconnaît que j'ai raison ! » Juste ça, c'est un soulagement. Les gens, sur quoi ils se plaignent, c'est la crédibilité, la question d'en mettre ou de ne pas en mettre. Je pense que c'est parce que je suis thérapeute et ce que je leur dis là... Je sais comment leur parler. (Suzanne, victime directe d'agression sexuelle)

Virginie, intervenante aux CALACS, précise que le sentiment positif vécu par la victime lorsqu'elle voit son statut de victime reconnu est aussi grand que celui qui est suscité par la reconnaissance de la culpabilité de l'offenseur :

Un effet positif que j'ai remarqué chez les victimes qui, par exemple, n'ont pas passé par le processus médical ou qui, pour une raison ou pour une autre, le dossier est ouvert et que l'IVAC reconnaît la souffrance et les besoins de la victime, c'est le même effet positif que quand l'accusé est reconnu coupable. Le sentiment d'être cru, le sentiment qu'on reconnaît sa douleur, sa souffrance et qu'il y a une justice. Dans ce sens-là, il y a cet effet-là quand on l'indemnise sans trop de problèmes. Et ça, je dirais, peu importe l'indemnisation qu'elles reçoivent. Cette reconnaissance-là, pour bien des personnes, ça produit ce bénéfice-là, cet impact-là, qui est de dire : « Enfin ! On me croit ! Je suis enfin reconnue ! On reconnaît que je suis victime ! » (Virginie, intervenante aux CALACS)

Or, les victimes directes que nous avons interviewées déplorent qu'en plus d'avoir à vivre avec les répercussions de l'événement criminel, elles aient dû prouver, en quelque sorte, leur innocence, le fait qu'elles n'avaient pas provoqué la situation qui les a amenées à demander de l'aide. Quelques-unes, comme Marie, victime indirecte de tentative d'homicide et qui, rappelons-le, poursuit les démarches d'indemnisation auprès de l'IVAC à la place de son enfant¹³³, affirme à cet égard avoir eu le sentiment que son enfant était traité par l'IVAC comme le responsable de son agression :

Je ne sais pas comment ils travaillent ces gens-là pour déterminer la faute lourde¹³⁴ au crime, mais pourquoi au départ, la victime n'est pas victime, mais est accusée ? Il n'y a pas assez d'être victime, ils doutent de toi ! La plupart des cas, c'est ça. (...) Pourquoi il était là ? Pour faire quoi ? Il s'en allait où ? Pourquoi ? Où il était avant ? Qu'est-ce qu'il faisait avant ? Il allait rencontrer qui ? Pourquoi ? Ça ne finit plus ! (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Les intervenants que nous avons rencontrés remarquent que certaines personnes, pour lesquelles les caractéristiques ou les circonstances liées à l'acte criminel ne correspondent pas clairement ou à la lettre aux critères d'éligibilité de l'IVAC, doivent mettre plus d'efforts que les autres pour prouver leur *innocence* et pour que leur droit à l'indemnisation étatique soit reconnu :

Une chose reste toujours : leur grille d'évaluation. Il faut vraiment que la personne entre dans un moule, là. Il faut comme entrer un rond dans un carré, là. Il faut essayer pour rentrer dans la bonne place, là. Des fois, l'avocat nous appelle et nous dit que telle victime qui a vécu l'inceste dans son enfance là, ça prend une date pour qu'il considère le dossier. On se base sur quoi pour donner une date par rapport à ça ? Ou pour dire quel événement est pire que l'autre ? Peu importe ton dossier, peu importe le nombre d'événements qui se sont produits, l'avocat, pour que ça *fit* là, dans sa grille, il faut qu'il y ait une date. Faque toi, il faut que tu sortes une date. Et là, pour la victime, ça fait longtemps, elle ne peut pas résumer tout ce qu'elle a vécu pendant 18 ans en une date précise là. (Megan, intervenante au CAVAC)

¹³³ Étant donné l'extrême gravité de ses blessures physiques (surtout) et psychologiques.

¹³⁴ Selon l'article 20 de la Loi de l'IVAC, la faute lourde implique que « la victime a, par sa faute lourde (négligence grossière, participation à des activités illégales), pris part à l'infraction ayant causé ses blessures ou sa mort ».

Mélissa, intervenante au CAVAC, confirme qu'une demande de preuves supplémentaires tend à se produire tout au long de la démarche initiée par la victime pour obtenir l'indemnisation, pour peu que sa « cause » ne soit pas claire comme de l'eau de roche :

Des fois, c'est clair pour l'IVAC quand la victime présente les caractéristiques définies par la loi et qu'il n'y a pas vraiment de problèmes majeurs par rapport à sa démarche auprès de l'IVAC. Mais il y a d'autres fois que les gens sont acceptés sur la limite là. Toi, tu as l'impression que oui, ça a été accepté, mais c'était un cas litigieux pour l'IVAC. Après ça, on dirait que tout le long du dossier, ils vont lui demander beaucoup de preuves... Ça accroche tout le temps. (Mélissa, intervenante au CAVAC)

Pour être reconnue par l'IVAC, on l'a vu, la victime doit répondre à un certain nombre de critères. Or, ces critères, établis depuis la création de la *Loi sur l'IVAC* et contribuant à exclure un grand nombre de victimes d'actes criminels de la possibilité de recevoir une indemnisation, amènent la plupart des intervenants à définir la *victime idéale*¹³⁵ au travers ceux-ci :

J'ai l'impression qu'IVAC voit ses victimes comme un ensemble de critères. Si ça correspond aux leurs, ça va bien, c'est la bonne victime. La difficulté, c'est d'entrer dans ce moule qui ne convient qu'à une minorité de victimes. (Virginie, intervenante aux CALACS)

Parmi les caractéristiques recherchées d'une *victime idéale* se trouve le fait qu'elle ait porté plainte rapidement et que son innocence est clairement établie, et également le fait que les preuves de l'agression sont concrètes, bien visibles, facilement identifiables :

La bonne victime, c'est celle qui a porté plainte rapidement, c'est celle que les policiers croient. Quand le dossier est clair, ce sont des victimes dans des circonstances idéales, les cas qui sont judiciarisés rapidement. L'accusé ne doit pas nécessairement plaider coupable, mais il doit y avoir beaucoup de preuves, là. C'est sûr que ces dossiers-là, ça va plus rapidement. Il y a des dossiers où il y a des témoins aussi. C'est beaucoup au niveau de la preuve de l'acte criminel. C'est la victime parfaite, là : elle est innocente aux yeux d'autres personnes, en plus de la victime elle-même. C'est arrivé dans un lieu qui n'est pas risqué, elle n'a rien à se reprocher (...) et c'est clair que sa vie était en danger. Les situations ne sont pas toutes aussi claires que ça, là. (Mélissa, intervenante au CAVAC)

¹³⁵ Nous nous sommes inspirée de Miers (1980, 2000). La *victime idéale* correspond à la définition qui est socialement partagée et à qui il apparaît approprié de conférer l'étiquette de victime. C'est la personne âgée qui s'est fait voler toutes ses économies ; c'est une victime blessée en aidant un individu dans une situation criminogène.

À titre d'exemple, Virginie, intervenante aux CALACS, et Michèle, intervenante au CAVAC, décrivent une *victime idéale* d'agressions sexuelles comme une victime qui a suivi à la lettre ce qui est prescrit par le système : elle a dénoncé son agression immédiatement et elle s'est soumise aux différentes exigences de la trousse médico-légale. Cette victime pourra bénéficier d'un processus moins compliqué et moins long alors, estiment-elles :

En agressions sexuelles, une *victime idéale*, ça va être celle qui a appelé la police tout de suite, qui a été faire les examens médicaux à l'hôpital et la trousse médico-légale. Elle a fait tout ce que le système lui a demandé de faire : tout est là. (...) Quand elle entre dans les petites cases du système : « C'est beau ! Ça va bien ! » (Virginie, intervenante aux CALACS)

Les dossiers clairs, ça va plus vite, mais ce n'est pas tout le monde qui constitue un dossier clair. Par exemple, si je suis une victime d'agression sexuelle et j'ai été agressée hier, là, et j'ai ma trousse médico-légale, le rapport de police, l'agresseur est accusé, on sait c'est qui, le traitement du dossier est plus rapide. Mais si ça fait 20 ans, pis là, ça me revient, quelle que soit la raison, ça va prendre plus de temps, ça c'est sûr. (Michèle)

Une certaine image de la *victime idéale*, dans des *circonstances idéales*, serait donc effectivement privilégiée par le système d'indemnisation de l'IVAC. Mais les critères correspondant à la *victime idéale* peuvent varier d'un « gestionnaire » de dossiers à l'autre, remarque Pierre, intervenant au CAVAC :

IVAC administre une loi pour des gens qui répondent à des critères. C'est une loi, c'est une décision administrative qui permet à des personnes qui répondent à des critères x, y, z de recevoir des indemnisations financières. Les critères sont, entre autres, d'avoir été victime de crimes contre la personne. J'ai l'impression qu'à leurs yeux, les personnes-victimes restent des demandeurs qui correspondent à des critères définis par la loi selon chacun des intervenants de l'organisme. Certains sont plus sensibilisés, et certains vont avoir une plus grande ouverture face à l'aspect réactions et conséquences propres à la victime en question et accordent les indemnisations en fonction de ça... les indemnisations obtenues varient. (Pierre, intervenant au CAVAC)

Aussi, la *victime idéale* ne ferait pas trop de demandes, ni pour trop longtemps, le « trop » changeant selon la tolérance de l'intervenant qui gère le dossier, explique Nadine, intervenante au CAVAC :

Tant qu'il n'y a pas trop de demandes, là, ça va. Mais aussitôt que... disons qu'il ne faut pas que ça dure trop longtemps. Disons qu'il faut que tu sois une *bonne victime* : pas beaucoup, pas longtemps. Ça dépend de qui est-ce qui décide. (Nadine, intervenante au CAVAC)

La majorité des intervenants constatent qu'à long terme, le processus d'indemnisation se complique, et que les indemnités pour les blessures physiques qui durent et qui, par conséquent, mettent en jeu des montants d'argent plus importants sont également plus compliquées à obtenir. À l'inverse, les besoins qui ont toutes les chances d'être comblés à court terme posent moins de problèmes pour la victime qui enregistre une demande auprès de l'IVAC :

Quelqu'un qui n'a pas eu de blessure physique à long terme, il va se faire payer le déménagement, le système d'alarme, le psychologique, etc. Il y a des choses qu'ils obtiennent plus vite quand même, là, sans problèmes. Versus quand ça devient physique, il y a plus d'argent en jeu, là, parce qu'il y a les indemnisations physiques, en plus pour les dommages permanents dans ces cas là, et ça peut être des gros montants. Faque là, c'est plus compliqué, dans le sens où tu vois plusieurs médecins, etc. (Nadine, intervenante au CAVAC)

Autrement dit, lorsque le processus est plus long, il se complique, c'est-à-dire que l'IVAC demande plus de papiers, plus d'expertises, plus de preuves, signale Nadine :

Les demandes qui semblent être plus dures à accepter, ce sont les situations où quelqu'un, ça lui prend ben, ben du temps avant d'aller mieux. Après un certain temps, ils disent : « Ben regarde, là, ça fait un an que tu ne vas pas bien, là, nous on ne peut pas continuer à t'aider. » Et là, on dirait qu'ils demandent plein de papiers... ils demandent des contre-expertises... Là, on dirait qu'un moment donné, ça se complique. (Nadine, intervenante au CAVAC)

Aussi, comme l'indiquent certains intervenants, la victime qui souffre de graves blessures et qui prend plus de temps à se rétablir peut sembler, aux yeux de certains qui travaillent à l'IVAC, faire preuve d'un manque de volonté pour guérir de ses blessures. Cette manière de penser pourrait contribuer à la demande de preuves accrues. Nadine résume bien les propos émis à ce sujet :

C'est sûr que plus c'est long, plus que ça démontre comment l'acte criminel l'a marquée et qu'il faut encore plus l'aider. Mais ce n'est pas pris comme ça, et la personne est encore moins aidée. Quand ça prend plus de temps, ils se disent : « La personne ne se prend pas en main, elle s'apitoie sur son sort, là. » (...) C'est ça. Les situations où quelqu'un ça lui prend ben, ben du temps avant d'aller mieux, là. C'est comme un moment donné, là, ils demandent ben des papiers et des expertises. (Nadine, intervenante au CAVAC)

Le témoignage qui suit montre que la victime très profondément marquée ou moins en contrôle de ses émotions est considérée comme une victime « plus lourde », parce qu'elle demande une aide accrue :

Il y a des cas que j'ai eus, c'était plus des personnes *moins effondrées*, je dirais. C'était des victimes de crimes graves, là. C'était des agressions sexuelles, des voies de faits avec lésions, quelque chose de grave, mais ces victimes étaient plus froides, je dirais, plus en contrôle de leurs émotions. En tout cas, elles avaient l'air plus en contrôle. Au niveau de l'IVAC, ça se passait mieux pour ce type de victime-là que celles que tu ramasses à la petite cuillère, là. Le processus à l'IVAC était plus difficile pour les victimes qui ont de la difficulté à se supporter tellement c'était pesant ce qu'elles vivaient, ce qu'elles traversaient, à comparé à d'autres victimes où, pour certaines d'entre-elles, il n'y avait même pas lieu d'accélérer le processus ou de recevoir de l'aide, là. (Anika, intervenante au CAVAC)

Aussi, quelques intervenants, dont Camille, constatent que la vulnérabilité (notamment, physique ou psychologique) de la victime avant le crime la pénalise clairement auprès de l'IVAC. La personne qui présente une ou plusieurs *zones de vulnérabilité* peut alors connaître une attente plus longue concernant la décision sur son éligibilité, une acceptation *partielle* de sa demande ou un refus, signale cette intervenante du CAVAC :

Une autre difficulté, c'est quand les gens ont des problèmes de santé avant l'événement criminel. Par exemple, quelqu'un qui a un problème de santé mentale, pis qui a un suivi par un psychiatre et survient un événement, l'IVAC demande une évaluation psychologique. La personne a peur que le psychiatre envoie un rapport sur ses problèmes d'avant, et que ça nuise à son indemnisation. Je peux dire que, des fois, ça peut allonger le cheminement de la demande, parce que l'IVAC va chercher à différencier les symptômes qui reviennent à l'acte criminel et les symptômes qui étaient là avant. Mais un être humain, c'est un être humain. On ne peut pas différencier ça comme ça, là. Bon, ça va allonger le cheminement. Donc, dans ce sens-là, ses peurs sont fondées. (Camille, intervenante au CAVAC)

C'est que, signalent plusieurs intervenantes, pour un individu qui a déjà eu un problème de santé mentale avant sa victimisation, il est plus difficile pour l'IVAC de démêler les dommages qui sont directement attribuables à l'acte criminel, c'est-à-dire ceux qui justifient l'indemnisation :

Si la victime présentait un problème psychologique avant le crime, ça va être plus difficile pour elle de se faire indemniser, parce qu'il faut séparer ce qui est dû à son passé et ce qui est dû à l'acte criminel. (Sarah, intervenante au CAVAC)

Il en va de même pour les états de vulnérabilité physique présents avant l'expérience de victimisation. Nadine, intervenante au CAVAC, présente l'exemple d'une femme qui a subi de lourds dommages aux dents lors de sa victimisation. Cette victime, dont les gencives étaient en mauvais état, a essuyé un refus de l'IVAC de défrayer un traitement nécessaire avant la mise en place de fausses dents qui, elles, allaient être indemnisées par l'IVAC. Cependant, sans sa victimisation, la victime n'aurait pas nécessairement choisi de se faire traiter les gencives ; elle n'avait pas les moyens de se payer le traitement. Qui doit payer pour ce traitement dispendieux devenu nécessaire ? La victime doit-elle être pénalisée à cause de ses vulnérabilités antérieures ? demande Nadine :

Une cliente s'était fait casser les dents, et eux, à l'IVAC, ils payaient pour remettre des fausses dents. Mais elle, ses gencives n'étaient vraiment pas en santé. Faque le dentiste lui a dit : « Je peux te remettre des dents, mais elles ne vont pas tenir, parce que tes gencives ne sont pas en santé. Il faudrait que je te fasse un traitement de la gencive aussi. » Et ça coûtait vraiment cher. La personne ne pouvait pas payer ça. L'IVAC a creusé, et eux ont dit : « Nous, on paye les dommages aux dents dus à l'acte criminel, mais pour ce qui est de la gencive, c'est toi ! C'est toi qui est faite comme cela, là, faque nous, on ne paye pas ! » Faque comme la personne avait déjà une situation vulnérable, mais sans l'acte criminel, ce n'était pas grave ça. Et, à cause de l'acte criminel, parce qu'elle est faite comme cela, ça cause problème. (Nadine, intervenante au CAVAC)

Parmi les *victimes moins idéales* se trouvent aussi, nous le mentionnions, celles qui vivent de la violence qui ne laisse aucune trace apparente, donc pas de preuve. Pour elles, il deviendrait difficile de prouver, auprès d'un organisme qui privilégie les preuves concrètes, que la violence n'en créerait pas moins des conséquences graves. De la même manière, les victimes d'actes criminels chez qui la violence psychologique prime peuvent avoir des difficultés considérables, parfois même insurmontables, à faire reconnaître leurs besoins par l'IVAC. Comme l'indiquent plusieurs intervenants, dont Gisèle, c'est le cas, notamment, de plusieurs victimes de violence conjugale qui sont *seulement* menacées :

La violence conjugale fait partie du Code criminel, sauf, c'est que c'est souvent ça, là : psychologique, verbale, physique à l'occasion. La violence conjugale, si tu n'as pas été frappée, ce n'est pas indemnisable. Tu es frappée, tu as été attaquée, c'est ok. Si ce n'est que des menaces, ce n'est pas indemnisable. La personne qui est menacée, elle peut vivre autant de traumatismes qu'une personne qui est attaquée. Il y a des crimes qui sont plus durs à prouver. Les menaces, jusqu'à quel point tu as des preuves à amener ? C'est plus difficile. (Gisèle, intervenante au CAVAC)

Les individus dont un membre de la famille est impliqué dans le milieu criminel constituent également des *victimes moins idéales* pour l'IVAC, et ce, même s'ils n'ont aucun lien avec ces fréquentations :

Les victimes peuvent être pénalisées pour des éléments sur lesquels elles ne peuvent parfois rien faire. Par exemple, en ce moment, on a un cas que c'est une famille qui a été victime d'une entrée par effraction avec vol qualifié. Il y a trois membres de la famille qui étaient chez eux un soir, et deux hommes armés sont entrés. Ils les ont battus, séquestrés et tout ça. Donc, évidemment, les gens sont en crise à ce moment. Ils ont fait leur demande à l'IVAC puis, en particulier les parents, présentent des symptômes importants d'état de stress post-traumatique. Ils ne mangent pas, ils ne dorment pas, ils ont des pertes de mémoire. Quand on leur pose des questions, ils sont très confus. Ils ont besoin d'une aide, là, urgente (...) Il y a de bonnes chances qu'IVAC refuse ce dossier, parce que, dans ce cas-là, un des fils de la famille serait peut-être impliqué dans une histoire de gang criminalisé. Donc, à cause de ça, le dossier a un très grand risque d'être envoyé en enquête et d'être éventuellement refusé. Les gens sont en crise, là. C'est quelque chose que je trouve vraiment dommage. En même temps, je peux comprendre qu'il y a des situations que l'IVAC veuille prouver, mais probablement qu'ils vont dire que c'est une faute lourde dans cette situation-là. Remarque, ici, que ce sont les parents qui sont victimes, que ce n'est pas leur fils. (Camille, intervenante au CAVAC)

Le témoin d'un acte criminel, pour sa part, ne se voit pas d'emblée refuser l'accès à l'indemnisation fournie par l'IVAC. Il doit toutefois, pour y avoir droit, prouver qu'il était sur les lieux du crime *et* que sa sécurité était en danger. Patricia, victime indirecte d'un homicide, qui a pris en charge la majeure partie des démarches d'indemnisation auprès de l'IVAC pour sa mère, témoin et victime indirecte d'homicide, l'exprime bien :

Là, il fallait écrire une lettre relatant les faits. Il faut vraiment que la victime soit sur les lieux, et que sa sécurité ait été en danger. Sinon, ils n'indemnisent pas. Ce n'est pas *ou*, c'est *et*. Ce n'est pas en plus d'être sur les lieux, il faut que ta sécurité soit mise en danger aussi et que tu puisses l'expliquer. Faqu'il fallait vraiment décrire les faits et pourquoi, elle, sa sécurité était en danger, même si elle était sur les lieux. (Patricia, victime indirecte d'homicide)

Laurence, intervenante au CAVAC, mentionne à son tour un exemple pour montrer que la conjonction des deux conditions exclut un certain nombre d'individus qui pourraient, eux aussi, avoir besoin d'une aide financière :

Une victime, par exemple, qui est dans une caisse populaire ou une banque, puis elle est dans un hold-up, ça va être la caissière qui va recevoir de l'aide, tous ceux qui sont aux alentours, qui sont témoins, il n'y a rien pour eux, vu que leur vie n'a pas été en danger. (Laurence, intervenante au CAVAC)

Les témoignages que nous avons recueillis convergent sur le fait que les démarches pour la reconnaissance par l'IVAC du statut de victime et la décision sur l'admissibilité à l'indemnisation sont des épreuves pénibles pour la plupart des victimes. Le formulaire à remplir, les preuves à fournir, les enquêtes qui ont lieu, ... sont lourds et exigeants sur le plan émotif pour des victimes déjà vidées ou traumatisées, suite à l'expérience d'une victimisation criminelle.

Différents intervenants se questionnent sur cette mentalité générale de l'IVAC qui l'amène à douter de l'intégrité des victimes, et ce, tout au long du processus d'indemnisation. Du moins, c'est ce que les victimes et la majorité des intervenants disent ressentir lors de leurs contacts avec l'IVAC. Virginie, intervenante aux CALACS, note que cette mentalité s'apparente à celle du système judiciaire, où prime la recherche de corroboration entre les éléments provenant des divers systèmes en cause (santé, judiciaire, pénal), avant de tenir compte des victimes.

Le nombre de fraudeurs éventuels de l'IVAC justifie-il les difficultés associées aux démarches de preuves imposées aux victimes tout au long du processus d'indemnisation, demande Virginie, intervenante aux CALACs :

Je trouve qu'on demande énormément d'accès aux dossiers médicaux de la victime : elle prouve constamment à quelque part. De la même façon qu'elle a prouvé à la police qu'elle a été agressée. Elle se trouve encore dans cet espace-là bien souvent. (...) Et elle va signer les papiers de consentement pour permettre la consultation de ses dossiers médicaux, pour vérifier que oui, elle a été vue par un médecin. Donc, une corroboration de preuves entre les systèmes. Je me demande... on est dans le même système que le système judiciaire, si cette mentalité-là qu'on soupçonne est la fraude ou le mensonge au départ ? Il y a combien de personnes, est-ce que ça arrive à ce point, que des gens fraudent là-dessus, pour qu'on ait cette attitude de tout soupçonner envers les victimes qui appliquent ? C'est la même mentalité que dans le processus judiciaire, où il faut aller chercher les éléments de preuves pour vérifier que oui, la personne dit la vérité. (Virginie, intervenante aux CALACS)

À leur tour, différents intervenants prêtent des intentions malignes, cette fois à l'IVAC :

Il y a des limites à ne pas croire les gens ! C'est ridicule de tuer des mouches avec un marteau ! C'est ça qu'ils (IVAC) font. (Carl, avocat)

Je comprends qu'il y en a de l'abus, mais il me semble que c'est exagéré et que ça (IVAC) devrait être plus humain. (Anika, intervenante au CAVAC)

Oui, il y en a des gens qui vont utiliser le système ! Mais là, ils (IVAC) sont en train de pénaliser mettons 1 000 personnes parce qu'il y en a eu deux fraudeurs qui ont réussi à se glisser là. Faqu'ils utilisent ces deux fraudeurs-là pour rendre ça quasiment inaccessible ou très difficile à obtenir. (Fiona, intervenante d'un bureau de consultation privée)

L'exigence de preuve est considérée excessive au point où quelques intervenants perçoivent que la mission de l'IVAC s'y trouve engloutie :

À l'IVAC, ils perdent leur place parce que leur mission première, qui est d'aider les victimes, n'existe plus. C'est de prouver qui est devenu le plus insoutenable. Ils passent plus de temps à démontrer que la personne a été vraiment victime qu'à l'aider. (Fiona, intervenante d'un bureau de consultation privée)

En outre, la majorité des intervenants interviewés estiment que les victimes d'actes criminels qu'ils ont assistés étaient toutes clairement dans le besoin. Ils ajoutent que les difficultés auxquelles doivent faire face les victimes sont telles qu'elles arrivent à peine à trouver l'énergie nécessaire pour *survivre*. À leur avis, l'aide demandée par les victimes concerne sans l'ombre d'un doute les contrecoups quotidiens de leur agression, et non la recherche de luxe :

Les comptes continuent à entrer, et je ne pense pas que les victimes demandent à s'enrichir. Je pense qu'elles ont déjà assez de difficultés juste à passer au travers de leurs journées pour avoir l'énergie de penser à s'enrichir. Elles ne veulent pas se faire de l'argent avec leur victimisation, ne cherchent pas à améliorer leur situation financière. Mais elles ne veulent pas baisser leur situation financière non plus. C'est une question de rétablir le plus possible la situation précrime, pas juste psychologique et etc., là, financière aussi. (Mélissa, intervenante au CAVAC)

La majorité des intervenants interviewés remarquent que l'enquête en tant que telle, au même titre que la recherche de preuves, peut constituer une source additionnelle de victimisation secondaire. En effet, en plus de ne pas se sentir crue, voire de se sentir coupable, la victime doit faire face à des questions qui mettent en cause son innocence lors de l'enquête :

C'est une procédure qui fait juste que la personne se sente encore plus mal. Ça peut faire aussi qu'une personne se sent coupable : « Pourquoi ils envoient mon dossier sous enquête ? Ils penses-tu que j'ai provoqué ça ? » (Nadine, intervenante au CAVAC)

Il y a des cas où les personnes sont revictimisées par rapport aux enquêtes. Quand l'avocate va appeler pour leur dire que leur dossier va aller en enquête, là les victimes nous appellent et nous demandent : « Comment ça, ils ne me croient pas ? Pourquoi mon dossier va en enquête ? C'est clair, ils pensent que c'est moi qui me suis fait ça ? ». (Megan, intervenante au CAVAC)

Afin de permettre l'indemnisation d'un plus grand nombre de victimes dans le besoin, quelques intervenantes, dont Béatrice, se demandent pourquoi une évaluation psychologique ne pourrait constituer une preuve suffisante qu'il y a eu blessure suite à un acte criminel. Cette évaluation pourrait être effectuée auprès de toutes les personnes concernées par une expérience de victimisation qui adressent une demande d'indemnisation, même lorsque l'acte criminel ne fait pas partie de la liste des crimes indemnissables par l'IVAC :

On parle de victimes qui sont dans le besoin et qui ne sont pas indemnisées parce qu'elles ne sont pas sur la liste ! (...) L'IVAC devrait être conscient que s'il y a besoin x, et qu'un psychologue fait une évaluation et dit que cette personne a des blessures, et que ce n'est pas facile, qu'ils se fient donc plus au jugement du psychologue qui va avoir fait l'évaluation. Ils n'ont qu'à évaluer les victimes hors de la liste et ils verront s'il y a des conséquences... L'évaluation psychologique devrait être une preuve suffisante. (Béatrice, intervenante au CAVAC)

Pour leur part, la majorité des victimes dénoncent le fait qu'elles doivent continuellement tout prouver auprès de l'IVAC et, pour ce faire, qu'elles doivent se prêter à certaines démarches qui causent plus de torts que de bien. Elles perçoivent, elles aussi, une importante incohérence entre leur reconnaissance en tant que victimes d'actes criminels et les nombreuses preuves exigées pour obtenir des soins. Elles se questionnent également sur la manière selon laquelle elles peuvent être traitées parfois par le personnel de l'IVAC, qui manifeste davantage de doute à leur endroit que de compréhension et d'aide à leur égard.

Comme exemple du type d'épreuves que les victimes peuvent rencontrer lors de leurs démarches, nous présentons l'expérience de Frédéric, victime d'enlèvement et de tentative d'homicide. Au cours d'une évaluation, explique-t-il, l'expert s'est montré si irrespectueux de son physique et de sa personne, qu'il se demande si ce médecin était vraiment au courant qu'il était une victime d'acte criminel. Il note aussi qu'il aurait aimé bénéficier de quelques explications sur le déroulement de l'expertise, qu'il a trouvée particulièrement difficile à traverser. Cet épisode a été si pénible que certains souvenirs liés au crime lui sont rapidement remontés à la mémoire immédiatement après. Frédéric estime que ce genre de traitement est complètement inadéquat :

Un soir, un individu se faufile dans mon auto avec un *gun*. On roule pendant trois heures, il m'amène au fond d'un bois. Il me tire, il me poignarde, et ça finit là. Pis je suis supposé être mort. Même les médecins, ils sont tous d'accord pour dire que c'est juste une formalité : « Il va mourir dans les minutes qui suivent. » Après ça, je me fais passer une roulette piquante par leur médecin expert, sans rien me dire, alors que je suis nu sur la table. Je ne comprends pas, il y a une information qui n'a pas passé à quelque part. Il y a quelqu'un qui n'est pas au courant de ce qui est arrivé pour faire ça. Ça a eu un effet tellement fort sur moi, que quand je suis sorti du bureau, quand les portes de l'ascenseur se sont ouvertes, la personne qui était dans l'ascenseur, là, j'ai reconnu mon agresseur. Pour moi, c'était lui. Il est sorti, pis moi, je me suis retrouvé à quatre pattes dans la boîte. (Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide)

Plusieurs intervenants signalent spontanément que les nombreuses démarches de la victime visant à *prouver son innocence* auprès de l'IVAC empêchent son besoin de reconnaissance d'être satisfait. Dès le début, ainsi que tout au long du processus d'indemnisation, l'IVAC réclame un grand nombre de *preuves*. Ces preuves concernent notamment l'*innocence* de la victime, c'est-à-dire qu'elle doit montrer qu'elle n'a aucunement contribué à sa victimisation.

La victime doit également faire la démonstration que les blessures qu'elle a subies justifient sa demande d'indemnisation, c'est-à-dire qu'elle n'invente pas les séquelles pour lesquelles elle réclame une indemnisation. Une telle approche, dans bien des cas, ferait naître chez la personne un sentiment de doute par rapport à son statut de victime, un sentiment qui ne peut que nuire à son *rétablissement*, estime Nadine, intervenante au CAVAC, tout comme Fiona, intervenante de pratique privée :

Le besoin de reconnaissance de la victime n'est pas répondu. Quand la victime fait sa demande, on lui dit : « Va voir tel médecin, pis tel autre médecin » pour aller chercher des preuves ! C'est sûr que non, là ! Au contraire ! Il faut qu'elle se justifie ! Pis l'avocat, s'il la rencontre, c'est pour lui poser d'autres questions, comme un criminel. (...) Il faut beaucoup de preuves, et ça les angoissent trop et ça leur demandent trop, là. Aussi, ces gens-là, il faut qu'ils se justifient d'avoir été victimes, il faut qu'ils prouvent qu'ils ont été victimes, qu'il y a blessure et qu'ils sont souffrants. C'est comme si les victimes quémandaient quelque chose, et il y a des gens qui se sentent coupables de qu'est-ce que l'IVAC leur donne. On fait sentir la personne mal. Elle se sent diminuée, et c'est encore plus difficile pour elle de gérer ses problèmes. (Nadine, intervenante au CAVAC)

Tu es obligée de faire la preuve que tu es victime. Ça, c'est déjà en partant. Là, « remplis les papiers et viens me démontrer pour vrai que tu es victime ». Il y a des demandes qui sont vraiment de trop de la part de l'IVAC par rapport aux preuves demandées. Qu'ils arrêtent de mettre des bâtons dans les roues des gens qui sont déjà dépassés par les événements, pour qu'ils s'en sortent mieux et plus vite. (Fiona, intervenante d'un bureau de consultation privée)

Ainsi, le fait d'exiger autant de preuves et de manquer d'humanité ou de sensibilité envers les demandeurs n'est pas perçu comme étant congruent avec la mission de l'IVAC par les victimes et les intervenants interviewés. Les participants à notre étude, dans leurs mots, qualifient ces démarches de « victimisation secondaire ».

Les intervenants interviewés, dont Laurence, intervenante au CAVAC, considèrent que le fait de ne pas être crues, comme le ressentent les victimes, constitue une autre forme de victimisation secondaire associée aux démarches de la victime auprès de l'IVAC :

C'est de l'ordre de la revictimisation... C'est difficile pour une personne qui s'est faite agressée de dire : « Les gens ne me croient pas que ça m'est arrivé, là. » (Laurence, intervenante au CAVAC)

En définitive, une personne qui se voit refuser toute forme d'indemnisation par l'IVAC ou qui fait face à un nombre de démarches qui semblent se multiplier à l'infini, en vue de *prouver son innocence* auprès de l'IVAC, n'a pas le sentiment d'être reconnue en tant que victime d'acte criminel. Des conséquences secondaires et des sentiments de frustration, de colère ou même, dans certains cas, de culpabilité et de honte, en découlent. Les témoignages des victimes montrent clairement que la confrontation avec les critères d'éligibilité de l'IVAC peut constituer une source de victimisation secondaire, une expression jusqu'à maintenant réservé au passage dans le système pénal.

4.1.2.2 *Les victimes indirectes : exclues de la loi*

Si les victimes directes d'une forme d'agression sont assez facilement décrites comme susceptibles de vivre des conséquences psychologiques dévastatrices, il faut bien voir que les victimes indirectes peuvent également présenter des séquelles psychologiques handicapantes, à un degré variable selon la personne, soutient, entre autres, Laurence, intervenante au CAVAC :

Au niveau du support chez les proches, là, que ce soit pas juste pour les agressions sexuelles. Pour les parents des gens qui se font assassiner lors d'un événement criminel, l'IVAC va payer des frais funéraires, mais il n'y a pas de support émotif qui est offert à la famille proche ou des choses comme cela. Les séquelles psychologiques de ces événements-là ne peuvent pas être généralisées pour ces gens-là. Elles varient d'une personne à l'autre, et l'aide psychologique doit être adaptée à chacune. (Laurence, intervenante au CAVAC)

L'absence de reconnaissance dont souffrent les victimes indirectes soulève l'incompréhension, autant chez les intervenants que chez les victimes interviewés. Certaines victimes, directes ou indirectes, ont montré de l'indignation face à cette lacune de la *Loi de l'IVAC*, en indiquant que les victimes indirectes vivent également des séquelles affligeantes suivant la victimisation, dans bien des cas mortelle, de leur enfant, de leur parent ou de leur frère ou sœur. Pour ces personnes, la perte de l'être cher a des répercussions énormes sur leur vie. Or, elles sont laissées à elles-mêmes :

C'est sûr que si on pense aux proches d'homicides, ils ont aucun service, ils n'ont pas accès à de l'aide psychologique, ces gens-là. Ça, c'est un gros, gros problème, dans les cas d'homicides. Ils n'ont accès à aucun soin psychologique, là. Pis les CLSC ne savent pas quoi faire avec eux autres, et ils sont vraiment laissés pour compte, et c'est difficile pour eux de continuer. (Mélissa, intervenante au CAVAC)

Les parents des enfants victimes, que ce soit d'homicide, d'agression sexuelle ou peu importe, ils n'ont aucun soutien psychologique de l'IVAC. C'est frustrant pour eux, puisqu'ils vivent plein, plein de choses et ils ne reçoivent pas d'aide. Faque ce n'est pas adapté à leur réalité du tout, là. (Gisèle, intervenante au CAVAC)

Les conséquences psychologiques sur la vie des victimes indirectes peuvent être de longue durée et les affecter tant au plan personnel que professionnel. Nadine, intervenante au CAVAC, rapporte l'exemple d'une mère qui, entre autres, n'a pu reprendre ses activités professionnelles, suite au meurtre de son enfant :

J'ai une cliente, son petit garçon a été assassiné là par son ex-conjoint. Elle n'a rien reçu là, mais elle ne peut plus travailler. Elle a besoin d'aide psychologique, elle a peur. C'est une victime d'acte criminel. Elle était professeure, et là, elle est en arrêt de travail complet, là, elle n'est plus fonctionnelle du tout, là. Ça n'a pas d'allure qu'elle n'ait aucune aide spécialisée en privé, là ! Ça fait plus de deux ans et demi de cela, et elle a beau aller dans différents groupes de soutien, elle ne s'en sort pas ! (Nadine, intervenante au CAVAC)

De leur côté, toutes les victimes indirectes déplorent que le mal le plus intense, la perte d'un enfant, ne soit aucunement reconnue par le système. Les parents des victimes décédées expliquent qu'il n'existe pas de plus grande perte que celle d'un enfant. Ils précisent que, depuis la mort de leur enfant, ils vivent quotidiennement une douleur psychologique accablante. Ils se considèrent *morts* eux-mêmes : ils ne vivent plus, ils ne font qu'exister, plaident-ils :

Le plus gros deuil au monde, c'est la perte d'un enfant J'ai perdu ma mère, ça m'a fait de la peine, mais c'est pas pareil. Là, ton sang, c'est ton bébé. (...) Je suis déjà un peu morte. Je suis très maternelle, et on m'a ôté un de mes enfants. (...) C'est un calvaire. Tu ne peux pas vivre tout le temps dans ta peine. (...) Au plan psychologique, on a subi un méchant coup. On ne vit pas, on existe. (Élyse, victime indirecte d'homicide)

Pour Diane, mère d'une victime d'homicide, le fait qu'on ait tué son enfant se traduit par la destruction de toute sa famille :

Moi, ils m'ont tuée lorsqu'ils ont tué mon enfant. Ce n'est pas juste une mort qu'ils ont fait. Ils en ont fait peut-être cinq, six morts. C'est une famille qu'ils ont détruit, ce n'est pas juste un être là. (Diane, victime indirecte d'homicide)

Par ailleurs, plusieurs victimes et intervenants ajoutent que les proches d'une victime blessée souffrent et qu'ils *paient* aussi pour le crime, étant donné, entre autres, les conséquences que vit la victime directe, des conséquences qui se répercutent sur son environnement. L'impact du crime pour la famille et, ultimement, pour la société peut alors devenir très lourd, soutiennent-ils.

À titre d'exemple, les enfants des victimes directes, qui connaissent une vie plus difficile, peuvent faire des choix qui les affecteront pendant de nombreuses années à venir :

Ma fille, qui avait 14 ans à l'époque et qui a maintenant 19, ça a coûté cher en crime, parce qu'elle, elle a eu des réactions suite à ma victimisation. Elle a réagi très, très, très dur. Tu dis : « Oui, à l'adolescence, c'est normal... », mais là, ça vraiment mal été. Elle a fait, moi je suis sûre, une bonne dépression. Elle affichait vraiment : « Moi, je suis la représentante de la bavure, là. » (...) Elle a arrêté son secondaire et avait décidé de ne pas aller au cégep. Elle était ben, ben en réaction et elle n'a pas travaillé non plus. Elle n'a pas travaillé et elle a fait des dépenses aussi. Tu te dis : « Elle n'a pas d'argent, elle n'a pas fini son secondaire non plus. » Là, elle retourne aux études et elle est endettée et elle devra encore plus s'endetter, car je ne peux pas tout payer ! Dans son cas à elle, c'est une conséquence de ma victimisation. Elle n'était pas en état de travailler, elle n'a pas ramassé de sous. Elle n'était vraiment pas là. (Suzanne, victime directe d'agression sexuelle)

Le proche qui prend soin de la victime est très souvent lui-même affecté, que ce soit sur le plan psychologique ou financier. Marie et Suzanne en témoignent :

J'étais devenue sa garde-malade. Après la troisième opération, même si le médecin a dit qu'il fallait changer les pansements, le CLSC ont décidé qu'ils ne venaient plus faire les pansements, ça m'a été refusé. J'ai insisté pour qu'ils viennent au moins me montrer comment les faire et c'est moi qui ai servi d'infirmière par la suite. Ce n'est pas évident de changer les pansements de son enfant. Ce n'est pas un client, c'est ton enfant qui est dans cet état. Je ne suis pas infirmière non plus... Là, il est venu un moment donné que j'étais épuisée, là. J'étais au bout de mon rouleau et c'est moi qui n'allais plus bien. (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

L'énergie que mon conjoint mettait à me supporter et à faire des démarches pis tout, lui, il en avait moins pour les contrats. Moi, j'avais une compensation financière, mais mon conjoint n'en avait pas, là. Faque lui, à son compte, là, je te dirais qu'il n'a pas roulé pendant cinq ans. Même s'il voulait, là, il n'a pas roulé comme avant. C'était une conséquence, et les revenus n'ont pas été compensés de ce côté-là, et ça a été lourd pour mon conjoint. Il roulait avec les gens qui l'appelaient spontanément. Faque je te dirais que ça a diminué facilement du tiers de son revenu de l'année. C'est quand même beaucoup pour une famille de trois enfants, là. (Suzanne, victime directe d'agression sexuelle)

Ainsi, on voit que chez les victimes indirectes, les besoins de soutien, qu'ils soient psychologique, financier ou social, peuvent, dans certains cas, être aussi important que chez les victimes directes. D'abord, les ressources financières peuvent manquer, surtout pour les proches qui s'occupent des frais relatifs à un décès ou à des soins et qui étaient déjà peu nantis préalablement au crime. Les montants accordés par l'IVAC pour ces frais seraient très mal ajustés aux coûts actuels, estiment les victimes interviewées. Par ailleurs, se payer soi-même un suivi psychologique ne représente pas une option possible pour tous. Laissées à elles-mêmes, il peut être difficile aux victimes indirectes de poursuivre une vie fonctionnelle, et les contrecoups peuvent continuer à être ressentis et à les handicaper pendant longtemps :

Tu vas trouver un proche mort dans une auto, pas d'aide ! Ben non, tu n'as pas vu le crime, et ta vie n'était pas en danger ! Tu n'es pas victime ! Il n'y a pas d'impact quand tu apprends que ton enfant est mort des suites d'un crime violent ? Les besoins sont là ! Il y a un impact direct, là ! (Fiona, intervenante d'un bureau de consultation privée)

Un autre exemple fréquemment mentionné par les intervenants est celui des parents d'enfants agressés sexuellement. Ceux-ci passent par un éventail d'émotions et, en même temps, ils doivent comprendre les réactions et les comportements qui peuvent se manifester chez leur enfant suite à l'agression, afin d'eux-mêmes pouvoir y réagir adéquatement.

Il faudrait reconnaître, arguent plusieurs intervenants et victimes, qu'offrir un soutien psychologique aux proches des victimes, c'est en fin de compte apporter un soutien et une aide additionnels aux victimes d'actes criminels, en renforçant les personnes environnantes avec lesquelles elles ont le plus de contacts :

Une mère dont son enfant a été abusé sexuellement, elle peut vivre énormément de conséquences et le besoin d'en parler. Et, comme elle va être la personne ressource de l'enfant à la maison, on aurait intérêt à travailler avec la maman davantage. Ce qui fait que l'enfant serait mieux soutenu dans son milieu familial. (Emmanuelle, intervenante au CAVAC)

Tous les participants à notre étude manifestent une grande incompréhension face l'absence de reconnaissance des souffrances et des besoins des proches, qui se trouvent à être des victimes indirectes. Le témoignage suivant résume bien les propos de l'ensemble des victimes interviewées :

Une chose qui devrait être changée à l'IVAC, c'est de plus considérer l'entourage de la victime. Ils souffrent de voir leurs proches dans l'état qu'ils sont et ça, c'est en plus de les soigner, de les assister. L'aide qu'ils apportent à la victime peut être assez significative Pourquoi les laisser à elles-mêmes, dépourvues de ressources ? Moi, mes parents m'ont énormément aidé. C'est surtout ma mère qui s'est occupée de moi. Je ne comprends pas que ma mère n'ait eu aucune aide de l'IVAC. Elle ne voulait pas d'argent, elle voulait de l'aide ! Un soutien psychologique ! Ça n'aurait pas été un luxe, surtout avec tout ce qu'elle a traversé. (...) Je considère que ma mère était une victime d'acte criminel. Elle devrait avoir droit à de l'aide et à une réparation pour qu'elle réussisse à réparer ses blessures, à reconstruire sa vie autour de ces événements-là, et non de la laisser associable ! Je ne comprends vraiment pas... (Frédéric, victime d'enlèvement et de tentative d'homicide)

Malgré que rien ne pourra apaiser la peine des victimes indirectes par rapport au crime commis à l'endroit de leur proche, elles réclament un soutien pour pouvoir se résigner à cette nouvelle réalité, s'adapter à leur *nouvelle* existence quotidienne. Elles peuvent alors avoir besoin d'une assistance psychologique, qui leur est difficilement accessible sans la reconnaissance de leur souffrance par l'IVAC, qui leur allouerait les indemnités nécessaires pour se la payer. Le cas échéant, des répercussions supplémentaires peuvent se manifester, ou encore les effets initiaux du crime peuvent augmenter et perturber davantage et pendant plus longtemps la vie des victimes, explique Élyse, victime indirecte d'homicide :

On vit fortement les conséquences du crime subi par notre enfant. Le plus gros drame, c'est qu'au fils des ans, ces souffrances-là, ces peines-là, on les traîne avec nous, et c'est là que ça peut faire des chocs et c'est là qu'on peut développer des séquelles plus graves. C'est sûr que le temps avance, mais les effets sont là quand même. (Élyse, victime indirecte d'homicide)

Laissées à elles-mêmes, les victimes indirectes doivent donc cogner à un grand nombre de portes pour trouver de l'assistance, une aide qui n'existe pas, *a priori*, pour elles. Cette difficulté les fait passer par une panoplie d'émotions, dont celles de la désillusion et de la rage, signalent Élyse et Diane, toutes deux victimes indirectes d'homicide :

On est laissé à nous-mêmes. Il n'y a personne qui va nous appeler pour dire où aller ou quoi faire pour nous en sortir. Il faut se démener, aller cogner aux portes. On le fait tous pour avoir des réponses à nos questions, mais on n'en a jamais. (...) Je suis une révoltée de la vie. Je ne crois plus en rien. Je suis méfiante. (...) Je suis désillusionnée du système au complet, je suis déconnectée. Je me demande même si je suis sur la bonne planète. (Élyse, victime indirecte d'homicide)

L'impuissance que tu vis t'apporte de la rage. C'est la rage d'être impuissant. C'est le pouvoir de changer des choses qu'on n'a pas. (Diane, victime indirecte d'homicide)

Victimes et intervenants déplorent la non-reconnaissance des victimes indirectes dans le besoin, ce qui n'est pas ici qu'une impression créée par le traitement reçu, mais bien plutôt un fait inscrit dans la loi. Pour Virginie, intervenante aux CALACS, la victime indirecte représente toute personne significative dans la vie de la victime qui est affectée (aux plans psychologique, existentiel, social et même financier) lorsque celle-ci est agressée, blessée, violée ou tuée. Or, les besoins de ces personnes ne sont pas reconnus par l'IVAC, rappelle Virginie :

Être accepté par l'IVAC, c'est être reconnu dans ses besoins. Une reconnaissance que les parents des victimes, qui subissent aussi un impact important, n'ont pas. (Virginie, intervenante aux CALACS)

La reconnaissance des souffrances vécues par les parents des victimes décédées, c'est un chèque de 600 \$ pour les frais funéraires. Or, les dépenses funéraires s'élèvent bien au-delà de cette somme. Il s'agit d'une réalité que plusieurs victimes indirectes dénoncent avec force :

Au niveau des indemnisations, suite au décès, ils nous ont donné 600 \$ pour les frais funéraires. On ne l'a même pas accepté, là. Aucun de nous a pu avoir de l'aide. C'est ridicule un peu, là. C'est ça. Des indemnisations, il n'y en a pas quand tu n'es pas la femme ou les enfants de la victime décédée. Les indemnisations, ça ne ramène pas la personne, mais ça te permet de reprendre une certaine vie. On n'a rien eu, et ça fait que le deuil n'est pas encore terminé. Moi, je me perçois comme un n'importe quoi. C'est normal, une victime, il n'y a rien là. C'est banalisé. (Alex, victime indirecte d'homicide)

Ils m'ont envoyé 600 \$. Au niveau d'un psychologue, les médicaments, ils ne payent absolument rien. Eux autres, d'un coup qu'ils ont la preuve de décès, ils t'envoient un chèque de 600 \$, c'est fini ! Bye, bye ! On ne parle plus de toi ! C'est fini, suivant ! Les parents, les frères, les sœurs, ils n'ont pas de peine eux autres, parce qu'ils n'étaient pas sur les lieux. (François, victime indirecte d'homicide)

Moi, on m'a ôté mon fils, et c'est 600 \$ qu'on a eu droit. Rien d'autre. C'est à peu près ça que je paye en taxes pour mes vidanges par année. Mon fils vaut plus que des vidanges. Nous autres, ses parents, ses frères, sa grand-mère, ils nous ont tous détruits en tuant mon fils, et on n'a rien, parce qu'on est pas victimes. Il faut qu'on paye si on veut du support psychologique. C'est comme si on ne valait rien et que ce n'est pas grave ce qui est arrivé. (Diane, victime indirecte d'homicide)

4.1.2.3 *Un cas particulier : lorsque les proches dépendants attendent d'être indemnisés, alors que le conjoint « actuel » du défunt est indemnisé*

Nous l'avons vu au premier chapitre, les proches dépendants peuvent bénéficier du soutien financier pour les personnes dépendantes de la victime décédée qui auraient été admissibles à l'indemnisation de l'IVAC. En effet, comme l'expliquent Lippel et coll. (2000), un pourcentage¹³⁶ de l'indemnité à laquelle la victime directe survivante aurait eu droit est partagé entre les personnes à sa charge. Par exemple, si la victime décédée a un conjoint et deux enfants à sa charge, ils sont censés se partager 70 % de l'indemnité. Comme l'indiquent Lippel et coll. (2000), le conjoint, même s'il est financièrement autonome, est inclus dans la définition de « personne à charge »¹³⁷ de la *Loi de l'IVAC*.

Or, la situation peut s'avérer compliquée lorsque le conjoint bénéficiaire n'est pas « l'autre parent » des enfants de la victime décédée, qui eux, ne peuvent être indépendants financièrement. La difficulté s'accroît lorsque les décisions et les calculs préalables à l'émission du premier chèque tardent à arriver pour les enfants. C'est ce qu'a vécu Mylène¹³⁸, victime indirecte de l'homicide de son ex-conjoint, qui était le père de ses enfants, et qui dispose depuis l'événement d'un revenu moindre et nettement insuffisant pour subvenir à leurs besoins. Cette situation a amené Mylène à chercher différents moyens de pallier aux difficultés financières que lui cause cette situation :

Moi, il a fallu que j'aie quêter 100 \$ à l'église pour faire l'épicerie, parce que je n'avais plus de pension alimentaire. Le monde ne pense jamais à ça. Tu n'as pas de recours. (Mylène, victime indirecte d'homicide)

Pour Mylène, si la situation reste ce qu'elle est, ses enfants, qui doivent faire le deuil de leur père, devront également s'adapter à une vie plus modeste, puisqu'ils n'ont toujours pas eu de réponse concernant leur éligibilité à l'indemnisation de l'IVAC¹³⁹.

¹³⁶ Ce pourcentage varie selon le nombre de personnes à charge. Il est établi à 55 % jusqu'à concurrence de 80 %. Voir Lippel et coll. (2000) pour plus d'explications.

¹³⁷ Emphase originale de Lippel et coll. (2000).

¹³⁸ Mylène est la mère biologique des enfants à charge de la victime décédée, mais elle n'est pas sa conjointe actuelle.

¹³⁹ Mylène n'avait toujours pas eu de réponse, neuf mois après avoir porté elle-même son formulaire à l'IVAC. La conjointe actuelle du défunt recevait déjà ses chèques. Malgré l'importance de cette situation,

Même leur éducation en sera touchée. Il s'agit d'une décision qui peut avoir des répercussions notables à long terme sur ces jeunes personnes, insiste Mylène. Cette décision n'est pas aussi déterminante pour la conjointe qui a un salaire, souligne-t-elle :

Mes enfants ont 11 et 9 ans. Leur père est mort, et ils avaient 10 et 8 ans. C'est sûr que ces montants vont aider à payer le loyer, leur école et leurs sports avec. Il faut ben qu'ils vivent ces enfants-là jusqu'à 18 ans ! Ce n'est pas mon salaire qui va permettre ça ! Il faut trouver des gardiennes maintenant, l'argent pour remplacer ce que le père faisait, comme garder les enfants, par exemple. Surtout dans les trois derniers mois, leur père était très impliqué. Eux autres, ils allaient voir leur père et moi, je savais qu'ils étaient avec leur père et en plus, ça me coûtait rien, pis j'avais mon activité pour souffler un peu. (...) Là, tu ne peux plus sortir, et un moment donné, la coche saute ! Je n'ai plus de pension alimentaire, alors, faut couper. Je n'ai plus d'activités, et celles de mes enfants risquent d'être coupées aussi avec le temps, si la situation ne change pas. (...) Là, ils ne pourront plus aller à l'école privée, parce que je n'ai pas l'argent pour le faire, et c'est ce que le père voulait faire avec moi ! (Mylène, victime indirecte d'homicide)

4.1.2.4 *Les victimes « coupables »*

Le sentiment d'être reconnue en tant que victime d'acte criminel est ébranlé chez une personne qui se voit refuser toute forme d'indemnisation par l'IVAC. Toutefois, il existe une différence importante entre refuser l'éligibilité d'une personne à l'indemnisation financière et le manque de respect, voire l'avilissement de celle-ci, lorsqu'on « l'accuse » d'être responsable de ses malheurs.

À titre d'exemple, malgré tous les papiers que Louise, victime directe de voies de fait, a envoyés à l'IVAC prouvant clairement qu'elle n'avait aucune responsabilité dans l'événement (rapports de police, de médecins,...), elle a reçu un refus fortement teinté d'inhumanité, d'indifférence et de malveillance. Du moins est-là ce qu'elle a ressenti :

C'est une lettre... tu as vu la lettre ? : « La preuve démontre de façon convaincante et probante que l'agression subie par la réclamante résulte de son comportement agressif et provocateur, qui rendait prévisible et probable l'atteinte à son intégrité physique. Elle a été l'instigatrice de la bagarre dans laquelle elle prétend avoir subi ses blessures. » Tsé ! L'instigatrice ! Hey ! Si j'ai tout eu ça, c'est de ma faute ! (Louise, victime directe de voies de fait)

Cette lettre a infligé une grande peine à sa réceptrice, une peine qui s'est rapidement transformée en colère :

nous ne pouvons la généraliser à toutes les victimes dépendantes qui font une demande auprès de l'IVAC.

Je pleurais, je faisais toute. Je suis assez en colère, là ! (L'interviewée est en colère).
Je ne peux pas accepter, je ne peux pas accepter ça ! (Louise, victime directe de voies de fait)

De plus, cette réponse aurait eu pour effet de multiplier les conséquences psychologiques que Louise a subies depuis sa victimisation. Suite à toutes ces expériences, elle se dit bien découragée. Pire, elle dit vivre maintenant de la honte. Elle se sent coupable et manifeste le besoin continu de se justifier tout au long de l'entrevue :

C'est épouvantable ! Quand j'ai reçu cette lettre, je suis retombée malade ! Comme après l'agression ! Je n'ai pas pu, là... (...) Ils m'ont vraiment fait mal ! Mal jusqu'à l'intégrité... (...) Moi, je suis tannée. On dirait que ça finira jamais (dit de manière triste et avec un grand découragement). Je suis assez tannée, là ! Hey ! Vivre ça à mon âge ! Écoute ben ! (...) J'ai honte. J'ai honte de moi (pleure). Je me sens une méchante personne ! Je me sens perçue comme une fille qui fait la bagarre, là ! Et moi, je suis donc pas celle-là ! J'ai simplement voulu aider quelqu'un. C'est un geste purement humanitaire que j'ai fait, et on m'a agressée maintenant trois fois ! (...) Je n'ai pas provoqué rien ! Le gars est venu me chercher dans le passage ! Je ne suis pas entrée chez eux ! Il est venu me chercher dans le passage ! Il est venu ! (Louise, victime directe de voies de fait)

Cette réponse a aussi contribué à créer un sentiment de culpabilité, poursuit Louise, victime directe de voies de fait :

Je n'étais pas coupable, mais je me sens coupable. Ils m'ont dit que j'étais coupable, alors je me suis sentie encore plus coupable après cette lettre ! (Louise, victime directe de voies de fait)

Les intervenants interviewés, dont Mélissa, intervenante au CAVAC, indiquent que pour les victimes, le fait d'être refusées par l'IVAC, c'est aussi ne pas être crues, c'est une autre forme de victimisation secondaire auprès de l'IVAC :

Ce qui fait qu'elles se sentent revictimisées aussi, c'est lorsqu'elles ne sont pas crues. Souvent, pour elles, le fait de ne pas être acceptées, c'est qu'on ne les croit pas. (Mélissa, intervenante au CAVAC)

Un refus, essuyé en rapport avec ses démarches auprès de l'IVAC, place la victime dans une situation où elle se trouve désemparée faisant qu'elle ne sait plus où se diriger pour améliorer sa situation, indiquent différents intervenants, dont Béatrice, intervenante au CAVAC :

C'est sûr que s'il y a des dossiers qui sont refusés, il y a des victimes qui sont un peu choquées et/ou désemparées, parce qu'elles ne savent pas quoi faire pour s'en sortir, là. (Béatrice, intervenante au CAVAC)

4.1.3 Le besoin de sécurité suite au bris de l'intégrité physique et/ou psychologique

L'expérience d'une victimisation criminelle peut entraîner la peur d'être revictimisées qui, à son tour, peut provoquer ou augmenter les autres traumatismes que vivent les victimes. La peur peut affecter les pensées, les sentiments et les comportements de la personne blessée (Baril, 1984 ; Mawby et Walklate, 1994). Pour une personne qui a vécu le traumatisme d'un acte criminel, au cours duquel son intégrité physique ou psychologique a été violée, le besoin de protection ne peut être ignoré, explique Camille, intervenante au CAVAC :

Le besoin de sécurité, ça c'est le besoin le plus gros. En fait, c'est le besoin de sécurité physique et psychologique. Que ce soit un système d'alarme ou des choses comme ça, c'est super important. (Camille, intervenante au CAVAC)

Louise, victime directe de voies de fait, exprime clairement la virulence de ce besoin chez elle :

Il faut que je parte d'ici, parce que je ne vis plus, ici, moi... Mon agresseur habite juste à côté. J'ai vraiment besoin de déménager, de sortir d'ici ! (Louise, victime directe de voies de fait)

Il importe de souligner qu'au départ, quel que soit le moyen envisagé pour gérer cette peur d'être revictimisé, la sécurité s'avère un besoin difficile à satisfaire. Certains précisent que les ressources qui existent à cet égard sont plutôt limitées pour la *victime ordinaire* :

Il y a le besoin de sécurité aussi. C'est le besoin de se sécuriser après un acte criminel, là. La sécurité, ils n'en ont pas beaucoup. On a juste à regarder comment le système de police, il ne peut pas faire de miracle, il ne peut pas être chez vous 24 heures sur 24. Donc, c'est sûr que les personnes ont beaucoup à assumer leur sécurité¹⁴⁰. (Mégan, intervenante au CAVAC)

Et même s'il y a arrestation et emprisonnement de l'agresseur, un déménagement avec les nouvelles adresses et les nouveaux numéros de téléphone qui sont gardés confidentiels et l'installation d'un système d'alarme, le besoin de protection, de se sentir en sécurité demeure :

Même si tu déménages et même si ton téléphone est confidentiel, tu vis dans l'inquiétude, tu n'as pas de protection. Je voudrais une voiture de police en permanence devant mon appartement... 24 heures sur 24. (Chantal, victime de voies de fait)

¹⁴⁰ À cet égard, l'une des victimes interviewées dont le besoin de protection a été reconnu a effectivement eu droit à une protection policière 24 heures sur 24 pendant une certaine période de temps.

Je suis inquiète, même s'il est incarcéré. En déménageant, j'ai même fait installer un système d'alarme. Je m'étais arrangée aussi avec le propriétaire pour que mon nom ne paraisse pas sur la boîte aux lettres et pour m'installer un *œil magique*. Il y a des membres de ma famille qui savent où je demeure, mais mon numéro de téléphone et mon adresse restent confidentiels. Même Hydro-Québec, Vidéotron... ils savent tous que mon numéro de téléphone doit rester confidentiel. Mes proches doivent même m'avertir s'ils veulent me visiter. J'ai un voisin aussi qui peut m'aider par rapport aux visites imprévues. Il peut leur dire que la personne est absente et leur demander qui ils (les visiteurs imprévus) sont, par exemple. (Julie, victime de tentative d'homicide)

Pour une personne qui a fait l'expérience d'une victimisation criminelle, le besoin de protection propre à chaque victime peut être difficile à satisfaire. L'IVAC peut toutefois octroyer des indemnités pour des services de protection. Reste à savoir si ces indemnités sont perçues par les interviewés comme adaptées aux circonstances qui marquent le vécu des bénéficiaires.

4.1.3.1 *Indemnités tardives*

Chez la victime dont l'agresseur est toujours vivant et plus ou moins libre, les inquiétudes par rapport à sa propre protection se font vives. Malgré qu'il s'agit d'un besoin auquel l'IVAC ne peut répondre directement, elle peut toutefois améliorer le quotidien de la victime, en lui octroyant rapidement des indemnités qui lui serviront à se doter d'outils en vue de restaurer un certain sentiment de sécurité psychologique, que ce soit en permettant son déménagement ou l'installation d'un système d'alarme, par exemple.

La majorité des intervenants, dont Fiona, intervenante dans un bureau de consultation privée, notent la difficulté pour certaines victimes de prouver, encore ici, la nécessité de leur protection :

Quand c'est tellement évident, je regarde un exemple, un monsieur qui est arrivé ici et qui s'est fait attaquer en plein milieu de la nuit, il a perdu un œil suite à l'attaque. Le gars est un monsieur tout le monde qui faisait sa petite affaire. Bon, il y a la question d'aller voir ses antécédents, est-ce qu'il y a quelque chose qui a provoqué le fait qu'il est victime ? Ça, je peux comprendre, là. Mais quand c'est démontré, dans l'espace de peu de temps, que non, c'est monsieur/madame qui faisait sa petite affaire, à ce moment-là, pourquoi attendre si longtemps ? Ils ont été obligés de déménager. Il fallait la preuve à l'IVAC que c'est normal que le monsieur ne veuille plus entrer dans sa maison où il a été attaqué. Il attend que l'IVAC rembourse son déménagement, parce qu'eux autres s'obstinent qu'au fond, il n'était pas obligé de déménager. (Fiona, intervenante d'un bureau de consultation privée)

Quelques-uns, dont Virginie, intervenante aux CALACS, indiquent d'autres moyens par lesquels l'IVAC pourrait répondre au besoin de sécurité des victimes, entre autres, en acceptant de payer à la victime des cours d'autodéfense ou un chien de garde :

Il y a beaucoup de choses qu'ils acceptent de payer à ce niveau, comme le cours d'autodéfense. (Virginie, intervenante aux CALACS)

Des fois, il y a un peu d'ouverture dans ce qu'ils peuvent payer. Comme il y en a un qui a eu un chien de garde payé. (Nadine, intervenante au CAVAC)

Il semble difficile de comprendre que les délais persistent, malgré la clarté du dossier. Fiona, intervenante dans un bureau de consultation privée, revient au cas du chauffeur de taxi qui a été victime de voies de fait graves :

Ils sont en attente depuis l'année passée à l'IVAC pour leur déménagement. (Fiona, intervenante d'un bureau de consultation privée)

Or, comme le note, entre autres, Camille, intervenante au CAVAC, les délais que met l'IVAC à se prononcer sur l'éligibilité de la victime et sur les besoins qui lui seront reconnus font que celle-ci doit souvent avancer l'argent pour se doter des moyens de rétablir son sentiment de sécurité. Or, il s'agit d'une dépense imprévue que plusieurs victimes ont peine à assumer, quand elles le peuvent :

Pour la sécurité psychologique, c'est certain qu'un long délai à l'IVAC n'aide pas du tout à ce besoin. Comme, par exemple, pour la serrure, il faut que les gens paient de leur poche leur serrure au début et attendent plusieurs semaines avant d'être remboursés. (Camille, intervenante au CAVAC)

4.1.3.2 *Indemnités inadaptées*

L'indemnisation du déménagement est décrite par plusieurs interviewés, victimes et intervenants, comme une forme d'assistance qui n'est pas toujours adaptée à la réalité des victimes. Par exemple, l'IVAC ne paiera que pour un seul déménagement. Or, pour certaines victimes, comme Chantal, victime de voies de fait en contexte conjugal, cette mesure se révèle insuffisante, puisque son ex-mari finit par trouver sa nouvelle adresse :

IVAC te paye un déménagement par année. Tu peux être attaquée trois fois dans la même année par ton agresseur, parce que ton agresseur finit toujours par te relocaliser, mais ça reste toujours à « un » (souligne avec la voix) déménagement qui est compensé. (Chantal, victime directe de voies de fait)

La protection reste un problème auquel bien des victimes doivent faire face et pour lequel peu de solutions réellement efficaces sont offertes. Par rapport à la situation mise en relief par Chantal, même si l'IVAC consentait à lui fournir les moyens d'installer un système d'alarme pour protéger son nouveau logement, cela pourrait-il être suffisant ? Un chien de garde ? Quoi qu'il en soit, Chantal déplore le fait de n'avoir eu droit qu'à un seul déménagement et de ne pas avoir eu accès aux autres moyens de protection.

4.1.4 Des besoins d'intervention et de traitements

Les besoins d'intervention et de traitements varient d'une victime à l'autre et dépendent : 1) de l'état de santé physique et psychologique de la victime avant l'expérience de victimisation, et 2) des circonstances entourant la victimisation et des conséquences directes qui en ont découlé.

Une approche globale et individualisée, tant en termes d'évaluation des besoins que d'élaboration d'un plan de traitement, s'impose ici. C'est pourquoi nous examinerons d'abord la question des besoins physiques et psychologiques des victimes, avant d'analyser comment l'IVAC répond ou non à ces besoins.

4.1.4.1 Au plan physique

À la lumière des témoignages recueillis dans le cadre de cette thèse, il ressort que la survie physique constitue, pour plusieurs victimes directes, le premier besoin qui se manifeste suite à une victimisation. Rappelons que toutes les victimes directes de notre échantillon ont vécu l'expérience d'une agression physique.

L'une d'elles souligne que certains bénéficient de secours plus rapidement que d'autres, selon les circonstances. Dans son cas, la recherche de la toute première aide, vitale, a exigé une initiative et un effort considérables de sa part :

En fait, quand le type m'a laissé, j'étais supposé être mort. Il a vraiment tout fait ce qu'il fallait pour finir ma vie. J'ai eu une balle ici, une balle aux vertèbres qui m'a traversé le dos. Après, il a mis le revolver sur ma tête et il a tiré encore, mais la balle est restée coincée dedans. Faque moi, je pensais déjà que j'étais mort. J'ai retenu mon souffle, mais je ne savais pas qu'il avait un couteau. Il m'a donné treize coups de couteau dans le dos par-dessus tout ça. Pis ensuite, il m'a camouflé et il est parti. Je m'étais traîné dans les marécages.

J'ai marché trois quart de mille et j'ai réussi à sortir du bois. Il y avait du sang partout, j'avais une hémorragie interne. Je faisais 40 de ceinture, habituellement c'était 26. Je faisais dur, pas à peu près. Là, il était rendu peut-être 3 heures 30 du matin. Personne ne s'arrêtait, j'avais l'air d'un vrai cochon. Quand tu vois quelqu'un comme ça, tu te fais une opinion, veux veux pas. Sur la route que j'ai croisée, j'ai marché un peu. J'étais sur la ligne jaune. Deux voitures ont passé à côté et n'ont pas arrêté. Je ne serais pas arrêté moi non plus, je ne les blâme pas. Il y a une voiture finalement qui a appelé 911, parce que l'ambulance est arrivée. On m'a ramassé et on m'a emmené à l'hôpital. Là, physiquement, j'étais fini. Les médecins avaient même dit qu'il n'y avait rien à faire. Ils attendaient juste que mon cœur arrête... (Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide)

Les victimes interviewées désirent toutes retrouver l'état physique dans lequel elles se trouvaient avant leur victimisation. Face à l'impossibilité d'y parvenir, la majorité d'entre elles visent plutôt le retour à un quotidien marqué d'un minimum d'embûches et de douleurs par rapport à leurs limitations physiques. Elles souhaitent parvenir à cet état le plus rapidement possible :

Le contrôle de mes douleurs pour mieux fonctionner dans mon quotidien, c'est tout ce que je demande. (Claude, victime directe de tentative d'homicide)

J'aimerais arranger ma mâchoire et mon épaule. Retrouver mon état physique précrime. J'ai de la misère à me brosser les dents, et il y a plein d'autres affaires qui sont plus difficiles. C'est fatiguant d'avoir à vivre ça à tous les jours et ça m'empêche de faire des choses. (Lyne, victime directe de voies de fait)

Une fois les premiers soins administrés, la victime a donc besoin d'accéder rapidement aux traitements nécessaires à son rétablissement, question de ne pas retarder sa progression sur le plan physique :

Vraiment, le plus important, c'est d'avoir des soins adaptés et assez rapidement. (Claude, victime directe de tentative d'homicide)

L'énergie dépensée par les victimes dans leurs *batailles* contre l'IVAC pour obtenir les soins dont elles ont besoin leur laisse moins d'énergie pour faire face aux conséquences de leur victimisation et aux difficultés liées à leur *réadaptation*. Le mélange de douleurs physiques, de frustrations et de fatigue peut amener un arrêt ou même une régression du progrès de la victime dans son cheminement vers un retour à une vie normale, comme en témoigne Claude, victime directe de tentative d'homicide :

De toujours te battre, ça t'affaiblit. Ta frustration, tu as tellement dépensé d'énergie, là. Après avoir été coupé dans mes indemnisations pour mes traitements pour le bas du dos, j'ai passé un an couché. Je me levais le matin, j'assistais la mère de ma fille pour l'école et je retournais me coucher. Je me levais à 4 heures, quand elles revenaient. Et à 7 heures 30, j'allais me recoucher. J'ai fait ça pendant un an de temps. J'étais tout le temps fatigué. Tout le temps fatigué. (...) J'aimerais qu'on soulage ma douleur. Tout ce que je veux, c'est ça : trouver moyen de contrôler ma douleur, mais avec un minimum d'efforts pour moi. Sinon, je trouve ça ben fatiguant, étant donné mon état. C'est de la bataille continuellement avec l'IVAC, et je ne sais pas qu'est-ce que ça va donner au bout de la ligne. Je veux juste des soins, ils n'ont pas l'air de comprendre ça. (Claude, victime directe de tentative d'homicide)

Tenter d'obtenir les traitements nécessaires pour parvenir à un *rétablissement* physique fonctionnel ne semble pas une entreprise de tout repos, selon les récits que nous récoltons. Comme pour tous les autres besoins qu'elles déclarent, les victimes doivent s'armer de patience, rechercher l'information et recueillir les preuves requises – ici des preuves médicales – avant de s'adresser à l'IVAC, puisque les médecins mandatés par l'organisme doivent se prononcer sur la nécessité des traitements prescrits par le médecin traitant. Il s'agit là d'un obstacle qui peut empêcher la personne de progresser vers d'autres stades conduisant au rétablissement de sa situation prévictimisation, telle la phase du retour au travail, par exemple.

Les blessures négligées ou laissées de côté continueront à limiter la capacité de la victime de reprendre un cours de vie normal. Cette attente *pour continuer à vivre*, qui ne se rattrape pas, a été mentionnée par la majorité des victimes interviewées, dont Isabelle, victime de voies de fait :

Les années que j'ai perdues, où j'ai rien fait, où j'ai arrêté de vivre, où je ne vivais que pour mes blessures, c'était comme une obsession. Ça ne se rattrape pas, ce temps-là. (Isabelle, victime de voies de fait)

4.1.4.2 *Au plan psychologique pour les victimes directes et indirectes : être à leur écoute*

Une fois l'aide physique assurée, le soutien psychologique immédiat peut s'avérer tout aussi important. Les témoignages que nous colligeons laissent entendre que l'absence d'aide psychologique immédiate peut occasionner ou contribuer à un besoin ultérieur plus important en termes de demandes et de coûts pour les victimes directes admissibles à l'IVAC. En fait, toutes les victimes directes interviewées mettent en relief l'importance de leurs besoins psychologiques. Elles signalent que ces besoins peuvent se faire sentir au cours même de l'administration des premiers soins dispensés pour assurer leur survie physique.

En effet, comme l'affirme Frédéric, lorsque la victime se trouve dans un état critique, l'aide physique devrait toujours s'accompagner d'un soutien psychologique immédiat, ne serait-ce qu'en tenant la main de la victime ou en lui dispensant quelques paroles encourageantes, question qu'elle éprouve le sentiment de vivre une mort plus humaine ou de ne pas mourir *seule*, au pire :

C'est essentiel de s'occuper de la tête. Moi, on s'est occupé du corps. Si ça n'aurait pas été de la fille qui s'est penchée sur moi deux secondes pour me dire que j'allais vivre, là, je mourais seul... pendant que les gens comptaient mes trous dans le dos. (Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide)

En fait, Frédéric témoigne du fait qu'il est resté conscient lors de l'administration des premiers secours, et que le soutien psychologique qu'il a reçu, aussi minime peut-il sembler, a contribué à le faire se sentir davantage comme un être humain que comme un « morceau de viande » :

Ils se sont tous occupés du morceau de steak, mais personne est venu s'occuper de mes émotions, de ce qui se passait dans ma tête. C'est sûr que c'était urgent de s'occuper des dommages physiques de cet ordre, mais c'était peut-être les dernières secondes de ma vie. Je serais mort comme un chien. Il y a juste une personne qui m'a dit que j'allais survivre en me tenant la main. J'avais peur de mourir. Peut-être qu'elle m'a menti, là, mais ça m'a rassuré. (Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide)

À l'unisson, les participants à notre étude considèrent les besoins psychologiques comme des besoins primordiaux, et presque tous spécifient que ces besoins concernent toutes les victimes d'actes criminels : blessées, non blessées, directes et indirectes.

Au départ, les victimes qui se trouvent encore sur la scène du crime ne semblent pas bénéficier de soutien psychologique. Mis à part le soutien moral des proches, lorsqu'ils sont disponibles, ni les victimes directes, ni les victimes indirectes ne bénéficieraient d'une assistance de cet ordre. L'histoire vécue par Frédéric, décrite plus haut, représente plutôt l'exception que la règle :

Aussitôt que l'événement arrive, premièrement, tu n'as pas d'aide. Il peut y avoir la police ou les amis, mais il n'y a pas d'assistance psychologique immédiate comme telle, que ce soit un psychologue ou quoi que ce soit d'autre. Ma mère n'en a pas eu à ce moment-là. (Patricia, victime indirecte d'homicide)

Mon enfant a été témoin de la mort de son frère. On ne lui a offert aucune aide psychologique. (Élyse, victime indirecte d'homicide)

Pour leur part, les victimes indirectes rapportent avoir ressenti un arrêt du temps, un choc, au moment de recevoir la nouvelle concernant la victimisation criminelle violente et le décès de leur proche :

On est sur un autre temps, tellement ça frappe ! (François, victime indirecte d'homicide)

Certaines victimes indirectes apprennent la mort de leur proche par des connaissances qui ont été témoins de la scène du crime de manière plus ou moins directe. Ces personnes ne reçoivent, selon toute apparence, aucun soutien moral, aucune information ni aucune référence où appeler en cas de crise, rien. Parmi ces victimes, Diane et Alex, victimes indirectes d'homicide, dénoncent le fait qu'aucun policier ou intervenant ne soit venu les avertir de l'événement tragique ou les informer des ressources disponibles pour les aider :

Des clients sont venus me chercher, mais je suis arrivée trop tard. (...) Suite à son meurtre, on a eu aucune aide, nous autres. La police n'est même pas venue. (...) Tu as un gros choc émotif, et personne ne nous a même dit où s'informer pour avoir de l'aide ! (Diane, victime indirecte d'homicide)

C'est sûr, en partant, suite à l'événement, le processus, c'est le décès. Tout au début, là, tu n'as aucune aide en partant. Nous, il n'y a pas eu de police ou un psychologue ou un intervenant direct, là, c'est zéro, là. (...) C'est du monde qui nous connaissent qui nous ont avertis de qu'est-ce qui se passait (l'homicide), et on a dû se débrouiller avec nos troubles par après. (Alex, victime indirecte d'homicide)

Et même si les policiers sont les porteurs de la mauvaise nouvelle, cela n'assure pas nécessairement un soutien psychologique immédiat aux victimes indirectes. Ces personnes seraient souvent laissées à elles-mêmes, comme en témoigne François, victime indirecte d'homicide :

Au début, quand le policier est venu nous avertir, après ça, quand il finit son discours, c'est sûr, il sympathise beaucoup avec nous autres. Mais il ne peut pas faire plus que ça. Mais après, euh... nous autres, euh... on fait durs. Tu t'écrases, ça n'a pas d'allure comment ça a pu frapper ! Nous autres, on a su ça, il était trois heures du matin, et c'est arrivé à dix heures le soir. Le policier a fait sa job, il s'en va, il nous a avisés. Mais là, j'ai pas de numéro de téléphone, moi ! Je ne sais plus quoi faire, là. (...) Je te jure que les premières 24 heures, là, tu es sur un autre temps, là. (François, victime indirecte d'homicide)

Or, les victimes indirectes soulignent la nécessité d'un soutien psychologique immédiat pour elles aussi, et elles précisent que les premières heures sont déterminantes pour le processus du retour à une vie fonctionnelle :

C'est très important qu'il y ait quelqu'un de disponible pour t'entourer tout de suite, car ce sont toujours les premières heures d'un événement qui vont faire la suite du déroulement. (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Ne sachant où appeler ni quoi faire, la majorité des victimes indirectes interviewées ont téléphoné à leur parenté, à des amis, au 911. Or, l'heure à laquelle ils ont appris la nouvelle a pu les limiter dans leurs choix... Il peut en effet sembler difficile d'appeler, même des proches, en pleine nuit.

Par ailleurs, en se basant sur son expérience du 911, Patricia dénonce le manque de formation des intervenants de première ligne qui sont disponibles pour une assistance psychologique minimale et appropriée aux victimes d'actes criminels. Cette victime a été référée à un médecin, après avoir appelé au 911. Ce médecin a banalisé son expérience, en bâillant au téléphone, dit-elle :

Le moment où tu apprends quelque chose comme ça, tu es en crise et tu n'as aucun support. J'ai appelé le 911, parce que quand je l'ai appris, moi, j'étais seule ici, pis il était six heures le matin... Tu ne peux pas y aller tout de suite, tu ne peux pas contacter personne tout de suite. Alors, j'ai appelé pour que quelqu'un vienne. On m'a transféré à un médecin, qui m'a répondu : « Ça va passer, c'est comme autre chose », et elle m'a dit ça en bâillant. Là, je lui ai dit : « Ben c'est ça, va te recoucher ! » (Patricia, victime indirecte d'homicide)

Marie, la seule victime indirecte interviewée qui a obtenu un soutien psychologique immédiat, raconte qu'elle et son mari ont bénéficié de ce soutien à l'hôpital, où leur fils se trouvait entre la vie et la mort, pour traverser ces premiers moments extrêmement pénibles faisant suite à la tentative d'homicide dirigée contre elle. Marie indique qu'ils n'auraient pu affronter avec un certain calme les étapes difficiles qu'ils ont eu à traverser sans ce soutien psychologique initial. Toutefois, elle concède que ce ne sont pas tous les médecins et toutes les infirmières qui prennent le temps d'offrir ce genre de soutien aux victimes, surtout dans les conditions actuelles du système de santé :

On est restés sereins dans ça, parce qu'on a eu de l'aide psychologique tout de suite de l'hôpital. Pourtant, ce n'est pas au médecin traitant de faire son psychologue, il n'a pas le temps de ça, lui, là. Il va te parler, t'encourager un peu. La même chose pour les infirmières. Avoir un soutien psychologique en première ressource là, c'est très important. (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Diane, victime indirecte d'homicide, souligne que l'apparition du besoin de soutien psychologique se manifeste plus ou moins rapidement selon l'individu. Parfois, ce besoin se fait davantage sentir au moment de l'annonce du drame, alors que, dans d'autres cas, il survient plus tard. L'aide doit être disponible dès les premiers moments où le besoin surgit, afin de pouvoir répondre à ces différences individuelles, estime Diane, victime indirecte d'homicide :

Il y a des personnes qui vont en avoir besoin, d'autres non. Pour certains, on dirait que ton système te donne ce que tu as besoin pour passer au travers ces journées-là. C'est après, qu'on a besoin d'en parler à quelqu'un, et il y a toujours quelqu'un dans la famille qui n'en parlera pas, jamais. Ce n'est pas tous les parents qui passent au travers de la même façon, mais l'aide doit être disponible dans l'immédiat pour ceux qui en ont besoin. (Diane, victime indirecte d'homicide)

De leur côté, les intervenants conviennent qu'il importe que les victimes puissent bénéficier rapidement d'une aide psychologique englobant essentiellement le soutien émotionnel ainsi que l'écoute et la ventilation des émotions :

C'est des besoins essentiels ça, pour la victime, qu'elle puisse exprimer ses émotions comme la colère et la peine, de pouvoir en parler, là... Le délai doit être court aussi. (Nadine, intervenante au CAVAC)

Les gens ont l'impression de perdre la carte, pis ils ont besoin de quelqu'un pour leur dire : « C'est correct, c'est les conséquences post-traumatiques. » Ils ont besoin de savoir aussi qu'ils peuvent s'en sortir et comment. Dans mes clients, c'est le besoin de thérapie qui est le plus souvent exprimé comme besoin urgent, là. (Camille, intervenante au CAVAC)

Les intervenants conviennent que les premiers besoins psychologiques sont certainement mieux compris et comblés par un professionnel qui connaît la problématique psychosociale post-victimisation que par un proche qui est aussi affecté par les souffrances de la victime.

En effet, avec un professionnel qualifié, la victime pourrait ventiler ses émotions, comprendre ses réactions dans un encadrement sain et bénéficier d'un soutien psychologique adéquat qui ne la victimiserait pas davantage. Le cas échéant, la victime qui ne peut compter que sur son entourage pour ventiler ses émotions risque, à terme, d'aliéner ses proches.

Le sentiment de responsabilité face à la victimisation, de même que l'incompréhension des proches, qui sont fréquemment ressentis par les victimes suite à un événement criminel, peuvent s'accroître en l'absence d'une aide extérieure professionnelle. La personne qui ne bénéficie pas d'aide professionnelle à ce moment risque de voir son lot de stress s'amplifier ainsi que de nouvelles difficultés apparaître – l'isolement, par exemple –, s'ajoutant aux autres séquelles causées par le crime et contribuant à retarder d'autant le retour à la vie normale :

Le soutien des proches, ce n'est pas le premier que tu vas trouver. Ils partagent ta douleur, ils sont victimes par biais. Ce qu'on attend des victimes, c'est que leurs proches leur disent : « Ben décroches, là ! Finis-en, là ! » Parce que, quand le discours tourne toujours autour de ça, en tant que proche, on a de la misère à le supporter. La douleur, on voudrait que ça cesse, on voudrait que la victime n'ait jamais vécu ça. Les victimes me disent : « Les gens me fuient. On dirait que c'est moi la coupable. On dirait que c'est moi qui ai fait quelque chose de pas correct. » Faque là, je m'oblige à être de bonne humeur, même si j'ai le goût de brailler et que je suis effondrée pis que ça n'a pas de bon sens ce qui m'arrive, je suis obligée d'avoir l'air de bien aller et d'arrêter d'en parler. » Vu que la victime doit taire ses émotions auprès de ses proches, il me semble qu'elle s'oblige à ne pas se connecter à ses sentiments. C'est pour ça que l'aide psychologique d'un professionnel est encore plus importante pour valider, pour normaliser, pour ventiler. Ce sont des choses que tu n'as pas auprès de ta famille. Les victimes s'isolent. C'est une raison de plus pour que l'aide psychologique externe arrive au plus vite, là ! (Anika, intervenante au CAVAC)

La majorité des gens disent que leur environnement immédiat ne comprend pas. Les proches ne connaissent pas c'est quoi un désordre de stress, ils ne peuvent pas lui dire l'information, lui faire comprendre que c'est *correct*. Eux-mêmes disent : « Ben, voyons donc ! Tu es correct, là ! Tu n'as pas à t'inquiéter ! C'est fini, là ! Tsé, avance, la vie continue ! » Mais les victimes directes, elles continuent à avoir des réactions. C'est beaucoup d'impatience de l'environnement, parce que les gens ont hâte que la vie reprenne la normalité, et les victimes l'empêchent, parce qu'elles ne se sentent pas bien. Faque les victimes directes empêchent que les choses reviennent, elles se sentent encore plus mal et plus croches, jusqu'à ce qu'un intervenant, un spécialiste leur dise : « Ça, c'est normal. » (Fiona, intervenante d'un bureau de consultation privée)

De leur côté, les victimes interviewées confirment que l'expérience d'un événement traumatique tel un acte criminel violent requiert un soutien psychologique solide qui va souvent bien au-delà de celui que peut procurer un membre de l'entourage de la victime. Elles ajoutent que l'aide de l'entourage peut adoucir momentanément leur douleur, mais qu'il s'agit d'une assistance fort limitée face à l'ampleur de leur souffrance.

Parmi les problèmes soulevés par les victimes relativement au soutien psychologique provenant de leur milieu, se trouvent : la souffrance et le malaise des proches face aux maux de la victime ; la gestion de ses propres réactions pour ne pas ajouter de la détresse à celle vécue par les victimes ; la prise de conscience que ce genre d'événements peut arriver à n'importe qui et entraîner l'évitement du sujet de conversation, afin de conserver un certain sentiment d'invulnérabilité : « ça n'arrive qu'à ceux qui sont imprudents... » ; la domination des aspects de curiosité personnelle et de sensationnalisme avant la prise en compte du bien-être de la victime. Il va sans dire que ces éléments sont susceptibles de constituer une nuisance pour la victime plutôt qu'une aide :

Tu le vois qu'ils sont mal à l'aise et qu'ils évitent d'en parler. Ils ne veulent pas te blesser, et toi, tu ne veux pas les achaler avec ça. (Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide)

Les amis qui peuvent t'aider là-dedans ne sont pas nombreux. Ça prend quand même du monde assez solide, là, aussi comme individus. Les gens aussi oublient vite ou ils ne veulent plus que tu en parles aussi. Ça leur fait probablement vivre des affaires, là. Les gens ne veulent pas s'imaginer aussi que ça peut leur arriver demain matin. C'est inconcevable pour les gens de s'imaginer qu'une chose semblable pourrait arriver, ça arrive juste à la télé, là. C'est ça, les gens ne veulent pas en entendre parler. Faque là, tout ce qu'il te reste, finalement, c'est une aide professionnelle. Il y a du monde avec qui tu peux en parler, mais c'est très limité et pas trop longtemps. Il y a du monde aussi qui veulent t'en parler, parce que c'est beaucoup axé sur le sensationnalisme, mais toi, tu ne veux pas en parler ! Il y a du monde aussi qui viennent chercher des choses là-dedans qui ne leur appartiennent pas. Alors, il faut que tu mettes tes limites aussi par rapport à ça. Ça demande beaucoup d'énergie, finalement, et tu as très peu de support en retour de la part de ton entourage. (Patricia, victime indirecte d'homicide)

Tu as ta propre peine, ta propre colère, mais tu ne veux pas la lancer sur la victime non plus. Tu dois lui donner la place qu'il lui faut aussi là-dedans. C'est difficile de gérer tout ça. Ça prend de l'aide. (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Par contre, une minorité d'intervenants soutiennent qu'un délai devrait être respecté avant de plonger la victime dans une chaîne de références concernant les différentes formes d'aide et les diverses ressources psychologiques disponibles. Ceux-ci mentionnent privilégier le soutien de la famille avant celui d'un spécialiste, dans les premiers temps suivant l'avènement de la victimisation. Ils mettent en outre en évidence l'importance de respecter l'individualité de chaque victime dans l'évolution de ses réactions, plutôt que de lui *imposer* une quelconque forme d'aide.

Michèle, intervenante au CAVAC, explique qu'il y a des étapes à suivre quant à l'intervention que devrait recevoir la victime d'un acte criminel et, pour elle, acheminer l'information nécessaire à la victime sur les ressources et les services qui lui sont disponibles ne devraient pas constituer la première. D'après son expérience, au cours des premiers jours suivant leur victimisation, les victimes qui se trouvent en phase d'engourdissement émotionnel pourraient se montrer *sourdes* aux renseignements qui leur seraient utiles, en plus de l'être aux interventions qu'elles recevraient. Elle précise que la victime devrait plutôt être entourée de sa famille pendant les premiers jours après sa victimisation. Cependant, Michèle admet que la victime isolée socialement devrait pouvoir bénéficier d'un soutien de la part d'*étrangers* :

Je te dirai, dans les premiers cinq jours, ils sont sourds, sur le dos, et ils ne veulent pas entendre parler de ces aides-là. Les premières étapes, là, c'est vraiment de ne pas mourir et d'être réconfortée par les proches qui comptent en premier. Les gens qui disent qu'ils n'ont pas d'aide, qui disent qu'il n'y a personne autour d'eux, ce sont des personnes très isolées, parce que le premier système, c'est le système familial et social de la victime. Si elle est isolée, là, le pur étranger pourrait être nécessaire. (Michèle, intervenante au CAVAC)

Quoi qu'il en soit, le respect de la phase où se trouve la victime d'un acte criminel, de son individualité, paraît primordial. Michèle rejoint les autres intervenants interviewés en rapportant aussi la nécessité de renseigner la victime sur les réactions qu'elle peut vivre et sur les difficultés qu'elle peut rencontrer au point de vue psychologique. Elle souligne toutefois qu'il importe de respecter la confidentialité des renseignements personnels livrés par la victime ainsi que son intégrité dans l'éventualité où celle-ci refuse d'être aidée :

On va essayer de préparer la victime par rapport à ses réactions, en lui disant qu'on comprend ça et de ne pas s'en demander trop, qu'un moment donné, ça peut être difficile. Il faut respecter la phase de la victime et lui donner beaucoup d'information sur ce qu'elle peut vivre. C'est difficile, les généralisations, dans ces situations-là. On est là pour ça, s'ajuster à ces personnes-là, individuellement, dans leurs besoins. Mais il y a toute la question de la confidentialité et le respect de l'intégrité de la personne aussi. Si elle ne veut pas d'aide, là, elle a le droit aussi. (Michèle, intervenante au CAVAC)

Pour Michèle, le soutien de la part d'étrangers ne s'avèrerait approprié qu'une fois la phase d'engourdissement émotionnel passé, au moment où les autres symptômes de stress post-traumatique, tels la réexpérimentation de l'événement ou l'activation neuro-végétative¹⁴¹, par exemple, apparaissent. Elle ajoute qu'étant donné que l'événement criminel touche également les proches, ceux-ci peuvent difficilement constituer une aide positive et constructive pour la victime qui manifeste ces symptômes de stress post-traumatique :

Écouter quelqu'un qui est en stress post-traumatique, ce n'est pas fait pour la famille, ni pour les amis. On leur dit, aux victimes, qu'elles peuvent en parler un peu à leur environnement, mais lorsqu'elles les sentent un peu fatigués, là, d'aller voir des étrangers, n'importe quel étranger. Sinon, les familles, ça les touche de trop près. (Michèle, intervenante au CAVAC)

En fait, tous les intervenants s'entendent pour dire qu'il n'y a pas de recette unique concernant l'intervention à apporter suite à une agression criminelle, puisque chaque victime est différente et réagit différemment :

La victime qui est devant nous, c'est un vécu. Un vécu avant, pendant et après le crime, qui change d'une personne à l'autre. Il n'y a pas de formule universelle. Même dans l'intervention immédiate, il faut individualiser l'approche à la victime qu'on a devant nous. (Pierre, intervenant au CAVAC)

¹⁴¹ Il s'agit de symptômes de l'état de stress post-traumatique (DSM-IV, 1996 :503-504).

Les différences au plan des séquelles psychologiques s'expliquent par divers facteurs idiosyncratiques liés, soit à la personne (la vulnérabilité personnelle, les caractéristiques psychosociales, les perceptions et les croyances de la victime avant le crime), aux caractéristiques de l'événement (l'horreur et la terreur, l'intensité et la durée, l'imprévisibilité, le degré de menace ressenti, l'engagement de la personne, la relation entre l'agresseur et la victime) ou au contexte post-victimisation (les perceptions des victimes face à l'évènement, leurs réactions comportementales et celles de leurs proches, le soutien social reçu aux plans micro et macrosociologique, la répétition de l'expérience) (Markesteyn, 1992 ; Kleber et Brom, 1992).

L'individualité de la victime en ce qui a trait à ses besoins psychologiques constitue un thème saillant abordé par nos répondants. Plusieurs d'entre eux spécifient que l'individualité de la victime doit être considérée dans une perspective holistique. Ainsi, le processus de réhabilitation serait propre à chaque victime et varierait en fonction d'une multitude de facteurs. La victime doit être considérée dans son entièreté, lorsqu'il s'agit de déterminer les traitements requis et d'éclairer les décisions de l'IVAC sur son accessibilité aux traitements ou aux indemnités :

La personne, suite à un événement criminel, va vivre des réactions psychologiques. Ça va différencier selon l'individu et selon l'événement criminel, c'est-à-dire le contexte, que déterminent les conséquences, et selon l'intervention reçue suite au crime. (Pierre, intervenant au CAVAC)

Il faut tenir compte de l'individualité de chaque victime. Il faut une prise en charge rapide au plan psychologique et selon ses propres besoins, pour éviter les complications. (Sonia, intervenante d'un bureau de consultation privée)

Or, les victimes et les intervenants interviewés soulèvent un certain nombre d'obstacles par rapport à l'accès aux traitements qui favoriseraient un plus grand bien-être, tant au plan physique qu'au plan psychologique, chez les victimes d'actes criminels. Parmi les obstacles mentionnés, les plus saillants sont : le manque de statut du médecin traitant, les évaluations inadéquates des experts de l'IVAC, le transport vers les traitements qui sont inadaptés aux victimes fortement limitées et le manque de compréhension des conséquences post-victimisation des victimes d'actes criminels.

4.1.4.3 *Nécessité des soins : l'IVAC n'est pas liée par l'avis du médecin traitant*

Le manque de statut du médecin traitant et la priorité accordée aux médecins de l'IVAC sont déplorés pour plusieurs raisons. Parmi celles-ci, la remise en cause de l'impartialité de ces médecins et les délais comme les répercussions déterminantes à long terme des décisions inadéquates prises par ces médecins constituent un terrain fertile au ralentissement, voire même à l'arrêt du processus de rétablissement de la victime.

- *L'impartialité des médecins de l'IVAC*

Pour tous les soins et les traitements, physiques et psychologiques, la victime doit enregistrer une demande et la justifier auprès de l'IVAC. La justification découle normalement d'examens effectués par le médecin traitant. Par la suite, les médecins de l'IVAC évaluent la demande et décident si elle est *indemnisable* ou non. Or, l'impression générale qui se dégage des entrevues réalisées, tant auprès des victimes qu'auprès des intervenants, est que les médecins de l'IVAC n'ont pas nécessairement l'impartialité nécessaire pour prendre les décisions adéquates par rapport aux indemnités dont devraient bénéficier les victimes.

Il s'agit d'une situation qui peut avoir un impact important sur les décisions qui sont prises, note Claude, victime directe de tentative d'homicide :

Ce sont les médecins de l'IVAC qui relèvent de la loi, ce n'est pas le médecin traitant qui prend les décisions. Et le choix du médecin qui décide appartient à l'organisme, le médecin traitant arrive en deuxième. Les médecins de l'IVAC ne travaillent pas pour le client, eux, c'est avec l'IVAC et c'est le « minimum », là (souligne le mot en le prononçant plus lentement). (Claude, victime directe de tentative d'homicide)

Les médecins de l'IVAC ne seraient que des *médecins de papiers*, selon l'expression employée par quelques victimes et intervenants. Ils ne connaissent pas la victime et, bien souvent, ils ne la rencontreront jamais. Leur jugement est basé sur les *pièces à conviction* qui leur sont présentées. Comment, dans ces circonstances, pourraient-ils effectuer un bon diagnostic ?, se demandent les interviewés. Le fait qu'ils soient employés par l'organisme est donc questionné : Comment dans ces circonstances pourraient-ils être considérés comme impartiaux, si au moins une partie de leur salaire dépend du travail que leur fournit l'organisme ?

Carl, avocat, précise que les médecins désignés par l'organisme pour traiter les dossiers médicaux à l'IVAC, tout comme à la SAAQ, ne font pas de clinique. Il juge donc inacceptable le fait que les décisions de l'IVAC concernant les indemnités à payer soient basées sur l'avis de ces médecins. Cette façon de faire démontre que l'intérêt de l'organisme prime sur celui de la victime et remet en question l'adéquation des décisions qui y sont prises :

Les médecins qui traitent les dossiers médicaux à l'IVAC, ce sont des *médecins de papiers*, ce ne sont pas des cliniciens, ce ne sont pas des médecins qui font de la clinique. C'est encore moins le médecin traitant de la victime. Pis, ils décident comme ça, administrativement. C'est inacceptable. À l'IVAC et à la SAAQ, on consulte des médecins et on décide en fonction de ce qu'ils disent. (Carl, avocat)

- *Attendre la réponse pour être traité de façon limitée*

Il appert donc que le médecin de l'IVAC, à la demande du fonctionnaire, évalue les traitements aux plans physiques ou psychologiques demandés par le médecin traitant de la victime et approuve ou non les indemnités réclamées. Or, comme en témoignent les victimes interviewées, il peut être difficile et long pour la victime d'obtenir les soins et les traitements qui lui sont nécessaires et qui ont été prescrits par le médecin traitant, et ce, malgré les preuves appuyant sa demande. L'attente se révèle alors frustrante et stressante, d'autant plus qu'il n'y a aucune assurance que l'avis du médecin traitant sera suivi, plaide Marie, victime indirecte d'une tentative d'homicide :

Là, dans ce temps-là, la victime se pose beaucoup de questions... « Pourquoi ça fait des mois que j'attends ? Le médecin m'a dit que j'avais besoin de ça ? Moi, j'ai mal pendant ce temps-là. » (...) La victime a déjà assez de problèmes comme ça... « Il le sait, lui, c'est lui qui m'a opérée, là. Il connaît mes blessures. » Là, on se fait dire : « Attends un mois, on va y penser et en plus, je te vois pas. » Ça peut prendre jusqu'à un an pour ouvrir un dossier médical. Elle est longue, cette année-là. (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Ces démarches entraîneraient, entre autres, une augmentation des délais, le découragement des victimes ainsi que l'aggravation de leurs blessures :

Le gros, gros problème pour tout ce qui est demandes médicales ou psychologiques, c'est eux (médecins de l'IVAC) qui acceptent le traitement que le médecin traitant demande. C'est là, la perte de temps. Par exemple, si le médecin demande de la physio pour six mois, ben eux vont essayer de trancher pour deux mois. Pis après, il faut refaire une autre demande et attendre. L'état de la victime ne s'améliore pas pendant ce temps-là. (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Marie, victime indirecte de tentative d'homicide, précise qu'étant donné la limite des sessions de physiothérapie que lui a accordée l'IVAC, elle a dû refaire une demande (à la place de son enfant blessé) pour continuer le traitement des blessures en question. Elle signale que dans une telle situation, il peut se produire un ralentissement de l'amélioration ou même une détérioration de la condition de la victime, puisque le renouvellement de la demande ne se fait pas instantanément. Des délais, qui peuvent être relativement longs, sont encore une fois à prévoir, avec les risques qui en découlent :

Là, ils nous accordent les traitements de physiothérapie. C'est bien, mais ils nous l'accordent pour combien de sessions ? Le problème est là. Est-ce qu'ils te donnent tout ? Supposons que moi, j'avais dit : « Au moins 50 sessions ? », on le sait pas. Il va falloir qu'il soit en physiothérapie peut-être six sept mois. (...) C'est arrivé qu'ils ont coupé la physiothérapie. Ça donne quoi d'être obligé de refaire encore une demande qui traîne encore un délai dans le temps ? Pendant ce temps là, le patient, lui, il ne récupère pas. Il en perd aussi sur l'amélioration qu'il a gagnée. Il le perd ça et il perd du temps. (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Lorsque ces démarches se répètent à chaque demande de traitement, éventuellement la victime devient agressive. Elle est en colère :

C'est sûr que ça met en colère, tous ces problèmes-là. (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

La frustration et l'impuissance peuvent être accentuées par le temps perdu à attendre pour connaître la décision de l'IVAC. Frédéric, victime d'enlèvement et de tentative d'homicide, rapporte que, malgré la gravité de ses blessures et son grand besoin de soins, il a dû se débrouiller seul pour récupérer physiquement, puisque l'IVAC ne lui a offert aucune physiothérapie, rien. Ce sont ses cousines qui lui ont réappris à marcher, et il n'a jamais pu rebâtir les muscles de son ventre. Il dit souffrir encore de cette négligence plus de 22 ans après sa victimisation¹⁴² :

Quand je suis sorti de la salle, mon chirurgien a déclaré à ma mère : « C'est encore pire que je pensais, mais l'opération a bien été. » Ça l'air que je suis un miracle sur deux pattes. Quand je suis sorti de l'hôpital, à l'IVAC, ils ne m'ont jamais proposé de physiothérapie. Moi, j'ai perdu tous mes muscles au niveau du ventre. Ce sont mes deux cousines qui m'ont réappris à marcher. Au plan physique, l'IVAC a été un gros zéro... J'ai perdu pas mal, et ça a mal guéri aussi. (...) Après 22 ans, c'est moi qui a dû entreprendre des démarches pour améliorer ma condition physique. Je vivrais une vie de bien meilleure qualité, si ça avait été fait avant. (Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide)

¹⁴² La chercheuse a aussi demandé à deux physiothérapeutes, dont un qui est également professeur à l'Université McGill, s'il est possible qu'un médecin « oublie » de donner une réquisition pour la physiothérapie. Les deux physiothérapeutes ont répondu qu'il arrive fréquemment qu'un médecin ne pense pas à donner une réquisition pour des traitements de physiothérapie, à cause de leur horaire chargé, notamment. Ces physiothérapeutes ont tous deux approximativement 25 ans d'expérience et ils indiquent que, fréquemment, ce sont les patients qui doivent demander à leur médecin des traitements de physiothérapie. Or, il est possible que les victimes d'actes criminels n'y pensent pas. Trois des victimes interviewées, dont Frédéric, auraient apprécié que l'IVAC leur propose des traitements de physiothérapie.

Aussi, Frédéric ressent une grande frustration lorsqu'il pense à toutes les années perdues, alors qu'il tentait de se *remonter* seul, sans aide et sans résultat satisfaisant, soutient-il :

Surtout à l'âge que j'avais, c'est frustrant d'avoir gaspillé toutes ces années-là, gaspillées ! (Frédéric, victime d'enlèvement et de tentative d'homicide)

Frédéric ne sait pas comment évaluer l'impact de cette perte découlant du fait qu'il devrait normalement récolter aujourd'hui les fruits de ses investissements personnels et professionnels, alors qu'il se trouve dans la quarantaine :

Disons que c'est difficile d'évaluer l'impact de ce gaspillage. Ces années ne se rattrapent pas. Il y a le moment où tu es en train de travailler pour te tailler ta place au sein de la société, et après ça, tu vois le résultat : l'argent, l'insertion sociale, les promotions, la notoriété. Tu sais, lorsque tu perds les années où tu devrais te tailler ta place et où qu'après tu es censé récolter le fruit de tes efforts, ça crée un retard irréparable par rapport aux autres qui continuent à évoluer. Ma distance par rapport à autrui est alors encore plus importante. Les années où tu n'as plus de problèmes financiers, tes dettes sont remboursées, tu penses à tes RÉER, à d'autres projets personnels et à consolider ce que tu as aussi développé au niveau interpersonnel, je peux pas le vivre, ça. À mon âge, ça devrait être le fun, je devrais profiter des fruits de ce que j'ai développé. Il s'agit d'un retard qui ne se rattrape pas. Il est difficile de revenir en arrière. Par exemple, c'est plus difficile se trouver un emploi à 50 ans et à monter au travers les échelons qu'à 30 ans. (Frédéric, victime d'enlèvement et de tentative d'homicide)

Beaucoup de temps et d'argent ont été perdus pour cette victime d'acte criminel. En fait, il s'agit de la vie d'un être humain qui a été négligée. Au moment de l'entrevue, soit plus de 22 ans après sa victimisation, cet homme dit commencer à peine à regagner un certain contrôle sur sa vie. Se battre pour se rebâtir, pour chercher des réponses à ses questions, pour *regagner une vie*, c'est le quotidien de Frédéric depuis plus de vingt ans. Son témoignage en rend compte.

De leur côté, deux intervenantes soulèvent un problème particulier se rapportant au manque de reconnaissance du « médecin traitant » : celui des soins dentaires. Comme le rapporte Camille, intervenante au CAVAC, la victime doit elle-même fournir les *preuves* de la nécessité d'un traitement dentaire et les joindre à sa demande d'indemnisation auprès de l'IVAC. Pour obtenir ces preuves, elle doit elle-même défrayer les examens :

Pour les soins dentaires, là, c'est vraiment pourri. Parce que j'ai une cliente, elle s'est fait casser deux dents par son ex-conjoint. Ils demandent tellement de comptes rendus de dentistes, un paquet de tests, etc. Pis en plus, c'est la personne qui doit payer ! C'est cher, les dents ! (Camille, intervenante au CAVAC)

Au moment de l'entrevue, Camille rapporte que le chirurgien dentaire de l'IVAC qui vérifie les documents envoyés par la victime et payés par elle ne travaille que le vendredi. Ainsi, la victime, maintenant plus endettée à cause du prix élevé des examens dentaires, attend la réponse de l'IVAC sans pouvoir faire quoi que ce soit pour améliorer sa situation.

Pour sa part, Carl, un avocat, constate que les décisions mal ajustées à l'état et aux besoins de la victime ont des répercussions à long terme sur sa vie et constituent une source de frustration importante pour elle, alors qu'elle est en attente de moyens lui permettant de reprendre une vie fonctionnelle :

Ce qui crée énormément de frustration, parce que les victimes, leur sort repose essentiellement sur la base de l'opinion d'un médecin qui ne les a pas examinés, parce qu'ils sont des médecins administratifs. Ça, c'est au plan médical. Mais c'est aussi des médecins qui ne sont pas les leurs et qui sont choisis par l'État. Imaginez ! Ça crée une frustration colossale ! Énorme ! (Carl, avocat)

4.1.4.4 *Les évaluations médicales réalisées par les experts de l'IVAC*

On peut soumettre la victime à une évaluation médicale pour : vérifier le diagnostic du médecin traitant, évaluer la nécessité d'entamer ou de poursuivre ses traitements, déterminer si ses blessures sont consolidées¹⁴³ ou non, évaluer si elle est en mesure de retourner au travail, déterminer son pourcentage d'incapacité physique et/ou psychologique, etc. Ce sont des experts assignés par l'IVAC qui effectuent ces évaluations.

Tout comme les médecins de l'IVAC qui évaluent la demande de soins et de traitements des victimes pour décider si elles sont *indemnisables* ou non, les experts assignés par l'IVAC ne connaissent pas les victimes. Or, ils prennent des décisions qui sont déterminantes pour l'évolution et l'avenir de leur bien-être physique et/ou psychologique.

Les interviewés s'interrogent à nouveau sur la question de l'impartialité qui, dans ce cas-ci, concerne les experts de toutes sortes employés par l'IVAC, puisque, encore une fois, au moins une partie de leur salaire leur vient de l'IVAC. En bon avocat, Carl résume le plaidoyer que font par ailleurs plusieurs victimes et intervenants au sujet de l'expert choisit par l'IVAC:

¹⁴³ C'est-à-dire si « aucune amélioration n'est prévisible » qui est déterminée par le biais d'une évaluation effectuée par l'IVAC (IVAC, 2005). En ligne à : http://www.ivac.qc.ca/IND_incerma.asp. (Page consultée le 23 mai 2007.)

À l'IVAC, ils engagent leurs propres experts. Au gouvernement, il y en a qui ne font que ça. Des orthopédistes qui ont 50 ans, qui sont à leur retraite et qui ne font que ça, des expertises, qui font 400, 500 expertises par année. Ça, en plus de tous les autres papiers pour l'État qu'ils remplissent. Ils sont connectés aux services médicaux, ceux sous la gérance de l'IVAC. S'ils ne donnent pas ce que l'IVAC veut, ils vont perdre leur job. Ils sont reconnus comme étant corrects selon le gouvernement. (...) On refuse ce qui est douteux, ce qui est relié à l'événement, mais qui n'est pas absolument prouvé, ça ne va pas. Quelqu'un qui a le vertige depuis un an et demi (moment de la victimisation), qui prend des médicaments pour les vertiges, s'il n'a pas de lésions vestibulaires ou peu importe ce que l'IVAC pense qu'il devrait présenter comme lésions, il va être refusé! S'il n'a pas un électroencéphalogramme douteux au niveau commotion, s'il n'y a pas de perte de conscience clairement établie, un coma temporaire pouvant être lié à une commotion, alors qu'on sait très bien que, dans bien des cas, il y a une commotion cérébrale sans perte de conscience, la personne est refusée! La personne qui souffre de vertiges, elle s'est plaint le lendemain de l'accident, elle s'est plaint à l'urgence. Il y a des limites à ne pas croire le monde! L'organisme, eux, c'est le papier, l'expertise écrite par leur expert, c'est le rapport qu'ils croient. (Carl, avocat)

Les victimes et les intervenants interviewés se questionnent donc sur la capacité de l'expert fourni par l'IVAC d'évaluer adéquatement les limitations des victimes d'actes criminels, et ce, pour un certain nombre de raisons. Parmi ces raisons figurent, encore une fois, le manque de connaissance de la victime en termes d'évolution de ses blessures, et, plus généralement, le manque de connaissance des victimes d'actes criminels. Or, nous le mentionnions, les évaluations auront une portée directe et à long terme sur la qualité de vie ultérieure des victimes.

L'idée est lancée que l'expert ne peut suivre l'évolution de la guérison des blessures de la victime et qu'il manque de temps pour lire les dossiers qui lui sont présentés, des dossiers qui peuvent être très épais et complexes, notent les victimes et les intervenants interviewés. Ne connaissant pas la victime au départ et n'ayant pas l'occasion de suivre l'évolution de sa guérison, l'expert ne peut évaluer adéquatement les limitations découlant de l'acte criminel qui l'affectent, estiment les interviewés. Des limitations peuvent affecter la vie de la victime autant à court, à moyen qu'à long termes, et ce, sur plusieurs plans : physique (aggravation des blessures), psychologique (exacerbation des symptômes de stress post-traumatique, sentiments de dépression, de colère) et financier (baisse de la qualité de la vie due à la diminution des capacités de travail et aux limitations dans les activités), entre autres. Les témoignages de Claude, victime directe de tentative d'homicide, et de Marie, victime indirecte de tentative d'homicide, résument bien l'ensemble des constats émis par la plupart des victimes et par plusieurs intervenants sur ces limitations :

Leurs médecins évaluateurs ne te connaissent pas et ils ne prennent pas le temps de le faire adéquatement pour faire une bonne évaluation. Ils n'ont pas vu dans quel état tu étais immédiatement après le crime et ils ne connaissent pas l'évolution de tes blessures. Malgré ça, ils sont censés déterminer tes limitations permanentes et leurs impacts sur ta vie. (Claude, victime directe de tentative d'homicide)

Pourquoi il (l'expert) ne rencontrerait pas la victime aussi en cours de route, là ? Au lieu de la rencontrer juste en dernier et dire 5 % (de limitation fonctionnelle) ? C'est sûr qu'il a le dossier médical, mais est-ce qu'il va le lire au complet, le dossier médical, si ça fait deux ans, trois ans, quatre ans ? Quelqu'un qui a eu plus d'une dizaine d'opérations, est-ce qu'il va lire le rapport de chaque opération ? Probablement pas, il n'a pas le temps. Tandis que le médecin traitant voit aussi l'incapacité de la victime. La victime va lui avoir parlé beaucoup plus que l'autre médecin qui va le voir 10 minutes pour décider du sort de sa vie en décidant à quoi la victime a droit. (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Ces témoignages, comme bien d'autres, font en sorte que les interviewés remettent en question la connaissance qu'a l'expert fourni par l'IVAC des victimes d'actes criminels en général et, de surcroît, sa capacité d'évaluer adéquatement leurs incapacités. À titre d'exemple, Frédéric, victime d'enlèvement et de tentative d'homicide, se questionne sur la compétence de cet expert en tant que médecin évaluateur auprès des victimes d'actes criminels, pour lui avoir fait vivre une expérience fort difficile. Il s'agit d'une expérience qui l'a énormément marqué et qu'il mentionne à plusieurs reprises au cours de l'entrevue. Frédéric considère qu'une approche plus personnalisée et mieux adaptée aux victimes d'actes criminels aurait été plus adéquate et plus appréciée :

Je ne sais pas comment on fait pour former un médecin qui doit évaluer des victimes d'actes criminels pour l'IVAC. Tu te couches nu sur une table pour te faire passer un pic sur le corps. Je ne comprends pas, je n'arrive pas à faire le lien. Je ne suis pas allé pour me faire *checker* une dent, là ! Ou parce que j'avais mal à la cheville, là ! J'allais passer une évaluation par rapport à un traumatisme physique, associé à un traumatisme psychologique. La tête est avec le corps et vice-versa. Ça a besoin d'être plus personnalisé comme système. (Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide)

De son côté, Claude, une victime de tentative d'homicide, rapporte qu'appelé à fournir une expertise psychologique, le médecin évaluateur lui raconte plutôt sa propre expérience de victimisation. Il aurait été victime d'une prise d'otage avec une arme à feu plaquée sur sa tempe. Or, le partage de son témoignage suscite la réapparition de quelques symptômes post-traumatiques chez Claude :

Ils m'ont envoyé voir un psychiatre pour une évaluation. Il y en a un là, il est complètement en dehors de la *track* ! Pendant mon évaluation, qui a duré 15 minutes, il a consacré 10 minutes à me conter comment, lui, avait été victime d'une prise d'otages avec une arme à feu sur la tempe. Moi, je suis là, et je suis ben, ben fragile, là. Là, je suis dans son bureau et ce que je veux, c'est sortir, parce que je la vois, moi, l'image de l'arme à feu sur sa tête. C'est ça qu'il a fait. Il est complètement sauté ! Ça a été ça mon évaluation psychiatrique pour les séquelles psychologiques. (Claude, victime directe de tentative d'homicide)

Claude a eu le sentiment de ne pas avoir été écouté, ni évalué adéquatement. À ses yeux, le pourcentage d'incapacité permanente au plan psychologique qui lui a été attribué, l'a été de manière inadéquate et aléatoire. De plus, l'expérience que retient Claude de cette expertise correspond à celle d'une dispute (d'environ cinq minutes) au sujet de la loi plutôt qu'à une évaluation de son incapacité réelle :

Il me dit : « Avec un petit 25 000 \$, tu pourrais refaire ta vie ! ». J'ai dit : « Ça serait quoi, 25 000 \$, là ? ». Là, il me dit, je vais t'allouer 10 % et 10 %, c'est 25 000 \$. » J'ai dit : « Non, 10 % de zéro ça donne zéro, parce que c'est basé sur le revenu... Moi, je le savais, mais lui ne le savait pas. Lui, dans sa tête, c'était ça. Ce n'est pas comme ça que ça marche ! Je n'ai rien eu aussi. (Claude, victime directe de tentative d'homicide)

Ces témoignages, comme bien d'autres, font en sorte que les victimes comme les intervenants qui participent à notre étude remettent en cause l'impartialité, la capacité, le professionnalisme et la sensibilité des experts embauchés par l'IVAC pour évaluer adéquatement l'incapacité des victimes d'actes criminels. Or, nous le soulignons, ces évaluations auront une portée directe et à long terme sur la qualité de vie ultérieure des victimes, étant donné les indemnités qui s'ensuivront.

4.1.4.5 *Le transport peu adapté à la victime très limitée physiquement, psychologiquement et/ou financièrement*

Pour les victimes très limitées physiquement et psychologiquement qui doivent se déplacer pour se rendre à leurs traitements, il est possible de recevoir une indemnité pour le transport¹⁴⁴ qui couvre, pour les victimes qui sont incapables de prendre l'autobus, le prix du transport en taxi ou de l'essence utilisée par la personne qui conduit la victime à ses traitements.

¹⁴⁴ Un document du médecin traitant démontrant la nécessité de cette indemnité et l'approbation de l'IVAC doivent être acquis pour avoir accès à cette possibilité.

Or, une victime très gravement blessée physiquement peut avoir besoin d'une assistance continue. Si un proche ne peut l'amener lui-même à ses traitements, la victime peut-elle prendre un taxi sans être accompagnée ? Le chauffeur de taxi va-t-il l'aider à entrer et à sortir du taxi adéquatement ? Une fois arrivée sur les lieux, la victime aura-t-elle une aide adaptée à ses besoins ? Et si elle habite à l'extérieur de la ville, où doit-elle suivre ses traitements ? L'IVAC a-t-il une entente avec un service de transport adapté ? Ces exemples de questions ne représentent qu'un petit nombre de celles que les victimes, dont Marie, victime indirecte de tentative d'homicide, se sont posées. C'est Marie qui a accompagné son fils, victime de tentative d'homicide, à ses traitements physiques et psychologiques. En effet, son fils ne pouvait être laissé seul avec un *étranger*, un chauffeur de taxi par exemple, puisqu'il souffrait des symptômes du stress post-traumatique intense et de lourdes limitations au plan physique, souligne-t-elle :

Surtout dans la première année, ça prenait une assistance constante au plan médical. La victime ne peut pas partir toute seule, que ce soit physiquement ou n'importe quoi, elle ne peut pas. La victime ne marchait presque pas, elle n'était pas capable. J'ai demandé à l'IVAC : « Si je suis malade demain matin, je rends la victime comment à l'hôpital ? Parce qu'elle a plusieurs rendez-vous, là ! ». Ils m'ont dit : « Appelez un taxi ! C'est comme ça, il n'y a rien qui existe pour vous aider sur ce point-là. » Un taxi jusqu'à l'hôpital ... (l'hôpital est très loin de chez elle). Quand la personne vient de sortir de l'hôpital parce qu'elle s'est fait poignarder, là, elle n'est pas capable de prendre le taxi seule ! En plus, il fallait le tenir pour descendre l'escalier. Est-ce qu'un chauffeur de taxi va être prêt à faire ça ? Pis la victime ? Comment elle va se sentir comme ça, toute seule ? Parce qu'elle a peur de tout ce qu'il y a aux alentours. Les bruits de klaxons, ainsi de suite. Après le choc que la personne a eu, on la met toute seule dans un taxi ? J'ai trouvé ça inhumain. Pourtant, ça existe des services où ils viennent chercher des personnes comme ça. Je ne comprenais pas qu'eux autres ne soient pas en contact avec une ressource comme ça. (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

La facture des taxis peut monter rapidement, et les victimes ne sont pas nécessairement capables de faire face à une telle dépense, en particulier si les voyages sont nombreux et, surtout, si le temps pour le remboursement s'allonge. Les victimes qui ont dû faire face à cette réalité indiquent qu'une entente de paiement direct avec une entreprise de taxis pourrait peut-être constituer une piste de solution pour ceux qui ne peuvent pas avancer des montants d'argent importants :

Qui a l'argent liquide qu'il faut en sa possession, à peu près 150 \$ pour payer le taxi aller et retour et attendre trois mois pour être remboursé ? Et c'est plusieurs fois par semaines ! Le taxi est remboursé, mais 150 \$ plusieurs fois par semaine... Avec les délais que ça prend pour être remboursé... c'est impossible ! Il faut l'avancer, cet argent-là ! Ce n'est pas tout le monde qui a les moyens de ça ! (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Outre le fait que les frais de transport des victimes d'actes criminels pour se rendre à leurs traitements peuvent s'accumuler rapidement, alors que leurs remboursements peuvent tarder, reste que les moyens de transport ne sont pas nécessairement adaptés à leur état.

4.1.4.6 *Le manque de compréhension à l'égard des victimes et des conséquences qu'elles vivent*

Au cours des jours, des mois, et même des années qui suivent un acte criminel violent, un certain nombre de conséquences psychologiques peuvent apparaître, s'aggraver, s'estomper et réapparaître chez la victime. En fait, les victimes d'actes criminels sont souvent déjà très gravement hypothéquées au plan psychologique suite à l'avènement d'un acte criminel violent. Il importe que le processus d'indemnisation ne compromette pas davantage leur santé mentale.

Or, à partir des propos des victimes et des intervenants que nous avons rencontrés, nous dégageons plusieurs indices qui portent à conclure qu'il y a une certaine incompréhension de l'IVAC des réactions post-traumatiques des victimes d'actes criminels qui entraîne différents problèmes. Parmi ces problèmes, les plus apparents sont : 1) les délais de réponse de l'IVAC qui s'étirent et l'absence de référence à un psychologue spécialisé ; 2) l'insensibilité rencontrée par les victimes lors de leurs rares contacts avec les membres du personnel de l'IVAC.

Les délais et l'absence de référence à un psychologue spécialisé

Étant donné la gravité des séquelles qui se développent chez les victimes de stress post-traumatique, les intervenants indiquent que toute victime d'un crime contre la personne devrait pouvoir être rencontrée rapidement par un psychologue :

Toute personne qui fait une demande à l'IVAC, à mon avis, même s'il n'y a pas encore admissibilité, devrait être prise en charge par un thérapeute tout de suite ! C'est extrêmement important. (Carl, avocat)

Or, il appert, encore une fois, que la victime qui enregistre une demande auprès de l'IVAC peut attendre des mois avant de bénéficier d'un suivi :

Pour un suivi, là, il faut attendre la réponse d'IVAC, pis les victimes attendent des mois. (Anika, intervenante au CAVAC)

Marie signale que l'incompréhension de l'IVAC quant à la condition de victime d'acte criminel se constate facilement par les délais qu'elle met à répondre aux besoins des victimes, dont celui qui concerne la référence à un psychologue spécialisé. Une personne qui présente des symptômes de stress post-traumatique doit être rapidement rencontrée par un psychologue spécialisé, note Marie :

À l'IVAC, les conséquences psychologiques, je pense que ce n'est pas très important pour eux-autres. Ils ne comprennent pas c'est quoi le stress post-traumatique. Ça, c'est des choses à comprendre quand tu travailles avec des victimes d'actes criminels, à cause de leurs conséquences psychologiques, du stress post-traumatique. Il faut que ça soit fait dans un délai court. Aussitôt que la demande est faite, la victime directe, les parents ou ceux qui s'occupent de la victime devraient avoir un petit répertoire de psychologues spécialisés. (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Les intervenants interviewés signalent que le temps que prend l'IVAC pour formuler sa réponse et le manque de soutien apporté aux victimes durant ce temps peuvent entraîner l'aggravation de leurs séquelles psychologiques. Ils ajoutent que quelles que soient les raisons de l'attente (enquête, bureaucratie/technocratie...), une prise en charge tardive accentue et peut cristalliser les reliquats psychologiques déjà présents chez la victime, en plus de susciter davantage d'incompréhension, de frustration, de détresse, de colère et de symptômes de l'état de stress post-traumatique chez elle. Étant donné cette aggravation, le nombre de traitements nécessaires s'accroît aussi, se répercutant inévitablement sur les coûts de l'indemnisation :

Plus tu es prise vite, plus vite tu as une certaine prise en charge, là, moins il y a de chances d'état de stress post-traumatique. Tu étais en choc, c'est correct, tu le traites, pis tu évolues après. En tout cas, les chances de guérison, d'après moi, le pourcentage est beaucoup plus élevé, là, avec une prise en charge rapide. Je trouve qu'ils vont un petit peu contre leurs principes, là, de les laisser trop longtemps dans leur détresse. Ils veulent que les victimes ne soient pas longtemps sur leurs indemnisations, et on dirait qu'ils s'arrangent pour les garder le plus longtemps possible avec leurs délais ! (Anika, intervenante au CAVAC)

Plus la victime est prise en charge rapidement, meilleures sont ses chances de récupérer rapidement et avec moins de problèmes. Peut-être que la personne a besoin de moitié moins de traitements psychologiques, par exemple, parce qu'elle a eu la chance de verbaliser son vécu rapidement. Si on lui donne le temps d'intégrer ses blessures, c'est comme une cassette qui tourne et qui tourne. Sinon, on a affaire à une cristallisation des effets psychologiques, là. (Béatrice, intervenante au CAVAC)

Une référence rapide permettrait aux victimes de consulter dans un court laps de temps un spécialiste adapté à leurs besoins psychologiques post-traumatiques et contribuerait ainsi à une récupération plus efficace et plus rapide. Ce type d'aide serait crucial pour la victime qui en ressent le besoin, afin d'éviter la cristallisation de ses symptômes post-traumatiques, qui peuvent s'empirer au point de handicaper son fonctionnement quotidien.

Marie a dû insister auprès de l'IVAC pour obtenir une référence à un psychologue spécialisé pour son fils qui souffrait de symptômes post-traumatiques persistants se traduisant par des cauchemars et des crises d'angoisse. Il consultait déjà une psychologue régulièrement, mais cette dernière n'était pas spécialisée en stress post-traumatique et elle ne parvenait pas à effectuer un traitement efficace de ses symptômes persistants. L'agent qui lui a répondu à l'IVAC, qui, selon Marie, n'avait manifestement aucune connaissance de la problématique de l'état de stress post-traumatique, face à l'insistance de celle-ci, finit de guerre lasse par référer son fils à une ligne téléphonique d'agoraphobie :

Mon fils leur a dit : « J'ai des crises d'angoisse et des cauchemars qui persistent, peux-tu m'aider avec ça ? » L'agent lui répond qu'il ne peut pas. Mon fils ne dort plus, il fait des cauchemars, il tremble la nuit et ainsi de suite et rien va être fait ? J'ai rappelé l'agent de l'IVAC. Je lui ai parlé de ça et je lui ai demandé : « Qu'est-ce que tu as à m'offrir pour ça ? » Il me répond : « Mais il a déjà un psychologue ! » J'ai dit : « Non, elle n'est pas spécialisée dans ça. Elle est saturée, là, elle ne sait pas quoi faire avec ça » La seule référence que l'agent m'a donnée, c'est une ligne téléphonique d'agoraphobie. (silence de l'interviewée) Là, j'ai dit : « Écoute bien chéri, il n'a pas peur des bibittes ! Il a peur ...¹⁴⁵ Donne-moi quelqu'un pour ça ! » (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Les intervenants insistent pour dire que le besoin d'aide psychologique spécialisée dont que signalent aussi les victimes indirectes est un besoin bien réel. Les besoins de cet ordre, s'ils ne sont pas comblés, peuvent se révéler dévastateurs, se répercuter sur toutes les autres sphères de la vie de la personne et perdurer à long terme :

J'ai une cliente dont le petit garçon a été assassiné, là, par son ex-conjoint. Elle n'a rien reçu et elle ne peut plus travailler, elle n'est plus fonctionnelle du tout, là ! Elle a besoin d'aide psychologique, elle a peur. Malgré les différents groupes de soutien, elle ne s'en sort pas ! (Nadine, intervenante au CAVAC)

Une minorité des victimes que nous avons rencontrées ont eu la chance d'être référées à un psychologue spécialisé, plus ou moins rapidement selon le cas. Toutefois, cette référence ne provenait pas de l'IVAC. Les travailleurs sociaux et les médecins constituent les principales sources de référence à des ressources adaptées aux victimes d'actes criminels :

Je me considère chanceuse... j'ai rencontré la travailleuse sociale, qui m'a donné l'information sur Traumatys¹⁴⁶... J'appelle et ça n'a pas pris une heure que j'avais un rendez-vous avec un psychologue pour la fin de la semaine. En moins de 24 heures après l'évaluation, on m'a rappelé pour m'offrir un psychologue. (Julie, victime directe de tentative d'homicide)

¹⁴⁵ Nous ne pouvons divulguer le contenu de ses peurs, puisqu'il s'agit de détails qui pourraient compromettre l'anonymat de l'interviewée.

¹⁴⁶ Traumatys est un bureau privé qui offre des services psychologiques spécialisés aux victimes, de la formation aux professionnels et des services connexes tels les services d'expertises psycho-légales et de consultation auprès des professionnels de la santé (Traumatys, 2004). En ligne à : <http://www.traumatys.com> (Page consultée le 12 décembre 2005.)

J'ai été chanceux, j'ai eu un très bon médecin qui nous a référé aux spécialistes par rapport aux victimes d'actes criminels. (François, victime indirecte d'homicide)

Il est à noter qu'au moment de l'entrevue, comparativement aux autres victimes de notre étude, Julie, victime directe de tentative de meurtre, se trouvait parmi celles¹⁴⁷ qui avaient le mieux réussi à reprendre une vie normale, et ce, seulement sept mois après l'événement criminel. Elle considère que le fait d'avoir pu bénéficier d'une aide psychologique spécialisée y a sûrement contribué.

Pour d'autres victimes, dont Claude et Frédéric, ce n'est qu'après plusieurs années qu'elles ont éventuellement pu recevoir l'aide d'un psychologue spécialisé en stress post-traumatique. Avec une aide adaptée à leurs besoins psychologiques, elles confient avoir finalement pu traiter des questions qui les préoccupaient depuis l'événement criminel.

Claude et Frédéric ont rapidement remarqué une différence importante entre leur expérience auprès d'un psychologue non spécialisé et celle chez un psychologue spécialisé en stress post-traumatique¹⁴⁸. Ils ont vu la différence dans la qualité du traitement reçu, l'apaisement de leurs symptômes et l'amélioration de leurs conditions de vie, expliquent-ils.

En fait, après de nombreuses années de tourments, Claude et Frédéric disent maintenant avoir l'impression d'être moins *fous*, d'être moins *à l'écart des autres*. Les questions auxquelles ces victimes ont finalement trouvé une réponse sont les premières que toutes victimes interviewées dans le cadre de cette étude se sont posées à la suite de leur propre expérience de victimisation ou de celle d'un être cher. Par exemple : « Qu'est-ce qui est arrivé ? », « Pourquoi c'est arrivé ? », « Pourquoi je réagis comme cela et est-ce normal ? », « Comment je vais faire pour reprendre ma vie en main ? ». Les réponses à ces questions sont importantes, car elles permettent aux victimes de progresser dans leur cheminement. En réalité, beaucoup d'énergie serait dépensée quotidiennement uniquement à la recherche des réponses nécessaires au rétablissement de la victime. L'absence de réponse s'accompagne souvent d'un isolement croissant de la victime, qui pense être en train de devenir folle. Claude et Frédéric ont vécu cette expérience :

¹⁴⁷ Au moment de l'entrevue, les deux victimes qui se portaient le mieux avaient promptement bénéficié d'une aide spécialisée en stress post-traumatique.

¹⁴⁸ Il est à noter que leur référence ne provenait pas de l'IVAC, mais soit de leur médecin ou du CAVAC.

On pense qu'on est fou. Tu fonctionnes comme tu peux, mais il y a des affaires qui ne disparaissent pas. Tu n'en parles pas, tu es seul. Le fait d'avoir au moins cette personne là, ça nous permet de mieux comprendre ce qui se passe, ça m'a fait comprendre beaucoup de choses et ça m'aide à me sortir un peu de l'isolement. C'est de sortir de l'isolement qui est difficile. La psychologue m'aide là-dedans... Je commence à aller mieux, à voir les choses différemment. On a besoin de repères. Suite à qu'est-ce qui est arrivé, tu as toujours l'impression que tu es à part des autres. En fin de compte, dans les discussions, on se rend compte que non, on n'est pas tout seul, qu'on réagi de telle façon et que ça va prendre du temps pour x raisons. Souvent, les gens posent les mêmes questions quand ils sont victimisés. Moi, en tout cas, ça me rassure. (Claude, victime directe de tentative d'homicide)

Je me suis toujours pris pour un extra-terrestre à me poser ces questions. Mais là, je me rends compte que ces questions sont normales. La psychologue qui s'occupe de moi actuellement est spécialisée avec les victimes d'actes criminels. Elle me rassure. Ça m'aide beaucoup, c'est comme un rappel à l'ordre. On dirait que je commence à avoir une image claire de qu'est-ce qu'il s'est passé et de ce qui se passe aujourd'hui et de comment ça pourrait se passer dans le futur. (Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide)

4.1.4.7 *L'insensibilité rencontrée par les victimes lors de leurs rares contacts avec les membres du personnel de l'IVAC*

L'incompréhension de la victime face aux conséquences qu'elle vit se voit cristallisée par l'insensibilité que démontrent certains membres du personnel de l'IVAC à l'égard de celles qui s'adressent à l'organisme. Comme l'expliquent les intervenants rencontrés, le *ton pris* dépendrait, notamment, de la compréhension qu'a la personne à l'autre bout du téléphone :

Si la victime téléphone alors qu'elle est en réaction de stress post-traumatique, l'agent qui ne comprend pas c'est quoi ces symptômes-là, qui ne comprend pas c'est quoi, réellement, une victime, pourrait mal la recevoir. C'est du cas par cas. (Sarah, intervenante au CAVAC)

Ça dépend de l'agent, ça dépend de sa compréhension de la victime et de sa demande. L'agent peut perdre patience et lui parler sec. (Évelyne, intervenante au CAVAC)

Certaines conséquences moins concrètes, nous le notions précédemment, peuvent être difficiles à consigner par écrit, donc à transmettre sur papier. Or, c'est la communication sur *papier* qui est privilégiée par l'IVAC, même si elle n'arrive pas à rendre compte de manière adéquate de l'évaluation des besoins, notamment, psychologiques des victimes.

Aussi, les intervenants insistent sur le fait que les besoins des victimes, il en a déjà été question aussi, doivent être considérés de manière holistique et individuelle. Cela peut s'avérer difficile lorsque les décisions sont prises sans jamais que la personne affectée ne soit rencontrée, constatent les intervenants interviewés, dont Laurence, une intervenante au CAVAC :

L'IVAC ne rencontre pas la victime pour évaluer ses besoins. Tout se fait par téléphone. Donc, les agents voient les conséquences, entre autres, psychologiques, seulement sur papier. C'est difficile pour eux de bien saisir l'état psychologique de la personne de cette manière-là, pour ensuite prendre leurs décisions. (Laurence, intervenante au CAVAC)

Une rencontre face à face entre la victime et l'agent qui évalue ses besoins, proposée par plusieurs des victimes et des intervenants rencontrés, favoriserait, de leur point de vue, une vision à la fois plus individuelle et holistique de la victime et de « sa situation ». En effet, une victime qui a l'occasion d'exposer ses besoins en personne pourrait se révéler plus convaincante et plus *claire* que par écrit.

Ces rencontres directes pourraient aussi permettre de constater les séquelles moins visibles, voire invisibles, estime Fiona, intervenante dans un bureau de consultation privée :

Un premier contact avec un suivi des besoins de la personne... on dit que les yeux sont un miroir de ton âme. Tu peux le voir, ça paraît, une personne qui ne va pas bien, qui a peur, qui est à terre. Quelqu'un que tu vois qui a une cicatrice, ça te dit de quoi, là ! En tant qu'humain, tu constates les dégâts, la souffrance d'un autre humain. Ça rend ça plus humain, mais ça rend ça plus véridique aussi ! C'est vrai là, ce n'est pas un papier ! (Fiona, intervenante d'un bureau de consultation privée)

De même, comme le précisent la plupart des intervenants, dont Evelyne, intervenante au CAVAC, des rencontres directes, face-à-face, contribueraient certainement à humaniser les relations entre l'IVAC et les victimes que le service dessert :

Un contact direct avec la personne, c'est sûr que notre relation avec la victime va être plus humaine. Si la responsable d'IVAC était sur place, pis que les gens pouvaient la rencontrer directement, ça serait sûrement différent, là. C'est sûr qu'une relation à distance, là, c'est ce que c'est. (Evelyne, intervenante au CAVAC)

La promotion de cette pratique favoriserait finalement une meilleure compréhension du vécu de la victime, et les indemnités seraient mieux ajustées à ses besoins.

4.1.5 Des besoins financiers urgents

La vie ne s'arrête pas à la suite d'une expérience de victimisation, loin s'en faut. Entre autres, les comptes continuent à entrer, et s'en ajoutent souvent d'autres liés aux soins à recevoir, aux biens à remplacer, parfois à un déménagement qu'on ne peut plus éviter.

Le premier besoin est un besoin bêtement financier. Il s'agit d'assurer le remplacement de revenu, maintenir leur capacité de payer, qu'il soit le plus près possible de la situation antérieure à l'acte criminel. (Carl, avocat)

Or, les victimes d'actes criminels ne disposent pas toutes de moyens financiers suffisants pour faire face à de telles dépenses immédiatement après leur victimisation, ce qui risque d'entraîner des conséquences supplémentaires s'ajoutant à celles déjà subies, si les premières dépenses ne sont pas rapidement épongées.

Les victimes ne parlent pas d'emblée de besoins financiers immédiats. Elles évoquent plutôt des besoins physiques et psychologiques immédiats. Par contre, elles constatent, tout au long du processus d'indemnisation, qu'elles doivent avancer de l'argent dont elles ne disposent pas pour éponger les dépenses urgentes. C'est cette situation qu'elles nous dépeignent et qui nous amène à parler des besoins financiers immédiats.

Un montant d'indemnité de départ, un *fond d'urgence*, qui pallierait, dans une certaine mesure, aux dépenses immédiates encourues par les victimes suite à l'expérience d'une victimisation criminelle pourrait en effet être nécessaire pour un certain nombre d'entre elles, car l'argent est essentiel pour avoir accès aux services et aux ressources dont les victimes d'actes criminels ont besoin :

Dans les cas où c'est évident que c'est une victime, ils devraient tout de suite en partant y avoir un montant indemnitaire qui pourrait tout de suite au moins reconforter la personne. Dire : « Ok, j'ai un montant. » Ton salaire est arrêté, tu dois aller chercher ta médication, tu dois aller chercher de l'aide, tu as ce montant-là pour commencer. (Fiona, intervenante d'un bureau de consultation privée)

Il n'y a pas de fonds d'urgence. Ça serait pourtant utile, comme pour les serrures par exemple, c'est cher. Les victimes n'ont pas nécessairement l'argent pour couvrir les frais urgents. (Camille, intervenante au CAVAC)

L'urgence de résolution dans le temps des besoins financiers varie d'une victime à l'autre. Par exemple, note Pierre, intervenant au CAVAC, une victime qui ne peut retourner au travail et qui ne bénéficie d'aucune indemnisation financière suite à sa victimisation verra sa situation financière diminuée :

Que ce soit la perte de salaire ou les frais encourus suite au crime, le besoin varie selon la nécessité. Dans la majorité des cas que j'ai vus, la nécessité est très grande. Si après avoir été victimisée, la personne ne peut pas retourner travailler, ça amène un impact monétaire important. Aussi, la victimisation de la personne entraîne des frais supplémentaires qu'elle n'aurait pas eu autrement. (Pierre, intervenant au CAVAC)

Être victime d'un acte criminel, soulignent plusieurs des interviewés, occasionne, dans bien des cas, une baisse importante des revenus liée à la perte de salaire et à la perte d'avantages sociaux, le temps de se remettre des blessures et du traumatisme subi. Ces pertes seront plus ou moins pénalisantes selon, entre autres, la gravité de l'impact qu'aura le crime sur la victime et la situation financière préalable dont elle bénéficiait.

À l'unanimité, les intervenants interviewés indiquent que, pour les victimes d'actes criminels, la sécurité financière est un besoin essentiel à assurer. Si on y répond adéquatement, la victime devrait être en mesure de *garder sa capacité de payer* et de ne pas s'appauvrir.

Par ailleurs, plusieurs intervenants et victimes interviewés notent qu'il est difficile de séparer les besoins psychologiques des besoins financiers. À titre d'exemple, il peut s'avérer difficile pour une victime de se concentrer sur son vécu émotionnel, alors qu'elle n'arrive pas à payer son loyer ou ses comptes.

De même, garder sa capacité de payer alors qu'on n'arrive même plus à gérer, sur le plan cognitivo-comportemental, cette capacité de payer ne favorise bien évidemment pas la guérison. Devant ce constat, il convient de noter que les besoins psychologiques devraient être comblés aussi rapidement que les besoins financiers, et vice-versa :

Les personnes qui n'ont plus de revenus et qui ne sont pas capables de manger et de payer leur loyer, ça crée des stress. Il est difficile d'aller en thérapie et de parler des conséquences de la victimisation si les victimes ont toujours en tête de se demander comment elles vont faire pour payer le loyer le lendemain. Ça va de pair, je pense, de s'assurer que la personne victime ait des revenus décents pour lui permettre de vivre. Mais parallèlement à ça, il faut lui donner rapidement accès aux services de réadaptation psychosociale. (Emmanuelle, intervenante au CAVAC)

Comme l'exprime cette victime, les paiements de l'IVAC ne sont pas nécessairement élevés, mais ils permettent de conserver un certain rythme de vie et d'avoir un meilleur contrôle sur son anxiété :

J'ai eu la chance de commencer ma démarche psychologique assez rapidement. À part ça, mes besoins, c'était la sécurité financière. J'avais beau avoir une assurance salaire, mais ils ne sont pas pour me faire vivre et ils ne sont pas éternels ! Je n'avais plus personne, là. Je me paye mes choses personnelles. C'est ça, d'avoir la sécurité financière. J'avais quand même des choses à liquider, des dettes qui me restaient à payer, c'était ça aussi qui me rendait très, très, très anxieuse. Du moment que j'ai quand même un revenu sur lequel je peux vivre décemment là... (Julie, victime directe de tentative d'homicide)

On ne saurait nier qu'un acte criminel occasionne des dépenses immédiates. Aussi, les victimes qui ne disposent pas des moyens financiers suffisants pour y faire face vivent des pertes supplémentaires qui s'ajoutent à celles déjà subies, si les premières dépenses ne sont pas rapidement épongées. Ces pertes seront plus ou moins pénalisantes selon, entre autres, la gravité de l'impact qu'aura le crime sur la victime, en plus de la situation financière préalable dont elle bénéficiait. Autrement dit, le pouvoir de la victime de *garder sa capacité de payer* peut être lourdement compromise suite à l'acte criminel.

L'ensemble des personnes interviewées s'entendent pour dire que l'apport de l'aide financière de l'IVAC s'avère crucial, afin de permettre à ces victimes d'abord de survivre, pour ensuite entreprendre leur rétablissement vers une vie normale.

4.1.5.1 *Écarts du soutien financier fourni par l'IVAC par rapport à la réalité des victimes*

La raison d'être de l'IVAC est l'indemnisation financière des pertes associées à la commission des crimes contre la personne. Or, les témoignages que nous avons recueillis des victimes et des intervenants indiquent clairement que les réponses de l'IVAC aux besoins financiers des victimes ne sont pas adaptées à leur réalité. Les exemples à cet effet sont nombreux et ils illustrent sans équivoque les écarts rencontrés. Parmi ceux-ci figurent : la situation particulière propre à chaque victime, les délais pris pour décider et faire parvenir les indemnités, le coût de la vie et l'évolution du marché du travail.

Le manque de considération de la situation particulière de chaque victime

Les victimes déplorent, en premier lieu, le manque de considération de leur situation particulière. Citant son exemple, Frédéric, victime de tentative d'homicide, estime que l'IVAC devrait considérer, entre autres, l'âge et le potentiel de la victime au moment où se produit l'événement criminel dans l'établissement des barèmes :

Quand on parle d'un acte criminel qui s'est produit à 20 ans, ça n'a pas le même impact qu'un autre qui s'est produit alors que tu es déjà assez avancé et installé dans ta vie. Si la personne n'est plus fonctionnelle jusqu'à la fin de sa vie, ça ne fonctionne plus. (...) Quand tu penses à la projection dans l'avenir, il y a une courbe qu'on doit voir, si on regarde, au plan statistique, où une personne au bas de l'échelle commence avec pas grand-chose. J'ai commencé à travailler à la Banque sans formation particulière. J'ai eu quatre promotions en trois ans et demi de travail, là. J'avais progressé de manière exceptionnelle au travers des échelons à la banque. La semaine avant les événements, j'avais eu une entrevue pour être dans la comptabilité d'une autre succursale... Là, l'IVAC se base sur un salaire de caissier, alors que j'aspirais à être dans la comptabilité d'une autre succursale. Avoir décroché cet emploi-là, je serais quoi, aujourd'hui ? Les barèmes de l'IVAC, c'est toujours en rapport avec la normalité, on ne regarde pas ta situation à toi avant le crime. Aujourd'hui, je suis au salaire minimum... Même à 17 ans, je faisais beaucoup plus ! (Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide)

Comme d'autres victimes interviewées, Frédéric signale que les circonstances entourant l'acte criminel devraient également être considérées par l'IVAC, étant entendu qu'elles peuvent influencer l'impact du crime de manière importante :

L'aide que tu dois apporter à la personne doit être en fonction de ce qui est arrivé, comment et quand. Pas selon un barème prédéterminé : un pouce, c'est tant, 20 pouces de cicatrice, c'est tant, ta rate est enlevée, c'est tant la livre ! Ça dépend des circonstances. L'agresseur l'a bâillonné, attaché, ligoté et torturé pendant huit heures avant de couper son bras. Ça compte ça, dans la balance ! (Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide)

Le temps de décider et d'envoyer le chèque... un endettement irrécupérable

Victimes et intervenants notent encore ici que les délais de réponse de l'IVAC sont longs, particulièrement celui pour décider du montant d'indemnisation à accorder à la victime et pour lui envoyer le premier chèque. Le délai entre la décision de l'IVAC et l'envoi du premier chèque peut être plus ou moins important, et on explique mal cette disparité. Pour les victimes interviewées dans le cadre de notre étude, il varie entre un mois et demi et plus de huit mois¹⁴⁹.

Quand on reçoit la lettre d'acceptation, ils payent rien encore, là ! Ça a pris, à peu près, encore un mois et demi avant qu'on reçoive le premier chèque ! (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Or, nous en avons convenu, la vie de la victime continue, malgré l'avènement de l'acte criminel, et les frais qui y sont associés laissent peu de place aux délais. La victime se voit ainsi obligée d'avancer l'argent dont elle ne dispose pas nécessairement pour éponger les dépenses urgentes, à la suite de quoi elle doit attendre d'être remboursée par l'IVAC :

¹⁴⁹ Pour l'une des victimes interviewées, au moment de l'entrevue, huit mois étaient passés depuis l'occurrence de l'acte criminel et elle n'avait toujours pas reçu son chèque.

Juste avant d'avoir une réponse si le dossier est accepté ou non, c'est super long. Donc, les gens sont en attente, pis c'est souvent le moment où ils auraient besoin d'aide ou de support financier ou de support psychologique. Ou si quelqu'un s'est fait casser des dents, là, il a besoin de se les faire réparer rapidement, là. Pas dans six mois ! Il y a le temps de l'envoi du chèque aussi... Pis les gens n'ont pas toujours les moyens d'avancer les sous pour faire les traitements ou des choses comme ça. Faque les délais pour obtenir les indemnisations sont quelque chose qui est vraiment une grosse préoccupation, puisque les victimes n'ont pas les moyens d'avancer l'argent en attendant d'être remboursées. (Laurence, intervenante au CAVAC)

L'indemnisation financière doit être rapide, elle doit s'occuper du remplacement du revenu ; pas laisser attendre la victime trois quatre mois sans payer, pendant que se font les enquêtes qui durent des mois pour chercher des preuves de la part de responsabilité de la victime par rapport à ses dommages. (Carl, avocat)

Virginie, intervenante aux CALACs, met en relief la situation particulière des victimes de violence conjugale qui peuvent difficilement avancer l'argent nécessaire pour éponger les dépenses urgentes et ensuite attendre d'être remboursées :

Dans une situation de violence faite aux femmes, elles ne peuvent pas rester avec leur agresseur et doivent déménager. Ce que je déplore, c'est que les femmes sont obligées d'avancer l'argent pour les dépenses reliées à leur victimisation, et ça les mets dans une situation très difficile, parce qu'elles n'ont souvent pas l'argent pour. Ça peut prendre six mois, un an avant que le dossier ouvre à l'IVAC. Et même plus ! Le chèque n'est pas encore envoyé non plus. Elles peuvent être remboursées, mais elles doivent attendre. (Virginie, intervenante aux CALACs)

Le temps pris par l'IVAC pour faire connaître sa réponse s'accompagne de l'effritement des sources financières optionnelles accessibles aux victime. Par conséquent, la victime doit : 1) emprunter à ses proches ; ou 2) recourir à une assurance telle l'assurance emploi ; 3) vivre une qualité de vie moindre en assumant, par exemple, un déménagement pour une maison ou un appartement plus modeste ou même dans un centre d'hébergement, par exemple.

Pour les victimes qui ont recours à des moyens subsidiaires de payer, en attendant, ces sources s'épuisent avec le temps. Pour Julie, victime directe de tentative d'homicide, c'est l'option de l'assurance emploi qui disparaît. Sans réponse ni chèque de l'IVAC, Julie se retrouve sans revenus, ce qu'elle déplore :

Ça faisait cinq mois et mes prestations de l'assurance emploi se terminaient. Je n'ai pas de revenus, là. Là, il aurait fallu que l'IVAC décide « et » qu'ils m'envoient un chèque (soulignée par l'interviewée). (Julie, victime directe de tentative d'homicide)

Certains considèrent que le creux financier créé par les délais occasionnés par le mode de fonctionnement de l'IVAC peut être compensé, du moins en partie, par la rétroactivité du chèque. Lors de l'émission du premier chèque, la victime, si elle travaillait avant l'avènement de la victimisation, reçoit en effet 90 % de *son revenu net*, et ce montant est rétroactif au lendemain de l'événement criminel. Mais la rétroactivité du montant alloué ne couvre quand même pas l'ensemble des pertes et des dépenses encourues par les victimes. C'est ce que l'ensemble des victimes interviewées déplorent, dont Marie qui accompagne son fils tout au long de son tumultueux parcours en vue d'obtenir une forme d'indemnisation de l'IVAC :

C'est long à arriver, mais le chèque est rétroactif, parce que ça part toujours du lendemain de l'acte criminel. C'est bien, mais ça ne change pas le fait que c'est nous qui absorbons les coûts en attendant ! C'est coûteux ça, et le chèque ne couvre pas toutes nos pertes. Ça aide, mais on arrive en dessous pareil. (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Les délais se révèlent évidemment de plus en plus pénalisants pour la victime, à mesure que s'étire la période sans revenu. Chantal a attendu cinq mois avant de recevoir un premier chèque, dont trois pendant lesquels elle n'a bénéficié d'aucune autre source de revenu. Cela a eu pour conséquence un endettement que même le premier chèque rétroactif consenti par l'IVAC n'a pu couvrir. Cet endettement l'a également forcée à déménager, puisqu'elle n'avait plus les moyens de payer son loyer :

J'ouvre la boîte à malle, je reçois en rétroactivité 90 % de mon salaire. Mais après cinq mois, tu sais combien j'en devais ? Je regarde ma rétroactivité et je dis : « Bon ! Enfin ! Je vais m'en sortir ! Je paye quoi avec ça, là ? ». Là, je paye mes dettes, j'arrive au bout et j'en ai pas assez. (...) J'étais en train de ramasser les dépenses superflues : tu dois résilier ton bail, car ton revenu ne te permet plus de payer ça, tu as des choses de cassées à la maison qui ne sont pas encore réparées, tu dois envisager un déménagement et tu n'as pas d'argent, etc., etc. (...) Faque un moment donné, après cinq mois, dont trois sans aucun revenu et deux mois de revenus à 530 \$ par mois environ, quand j'en avais approximativement 1 500 \$ avant mon agression, qu'est-ce qu'on fait avec ça quand le logement en coûte 525 \$ par mois ? Alors là, j'ai flyé, j'ai déménagé. (Chantal, victime directe de voies de fait).

Une mince partie des frais occasionnés par les conséquences d'une victimisation criminelle peuvent être couverts par des régimes privés ou publics d'assurance. Or, nous l'avons vu, ceux-ci comportent des limitations telles qu'il faut plutôt conclure à leur non disponibilité dans la majorité des cas.

Le manque d'adaptation au coût de la vie

Il faut encore considérer qu'avec le temps, le coût de la vie augmente. Or, les victimes interviewées notent que les indemnités versées par l'IVAC ne sont pas toutes ajustées à l'évolution du coût de la vie. Évidemment, si le coût de la vie augmente et que l'IVAC n'en tient pas compte, la victime se trouve encore une fois pénalisée, surtout lorsque les hausses sont importantes.

Plusieurs des intervenants constatent, tout comme les victimes, que les barèmes de l'IVAC n'ont pas changé, et ce, malgré l'augmentation du coût de la vie. Michèle et Pierre, tous deux intervenants au CAVAC, indiquent que, bien souvent, les indemnités de l'IVAC sont désuètes et qu'elles ne changent pas avec le temps :

Pour la compensation, elle est identique depuis le début. Ça n'a jamais changé. Les sous, là, c'est un barème comme la CSST. (Michèle, intervenante au CAVAC)

C'est sûr que dans les barèmes, l'IVAC étant une vieille loi pas à jour, malgré les tentatives, dont en 1993, il y a certains montants qui sont versés et qui ne sont plus représentatifs de la dépense associée à ça. On parle des frais funéraires, par exemple. C'est sûr que la valeur de l'indemnité est beaucoup moindre, 600 \$ en 1972 et 600 \$ en 2000, ce n'est pas la même réalité. (Pierre, intervenant au CAVAC)

Quelques indemnités sont plus spécialement considérées comme désuètes par l'ensemble des intervenants rencontrés. Les indemnités liées aux traitements psychologiques en sont un exemple. En effet, comme le signale Fiona, intervenante d'un bureau de consultation privée, les psychologues qui interviennent auprès des victimes d'actes criminels indemnisés par l'IVAC doivent d'habitude s'adapter aux indemnités versées par l'organisme, par conséquent diminuer leurs honoraires ¹⁵⁰ :

Nous, nous sommes une clinique privée, mais ce n'est pas là notre but premier : de faire de l'argent. Notre but est d'abord d'aider les gens. C'est nous qui endosse la perte si l'IVAC ne paye pas, parce que la clinique est axée sur une base humaine d'aider les gens. Aussi, il y a des salaires qui doivent se payer comme n'importe lequel organisme. Nous, il y a des psychologues qui demandent jusqu'à 85 \$, alors que l'IVAC paye seulement 70 \$. Mais 85 \$ est le tarif présentement demandé sur le marché. Nous, on en demande pas plus que ce qui est donné par l'IVAC, parce que nous, qu'est-ce qu'on dit, c'est que les gens n'ont déjà pas les moyens de se taper en plus des frais supplémentaires, parce que le système, lui, ne veut pas payer plus cher, (Fiona, intervenante d'un bureau de consultation privée)

¹⁵⁰ Par contre, les indemnités de l'IVAC sont plus généreuses que celles de la CSST. En 2007, l'IVAC paie 70 \$ de l'heure pour un psychologue, tandis que la CSST paie 65 \$ de l'heure. (Communications téléphoniques avec deux agents de l'IVAC et une communication téléphonique avec un agent de la CSST, en mars 2007.)

Un autre exemple, les indemnités pour les frais funéraires sont dénoncées à l'unanimité. En effet, du côté des victimes, le montant fourni pour les frais funéraires suscite une vive réaction chez plusieurs. Les proches d'une victime décédée interviewés dans le cadre de notre étude ont reçu un chèque de 600 \$ pour les frais funéraires, lorsque la victime décédée était majeure, ou un chèque de 2 000 \$, lorsque la victime décédée était un enfant de moins de 18 ans¹⁵¹. L'un de ces parents, Diane, victime indirecte d'homicide, on l'a vu un peu plus tôt, note avec aigreur que 600 \$ correspond au montant qu'elle paye en taxes pour que ses ordures soient ramassées par la ville !

Pour une mort, on a eu droit à 600 \$ pour l'indemnisation. C'est ce qu'ils donnent à l'IVAC, ils ne donnent pas plus que ça. Mon enfant, ce n'est pas des vidanges, et c'est à peu près ça que je paye : 600 \$ en taxes pour mes vidanges par année. (Diane, victime indirecte d'homicide)

Le calcul de l'indemnisation ne suit pas le marché du travail

La composition du monde du travail a également changé depuis la création de la *Loi de l'IVAC*, remarquent différents interviewés. Ainsi aujourd'hui, beaucoup de salaires se gagnent *en dehors du moule* traditionnel de l'emploi à temps plein se réalisant de neuf heures à cinq heures, du lundi au vendredi. Un nombre croissant de travailleurs autonomes ou qui ont un deuxième emploi constituent le marché du travail. Les témoignages des victimes interviewées mettent en évidence le fait que le calcul de l'IVAC pénalise les victimes dont les salaires se situent *en dehors du moule traditionnel*.

Dans la même veine, les participants à notre étude notent que l'IVAC, dans le calcul des indemnités de revenus à verser, ne considérerait pas toutes les autres sources de revenus dont pouvaient bénéficier les victimes avant l'événement criminel qui les a frappées. Certains revenus sont ramenés au salaire minimum, tandis que d'autres ne sont pas du tout considérés. C'est le cas notamment lorsqu'un deuxième emploi est occupé par la personne, lui fournissant un supplément de revenus ; de l'assurance emploi qui complète un salaire saisonnier ou partiel ; et des prêts et bourses de l'étudiant qui ne sont plus versés, si celui-ci ne fréquente pas à temps plein une institution scolaire. Ce ne sont là que quelques exemples rapportés par les victimes que nous avons interviewées. D'autres situations sont certainement possibles.

¹⁵¹ Des frais de 500 \$ pour le transport du corps « peuvent » s'ajouter aux montants mentionnés ci-dessus (IVAC, 2004) « à titre d'indemnité spéciale », selon article 35, paragraphe 7 de Loi sur les accidents du travail (LAT, L.R.Q., c. A-3). Aucun parent de victimes décédée de notre échantillon n'a toutefois mentionné avoir reçu ce montant.

Claude, victime directe de tentative d'homicide, raconte qu'il avait cofondé une entreprise et qu'il était travailleur autonome au moment du crime. Dans ce cas, le montant visant à indemniser son revenu a été basé sur le salaire minimum, plutôt que sur son dernier revenu annuel. L'IVAC n'a pas reconnu les montants qu'il a réellement gagnés, ni le nombre d'heures élevé qu'il travaillait :

On avait une entreprise, moi et mon ami, on se séparait les dépenses. Le temps versus salaire, parce qu'un [titre de la fonction]... coûte tant, selon une liste de conventions collectives. Je travaillais 90, 100 heures par semaine. À l'IVAC, ils n'ont pas voulu accepter (l'évaluation du nombre d'heures travaillées). Alors, ils ont refusé de me donner plus. (Claude, victime directe de tentative d'homicide)

Suzanne, victime directe d'agression sexuelle, soulève de son côté le fait que le calcul effectué dans le cas d'une victime qui travaille à temps partiel est pénalisant, puisqu'il se base sur la moyenne des heures travaillées. Or, plusieurs facteurs peuvent contribuer à faire baisser cette moyenne, par exemple, la période de vacances, et ainsi diminuer le calcul du revenu réellement gagné par la personne en fonction de la période prise en compte :

J'étais compensée pour mon revenu, mais pas à plein, parce que moi, j'étais à temps partiel. C'est un défaut des calculs de l'IVAC. En étant à temps partiel, ils vont sur la moyenne [d'heures travaillées]. Ça fait toujours moins, parce que, dans les faits, je travaille vraiment quatre jours réguliers, mais là, tu as toujours quelque chose comme ta période de vacances qui fait descendre ta moyenne. Ça fait diminuer les revenus réels que j'aurais eus, là. (Suzanne, victime directe d'agressions sexuelles)

Lorsque la situation se présente, le deuxième revenu des victimes n'est pas non plus considéré dans le calcul du revenu à remplacer par la voie de l'indemnisation, souligne Claude :

J'avais aussi une autre job à.... Ils n'ont pas voulu tenir compte de ça non plus dans mes revenus. (Claude, victime directe de tentative d'homicide)

Avant l'expérience d'une victimisation criminelle, il peut arriver que la personne ait recours à l'assurance emploi (anciennement nommé assurance-chômage) versée pour pallier au manque d'heures de son emploi. Le calcul de l'IVAC ne tient pas compte de ce type de situation financière et il est basé sur le nombre d'heures que travaillait la victime au moment de sa victimisation. C'est le cas d'Isabelle, victime directe de voies de fait, qui a dû arrêter son travail, suite à l'aggravation des blessures de son épaule découlant de sa victimisation.

Pour établir le revenu d'Isabelle, l'IVAC a basé son calcul sur le nombre d'heures déjà restreint qu'elle travaillait. Dans ce cas, l'IVAC a établi qu'elle ne remboursait pas l'assurance emploi qui palliait au manque de travail que connaissait Isabelle avant sa victimisation. N'étant plus admissible à l'assurance-emploi et n'étant pas indemnisée pour les prestations d'assurance emploi versées pour pallier au manque d'heures de son emploi, la somme des coupures a entraîné une situation financière que cette victime a considérée difficile à vivre :

Avant l'événement, c'était arrivé quelquefois que je n'avais pas beaucoup d'heures de travail dans la semaine, mais j'avais du travail à chaque semaine. Je faisais ma demande à l'assurance-chômage pour compléter. Mettons que je travaillais une journée, la balance était payée par l'assurance-chômage. Mais quand j'ai fait un retour au travail prématuré, alors que j'étais avec IVAC, je n'avais pas le droit au chômage, et là, l'IVAC ne me payait pas non plus. Ils avaient arrêté mes indemnités. Qu'est-ce qui est arrivé, c'est que je travaillais une journée, deux journées et je devais vivre avec ça. (Isabelle, victime directe de voies de fait)

Enfin, rien n'est prévu pour l'étudiant qui doit suspendre ses études pendant un certain temps. On ne tient pas compte non plus du fait qu'une telle situation retarde d'autant l'entrée sur le marché du travail. Ce constat est fait par Yolande, une intervenante dont la prise de conscience du problème a été suscitée par sa proximité du milieu étudiant :

Un étudiant peut-être blessé et il doit interrompre ses études pendant un an. Actuellement, la *Loi de l'IVAC* ne prévoit rien là-dessus. Mais même si on offre 17 000 \$, par exemple, ça ne compense pas non plus pour une année, parce que peut-être qu'à son premier emploi, cette personne là aurait 33 000 \$, peut-être plus. (Yolande, spécialiste en victimologie)

4.1.5.2 *L'IVAC est quand même le plus avantageux*

À partir des témoignages des victimes et des avis émis par les intervenants interviewés, l'aide de l'IVAC apparaît, malgré les limites et les défauts qui viennent d'être présentés, comme plus avantageuse et plus appropriée en réponse aux besoins d'une victime d'acte criminel que d'autres palliatifs comme l'assurance salaire lorsqu'une personne se trouve empêchée de travailler. Par exemple, le paiement des traitements physiques et psychologiques ainsi que la suppléance du revenu sont mieux assurés. En effet, l'IVAC rembourse 90 % du salaire, alors que, par exemple, l'assurance salaire ne paie ordinairement que 80 % du salaire, lorsqu'une personne se trouve empêchée de travailler. À la suite de son expérience avec l'assurance salaire, Suzanne, victime d'agression sexuelle, admet qu'il est plus avantageux de faire appel à l'IVAC :

C'est sûr que c'était plus avantageux d'être avec l'IVAC que l'assurance salaire. Les compensations ne sont pas les mêmes que l'assurance salaire, c'est un peu plus. (Suzanne, victime directe d'agression sexuelle)

Nadine, intervenante au CAVAC, comme l'ensemble des intervenants interviewés, considère aussi que l'aide de l'IVAC est la plus avantageuse pour les victimes d'actes criminels, malgré ses limites :

Elles peuvent avoir 90 % de leur salaire, ça, ce n'est pas négligeable. (...) Je ne pense pas que les victimes puissent avoir autant par d'autres moyens. (Nadine, intervenante au CAVAC)

L'IVAC offre aussi la couverture totale des soins physiques et psychologiques¹⁵² découlant d'une victimisation criminelle, ce qui n'est généralement pas le cas des autres sources de dédommagement possibles.

Comme l'indiquent différents intervenants, la victime n'a pas toujours les moyens d'assumer les coûts non couverts par ses assurances, étant souvent confrontée à différentes dépenses simultanément. Une petite partie des frais découlant d'une victimisation peuvent être couverts par des régimes privés ou d'assurances publiques.

En effet, ceux-ci comportent des limites puisque, entre autres, ils ne couvrent qu'un pourcentage des frais de médicaments ainsi qu'un nombre limité de sessions de soins auprès de certains professionnels de la santé, faisant en sorte que la plupart des frais liés à une victimisation criminelle sont assumés par les victimes non admissibles à l'IVAC, qu'elles soient directes ou indirectes :

Les victimes n'ont pas les moyens de déboursier ce qui n'est pas couvert par leurs assurances. Elles ont trop de frais en même temps, trop de problèmes à affronter en même temps. (Béatrice, intervenante au CAVAC)

Les assurances ne paient qu'un certain pourcentage et qu'un nombre limité de sessions. Ce sont les victimes, des gens qui sont déjà en grande difficulté émotionnelle, financière, qui sont en difficulté plus ou moins importante, mais à tous les niveaux, qui doivent payer ce qui n'est pas couvert par ces assurances-là. (Mélissa, intervenante au CAVAC)

Les intervenants notent qu'ils ont vu plusieurs victimes avoir recours à ces autres ressources avant de s'adresser à l'IVAC. En effet, même si les coûts couverts par l'IVAC sont plus proches des besoins des victimes d'actes criminels comparés aux autres sources de revenus, les délais de l'IVAC pour répondre à leur demande les poussent à enregistrer des demandes ailleurs, afin de conserver *une capacité minimale* de défrayer leurs dépenses quotidiennes :

¹⁵² Du moins, les traitements qui sont acceptés par les médecins de l'IVAC.

Il y a des victimes qui ont des assurances au travail, mais souvent, elles ne sont pas très bonnes. Elles ne couvrent qu'une partie de leurs coûts. On leur propose d'embarquer sur ces assurances en attendant que l'IVAC prenne son cours. (Laurence, intervenante au CAVAC)

Faire des demandes ailleurs, précise Emmanuelle, intervenante au CAVAC, signifie des démarches supplémentaires ainsi que la déduction des montants perçus ailleurs du montant versé par l'IVAC :

C'est qu'on oblige la personne victime à faire une autre demande à un service. Elles reçoivent une aide conditionnelle à sa demande à l'IVAC, pis il va devoir y avoir remboursement. On l'oblige de s'inscrire dans un processus administratif au niveau des services gouvernementaux, alors qu'elle est en attente d'une décision. Ce sont des stratégies d'adaptation, là, mais en même temps, c'est pour la victime des démarches de plus à faire. Mais au moins, si elle trouve un peu de revenu et ça lui permet de mieux survivre... (Emmanuelle, intervenante au CAVAC)

Michèle, intervenante au CAVAC, s'inscrit en porte à faux contre cette opinion qui veut que l'IVAC constitue la ressource la mieux adaptée pour une victime d'acte criminel. Cela ne serait pas le cas pour tout le monde, précise-t-elle. En effet, elle estime que l'aide sociale serait la plus bénéfique lorsque les victimes se trouvent normalement sans revenu.

Pour ceux qui sont sur l'aide sociale, c'est plus payant pour eux de rester sur l'aide sociale, là. L'aide sociale ne leur donne pas des gros montants, mais leur paye tout. Ils ont les médicaments... (Michèle, intervenante au CAVAC)

En fait, l'aide sociale ne couvre pas tout. Elle ne permet pas les traitements physiques ou psychologiques que requiert la personne qui vit les contrecoups d'une victimisation criminelle. Or, nous l'avons vu, ordinairement la victime d'un acte criminel a besoin de traitements physiques et psychologiques propres à son cas pour réaliser son processus de rétablissement. L'aide sociale ne pourvoira pas à ces besoins essentiels.

4.1.5.3 *Vivre avec moins*

Les victimes d'actes criminels ne s'enrichissent pas auprès de l'IVAC. Au contraire, les indemnités reçues les laissent dans une situation financière fragilisée, de façon plus ou moins importante selon le cas. Les indemnités reçues par l'IVAC n'atteignent généralement pas les dépenses encourues par une victimisation criminelle. L'indemnisation peut aider à rembourser les dettes accumulées à cause de la victimisation, mais elle n'enrichit certainement pas la victime, soutient fermement Claude, victime directe de tentative d'homicide :

Ça ne règle pas les problèmes courants pendant ton incapacité. Je pense qu'en fin de compte, le montant peut t'aider à rembourser les dettes que tu as pu contracter pendant cette période-là, puisqu'il y a un manque de revenus, mais pas plus que ça. Du moins, ça a été mon cas et celui d'autres victimes que je connais. (Claude, victime directe de tentative d'homicide)

Suzanne, victime d'agression sexuelle, tout en appréciant l'aide qu'elle a reçue de l'IVAC, considère que ses pertes financières, suite à l'événement criminel subi, sont beaucoup plus importantes que ce qui est indemnisé par l'organisme :

Ça ne compense vraiment pas, à comparer à ce qu'on a perdu financièrement, mais on le prend quand même. Quand je regarde ça, ce sont des miettes par rapport à la valeur réelle que j'ai perdue juste en argent. Pis, je m'en vais même pas chercher dans les affaires collatérales, que mettons que tu poursuis quelqu'un au civil et que tu peux aller chercher des compensations et la perte de jouissance de la vie. Je vais juste dans qu'est-ce que j'ai perdu en argent, parce que mon mari n'a pas travaillé pan toute au rythme que normalement il fait, et j'ai eu la perte de mon deuxième emploi que j'avais dans ce temps-là. (Suzanne, victime directe d'agression sexuelle)

Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide signale que c'est alors la qualité de la vie qui en souffre ; les victimes doivent apprendre à vivre avec moins, signale-t-il :

C'est la qualité de vie qui en souffre. Quand tu dois fermer la lumière derrière toi à chaque fois que tu quittes une pièce, parce que tu n'as pas suffisamment d'argent pour payer tes comptes d'électricité ou que le chauffage est à un minimum, parce que tu n'as pas suffisamment d'argent pour le payer... (Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide)

Les propos des intervenants s'orientent dans le même sens. Tous indiquent que la victime ne s'enrichit pas au cours du processus d'indemnisation, puisqu'au départ, plusieurs dépenses encourues ne sont pas indemnisées par l'IVAC. En outre, poursuit Mélissa, intervenante au CAVAC, parmi les frais indemnisés, plusieurs ne le sont qu'en partie. La victime doit aussi joindre les reçus à l'appui de ses demandes d'indemnisation. Or, comme pour beaucoup d'autres règles formulées par l'IVAC, les victimes ne sont pas mises au courant immédiatement qu'elles doivent garder leurs reçus pour éventuellement pouvoir être indemnisées :

Au mieux, tu n'es pas trop perdant financièrement, mais tu n'entres jamais dans tes frais, là. Il y a plein de choses qui ne sont pas indemnisées, là. Comme si le conjoint prend congé, par exemple ; au début, souvent les victimes n'ont pas de facture ; ils n'ont pas pensé de prendre la facture du taxi pour aller à l'hôpital ou du stationnement pour aller à l'hôpital, les premières fois. Aussi, le déménagement doit souvent se faire rapidement, et les victimes n'ont pas toujours leurs factures ou les documents. (Mélissa, intervenante au CAVAC)

Une foule de réactions peuvent découler de cette situation financière plus précaire qui suit l'expérience d'une victimisation criminelle, dont, notamment, la frustration :

Les gens vont considérer des fois que le montant indemnisé n'est pas suffisant et c'est vrai qu'il est insuffisant, parce qu'il n'a pas été légalement adapté. Il y a donc certaines choses qui n'ont pas été mises à jour, et les victimes vont également vivre de la frustration par rapport à ça. (Pierre, intervenant au CAVAC)

Nous l'avons vu, les besoins financiers dépendent de la situation financière pré-crime de la victime ainsi que des pertes financières directement liées au crime et des revenus autres dont elle pouvait bénéficier. Les besoins financiers s'accroissent dès les délais initiaux accumulés par l'IVAC pour envoyer un premier chèque à la victime, et cela n'est pas sans conséquences. À titre d'exemple, retenons l'histoire de Chantal, victime de voies de fait, chez qui les besoins financiers se sont aggravés à un point tel que cela a eu pour effet de multiplier les difficultés qu'elle a vécus par rapport à diverses sphères de sa vie, notamment la détérioration de sa santé mentale se traduisant par l'apparition de la peur, de l'inquiétude, de l'anxiété et des nuits sans sommeil :

Les temps avance, et les dettes s'accumulent. Tu n'as déjà pas la tête à affronter personne. Tu vis la peur, la souffrance, l'inquiétude, l'anxiété, les nuits sans sommeil et tout ça. Tu te crées de la gêne, de l'isolement social. (Chantal, victime directe de voies de fait)

4.1.6 Des besoins pratiques

Différents besoins pratiques sont identifiés par les victimes en relation avec les conséquences de leur victimisation. Il peut s'agir du nettoyage du domicile, si c'est la scène du crime, des services d'aide à domicile par rapport aux soins physiques que nécessite la victime suite à l'événement criminel ou au ménage quotidien qu'elle ne peut plus effectuer, à cause de ses limitations physiques post-victimisation, ou des soins que nécessitent ses jeunes enfants, les exemples pourraient se multiplier presque à l'infini.

Parmi les besoins pratiques identifiés par les victimes interviewées, nous insistons sur celui du nettoyage des dégâts laissés sur la scène du crime, puisqu'il s'agit d'une tâche pénible qui revient souvent aux proches. En effet, suite à certaines agressions, la scène du crime, c'est-à-dire l'appartement ou la maison de la victime, doit être remis en état. Cette tâche peut s'avérer pénible, notamment lorsqu'un proche, notre enfant ou un parent, s'y est fait agressé au moyen d'une arme à feu ou d'une arme blanche, et que les taches de sang rappellent avec insistance l'événement. À cet effet, quelques victimes interviewées indiquent qu'un service de nettoyage payé par l'IVAC comblerait un besoin important :

Ce sont mes enfants qui ont nettoyé l'appartement. Ce n'était pas évident pour eux de nettoyer le sang de leur mère et de son ami. (Julie, victime directe de tentative d'homicide)

Les différents besoins pratiques nommés par les interviewés sont également propres à chaque victime, puisqu'ils sont liés aux conséquences post-victimisation.

Il reste à savoir si les réponses de l'IVAC sont appropriées au vécu des bénéficiaires. Le sujet de la préparation de la victime pour le Tribunal administratif est également abordé dans cette brève section. Plus précisément, la question suivante se pose : La victime bénéficie-t-elle d'indemnités suffisantes pour se préparer au Tribunal administratif, c'est-à-dire pour payer les frais d'avocat ou les contre-expertises nécessaires ?

4.1.6.1 *Des indemnités à revoir*

Les victimes interviewées ont reçu des indemnités qui leur sont apparues plus ou moins adaptées, selon le cas, aux besoins pratiques découlant de leur situation de victime. Encore ici, des obstacles liés au délai de remboursement et à la preuve de la véracité des besoins signalés sont relevés. Ainsi, l'adéquation des réponses de l'IVAC à la réalité des victimes suscite encore une fois des interrogations.

Certains besoins d'ordre pratique identifiés par les victimes de notre échantillon ne sont tout simplement pas couverts par l'IVAC. Par exemple, aucun frais d'hospitalisation n'est prévu pour les parents qui visitent leur enfant. Le stationnement, la nourriture, aucune dépense liée aux visites des proches de la victime directe à l'hôpital n'est remboursée. De même, une chambre privée et la télévision pour la victime directe sont considérées comme un luxe. Mais, lors d'un séjour de 50 jours à l'hôpital, est-ce vraiment un luxe de vouloir regarder un peu la télévision dans une chambre privée ?, demande Marie, victime indirecte de tentative d'homicide :

Les 50 jours à l'hôpital de mon enfant, ben ça, c'est des frais encourus. L'IVAC ne paie pas pour ça. On a les dépenses de stationnement, de nourriture, le gaz, etc. Ce n'est pas reconnu. Ils nous disaient qu'on avait juste à prendre le transport en commun à tous les jours. Normalement, moi, je n'irais pas à l'hôpital aller-retour pour m'amuser, là. À 50 jours, tu veux une chambre privée, tu fais une location de télévision, c'est à tes frais, c'est un luxe. Paye, paye, paye... La nourriture d'hôpital, ce n'est vraiment pas bon. L'hôpital nous a aidés en nous donnant des coupons pour aller chercher de la nourriture pour mon enfant à la cafétéria. (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Un autre exemple concerne les services d'aide à domicile couvrant notamment les soins physiques et le ménage. Lorsqu'une victime est très hypothéquée physiquement ou psychologiquement, un proche doit-il quitter son emploi pour l'assister ? Cette option a été imposée à une majorité des victimes qui ont participé à notre étude et qui présentaient des besoins de cet ordre¹⁵³. En fait, aucune victime interviewée n'a bénéficié de soins à domicile, et ce, même si une telle dépense est censée être couverte par la *Loi de l'IVAC*¹⁵⁴.

Marie, victime indirecte de tentative d'homicide, aurait eu besoin des services d'une infirmière pour l'aider auprès de son enfant, très gravement blessé. Ces services lui ont été refusés par l'IVAC et le CLSC, et ce, malgré la prescription du médecin :

À domicile, il n'y a rien, ça n'existe pas à l'IVAC. Pourquoi dépendre du CLSC quand le CLSC a droit de nous refuser, même si c'est prescrit par un médecin.
(Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Pour sa part, Claude, victime directe de tentative d'homicide, a demandé une indemnité pour une aide à domicile. Plutôt qu'être pleinement indemnisé pour les tâches ménagères qu'il ne pouvait plus exécuter, l'agent a décidé que sa conjointe s'en chargerait. Or, la conjointe détestait faire le ménage. Il s'agit d'une décision très pénalisante pour ce bénéficiaire aux points de vue financier et personnel :

L'autre agent m'avait fait la même évaluation, et tout ce que je ne pouvais pas faire, là, elle l'a transféré à ma conjointe... maintenant mon ex-conjointe. Avant l'événement, je faisais mon ménage, je faisais la bouffe, j'aimais ça. Là, j'étais plus capable, physiquement, c'était devenu impossible. Dans ce temps-là, ma conjointe, elle était écoeurée, parce que, de un, elle n'aime pas ça, pis en tout cas, pour toutes sortes de raisons, ce n'était pas elle qui faisait le ménage avant l'événement.
(Claude, victime directe de tentative d'homicide)

4.1.6.2 *Des indemnités pour se préparer à un passage devant le Tribunal administratif du Québec*

Nous l'avons vu au premier chapitre, la victime qui est insatisfaite d'une première révision d'une décision de l'IVAC peut inscrire une contestation auprès du Tribunal administratif du Québec (TAQ). Il s'agit encore là d'une démarche très exigeante en temps, en énergie et en argent. Selon le Rapport annuel d'activités de l'IVAC (2003), parmi les décisions les plus contestées se trouvent celles de l'admissibilité légale des demandes et de la durée et du taux des indemnités pour incapacité temporaire et permanente.

¹⁵³ Une seule victime de notre échantillon était au courant que l'IVAC pouvait fournir un montant destiné à payer les services d'aide à domicile, tels les services d'une femme de ménage.

¹⁵⁴ Voir au premier chapitre.

Il importe de rappeler que les victimes peuvent faire une demande de révision des décisions rendues par l'IVAC. Les demandes de révisions sont en premier lieu examinées par le Bureau de révision administrative IVAC-Civisme. Selon l'un des intervenants interviewés, les décisions rendues en première instance par l'IVAC sont généralement maintenues par cette instance. Si la victime reste insatisfaite de la décision rendue, elle peut ensuite la contester auprès du TAQ, un tribunal indépendant de l'IVAC. Selon Carl, un avocat à la défense des victimes, la proportion des décisions modifiées par le TAC est plus élevée que celle de l'IVAC. En effet, en 2001, 23 % des décisions prises en première instance ont été renversées, comparativement à 16 % en 2000, alors que 42 % des décisions en deuxième instances (le TAC) ont été renversées en 2000-2001, 42 % en 1999-2000 et 35 % en 1998-1999¹⁵⁵.

Les victimes interviewées signalent qu'une contestation auprès du TAC exige l'intervention d'un avocat pour se défendre, et que toutes les victimes d'actes criminels n'ont pas nécessairement les moyens de se payer un avocat¹⁵⁶. En outre, les frais d'avocat s'ajoutent à ceux déjà encourus par les victimes pour les différentes expertises exigées par l'IVAC et à tous les autres coûts qu'elles assument depuis leur victimisation. Il appert que, de son côté, l'IVAC dispose de ses propres avocats et de ses propres experts.

L'histoire de Claude est ici rapportée à titre d'exemple d'un passage devant le Tribunal administratif du Québec. Claude, victime d'une tentative d'homicide, conteste le refus d'indemnisation de ses frais d'assistance médicale. Mais il ne peut se payer les services d'un avocat ni les expertises que requièrent ses démarches auprès du TAC. Il dit craindre que cet embarras financier l'empêche d'obtenir ce dont il a tant besoin, c'est-à-dire des traitements qui ramèneront ses douleurs à un seuil plus tolérable :

Là, pour le TAC, je ne suis pas préparé, parce que je n'ai pas d'avocat. C'est trop cher. Moi, ça coûterait environ 6 000 \$ à 8 000 \$ pour me payer un bon avocat et un expert. Un rapport d'un expert, d'un physiatre, là, un rapport écrit, c'est 1 200 \$. Et si tu veux l'avoir sur place, au TAQ, par exemple, c'est 1 200 \$ de plus. Deux mille quatre cents juste pour une expertise ! Si je fais venir un psychiatre en plus, ça coûterait la même affaire. Eux autres, à l'IVAC, ils ont une batterie d'avocats. Ils la connaissent, leur loi. Pis toi, tu es un petit cul, là. (Claude, victime directe de tentative d'homicide)

¹⁵⁵ Données fournies par le Tribunal administratif du Québec le 14 février 2002 dans *Le Protecteur du citoyen* (2002 : 21).

¹⁵⁶ Quelques victimes interviewées indiquent qu'elles n'étaient pas éligibles à l'aide juridique. Pourtant, elles ne disposaient pas des moyens financiers nécessaires pour assumer les dépenses d'un avocat.

Nous avons eu l'occasion d'assister à la première séance au cours de laquelle la cause de Claude a été entendue, celui-ci s'étant représenté lui-même au TAC. Non seulement les juges administratifs lui ont demandé pourquoi il n'avait pas d'avocat, mais ils lui ont suggéré de se prendre un avocat et ont exigé une expertise pour la prochaine fois. Les juges promettent à Claude que sa cause sera entendue la première de la journée, une journée qui a été fixée à plusieurs mois plus tard.

4.1.7 Les besoins liés à la réintégration sociale : d'abord les comprendre pour y répondre

Chez une victime d'acte criminel à qui l'inimaginable, une victimisation criminelle, est arrivé par l'action intentionnelle d'un autre être humain, le contact ultérieur avec autrui risque grandement d'être perturbé. À cet égard, l'isolement social est une expérience fréquemment vécue par les victimes d'actes criminels entraînant le besoin d'une réintégration sociale « assistée »¹⁵⁷.

Étant donné leur isolement social, que celui-ci date d'avant l'expérience de victimisation ou qu'il en découle, chez plusieurs victimes d'actes criminels le contact avec les agents de l'IVAC pourrait être le seul lien qu'elles entretiennent *avec autrui*. Cela étant dit, un contact plus humain entre les victimes et le personnel de l'IVAC au dossier pourrait contribuer, dans une mesure variable, à faciliter leur réintégration au sein de la société. C'est l'avis qu'expriment plusieurs victimes ainsi que des intervenants que nous avons interviewés.

Les propos de Frédéric, victime d'enlèvement et de tentative d'homicide, mettent en relief la nécessité d'une approche plus humaine de la part de l'IVAC envers les victimes d'actes criminels. Il s'agirait, précise-t-il, d'une approche qui sous-tend que l'employé ait une bonne connaissance : 1) de ce qu'est une victime ; 2) de ce en quoi consiste les conséquences du crime ; 3) du dossier de la victime avec laquelle il interagit, et, évidemment, 4) de la *Loi de l'IVAC*. Ceci éviterait, estime-t-il, entre autres, les réponses de nature à revictimiser la victime ou l'omission de la part de l'IVAC d'offrir les services et les ressources auxquels la victime a droit et l'aideraient à regagner une vie fonctionnelle le plus rapidement et le plus efficacement possible. Le processus de rétablissement serait certainement favorisé par *un contact* humain et compréhensif. C'est ce que laisse entendre cet extrait du témoignage de Frédéric :

¹⁵⁷ Telle que nommée par les victimes interviewées.

Moi, c'est au plan interpersonnel que j'ai de la misère à réintégrer la société, parce que le type qui m'a agressé, je l'ai cru. J'ai cru tout ce qu'il m'a dit, mais tout ce qu'il m'a dit était faux. Quand il m'a dit la vérité, je ne l'ai pas cru. Je me retrouve à l'hôpital après ça (...) Après ça, mon contact avec la société, c'est avec un système inhumain qui ne m'écoute pas, qui me met des bâtons dans les roues pour que je m'en sorte. J'ai des contacts avec des gens qui sont désignés par l'État pour m'aider et qui sont insensibles, apathiques, sourds à ce que je vis au quotidien. Qu'est-ce que je suis censé retirer de tout ça ? (Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide)

Le statut de *victime* apparaît couramment associé à un ensemble de préjugés que le système d'indemnisation étatique, en définissant implicitement la *victime idéale* par ses critères d'éligibilité, alimente. Ces préjugés peuvent rendre la *réinsertion* de l'individu au sein de la société (famille, amis, emploi) ardue.

Frédéric, que nous avons déjà cité plus haut, considère que pour contribuer au système social, il faut d'abord être en santé psychologiquement et physiquement, ce qui n'a pas été son cas pendant un bon bout de temps. Or, on n'en aurait pas tenu compte, et cette négligence lui aurait coûté très cher. Il note aussi que son cas n'est pas unique :

J'ai survécu. Si tu veux contribuer au système, tu as besoin d'être en santé psychologiquement et physiquement. L'aide pour y arriver n'est juste pas là... C'est pas juste moi qui le vis. (Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide)

Lorsque les victimes sont laissées à elles-mêmes, aux prises avec leurs problèmes et dans des conditions difficiles, la perspective d'un meilleur avenir s'efface progressivement à mesure que le temps s'écoule. Patricia et Marie, qui ont vu leur proche, une victime directe, « laissé en plan », l'expriment très bien :

Tu ne peux pas laisser des citoyens en plan comme ça. C'étaient des gens qui étaient fonctionnels, qui n'avaient pas de problèmes majeurs dans la vie. Tout d'un coup, ils deviennent dépendants, non-fonctionnels. Certains vont aller sur l'assurance emploi, d'autres sur le bien-être social et ainsi de suite. Ils dépendent ! Ça serait beaucoup plus rentable d'offrir un support tout de suite ! Pis les gens pourraient reprendre le marché du travail plus rapidement. Pis, humainement parlant aussi, ça aurait plus de sens ! (Patricia, victime indirecte d'homicide)

Plus on attend, plus ça coûte cher. Plus c'est court et bien fait et plus la victime va être fonctionnelle et retourner travailler vite. Quand ils vont comprendre ça, ils vont donner toutes les ressources disponibles possibles pour que la victime s'en sorte, physiquement et psychologiquement, la famille autour aussi. (...) Si ça prend six ans, est-ce que la victime est capable de retourner travailler ? Probablement pas. (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Or, comme l'indique la majorité des participants de notre étude, le coût social d'un individu qui dépend de la société est très lourd, tant sur le plan humain qu'en termes d'argent :

C'est sûr que c'est un coût social. Mais si on regarde le coût social que la personne sans emploi coûte jusqu'à la fin de ses jours, il est beaucoup plus élevé que l'alternative. On ne peut pas vivre dans une société comme ça, de dire à la personne : « Ce n'est pas grave, mets-toi sur le BS, là, jusqu'à la fin de ta vie. » On va tous le payer, là. En plus, on va avoir perdu quelqu'un qui avait du potentiel avant. On va l'avoir détruit. (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Malgré les difficultés qu'entraîne avec lui le statut de victime d'acte criminel, dont, notamment, la stigmatisation, la victime doit être en mesure de réintégrer le milieu scolaire ou du travail, afin de maximiser son retour à une vie *fonctionnelle* au sein de la société. Le retour à l'école ou au travail est d'autant plus important qu'il permet à la victime de regagner son autonomie, le contrôle sur sa vie.

Se réintégrer sur les plans scolaire ou professionnel signifie en fait se réapproprier un statut social au sein de la société, un statut qui pourrait avoir été perdu au moment de la victimisation. Retrouver ou obtenir un statut autre que celui de victime constitue un premier pas vers la *réinsertion* de la victime au sein de la société. C'est ce que ressentent presque toutes les victimes interviewées dans le cadre de cette étude, dont Isabelle, victime directe de voies de fait, et Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide :

Je pense que pour la réintégration d'une victime, surtout dans mon cas, où je n'ai jamais arrêté de travailler, quand je serais capable de dire : « Je suis réintégrée », c'est le moment où j'irais étudier ou travailler. C'est là que je vais sentir vraiment que j'ai un statut, que je suis dans la société, que j'apporte quelque chose à la société. (Isabelle, victime directe de voies de fait)

Ma première réintégration sociale s'est fait avec l'université. Là, j'étais autre chose qu'une victime, j'avais un statut d'étudiant. Ça a été la première étape pour réintégrer la société, le monde. (Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide)

Peu d'intervenants abordent la question de la réintégration scolaire ou professionnelle au cours de l'entrevue, alors qu'elle occupe une place importante dans les propos de la majorité des victimes. À ce sujet, il importe de rappeler que les intervenants interviewés dans le cadre de cette étude ont eu, d'habitude, un contact de courte durée avec les victimes d'actes criminels. Ce contact concernait principalement l'amorce de la démarche d'indemnisation auprès de l'IVAC ainsi que des demandes d'aide précises.

Donc, l'ensemble des victimes et certains intervenants interviewés soulignent l'importance de la réintégration de la victime, plus spécialement dans le milieu de travail, afin de favoriser le retour à une vie *normale* au sein de la société :

La réadaptation professionnelle, ça peut être crucial aussi pour une victime qui n'est pas capable de reprendre son emploi antérieur ou qui aurait besoin de modifier ses fonctions. (Yolande, spécialiste en victimologie)

C'est important que la victime puisse avoir de l'aide pour retourner au travail, sinon elle va toujours rester à l'écart de la société. (Sarah, intervenante au CAVAC)

Le retour au travail fait partie du retour à une vie pour la victime d'acte criminel. (Isabelle, victime directe de voies de fait)

Les victimes signalent que la capacité réelle de retourner sur le marché du travail est un important indicateur de la *reprise d'une certaine vie fonctionnelle* :

Être vraiment capable de reprendre le travail, c'est aussi un aspect important d'une reprise en main de ma vie. Sinon, c'est un autre gros obstacle qui m'empêche d'avancer. (Suzanne, victime directe d'agression sexuelle)

Je pense que pour la réintégration d'une victime, surtout dans mon cas, où j'ai travaillé tout le temps, quand je serai capable de dire : « Je suis réintégrée », c'est le moment où j'irai travailler ou étudier quelque chose. C'est là que je vais sentir vraiment que je suis dans la société et que j'apporte quelque chose à la société. (Isabelle, victime directe de voies de fait)

Envisager des perspectives d'études ou de retour au travail permet aux victimes d'entrevoir une reprise progressive du contrôle sur leur vie et de planifier, ne serait-ce qu'un peu, l'avenir. À titre d'exemple, pour Julie, son travail représentait la sécurité et l'indépendance avant l'événement criminel. Elle se sent maintenant rassurée de pouvoir envisager un retour sur le marché du travail :

Ça me donne une certaine sécurité, parce que j'ai, euh... c'était mon travail et c'est ça qui me permet de me payer mes choses personnelles. C'est ça d'avoir la sécurité. (Julie, victime directe de tentative d'homicide)

Il faut toutefois que la victime soit prête à retourner au travail. Une victime qu'on presse de rentrer au travail, alors que son état psychologique ou physique n'est pas complètement rétabli, se voit forcée de consacrer une grande partie de son énergie à prouver ses souffrances, plutôt qu'à poursuivre son rétablissement, ce que dénonce Sonia, intervenante d'un bureau de consultation privé :

Il y a des besoins au niveau mental, au niveau des traitements physiques, du support au travail. Ça, c'est très important aussi. C'est lorsque tu as du support que la récupération de la victime est le plus réussie. La reconnaissance de l'IVAC lui permet ça. C'est un facteur important dans sa guérison. Si, par exemple, l'IVAC pousse la personne pour qu'elle retourne au travail alors qu'elle n'est pas prête, la personne a à s'occuper de cette blessure-là. Je trouve que quand il y a une blessure qui est reconnue, ça aide dans le processus de guérison, parce que la personne n'est pas obligée de mettre toute son énergie à démontrer qu'elle est blessée en tout temps. Ça, c'est une dépense d'énergie énorme que la victime ne devrait pas être obligée de vivre et qu'IVAC ne devrait pas faire vivre à la victime. (Sonia, intervenante d'un bureau de consultation privée)

La réorientation professionnelle est donc cruciale pour le bien-être psychologique des victimes, car elle signifie regagner le contrôle de sa vie. Le besoin d'envisager ses possibilités de retour au travail est souligné par toutes les victimes qui ont été en arrêt de travail. Ainsi, il importe qu'elles puissent bénéficier d'un soutien solide dans leur quête en vue de reprendre le *contrôle* sur leur vie par le biais du retour au travail dès que leur état physique et psychologique le leur permettra.

Un soutien solide sur le plan de la réintégration sociale implique, entre autres, une compréhension préalable des besoins des victimes ainsi qu'un rétablissement physique et psychologique adéquat, évalué avec minutie, afin de favoriser un retour complet sur le marché du travail.

4.1.7.1 *Incompréhension préalable des besoins des victimes (des réintégrations sociales inadéquates)*

Il faudrait reconnaître que la réintégration sociale est un besoin contre lequel le temps joue, et qu'il est de plus en plus difficile pour la personne de se réinsérer adéquatement à la société, en reprenant ses activités sociales habituelles, au fur et à mesure que l'isolement social se prolonge, soutiennent les victimes interviewées. Celles que nous avons rencontrées ont en effet vécu un isolement social où la distance avec autrui s'est aggravée de manière plus ou moins importante, au cours d'un laps de temps plus ou moins long, selon le cas. L'IVAC peut constituer un facteur qui alimente cet isolement social, à cause,, notamment, des longs délais d'attente qu'elle suscite pour que la victime puisse avoir accès aux outils nécessaires pour se sortir de l'impasse causé par une victimisation criminelle :

Si tu ne t'occupes pas de quelqu'un, la coquille se referme, il devient asocial. Ce n'est pas drôle quelqu'un qui est actif et qu'on laisse tomber une fois qu'il est victimisé. Il reste inactif et devient asocial, car il est isolé dans son état de misère. (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Ce n'est pas juste une réadaptation professionnelle, là, c'est aussi une réadaptation sociale que j'ai besoin. Je me suis isolé pendant six ans. Je suis resté chez moi, je ne sortais plus de la maison, je ne voyais plus personne. J'ai commencé à sortir quand j'ai été à l'hôpital. Il fallait que je me réhabitue à être avec des gens. Je suis rendu une personne très solitaire. (Claude, victime directe de tentative d'homicide)

Nous l'avons déjà mentionné, se réintégrer au plan scolaire ou professionnel constitue non seulement un premier pas vers la *réinsertion* de la victime au sein de la société, mais c'est aussi un signe de sa progression vers un mieux-être. Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide, est retourné aux études, afin de retrouver son statut social précrime, de regagner son autonomie, le contrôle sur sa vie (*empowerment*) et de maximiser son retour à une *vie fonctionnelle* au sein de la société.

Frédéric indique qu'à la fin de ses études, la perte de son statut d'étudiant a provoqué chez lui une grave dépression. Il s'est ainsi retrouvé face à rien, ayant perdu ce statut d'étudiant qui faisait de lui *quelqu'un* au sein de la société :

Quand j'ai fini l'université, c'est peut-être pour ça que j'ai fait une dépression, je suis tombé face à rien. J'étais retombé à aucun statut encore. Au moins, pendant que j'étais à l'université, si on me demandait qu'est-ce que je faisais, je répondais que j'étais étudiant. Là, je tombais à rien. (...) Ça m'a pris deux sessions de plus, parce que j'ai failli laisser en cours de route. J'ai fini avec un excellent résultat, mais j'ai fait une grosse dépression après. J'étais sur le bord de mettre fin à mes jours. (Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide)

4.1.7.2 Reconnaissance partielle des blessures et retour au travail

C'est un fait que pour être actif dans le monde du travail, il faut d'abord être en santé psychologiquement et physiquement. Or, tel n'est pas le cas de plusieurs des victimes participant à notre étude qui, dès le début du processus d'indemnisation, ont rencontré de grandes difficultés à légitimer leurs blessures et les traitements nécessaires auprès de l'IVAC. Leurs problèmes ne s'arrêtent pas là. La détermination du retour au travail, décidée par l'IVAC, peut aussi s'avérer problématique pour les victimes qui traversent ces procédures. En effet, comme nous le verrons, l'IVAC peut évaluer que la victime est prête à retourner sur le marché du travail alors qu'elle ne se considère pas suffisamment rétablie, physiquement et/ou psychologiquement.

Les récits que nous analysons nous apprennent que lorsque les victimes sont évaluées par l'IVAC, elles sont divisées *en parties*, le nombre de parties qui les représentent équivalant au nombre de blessures ou de parties du corps affectées par les conséquences de la victimisation. Or, du côté de la victime, la souffrance est vécue comme un tout, et cette opération de fractionnement de la douleur, dissociée d'elle, est très loin de sa réalité. Aussi, cette évaluation par morceau peut entraîner des prises de décisions inadéquates concernant le retour au travail des victimes. Par exemple, Claude, une victime de tentative d'homicide, a vu son état physique empirer de manière considérable suite à un retour au travail prématuré recommandé par les médecins de l'IVAC. N'ayant bénéficié d'aucune forme de réadaptation et n'étant pas physiquement prêt à retourner sur le marché du travail, Claude s'est infligé une nouvelle blessure au bas du dos. Il doit maintenant faire reconnaître la source de ses limitations physiques additionnelles :

Pour mes blessures, les médecins de l'IVAC ne connaissaient pas les répercussions que j'avais d'un projectile à la hanche et j'avais encore des douleurs importantes. Pour eux autres, c'était bon pour travailler quand même. Des blessures par balles, ça pouvait être ça : bon ! J'ai été projeté sur le dos à l'impact des projectiles. Pour eux autres : « Oui, tu peux commencer à travailler, mais on ne sait pas exactement à quoi on peut s'attendre de tes blessures. » Faque, je retourne sur le marché du travail et j'ai aggravé mes blessures. (...) C'est comme si je n'avais pas été blessé, parce que le médecin de l'IVAC dit : « On ne sait pas qu'est-ce que ça va faire, pour l'instant ça fait rien, mais si la balle se déplace le moindrement, là il y aura des problèmes. » (...) Maintenant, c'est de faire reconnaître les blessures, qu'elles ne sont plus telles qu'elles étaient, il y a eu aggravation. (Claude, victime directe de tentative d'homicide)

Claude raconte qu'il a dû se battre pour faire reconnaître l'aggravation de son état et recevoir les soins qui lui sont essentiels. Ayant été initialement indemnisé par l'IVAC, jusqu'au moment où il est retourné travailler, il a été ensuite pris en charge par la CSST, à cause de son état, qui s'est détérioré. Après une période de deux ans, la CSST cesse de vouloir subvenir à ses besoins, affirmant que c'est l'IVAC qui devrait être en charge de son cas, étant donné l'origine de son mal :

Comme je disais, ils se lancent la balle. Ce n'est pas à moi de subir ça et à mener la bataille. Si vous vous chicanez IVAC et CSST, je suis pris entre vous autres. Mais moi, donnez-moi ce que j'ai besoin ! (...) Là, j'ai besoin d'injections de cortisone dans le bas du dos, la région pas reconnue par l'IVAC. Je suis sur une liste d'attente à l'Hôpital...Ça fait deux ans et demi de ça et il n'y a toujours pas de place. Si j'avais été sur le programme de l'IVAC, ça aurait pris deux semaines et je serais mieux. Mon médecin m'a dit : « Qu'est-ce que je t'ai donné, ça aurait pu faire dormir un cheval et toi, tu as encore de la douleur importante. On ne sait plus quoi faire. » (Claude, victime directe de tentative d'homicide)

Nous constatons aussi, à travers le récit de Claude, la lenteur du système de santé public à fournir des traitements, alors que, selon lui, les indemnités de l'IVAC lui auraient permis d'en bénéficier beaucoup plus rapidement.

Claude est « divisé » en trois morceaux : tête, dos, jambes. Il n'a pas accès aux traitements pour les blessures physiques au bas de son dos, étant donné que ni l'IVAC ni la CSST ne veut en reconnaître l'origine. Il attend que le Tribunal administratif du Québec tranche, une attente de trois ans pour la reconnaissance des sources de son état. En attendant, étant donné que ses douleurs l'empêchent de fonctionner normalement, sa vie se trouve en quelque sorte suspendue dans l'attente d'une décision qui lui permettra d'améliorer sa qualité de *survie*. Claude raconte :

On me prend jamais comme une entité, c'est par morceaux : la tête, le dos et les jambes. C'est trois choses différentes. Faque j'ai été traité pour le dos, le milieu du dos. C'est dans le bas du dos que je me suis infligé des blessures majeures (au travail), c'est ça, l'aggravation. J'étais en réhabilitation (pour sa tête et ses jambes) et c'était entendu par les intervenants : « Touchez pas au bas du dos ! ». (Claude, victime directe de tentative d'homicide)

Le cas de Claude, qui se traduit par un retour au travail prématuré, sans évaluation de ses limitations physiques et sans réadaptation physique adéquate, d'après lui, ne serait pas unique. Une telle épreuve a également été vécue par Isabelle, une victime de voies de fait. Cette situation lui a causé un certain nombre de problèmes supplémentaires venant s'ajouter à ceux déjà présents à cause de sa victimisation.

Isabelle, victime de voies de fait, a été blessée à l'épaule au cours de sa victimisation. Elle explique avoir dû reprendre rapidement son travail, sans avoir bénéficié d'aucune réadaptation physique. Or, son travail impliquait des mouvements des bras qui ont entraîné l'augmentation de ses douleurs à l'épaule, déjà souffrante, confie-t-elle. Son médecin de famille n'étant pas d'accord avec la décision du retour au travail préconisé par l'IVAC, aurait demandé à ce qu'Isabelle passe d'autres examens. Une opération a été recommandée pour son épaule à la suite des nouveaux examens :

On m'a retournée au travail, mais j'avais mal à l'épaule. C'était un travail où je devais lever les bras souvent, et je n'étais pas capable de faire tous les mouvements. Mon médecin de famille n'était pas d'accord avec mon retour au travail et a appelé l'IVAC pour que je passe une expertise. Ce médecin a dit que, pour ma blessure, il y avait une opération, et que ça pouvait être amélioré. Il n'a pas parlé de guérison complète, mais qu'il pouvait y avoir une amélioration. Il a aussi dit que je ne pouvais pas retourner au travail avec une épaule disloquée. (Isabelle, victime de voies de fait)

Mais cette première opération aurait été effectuée trop tard, de sorte qu'Isabelle fait maintenant face à des limitations permanentes :

Le médecin évaluateur a écrit un rapport final, en disant qu'il y avait des limitations finales à vie. Il trouvait que l'opération avait été faite trop tard et que c'est pour cela qu'il y avait des limitations assez remarquables. (Isabelle, victime de voies de fait)

Après l'opération, Isabelle suit des traitements de physiothérapie pendant trois ou quatre mois, jusqu'à ce que l'amélioration de son épaule stagne. Un retour au travail progressif est alors recommandé par son médecin traitant. Or, son employeur craint qu'elle se blesse à nouveau et prend un certain temps avant de consentir à la réintégrer à son poste. L'IVAC envoie Isabelle travailler à temps plein, malgré les recommandations du médecin traitant, qui propose une reprise progressive de son travail. Elle connaît alors une recrudescence importante de ses douleurs physiques et doit subir une deuxième opération. Sa réintégration au travail ne fait par ailleurs pas vraiment l'affaire de son employeur, étant donné ses limitations :

Il fallait que mon retour au travail soit progressif, ça veut dire que je ne pouvais pas travailler à temps plein tout de suite. Mais à la compagnie où je travaillais, ils ne voulaient pas me prendre, à cause de mes limitations. La compagnie n'était pas d'accord que je travaille, parce qu'ils trouvaient ça dangereux et que ça pouvait tomber sur la CSST. Ça a pris du temps. Je suis restée trois mois à la maison, en attendant que la compagnie décide de me reprendre. Finalement, mon boss a décidé de m'essayer. Mais parce que j'ai eu trois mois de *repos* à la maison, l'IVAC m'a envoyée travailler à temps plein tout de suite. C'est là que je commençais à avoir beaucoup de douleurs, je prenais des empracets (anti-douleurs) pour faire le travail et j'ai passé une autre expertise. Le médecin évaluateur a décidé qu'il fallait une autre chirurgie pour enlever les visses et, qu'en plus, j'avais une arthrose. (Isabelle, victime de voies de fait)

De son côté, Marie, victime indirecte d'homicide, estime qu'une vision à plus long terme de la part de l'IVAC favoriserait une réhabilitation plus complète, plus efficace et plus rapide de la victime :

Moi, je me dis, plus vite tu vas remettre la personne sur le marché du travail, moins elle va coûter cher. Donc, je vais lui donner toutes les ressources et les services possibles, parce que si je la garde trois ou quatre ans là-dessus, ça va être un gros problème pour moi tantôt. Mais eux autres ne voient pas ça comme ça, là, c'est juste dans l'immédiat : « En plus, on a sauvé ! ». Ce n'est pas de ça que la victime a besoin. La victime a besoin d'être entourée dans le maximum de ses besoins. Que ses besoins soient remplis au complet. (Marie, victime indirecte d'homicide)

Ainsi, non seulement la victime pourrait être contrainte de retourner sur le marché du travail sans être nécessairement prête physiquement et/ou psychologiquement, mais elle ne semble pas bénéficier d'un soutien adéquat de la part de l'IVAC pour réintégrer son milieu professionnel. C'est du moins l'avis qui est formulé par plusieurs victimes que nous avons interviewées, dont celles qui viennent d'être cités.

Carl, un avocat, explique cette lacune en comparant le système de la CSST, dans lequel la réintégration professionnelle est un droit, aux systèmes de l'IVAC et de la SAAQ, dans lesquels la réintégration professionnelle est un privilège :

La réadaptation à l'IVAC n'est pas un droit, mais un privilège. À la CSST, si vous n'êtes pas capable de refaire l'ancien travail, vous avez le droit à la réadaptation. Il *doit* (appuie avec la voix) vous recycler. À l'IVAC, à la SAAQ, le plan de réadaptation est un privilège et non pas un droit. Ils *peuvent* vous recycler. Ça fait toute la différence du monde. J'ai des clients, des victimes d'actes criminels qui ont 18, 20 ans. Les traitements sont finis, et ils ne peuvent plus avoir de job. On ne peut pas exiger que l'IVAC les réadapte. Ils deviennent des assistés sociaux dans la majorité des cas. Ils restent sans soutien à l'IVAC. Ils ne bénéficient pas de services de réadaptation où il y a des gens formés pour ça. Le service de réadaptation dans ces boîtes-là, les gens sont formés là-dedans. Ils cherchent les emplois, ils aident la personne là à faire un CV, ils payent des indemnités pour qu'ils retournent à l'école, pour des cours d'appoint. Ils les stimulent à retourner travailler : ils identifient les secteurs d'intérêts. Si tu ne fais pas ça, c'est difficile pour la personne de s'en sortir.
(Carl, avocat)

En effet, selon l'article 56 de la *Loi sur les accidents du travail*, l'IVAC doit prendre les mesures et faire les dépenses qu'elle juge nécessaires pour contribuer à la réadaptation de la victime, « pour atténuer ou faire disparaître toute incapacité résultant d'une lésion et pour faciliter son retour à la vie normale et sa réinsertion dans la société et sur le marché du travail »¹⁵⁸. Aucun autre article ne mentionne une quelconque obligation de l'IVAC envers la victime d'acte criminel qui désire retourner au travail, alors que la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* stipule que le travailleur lésé a droit au retour au travail (art. 1) et que l'employeur doit conserver son emploi. Ainsi, entre autres, le travailleur lésé qui est capable de retourner au travail peut bénéficier d'une aide en recherche d'emploi, s'il ne peut reprendre son ancien emploi à cause de l'expiration de son droit de retour au travail¹⁵⁹, ou si son employeur ne le réintègre pas dans son travail ou dans un travail équivalent (art.173).

¹⁵⁸ Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP, L.R.Q., c. A-3.001).

¹⁵⁹ L'article 240 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP, L.R.Q., c. A-3.001) stipule que le droit au retour au travail est applicable : 1) dans l'année suivant l'absence au

4.1.7.3 *Laisser son emploi pour obtenir de l'aide psychologique ?*

À plusieurs reprises les victimes se sont questionnées sur les valeurs de l'IVAC par rapport à l'aide qu'elle fournit aux victimes bénéficiaires. Par exemple, les indemnités octroyées visent-elles le retour de la victime à *une vie* pleine et entière ou plutôt à la laisser dans son état de victime le plus longtemps possible ? Les participants à la présente étude rapportent que les réponses de l'IVAC ne manifestent pas cette volonté de favoriser une progression rapide et efficace de la victime vers un retour à une *vie fonctionnelle*.

Sophie, une victime d'agression sexuelle dans l'enfance qui se trouvait en traitement auprès d'une psychologue, a fait une rechute au moment où son patron a exigé qu'elle procure des soins à une clientèle de pédophiles. Elle demande alors de l'aide à l'IVAC pour faire comprendre à son patron qu'elle est incapable de travailler avec les pédophiles, étant donné les agressions sexuelles qu'elle a subies alors qu'elle était encore une enfant. Sa psychologue envoie les rapports nécessaires et compose une lettre expliquant la situation à l'IVAC :

Un moment donné, mon patron a exigé que je m'occupe des pédophiles, c'était une limite personnelle et professionnelle que je ne pouvais pas franchir, je ne voulais pas travailler avec cette clientèle. À mon travail, ils ne voulaient pas accepter la limite que je ne veuille pas prendre soin d'un pédophile. Ma lettre et la psychologue poussent pour dire que c'est en lien avec mon agression... Ma psychologue leur a écrit pour leur dire que j'avais encore besoin de la psychothérapie et que ce n'était pas fini. (Sophie, victime directe d'agression sexuelle)

Sophie souligne qu'au contraire de ce qu'elle souhaitait, c'est à ce moment qu'elle perd son droit d'être indemnisée pour ses médicaments et ses traitements psychologiques, puisqu'un agent de l'IVAC réalise qu'elle est retournée sur le marché du travail. Plutôt que de l'aider dans sa réintégration au travail, l'IVAC lui coupe l'aide psychologique (psychologue et médicaments) dont elle bénéficiait. Sophie se demande ce que vise cette action de l'IVAC :

Quand j'ai été à l'hôpital, je voulais qu'ils m'aident par rapport à mon employeur, parce qu'étant donné qu'ils m'aidaient avec la psychologue et tout ça, je pensais qu'ils pourraient m'aider à faire entendre à mon employeur qu'à quelque part, là, c'était comme trop me demander de travailler avec ces gens-là, et que moi, c'était au-dessus de mes forces. C'était comme t'occuper de ton agresseur à quelque part. En être responsable, ça me faisait pas. (Sophie, victime directe d'agression sexuelle)

travail du travailleur lésé, si l'établissement où celui-ci occupait son emploi comptait 20 travailleurs ou moins au moment de sa lésion professionnelle ; b) dans les deux ans suivant l'absence au travail du travailleur lésé, si l'établissement où il occupait son emploi comptait 20 travailleurs et plus au moment de sa lésion professionnelle.

Après un long délai et de multiples appels de Sophie, l'IVAC lui indique qu'elle serait aidée si elle se trouvait sur l'assistance sociale.

Avant, je travaillais pareil, là. Avec mon premier agent, là, ils payaient ma psychologue et mes médicaments. (...) Mais là, ils m'ont répondu que si j'étais sur l'assistance sociale, qu'ils continueraient à payer. Mais est-ce que je vais me mettre sur l'assurance sociale pour avoir l'aide psychologique dont j'ai besoin ? (Sophie, victime directe d'agression sexuelle)

Sophie confie qu'elle doit maintenant repousser de plus en plus ses rendez-vous avec la psychologue. Elle manque d'argent pour les payer. Découragée, elle doit aussi chercher d'autres options gratuites pour répondre à ses besoins psychologiques, ce qui inévitablement ralentit son *rétablissement* psychologique, estime-t-elle :

J'allais voir la psychologue une fois par semaine avec l'IVAC, et quand c'est devenu moi le payeur, j'allais la voir une fois aux deux semaines, et ça tombe de plus en plus à une fois par mois, parce que je n'arrive pas. Là, on peut travailler moins en profondeur. En travaillant, j'ai des assurances qui payent 50 % jusqu'à 500 \$ et les médicaments à 80 %. Les médicaments, ça me dérange moins, mais la psychologue, ça monte vite à 70 \$ la visite ! Ça fait mal au budget, ça. (...) Veux, veux pas, ça coupe tes moyens. Ça me ralentit. Il faut que je m'occupe de moi, que je paye pour ma santé. Là, j'ai dû aller voir dans les autres organismes. Je ne règle pas mes choses pendant ce temps-là. (...) Je m'étais mise en liste d'attente à [nom d'un organisme], c'est 20 sessions, et c'est tout. Si je veux me réinscrire, c'est correct, mais je pourrais en avoir d'autres juste l'année prochaine. (Sophie, victime directe d'agression sexuelle)

Sophie, en congé de maladie au moment de l'entrevue, craint une nouvelle rechute lors de son prochain retour au travail, si elle se retrouve dans la même situation, c'est-à-dire si elle est appelée à intervenir auprès de pédophiles, mais avec un soutien psychologique amoindri :

Là, tomber à voir ma psychologue une fois par mois, je sais pas qu'est-ce que ça va donner, et en plus, je ne travaille pas, là. Je ne sais pas si je vais empirer lorsque je retournerai la semaine prochaine. Cette année, j'ai pris des doses assez fortes de médicaments, alors que j'étais en *break* du travail, suite à ce qui est arrivé avec mes nouvelles responsabilités. Peut-être qu'il va falloir que je reprenne ces doses à mon retour au travail, vu qu'en plus, je ne vois plus ma psychologue régulièrement. (Sophie, victime directe d'agression sexuelle)

4.1.8 Le besoin de suivi

Les victimes soulignent qu'il importe que l'évolution de leur état de santé physique et mentale soit suivie par les agents qui s'occupent de leur dossier, et ce, autant au moment où se réalise le processus d'indemnisation qu'après.

4.1.8.1 *Pendant et après le processus d'indemnisation*

Suzanne, victime directe d'agression sexuelle, explique l'importance que l'IVAC fasse un suivi autant pendant qu'après le processus d'indemnisation ; *pendant* le processus, parce qu'il est difficile pour la victime d'évaluer ses besoins et de prévoir les services et les ressources nécessaires pour se sortir de ses difficultés, alors qu'elle est submergée par un amas de conséquences, de besoins et d'émotions liés au crime :

En termes de suivi, c'est sûr qu'il y a eu un manque à ce niveau. Tu vois, si quelqu'un est capable d'appréhender les problèmes, c'est sûr que ça va se passer, ça se peut que ça ne se passe pas, là. C'est comme appréhender les problèmes pour sauver du temps. Un intervenant de l'extérieur qui te demande : « Comment ça se passe ? Et les enfants ? » Parce que c'est sûr que tu es dedans, là, et c'est plus difficile pour toi de voir ce qui se passe. (Suzanne, victime directe d'agression sexuelle)

C'est important aussi *après*, pour voir s'il ne reste pas des besoins à combler ou si de nouveaux besoins liés à l'événement criminel ne seraient pas apparus :

C'est ça, c'est d'un coup que c'est fini avec la thérapeute. Là, après, tu te dis ce n'est pas pire, ça va bien. Mais là, le temps passe... Ça serait le fun que quelqu'un fasse un suivi, pis réviser s'il y a d'autres besoins. Il y a des choses qui restent là, pour demander : « Pis, dans la vie en général, c'est correct ? Ça se replace-tu ? » (Suzanne, victime directe d'agression sexuelle)

Il faut bien voir que les séquelles psychologiques après une expérience de victimisation requièrent une intervention rapide, mais aussi, souvent, de longue durée. Les séquelles peuvent se transformer, disparaître et réapparaître quelques semaines ou quelques mois plus tard. Les différentes réalités auxquelles les victimes doivent faire face sur le plan de leur cheminement personnel ainsi que par rapport aux différentes étapes à travers lesquelles elles doivent passer pour se réadapter font que les services qui leur sont offerts doivent être individualisés, ajustés à leurs besoins personnels et poursuivis à plus ou moins long terme. Les séquelles post-victimisation peuvent donc réapparaître ou même apparaître tardivement, menant au besoin de rouvrir le dossier :

Il y a aussi des victimes qui sont acceptées et qui font un bout de chemin, et elles ont fini leur suivi. Ça peut être trois ans plus tard, et il se passe un événement déclencheur x, n'importe quoi, qui fait en sorte que oups ! Il y a un retour des symptômes psychologiques, et la victime aurait besoin de quelques rencontres avec son psychologue, parce que ça ne va pas mieux, là. C'est un processus de longue durée, de se sortir de sa victimisation ! (Béatrice, intervenante au CAVAC)

L'IVAC peut réactiver un dossier lorsqu'il y a une aggravation ou une rechute des blessures physiques et/ou psychologiques de la victime¹⁶⁰. Pour l'IVAC, il s'agit d'une rechute lorsque l'aggravation se produit à l'intérieur d'un an et d'une aggravation lorsque le délai de la détérioration des blessures dépasse un an¹⁶¹. Par contre, comme l'indiquent plusieurs interviewés dans le cadre de cette étude, dont Éveline, intervenante au CAVAC, les démarches pour la réactivation du dossier sont ardues. Les intervenants interviewés rapportent connaître peu de victimes qui ont persévéré et réussi à démontrer le lien de causalité entre l'aggravation ou la rechute avec le crime auprès de l'IVAC.

J'ai connu des cas que trois ou quatre ans après la fermeture de leur dossier, qui ont réalisé qu'il restait des choses à travailler et qui avaient besoin de rouvrir le dossier. Ça a été très difficile pour elles de le faire rouvrir. (...) Les évaluations médicales, fournir une preuve suffisante, etc. C'est assez laborieux pour elles. Pis ça, c'est si elles réussissent à le rouvrir ! Jusqu'à maintenant, j'en connais très peu qui ont été capables. (Évelyne, intervenante au CAVAC)

Toutefois, à long terme, une victime peut vivre une rechute après l'interruption ou la fin de son traitement psychologique. Les victimes interviewées signalent qu'il est fort difficile alors pour un bénéficiaire de l'IVAC de reprendre un traitement une fois qu'il l'interrompt, comme si une rechute était impossible. La victime doit, dans ce cas, faire une nouvelle demande.

L'enfant de Claude, témoin de la tentative de meurtre dirigée contre son père, a demandé l'interruption de ses traitements psychologiques, parce qu'elle se sentait mieux. Suite à une rechute, l'acceptation de l'IVAC de la reprise de ses traitements a été particulièrement difficile à obtenir. À ce propos, Claude se demande si l'IVAC comprend qu'une victime peut faire une rechute :

Mon enfant a été victime, parce qu'elle était là, aussi. Elle a vu une psychologue, mais, un moment donné, il y a eu une période qu'elle ne voulait plus y aller, ça allait mieux. Sauf qu'un moment donné, elle a fait une rechute. Ça a été la chicane pour se faire payer des soins, ils ne voulaient pas. C'est comme, après une interruption, tu ne peux pas avoir un événement qui va venir te chercher et qui va te faire revivre tes problèmes. (Claude, victime directe de tentative d'homicide)

¹⁶⁰ Art.43, Loi sur les accidents de travail et une entrevue téléphonique auprès d'un agent de l'IVAC (le 9 février 2007).

¹⁶¹ Entrevue téléphonique auprès d'un agent de l'IVAC (le 9 février 2007).

4.1.8.2 *Fermer le dossier rapidement : une décision qui peut avoir des conséquences*

Ordinairement, le dossier de la victime est fermé à l'IVAC après qu'on ait procédé au paiement du montant d'indemnité établi, en réponse à l'incapacité partielle permanente subie par la victime. Or, aux yeux des victimes interviewées, il s'agit d'une décision qui survient beaucoup trop tôt dans le processus d'indemnisation. La célérité de l'IVAC à cet égard leur a donné l'impression que la finalité de fermer le dossier prime sur celle de faire en sorte que la victime soit rétablie.

Isabelle, victime de voies de fait, partage cette impression, à savoir que la fermeture prématurée du dossier est un signe que l'IVAC a décidé de *se débarrasser* de la victime, afin de ne plus avoir à payer pour elle. Elle en comprend que l'IVAC limite la prestation des indemnités versées à la victime d'un acte criminel à une courte période. Elle sent que l'IVAC est pressée de fermer les dossiers :

Le *feeling* que j'ai de l'IVAC, c'est qu'ils sont là pour payer, mais qu'un moment donné, ils essayent de couper ! Ils veulent fermer le dossier le plus vite possible. Ils ne veulent plus payer, là. Ils veulent faire le paiement final et bye, bye la visite ! On ne se souvient plus de toi, là. C'est ça l'impression que j'ai, qu'ils essaient de finir le plus vite possible, faire signer des papiers, etc. (Isabelle, victime directe de voies de fait)

Suzanne, victime d'agression sexuelle, indique avoir été confrontée à cette attitude générale de l'IVAC de chercher à fermer les dossiers le plus rapidement possible lors de ses contacts avec d'autres victimes indemnisées qui lui faisaient part de leur sentiment à cet égard :

Là, c'est comme merci, bonjour, j'encaisse le chèque, pis c'est correct, je vais me débrouiller avec le reste, ça va bien, je suppose... Là, on a le choc et, oui, l'IVAC est là, pis va te donner du support et de l'aide. Par contre, IVAC semble se demander assez rapidement dans le processus : « Comment ça se fait que c'est long de même ? » Donc, les premiers mois, c'est raisonnable de penser de recevoir de l'aide d'IVAC, mais après ça, « Ben qu'est-ce que c'est que ça ! Ça traîne ? » C'est un écho des autres victimes que j'entends beaucoup, beaucoup, beaucoup. (Suzanne, victime directe d'agression sexuelle)

Plusieurs des victimes que nous avons interviewées avaient d'importantes limitations partielles permanentes. Aussi, il appert qu'elles ont eu le choix ou, plutôt, qu'elles ont été incitées à capitaliser le montant d'indemnisation à leur être versé. Nous y reviendrons bientôt. Celles qui présentaient des limitations moins importantes ont reçu un montant capitalisé, mais sans comprendre d'où venait le calcul, indiquent-elles.

Selon l'article 38.3 de la *Loi sur les accidents du travail*, la rente doit être convertie en un capital lorsque la rente prévue ne dépasse pas 60 \$ par mois. Ce montant a toutefois augmenté au cours des années. En 2006, c'était tout montant en deçà de 177,13 \$ (taux annuellement indexé) qui devait être capitalisé (IVAC, 2005)¹⁶². Les victimes correspondant à ce critère n'avaient pas le choix de capitaliser leur indemnité pour leur incapacité partielle permanente.

Les victimes qui présentaient d'importantes limitations lors de la fermeture de leur dossier ont pu obtenir la capitalisation de l'indemnisation pour le dommage permanent subi des suites de l'acte criminel. Cette occasion peut sembler alléchante pour la victime d'un acte criminel qui se trouve en grande difficulté financière. Toutefois, l'expérience démontre que peu importe le besoin financier de la victime, elle n'a pas avantage à capitaliser le montant qui lui est offert¹⁶³. En effet, malgré que le montant de la rente viagère puisse sembler peu élevé, il s'agit néanmoins d'un montant mensuel à vie. À long terme, ce montant peut s'avérer beaucoup plus important et beaucoup plus utile, notamment pour la victime qui ne voit pas cesser ses misères avec la fermeture de son dossier.

Carl, avocat, et Fiona, intervenante d'un bureau de consultation privée, déplorent qu'IVAC profite de la vulnérabilité des victimes pour leur faire accepter une telle offre :

Ils utilisent la naïveté, l'innocence, la souffrance et le désespoir des gens pour leur faire des *deal*. Tout en étant conscients que la victime n'a pas du tout le jugement nécessaire pour réaliser que ce qu'on leur offre n'est pas assez, là. La personne victimisée n'a pas les calculs nécessaires ou les connaissances nécessaires pour dire : « Savez-vous qu'avec ce que vous m'offrez, je n'irais pas ben, ben loin, là ? » La personne est déjà rendue au bout au plan financier, alors ça va aider l'offre de l'IVAC ! Pour après, des années plus tard, que les gens réalisent : « Ben voyons donc ! C'est ridicule ! » Faque ils jouent sur ça, là, à l'IVAC. Sur le coup, c'est attirant, mais ce n'est pas réaliste, et l'IVAC le sait. D'un coup que cet argent là est dépensée, et que la personne n'est pas apte à retourner sur le marché du travail, elle n'a plus de ressources ! Pis, ils vont le faire pareil et dire (avec le geste de se laver les mains) : « Un autre de réglé ! » (Fiona, intervenante d'un bureau de consultation privée)

Les victimes en arrachent, elles sont en grande difficulté. C'est tentant un gros montant, et l'IVAC le sait, ça. Elles peuvent avoir l'impression que capitaliser le montant final est une bonne affaire... un gros chèque ! La victime perd beaucoup lorsqu'elle accepte ça plutôt que ses rentes viagères. (Carl, avocat)

¹⁶² Disponible en ligne à : http://www.ivac.qc.ca/IND_incperma.asp#rente (Page consultée le 27 juillet 2007.)

¹⁶³ Même pour la victime qui n'a pas un gros pourcentage de limitation.

Une constatation semblable est faite du côté des victimes. Frédéric, victime d'enlèvement et de tentative d'homicide, était intéressé à capitaliser une partie du montant d'indemnisation qui lui était consenti, dans le but de se partir en affaires. Réalisant que le montant offert était plutôt faible et, surtout, qu'il n'aurait plus accès à aucune autre indemnité de la part de l'IVAC s'il l'acceptait, il refuse de capitaliser le montant qui lui est proposé. Par la suite, l'IVAC lui fait d'autres offres, en augmentant le montant proposé, et ce, sans lui expliquer sur quoi étaient basées ces nouvelles augmentations. Frédéric refuse à nouveau ces montants, augmentés de manière fort arbitraire à ses yeux. Aussi, voyant les montants changer sans explication, il se pose des questions sur le calcul du montant final offert : il se demande s'il s'agit d'une loterie. En fait, tout ceci ne lui indique qu'une chose : à long terme, la capitalisation par les victimes de leur montant forfaitaire est très avantageuse pour l'IVAC et fort désavantageuse pour la victime :

Faque je ne comprends pas du tout quel est le barème, sur quoi ils se basent pour évaluer ça. Ça a l'air complètement arbitraire. Ça ne semble pas basé sur quelque chose de concret que tu peux regarder et décider. Ça a l'air complètement aléatoire, un peu comme une loterie ! Le prochain montant va être de combien ? Faque là, ça ne m'inspire pas confiance. Parce que nous, on est pas au courant des dommages qui sont établis par eux, ça reste le néant. Parce qu'on t'offre et on t'offre sans t'expliquer. On commence à XX XXX \$¹⁶⁴ et environ un an et demi après, on t'offre XXX XXX \$¹⁶⁵. Deux mois plus tard, on t'offre XXX XXX \$¹⁶⁶. Tu te poses des questions. Ils ne te disent pas grand-chose. Ils te donnent juste la chance de dire oui ou non. (Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide)

4.1.9 Le besoin de justice

Les témoignages présentés dans les sections précédentes nous ont permis de constater que les victimes subissent de nombreux préjudices, plus ou moins lourds selon le cas, lors de la commission d'un crime. Les conséquences qu'elles vivent, suite à l'expérience d'une victimisation criminelle, peuvent se répercuter sur une plus ou moins longue période de temps, mais le souvenir de l'expérience et de ses conséquences continuera, dans bien des cas, à les hanter pendant le restant de leurs jours. Les victimes doivent faire face, non seulement à leurs propres limites, mais aussi aux limites du système étatique dans leur recherche d'outils les amenant à retrouver une certaine vie normale. Le sentiment que l'agresseur payera pour les torts subis fait apparemment partie de ces outils.

¹⁶⁴ Nous n'indiquerons pas le montant, afin de protéger la confidentialité de l'interviewé.

¹⁶⁵ *Idem*

¹⁶⁶ *Idem*

Au moment des entrevues effectuées dans le cadre de la présente thèse, l'offenseur n'est pas identifié ou arrêté dans un peu plus de la moitié des cas. Dans les autres dossiers, les sentences attribuées semblent aux victimes trop légères ou trop courtes, comparativement aux dommages infligés. Aussi, elles ne voient pas pourquoi l'offenseur, le responsable de leur « malheur », qui reste dans une large mesure impuni à leurs yeux, profiterait de sa liberté, alors qu'elles-mêmes ne sont plus libres depuis leur victimisation et se considèrent *éternellement* punies, sans raison.

Diane, victime indirecte d'homicide, indique que son agresseur est identifié. Elle considère que justice sera rendue lorsque celui-ci sera arrêté et condamné à perpétuité pour avoir enlevé la vie de son enfant :

Que l'offenseur soit arrêté. Ils savent c'est qui. Il a tué, qu'il reste en prison jusqu'à sa mort. Que justice soit rendue. (Diane, victime indirecte d'homicide)

Aux yeux de la victime, l'État, chargé d'assurer la paix publique et de sévir contre toute personne ayant perpétré un crime et ainsi de *rétablir* la justice, faillirait à ses devoirs en faisant preuve de clémence envers l'offenseur et en accordant la priorité à ses droits, tout en favorisant le non-respect et la non-application des droits des victimes. Plusieurs d'entre elles constatent que leur besoin de justice n'a jamais été entendu par le système de justice en place. Dans le cas d'Élyse, l'offenseur n'a même jamais été arrêté :

J'avais aussi besoin que justice soit rendue. Ça n'a pas été fait. (Élyse, victime indirecte d'homicide)

Les victimes interviewées, conscientes qu'elles ne peuvent récupérer leur vie *précrime*, ne peuvent véritablement quantifier ou fixer une valeur aux pertes auxquelles elles doivent faire face quotidiennement. Aussi, sans l'aide de l'État, il leur est difficile d'obtenir réparation et justice pour le tort qu'elles ont subi, arguent-elles :

Ce n'est pas juste vis-à-vis les victimes. Le gouvernement qu'on paye nous laisse dans notre peine, il nous laisse s'arranger pour tout. Pendant ce temps, il s'occupe de remettre le criminel en liberté, quelque chose que nous, on ne retrouvera jamais. (Diane, victime indirecte d'homicide).

Les participants à la présente étude rapportent que l'IVAC ne peut répondre directement au besoin de justice des victimes d'actes criminels. Ils indiquent que, cependant, la victimisation secondaire provenant de l'IVAC peut accentuer leur sentiment d'injustice. Le témoignage de Chantal résume le discours de l'ensemble des interviewés à ce sujet :

Avant que je vive cet événement-là, j'avais des loisirs, je travaillais, etc. Ma vie a été détruite par cet événement-là. Je m'endette et je me bats contre l'État pour qu'il m'aide à m'en sortir, parce que si lui ne m'aide pas, je suis dans la rue. J'ai besoin qu'il paye la psychothérapie pour que je puisse retourner sur le marché du travail. Je dois me loger aussi, en attendant. Tu ne choisis pas d'être victime, alors que l'État vienne en aide aux victimes pour qu'elles s'en sortent. L'injustice est encore plus grande si l'État me laisse dans des problèmes que je n'ai jamais demandés. (Chantal, victime directe de voies de fait)

À défaut de pouvoir satisfaire le besoin que justice soit faite, à travers des procédures civiles ou criminelles, ce besoin pourrait ne pas être aggravé encore plus, si l'IVAC reconnaissait les besoins des victimes d'actes criminels et fournissait les moyens d'y pourvoir, dans les limites du raisonnable, bien entendu. Alex, victime indirecte d'homicide, tout comme la majorité des autres victimes interviewées, considère que l'État, à qui la victime paye des taxes, est censé protéger ses citoyens, être juste et aider celui qui souffre des suites d'une victimisation criminelle à se réintégrer à la société. Ainsi, il paraît injuste qu'une victime d'acte criminel ne soit pas aidée à se remettre, alors qu'à ses yeux, l'offenseur semble bénéficier d'un certain nombre de services payés par l'État (dont l'argent provient des taxes), tels que ceux d'un avocat et d'un psychologue, entre autres.

Nous on paye des taxes, on paye l'impôt. On donne de l'argent au gouvernement. C'est au gouvernement à te protéger, à faire justice, à t'aider à revenir dans la société. Mais il y a rien de ça pour la victime. Pendant ce temps là, les lois sont en faveur des criminels. Pour les criminels qu'ils finissent par arrêter, ben, c'est nous autres qui payent pour leur psychologue, pour les défendre, pour leurs cours, pour tous les services qu'ils ont. Les indemnisations, ça t'aide à mieux passer au travers les difficultés, pis nous, on a même pas droit à un psychologue, rien. Nous, il faut se battre nous-mêmes pour obtenir quelque chose pour nous. On est des victimes et on a de la misère à avoir des services. Arrange-toi ! Si au moins on avait des services, ça serait un minimum dans la justice. C'est le bout de la marde ! (Alex, victime indirecte d'homicide)

4.2 La loi et son application

À l'unanimité, les victimes et les intervenants approuvent l'existence de la *Loi de l'IVAC* et applaudissent à l'idée d'indemniser les victimes d'actes criminels pour les aider à se rétablir et à refaire une vie « normale ». Par contre, il s'agit d'une occasion dont peu de victimes se prévalent ; d'ailleurs, bon nombre n'y sont tout simplement pas admissibles, remarque Emmanuelle, intervenante au CAVAC :

C'est là où le bât blesse, c'est qu'il y a une grosse partie des personnes victimes qui n'y ont pas accès, à ces services-là. (Emmanuelle, intervenante au CAVAC)

Ainsi, cette initiative ne répondrait pas ou ne répondrait que partiellement aux besoins des victimes. Nous dégageons deux grandes sources de difficultés rencontrées par les victimes tout au long de leur processus de rétablissement : la loi, d'une part, et son application, d'autre part, les deux étant négligés par le gouvernement.

Carl, un avocat à la défense des victimes depuis plusieurs années, précise que cette négligence de la part du gouvernement, plus manifeste depuis une dizaine d'année, se situe sur deux plans : 1) la loi devenue désuète par rapport à la réalité des victimes actuelles ; 2) son application déficiente qui se manifeste par une administration qui s'alourdit progressivement (signe interne à l'organisme) et par son éloignement et son manque d'humanité à l'égard des victimes (signe externe) :

Je crois que le régime de l'IVAC est un régime qui a été grandement négligé par le gouvernement, surtout dans les régions. La loi comme telle et son application. Alors, je suis catégorique sur le fait que, dans son application, la *Loi de l'IVAC* a été grossièrement négligée depuis une dizaine d'année. On le voit sur la qualité du service à la clientèle qui est périmée, la difficulté d'accès pour les victimes d'actes criminels qui s'est détériorée. On constate aussi la difficulté accrue des victimes de parler aux fonctionnaires responsables du dossier, des retours d'appels qui ne viennent jamais, la lenteur dans le courrier, l'agressivité aussi dans les relations avec les victimes, la condescendance, l'arrogance. (Carl, avocat)

Très peu de changements ont en effet été apportés à la loi depuis les trente dernières années, et ce, malgré les discours politiques remplis de bonnes intentions : un manque de volonté politique est relevé par l'ensemble des interviewés. Aussi, la centralisation des bureaux de l'IVAC, pour n'en laisser qu'un seul ouvert à Montréal, ne semble pas avoir diminué l'écart entre deux réalités bien différentes : celle de l'IVAC et celle des victimes d'actes criminels qu'elle dessert.

4.2.1 Un manque de volonté politique

L'absence de changements à la *Loi de l'IVAC* est telle que même les réformes qui ont été votées en 1993 n'ont pas été appliquées. Plusieurs modifications ont été apportées au Code criminel, au Code civil, ou ont vu le jour au sein de la société, mais la *Loi de l'IVAC* n'a pas suivi. Plusieurs victimes et intervenants interviewés y voient un manque de volonté politique :

Il n'y a pas eu de volonté politique de faire changer la loi. Ce n'est pas une loi qui intéresse beaucoup les législateurs. Il y a beaucoup de choses qui ont changé depuis, au niveau du Code criminel, au Code civil, des politiques sociales, mais la *Loi d'IVAC* n'a pas bougé. Je ne pense pas qu'il y a un très grand intérêt de la part de ceux qui nous représentent, nos députés pour la changer. (Yolande, spécialiste en victimologie)

En 93, il y aurait pu y avoir des changements positifs, mais qui ne le sont plus aujourd'hui. Il demeure que c'est une pratique inacceptable dans une démocratie de ne pas mettre en vigueur la loi que le parlement a voté à l'unanimité. Il y a 125 députés qui ont voté pour la Loi 106 en 1993. Le PQ arrive au pouvoir en 1994, ils ne la mettent pas en vigueur. Une loi adoptée depuis 10 ans qui n'est pas en vigueur ! Il y a lieu à se poser des questions ! (Carl, avocat)

Moi, je pense que c'est vraiment une mauvaise volonté politique, parce qu'après 30 ans, je ne sais pas combien de gouvernements ont passé, que ce soit le gouvernement libéral ou du Parti québécois... (Patricia, victime indirecte d'homicide)

Carl, que nous citons plus haut, souligne que le manque de volonté des politiciens aurait entraîné la négligence du système d'indemnisation qui, à son tour, aurait produit le manque de contact, de la part des politiciens et de l'IVAC, avec la réalité des victimes. Il s'agirait d'une négligence coûteuse pour le gouvernement, mais aussi pour les victimes, qui doivent faire face aux conditions jugées inacceptables qui en découlent, soutient cet intervenant :

Je ne comprends pas que les gouvernements ne s'y intéressent pas plus que ça. Ils mettent différents systèmes en place et ça *run* tout seul. Il y a des millions qui se perdent par ici, des millions qui se perdent par là. Ils ne connaissent pas leurs systèmes au gouvernement. (...) Ils ne sont pas au courant de rien que ce soit. Les victimes ont toutes les misères du monde à rejoindre leur agent d'indemnisation par téléphone, les délais d'attentes, etc. « Ce n'est pas écrit dans la loi ! » (...) Qui sait au Parlement qu'un parent qui perd un enfant de 17 ans dans une circonstance criminelle, qu'on va donner 600 \$ à ce parent-là ? Qui est au courant de ça, au Parlement ? Personne ! (Carl, avocat)

L'intérêt du gouvernement pour le système d'indemnisation se situerait plutôt dans les gains politiques qu'il peut en tirer. Il s'agit là d'un propos émis tant par les victimes que par les intervenants interviewés :

C'est évident que les gains politiques sont privilégiés avant les victimes. Les victimes n'ont pas les services qu'il leur faut, mais eux y retirent ce qui est bon pour eux. (Kim, victime directe de tentative d'homicide)

De même, Carl explique que l'intérêt des politiciens pour l'indemnisation des victimes d'actes criminels se trouve davantage sur le plan politique qu'en regard de l'individu victimisé, qui verrait rapidement un écart important se creuser entre les promesses politiques et ses besoins, soutient Carl :

Ça a des avantages en termes politiques, en termes de promotion, au gouvernement : « On est donc bien ! » Dans le temps des élections : « Au Québec, il n'y a pas de problèmes, il arrive de quoi, tu es protégé ! Le gouvernement s'occupe de nous-autres ! » C'est autre chose quand tu es dessus, par exemple... Ces promesses-là, c'est loin de répondre à tes besoins ! (Carl, avocat)

Carl ajoute que l'IVAC peut bien paraître à la suite de belles paroles adressées aux médias, mais qu'il s'agit d'un système qui se situe quand même dans une société où les coupures règnent :

Ceux qui dirigent l'IVAC, les hauts dirigeants, eux ont un autre discours. Ils parlent aux médias, ils parlent aux ministres, ils tiennent tous un discours au violon : tout le monde va être réadapté, ils ont versé tant de millions : « Nous avons soutenu telle famille ; Polytechnique, on était là ; on a fait ci, ça... » Après, il y aura toujours un bozo qui lit le journal et qui dit : « 50 millions ! Elles sont bien, les victimes ! On en dépense de l'argent pour elles ! » Ça n'a rien à voir avec la loi à réviser et la qualité périmée des services, ça. Alors qu'on cherche à couper le budget alloué à l'IVAC, l'insuffisance de ce budget s'accroît. Le nombre de réclamations s'accroît lui aussi. (Carl, avocat)

Par ailleurs, Carl note que cette belle image de « l'État qui indemnise » sécurise celui qui n'a jamais été victime. Il s'agit d'une image qui pourrait peut-être *aider* davantage les personnes qui n'ont pas à faire de demandes auprès de ce régime, en leur fournissant une certaine sécurité, que celles qui en font une. Celles-ci voient, dès lors, leur insécurité psychologique augmenter en fonction des obstacles qu'ils rencontrent en lien, notamment, avec l'assistance financière de *première ligne* qui prend du temps à se concrétiser :

À quelques part, l'assurance, par définition, assurer un risque comme la criminalité, ça rassure les gens qui ne sont pas malades, qui ne sont pas blessés. Donc, à quelque part, c'est quasiment mieux pour les gens qui ne font pas affaires avec, parce que ceux qui font affaires avec ont plus de problèmes que d'aide de l'IVAC. (Carl, avocat)

Pour leur part, les victimes constatent essentiellement que les *belles paroles* du gouvernement sont vides de sens. Certaines d'entre elles auraient même rencontré des ministres et des députés pour leur faire connaître leurs difficultés. Plusieurs des victimes interviewées semblent aussi très conscientes que peu de changements ont été apportés à la loi depuis les trente dernières années :

Ils mettent beaucoup d'efforts sur leur image et aucun sur le système en tant que tel. C'est juste du paraître, un beau crémage sur un gâteau pas mangeable. (Élyse, victime indirecte d'homicide)

Au travers de leurs *speeches*, tu sens qu'il n'y a rien, il n'y a pas d'émotions, c'est juste du bla, bla. Ils lisent leurs feuilles, ils sont détachés, ils n'ont aucun contact avec les victimes. De toute façon, ils ne savent pas ce que c'est. (...) C'est tout le temps axé sur le *politically correct* et que ça paraisse bien. Pendant ce temps, il ne se passe rien. (...) Qu'on s'occupe des victimes, qu'on arrête de faire semblant, tsé ! (Patricia, victime indirecte d'homicide)

La politique est un véhicule de grandes idéologies. Tu pars de la gauche vers la droite, et c'est juste balancé, mais en arrière de ça, il n'y a rien. D'un parti à l'autre, il y a toujours des grandes idées, des beaux projets avant les élections. Une fois élus, rien ne se concrétise, rien ne se fait. Les victimes ne s'en portent pas mieux. (Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide)

Un moment donné, quand quelque chose se dit aux médias et que les élections arrivent, tu entends un parti dire : « Ah ! Ça n'a pas d'allure ! Il faut que ça change ! Si on serait au pouvoir, nous autres, je vous dis qu'on changerait ça, ça ne serait pas long ! » Changer ! Pff ! Une fois au pouvoir, on te dit : « Qu'est-ce que t'avais dit, toé ? Attends, c'est pas de même que j'avais vu ça pan toute, ton affaire, là ! Il va falloir faire une étude là-dessus. » (...) Tu attends, et un moment donné, tu retournes le voir, et il te répond : « Ah ! Je suis débordé... je te rappelle ! » Là, un moment donné, tu dis : « Ah ! Toi aussi... » (François, victime indirecte d'homicide)

4.2.2 Un point tournant : la centralisation

Une centralisation progressive de l'IVAC s'est effectuée entre 1989 et 1995, alors que ses bureaux étaient successivement fermés pour n'en laisser qu'un seul ouvert à Montréal. Avant, les victimes avaient plus facilement accès aux services de l'organisme par l'intermédiaire des bureaux de la CSST (Commission de la santé et sécurité au travail)¹⁶⁷, relatent les intervenants rencontrés. Aujourd'hui, bien que les bureaux de la CSST se trouvent toujours répartis dans différentes régions du Québec, tous les services de l'IVAC ont été rapatriés à Montréal uniquement, ce qui se traduit par plus de dossiers avec moins de monde pour s'en occuper et, par conséquent, une attente plus longue pour la victime. Pour Carl, avocat, la centralisation aurait été une erreur qui a éloigné l'organisme de son mandat ultime, à savoir d'aider les victimes d'actes criminels :

L'IVAC, ils ont tout centralisé à Montréal, c'est un drame, c'est un drame épouvantable ! Je connais plusieurs victimes qui demeurent en région qui sont indemnisées depuis cinq ans par l'IVAC, qui n'ont jamais rencontré l'agent d'indemnisation de leur vie. Ils ne savent même pas de quoi il a l'air, et vous comprendrez bien que, pour le fonctionnaire en charge d'un dossier, euh, ça lui donne une espèce d'immunité, euh, je dirai une immunité pratique ou pragmatique du fait qu'il se sent loin du problème. Le fonctionnaire, lui, règle son dossier... C'est un dossier comme le mien (épais d'une dizaine de centimètres), alors, pour retourner un appel à quelqu'un qui essaie depuis une semaine de lui parler, c'est moins préoccupant que ceux qui t'attendent à la sortie ou celui qui ira voir je ne sais pas qui concernant le traitement du dossier. Et, c'est la boîte vocale qui prend les coups, et c'est à cette boîte vocale que la victime doit s'adresser. Moi, je suis assez coté et je vis les mêmes problèmes avec l'IVAC. Alors, c'est un drame. On a fait une erreur fondamentale en centralisant tout ça à Montréal. (Carl, avocat)

¹⁶⁷ Tel que mentionné au premier chapitre, la *Loi sur l'IVAC* est appliquée par la CSST. Cette dernière dispose de plusieurs bureaux en région, répartis à travers le Québec.

Avant la centralisation, les contacts entre les victimes et leur agent étaient apparemment plus faciles, plus directs et plus humains. Les relations humaines sont importantes, non seulement pour la victime, mais pour le fonctionnaire aussi. D'un côté, la victime est blessée psychologiquement et elle doit développer la confiance envers l'autre, alors qu'elle vient d'être brisée chez elle, en plus d'avoir à faire face aux séquelles et aux difficultés post-victimisation. De l'autre côté, le fonctionnaire doit mettre un visage sur ses dossiers et bien connaître les victimes ainsi que les difficultés qu'elles rencontrent, pour arriver à les aider adéquatement et efficacement.

Selon Carl, les relations avec les clients et les services qui leur sont offerts sont de meilleure qualité à la CSST, qui s'occupe des personnes blessées au travail et qui n'est pas centralisée :

Là, tu as une décentralisation des bureaux régionaux, le traitement se fait sur place avec des médecins qui sont sur place, avec des administrateurs qui demeurent dans les régions. C'est beaucoup plus facile pour les gens, ils se sentent davantage respectés, parce que c'est régionalisé. Il n'y a pas un bureau de la CSST comme il y a des caisses populaires, par exemple, mais c'est beaucoup plus décentralisé que l'IVAC. Ça paraît, ça, dans la qualité des services donnés. (Carl, avocat)

Or, il peut être difficile de bien connaître les victimes lorsque les dossiers sont très nombreux, étant donné qu'ils sont tous rapatriés à Montréal. C'est par rapport à ce problème que les victimes et les intervenants se questionnent sur la possibilité réelle de l'IVAC d'effectuer une étude en profondeur de chaque cas, afin de prendre les décisions les plus appropriées sur les besoins des victimes qui s'adressent à leur service. Leurs décisions peuvent sembler, à bien des égards, arbitraires ou inefficaces :

Avant, ils avaient des bureaux un peu partout. En centralisant l'IVAC en un point de service à Montréal, ils l'ont déshumanisée, (ils ont étouffé) la raison de son existence. (...) En étant centralisée à Montréal, ça fait plus de dossiers, plus de piles de papiers à passer au travers. Je ne suis pas certaine qu'ils ont vraiment le temps de regarder tout ça pour prendre leurs décisions. Ça, c'est à part de ceux qui partent en vacances, et les dossiers restent là ou les agents s'en vont en *burn-out* et là, ton dossier est relégué à d'autres. (Fiona, intervenante d'un bureau de consultation privée)

Il s'agit là d'un changement plutôt décevant, pour les intervenants certes, mais encore plus pour les victimes qu'ils essaient d'aider qui voient ainsi le processus devenir de plus en plus administratif. Ainsi, une victime qui tente de joindre son agent, c'est d'abord sa boîte vocale qu'elle joint, raconte Marie, victime indirecte de tentative de meurtre, une situation qui peut s'avérer très frustrante avec le temps, poursuit-elle :

Quand on appelle à l'IVAC, c'est automatiquement une boîte vocale. La boîte vocale te rappelle si ça lui tente. (...) C'est beaucoup de frustration, parce que tu n'arrives pas à les rejoindre, et ce n'est pas eux qui te rappellent ! (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

L'écart entre les fonctionnaires et les victimes se faisant toujours plus grand, celles-ci doivent de plus en plus se justifier, constate Nadine, intervenante au CAVAC :

Quand ils ont fait ce changement-là, là j'étais déçue, parce que ça voulait dire que c'était encore plus administratif. C'était déjà très administratif. C'est dur parler à ton agent, parce qu'il faut tout le temps parler à la réceptionniste. Si tu veux parler à l'avocat, il faut vraiment que la personne justifie pourquoi elle veut parler à l'avocat. Dans la majorité des cas, c'est pour avoir une réponse. On dirait que c'est de plus en plus administratif, que c'est de plus en plus dur de parler à la bonne personne, là. (Nadine, intervenante au CAVAC)

François, victime indirecte d'homicide, rend compte de son vécu et de celui des autres victimes qui essaient de joindre l'IVAC pour trouver réponse à leurs questions :

Tu leur poses une question. Si l'agent te répond, il patine, ça tourne, ça tourne, ça tourne et : « Rappelez-nous la semaine prochaine ! » Là, on rappelle la semaine d'après, tu pèses sur le 1, sur le 2, sur le 0 pour faire ci, le 4 pour faire ça, pèse sur le 6, le 4, le 3, le 2, là, ça fait 15 minutes qu'ils te promènent sur un bord, pis de l'autre, et là, woup, la ligne se perd ! Bon ! Là, il faut que tu recommences. Là-bas, c'est ça. La fois d'après tu te dis : « D'la marde ! Je vais me débrouiller ! » On dirait que tout est fait pour te décourager. C'est un peu comme ça. (François, victime indirecte d'homicide)

La source des problèmes se situerait aussi, dans bien des cas, au plan individuel, c'est-à-dire qu'elle serait également alimentée par des individus qui travaillent au sein de l'organisme et qui exécutent leur tâche sans réfléchir, sans exercer d'esprit critique, constatent différentes victimes, dont Patricia, victime indirecte d'homicide, et Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide :

Eux autres (les fonctionnaires de l'IVAC), c'est du monde qui appliquent bêtement la loi. Mais tu ne réponds pas à la case qu'il faut, et la loi ne s'applique pas, c'est juste des conneries de même qu'ils te répondent. (...) Ils n'ont aucune empathie. Tu as vraiment l'impression que tu parles à un *computer*. C'est la même affaire, sauf qu'un ordinateur irait plus vite, et tu ne te ferais pas chier avec le répondeur. (...) Je leur ai dit : « Vous répondez à A, B, C, D, E. Les *autres*, là, vous ne savez plus quoi faire, tsé ! » (Patricia, victime indirecte d'homicide)

C'est plus qu'une erreur de procédure, c'est une erreur de jugement. La législation est là. Déjà elle est vieille, mais en plus, on applique pas ou mal ce qui est bon de la loi ! (...) Si tu n'es pas capable d'être critique sur ce que tu fais, tu n'es qu'un robot qui fait ce qu'on lui dit de faire. Quand on est mécanique comme ça, on est très loin d'un être humain. L'origine du problème est autant au plan de l'individu que du régime, c'est cet individu qui critique sans aucune intention de construire... (Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide)

Il apparaît ainsi que les procédures liées à l'indemnisation sont systématisées, faisant disparaître l'individualité des victimes. Au milieu de ce système déshumanisé, la victime peut se sentir perçue telle un numéro, un dossier, un ensemble qui répond ou non à des normes. Elle ne se sentirait pas considérée comme un être humain qui vit des émotions, des étapes difficiles pour se sortir de sa situation de victime :

On dirait que les fonctionnaires ne comprennent pas qu'une victime, ce n'est pas un numéro, c'est un être humain. (Marie, victime indirecte de tentative d'homicide)

Au cours des appels téléphoniques, on dirait qu'il y a quelque chose de flagrant qui se passe, qui fait qu'en arrière de la connexion, ils ne sont pas en contact avec une victime d'acte criminel, mais plutôt avec un numéro de dossier. (Frédéric, victime directe d'enlèvement et de tentative d'homicide)

Qu'ils se mettent à la place des victimes, qu'ils réalisent que ces personnes-là ont des sentiments, des émotions et qu'elles vivent des choses. Que ce ne sont pas juste des personnes à qui on envoie un chèque et lui faire faire ci, ou lui faire faire ça, que ce n'est pas juste un numéro. (Isabelle, victime directe de voies de fait)

4.3 En somme

L'information reçue peut être fondamentale pour le rétablissement de la victime. Une partie de celle-ci doit être disponible dès les premiers instants suivant l'avènement d'une victimisation criminelle, afin que le processus de rétablissement de la victime s'enclenche correctement. Cette information de première nécessité concerne où aller et quoi faire, que ce soit par rapport au moment présent ou pour reprendre sa vie en main. Autrement dit, le rétablissement de la victime sous-tend au moins sa connaissance des services et des ressources susceptibles de l'aider.

Outre la valeur symbolique et la crédibilité associées à la reconnaissance du statut de victime, il appert que la condition de *victime idéale*, telle qu'identifiée par l'ensemble des participants interviewés, constitue la porte d'entrée des ressources et des services susceptibles de répondre, de manière plus ou moins pertinente, aux torts et aux souffrances occasionnés pendant et suite à la victimisation criminelle. Pour la victime, voir ses souffrances reconnues constituerait une première étape permettant sa guérison.

Les besoins d'information et de reconnaissance, bien qu'avec une intensité variable, touchent indifféremment toutes les victimes d'actes criminels.

Outre ces besoins généralement ressentis, les victimes présentent un certain nombre de besoins sur les plans physique, psychologique, financier, pratique et de la réintégration sociale ainsi qu'un besoin de suivi qui les touche, de manière plus personnelle. Ces besoins varient quant à leur moment d'apparition, à leur intensité et à leur durée, en fonction du bagage antérieur de la victime, du type de crime subi, *des moyens* de la victime pour y faire face et de l'aide reçue.

L'individualité de la victime doit donc être considérée dans une perspective holistique, et ce, quels que soient les besoins qu'elle présente, afin de déterminer les interventions et les traitements requis pour les satisfaire.

Les besoins d'intervention et de traitements aux plans physique et psychologique se trouvent parmi les premiers besoins qui surgissent suite à une victimisation. Bien que les victimes désirent toutes retrouver l'état physique et psychologique dans lequel elles se trouvaient avant leur victimisation, elles réalisent bientôt qu'un retour à un quotidien marqué d'un minimum d'embûches et de douleurs en lien avec leurs limitations physiques et/ou psychologiques représente un objectif plus réaliste à atteindre. Les victimes souhaitent alors parvenir à ce mieux-être physique et/ou psychologique le plus rapidement possible.

Victimisation criminelle ou non, la vie continue. Aux comptes qui continuent à entrer, s'ajoutent les premières dépenses occasionnées par l'acte criminel. Or, les victimes d'actes criminels ne disposent pas toutes des moyens financiers suffisants pour éponger ces dépenses dans l'immédiat, ainsi que celles liées aux services et aux ressources dont elles auront besoin pour se rétablir. Différents besoins pratiques, tels le remplacement de serrures ou le nettoyage des dégâts laissés sur la scène du crime, sont autant d'exemples des dépenses imprévues qui ne peuvent être assumées par toutes les victimes d'actes criminels dans l'immédiat.

La réintégration scolaire ou professionnelle paraît cruciale pour le bien-être psychologique des victimes. Envisager des perspectives d'emploi leur permet aussi de percevoir et de planifier leur avenir, en laissant présager la reprise du contrôle de leur vie. Cela leur permet la réappropriation d'un statut social au sein de la société, statut qui semble avoir été perdu au moment de la victimisation.

Le besoin de la victime qu'un suivi de sa situation se poursuive au-delà du processus d'indemnisation ne doit pas être négligé non plus. La victime, submergée par un amas de conséquences, de besoins et d'émotions liés au crime, peut difficilement constater s'il lui reste des besoins à combler ou si de nouveaux besoins liés à l'acte criminel ne seraient pas susceptibles d'apparaître dans un avenir plus ou moins rapproché. Le cas échéant, la continuité de son rétablissement se verrait compromise, et une régression de sa situation pourrait survenir. Assurer un suivi, c'est respecter le fait que les séquelles post-victimisation peuvent réapparaître ou même apparaître tardivement, entraînant le besoin de réactiver le dossier de la victime.

Le système d'indemnisation étatique s'adressant aux victimes d'actes criminels, en reconnaissant leurs besoins et en fournissant les moyens d'y pouvoir pourrait, du moins jusque dans une certaine mesure, ne pas aggraver le sentiment d'injustice qu'elles vivent. Cette intervention étatique pourrait constituer une occasion de réparation pour la victime injustement affligée de souffrances occasionnées par l'avènement d'une victimisation criminelle et ainsi lui procurer la chance de se rétablir.

Or, les désagréments associés au système québécois d'indemnisation des victimes d'actes criminels vécus par les victimes découleraient non seulement de la loi, qui ne serait pas adaptée à la réalité actuelle des victimes, mais aussi de son application, assurée par un organisme trop administratif dans son fonctionnement. La lourdeur administrative et l'absence d'un côté humain se manifesteraient de manière apparente tout au long du processus d'indemnisation, soit à partir du premier contact de la victime avec les représentants de l'organisme, et durant tout le processus d'évaluation « du cas », jusqu'à l'acceptation ou le refus d'entériner la demande et les prises de décisions concernant les montants à être versés en rapport avec les séquelles physiques, psychologiques, financières, sociales et existentielles auxquelles la victime fait face, suite à l'acte criminel commis à son détriment.

Les intervenants constatent qu'une centralisation progressive s'est effectuée à l'IVAC au cours des quinze dernières années, ce qui a eu pour effet d'éloigner l'organisme de son mandat ultime, à savoir celui d'aider les victimes d'actes criminels. Les victimes, de leur côté, signalent la déshumanisation des services qu'a entraînée la centralisation, éloignant les fonctionnaires du vécu des victimes, qui n'est plus appréhendé que par l'intermédiaire d'une description sur papier.

C'est en tenant compte à la fois des résultats de la recension des écrits que nous avons réalisée en lien avec la présente étude et des témoignages et propos que nous ont livrés victimes et intervenants que nous abordons les deux questions suivantes : Dans quelle mesure l'IVAC comme service d'indemnisation étatique répond-il aux besoins des victimes ? Comment pourrions-nous l'améliorer ?

CHAPITRE 5

DIMINUER LES RISQUES ET LES INCONVÉNIENTS

ASSOCIÉS À L'INDEMNISATION ÉTATIQUE

On ne saurait nier que l'expérience d'une victimisation criminelle entraîne des conséquences physiques, psychologiques, financières, sociales et existentielles pour la victime. Nous l'avons vu, ces conséquences liées à la victimisation sont discutées partiellement ou en totalité par nombre d'auteurs, dont Baril (1984), Newburn (1993), Miller, Cohen et Wiersema (1996), Cook, David et Grant (1999) et Wemmers (2003).

Par ailleurs, toute conséquence n'entraîne pas nécessairement l'existence d'un besoin d'assistance (Maguire, 1991 ; Newburn, 1993 ; Sarnoff, 1993). Il reste que, dans bien des cas, un certain nombre de besoins découlent de ces conséquences. Parmi ceux-ci, nous avons relevé les besoins d'information, de reconnaissance, de protection, de soins physiques et psychologiques, des besoins financiers, pratiques et le besoin d'un suivi.

Les victimes peuvent avoir accès à des ressources publiques ou privées, si elles étaient employées au moment de leur victimisation, mais ces options ne couvrent pas ou ne couvrent qu'une mince partie des frais encourus par les personnes lésées à l'occasion d'une victimisation criminelle. Quelques ressources au Québec sont susceptibles d'aider de différentes manières les victimes d'actes criminels. Parmi celles-ci se trouve l'IVAC, l'aide financière de *première ligne* pour les victimes d'actes criminels.

Dans le chapitre précédent, à partir des témoignages des victimes et des intervenants interviewés, nous avons pu dégager différents besoins exprimés par les victimes d'actes criminels, comment l'IVAC répond à ceux-ci ainsi que certains effets engendrés par ses réponses. Le présent chapitre vise à discuter des résultats.

Directement et personnellement engagées dans une situation envahissante, tant au plan affectif que financier, les victimes ont raconté leurs expériences du processus d'indemnisation étatique. Nous remarquons que les témoignages des victimes interviewées dans le cadre de cette étude concordent, notamment en regard des problèmes qu'elles ont rencontrés concernant les besoins qu'elles ressentaient et exprimaient. Du côté des intervenants, les points de vue exprimés sur la question à l'étude sont à la fois externes et globaux.

Ces résultats ont parfait notre compréhension du vécu des victimes interviewées à partir : 1) de leur connaissance d'un nombre important de victimes d'actes criminels qui ont eu ou qui ont tenté d'obtenir une forme d'indemnisation de l'IVAC, et 2) de leur expérience auprès de ceux qui indemnisent les victimes d'actes criminels ou de ceux qui participent au processus d'indemnisation. Mises à part quelques nuances, les témoignages des intervenants concordent aussi dans l'ensemble.

L'analyse des entrevues réalisées auprès des victimes et des écrits recensés dans le cadre de la présente étude nous amène à conclure que, du moins en théorie, l'indemnisation par l'État constitue la mesure d'aide la mieux adaptée aux victimes d'actes criminels. Cette aide devrait en effet permettre, non seulement de pallier, dans une certaine mesure, les pertes encourues par la victime, mais aussi de prévenir l'augmentation des contrecoups subis par elle. Elle présente ceci de particulier qu'elle n'exige pas 1) qu'un coupable soit trouvé ; 2) que celui-ci soit solvable pour qu'une forme d'aide soit apportée à la victime. Mais la mise en place et la mise en œuvre de cette mesure d'aide n'est pas sans comporter son lot de limites et d'inconvénients.

Nous avons vu que la réponse apportée par l'État aux besoins des victimes par le système d'indemnisation qu'il promeut comporte des avantages, mais aussi des problèmes qui freinent l'*empowerment* qui devrait présider au rétablissement de la victime¹⁶⁸. Le présent chapitre s'amorce sur les obstacles que rencontrent ceux et celles qui s'adressent à ce système, parce que c'est d'abord et avant tout ce dont les interviewés nous ont parlé.

D'entrée de jeu, notons que l'IVAC ne dessert qu'une petite partie des victimes d'actes criminels : d'une part, peu de personnes s'adressent à l'organisme et, d'autre part, certaines demandes d'indemnisation sont refusées. D'ailleurs, sur la moyenne annuelle québécoise des crimes contre la personne de 51 550 entre 1998 et 2003 rapportée par Laroche (2005), l'IVAC a reçu et accepté une proportion croissante de demandes d'indemnisations :

¹⁶⁸ Les recherches de Feldthusen (1993) indiquent, en effet, que la victime d'un événement traumatique atteint l'étape finale du rétablissement lorsqu'elle a repris son autonomie ou, encore, le contrôle de sa vie et qu'elle redevient fonctionnelle (*empowerment*).

	Proportion des demandes adressées à l'IVAC		Proportion des demandes retenues par l'IVAC	
	n*	%	n	%
1998	3 245	6,3	1 941	3,8
1999	3 397	6,6	2 326	4,5
2000	3 881	7,5	2 590	5,0
2001	3 977	7,7	2 597	5,0
2002	4 287	8,3	2 774	5,4
2003	4 575	8,9	3 062	5,9

Un constat semblable a déjà été fait relativement à d'autres systèmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels par d'autres chercheurs, dont Newman et coll. (2003), qui ont réalisé une évaluation nationale des programmes étatiques d'assistance et d'indemnisation des victimes d'actes criminels américains. Cette situation ne serait pas nouvelle non plus en ce qui concerne l'IVAC (Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin, 1983 ; Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991), pas plus que pour les systèmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels américains (Elias, 1983).

Les réponses de l'IVAC aux besoins des victimes montrent plusieurs écarts par rapport à leur réalité antérieure, faisant en sorte qu'elles doivent apprendre à vivre avec moins. Il n'en demeure pas moins que l'IVAC reste la ressource la plus avantageuse pour une victime d'acte criminel, si on la compare aux autres ressources qui pourraient être disponibles pour elle, telles l'assurance salaire ou l'assurance privée liée au travail pour celle qui occupait un emploi avant sa victimisation, ou l'assurance emploi, ou même la Régie de l'assurance maladie du Québec. Toutefois, cela ne veut pas dire qu'il n'y a pas d'amélioration à apporter au mode de fonctionnement de l'IVAC. Bien au contraire. Des aménagements devraient être apportés au régime étatique spécialement conçu en vue d'indemniser les victimes d'actes criminels, afin que celui-ci réponde de manière vraiment adéquate aux besoins, notamment financiers, de la clientèle visée.

Ce chapitre a également pour but de proposer des pistes de solutions qui amèneraient l'indemnisation étatique à mieux répondre aux besoins des bénéficiaires.

* Le numérateur étant basé sur la moyenne du nombre de crimes contre la personne enregistrée au Québec par année, il ne varie pas d'une année à l'autre. Étant donné la baisse du taux de criminalité (Ouimet, 2003) au cours des dernières années, on peut émettre l'hypothèse que la hausse des proportions d'année en année serait encore plus grande si on utilisait les numérateurs précis pour chacune des années plutôt qu'en moyenne. Nous n'avons toutefois pas ces chiffres à notre disposition.

5.1 Des problèmes liés au processus d'indemnisation : le cas de l'IVAC

De l'analyse des entrevues menées dans le cadre de notre étude, nous concluons que la majorité des besoins exprimés par les victimes d'actes criminels s'adressant à l'IVAC n'ont, de leur point de vue, été comblés que partiellement ou même pas du tout.

Les problèmes associés au processus d'indemnisation de l'IVAC vécus par les victimes d'actes criminels que nous avons rencontrés et par celles qui ont pris contact avec les intervenants interviewés dans le cadre de cette étude découlent, pour une part, de **la Loi de l'IVAC elle-même**, qui doit être adaptée à la réalité des victimes et, d'autre part, de **son application** par un organisme qui se fait surtout administratif, alors qu'il traite de problèmes humains. Il importe de noter que ces inconvénients ne sont pas mutuellement exclusifs.

Il appert que ces obstacles se manifestent tout au long du processus d'indemnisation tel qu'il se dessine au Québec, soit du premier contact de la victime avec les fonctionnaires de l'organisme, à l'enregistrement de la demande à l'acceptation ou au refus des pièces justificatives et aux prises de décisions concernant les indemnités pour les séquelles auxquelles la victime fait face, suite à l'avènement de l'acte criminel. En fait, ces problèmes se manifestent avant même que ne débute le processus de demande d'indemnisation et ils se révèlent de véritables freins à l'*empowerment* et, partant, au rétablissement de la victime d'acte criminel, quand ils ne sont pas ultimement, ce qui apparaît encore plus grave, l'occasion d'une victimisation secondaire.

5.1.1 Des obstacles liés à la *Loi sur l'IVAC*

Parmi les problèmes soulevés en lien avec la loi se trouvent : les critères d'éligibilité restrictifs, l'exclusion des proches¹⁶⁹, l'avis du médecin traitant qui n'est pas priorisé, l'écart de plusieurs indemnités par rapport aux besoins des victimes et le manque de soutien lors du retour au travail.

¹⁶⁹ En termes d'individus qui souffrent, mais aussi en termes de soutien pour la victime.

5.1.1.1 *Des critères d'éligibilité restrictifs*

En ce qui concerne l'IVAC, il s'avère que les critères d'éligibilité restrictifs découlent, non seulement de la loi, mais aussi de son application. En effet, malgré qu'aux yeux de la loi certaines situations soient admissibles, les victimes peuvent être quand même refusées ou voir leur acceptation compliquée. Parmi les critères d'éligibilité restrictifs se trouvent : être victime d'un des crimes faisant partie de la liste des crimes indemnisés par l'IVAC, être appuyé par un rapport de police et respecter le délai de prescription. Nous verrons également un peu plus loin que cet ensemble de critères d'éligibilité peut s'associer à la condition de *victime idéale*, telle qu'identifiée par l'ensemble des interviewés et ainsi compliquer la demande et le processus d'indemnisation pour la victime.

- *La liste des crimes*

Les victimes directes d'actes criminels qui ne sont pas inclus dans la liste des crimes couverts par l'IVAC, tels les crimes de harcèlement ou de menaces de mort, pour n'en donner que quelques exemples, sont victimes d'actes criminels dévastateurs et directement dirigés contre la personne, mais qui ne sont pas considérés comme donnant droit à une forme d'indemnisation en vertu de la Loi sur l'IVAC. Il appert que la loi devrait s'adapter aux nouvelles réalités qui s'imposent et ajouter à sa liste, au moins les crimes contre la personne du Code criminel qui y manquent. Le cas échéant, certaines victimes d'actes criminels contre la personne, reconnues dans le Code criminel canadien, continueront à être refusées par l'IVAC, parce que leur victimisation ne cadre pas avec la liste des crimes non actualisée de l'IVAC. Les victimes québécoises d'actes criminels seraient ainsi désavantagées à cet égard par rapport aux victimes d'actes criminels de certaines provinces canadiennes. En effet, d'autres systèmes canadiens d'indemnisation des victimes d'actes criminels, tels ceux de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, de l'Île-du-Prince-Édouard, du Manitoba et de l'Ontario, indemnisent le harcèlement criminel. L'Ontario, la Colombie-Britannique et l'Île-du-Prince-Édouard indemnisent aussi dans le cas de menaces de mort.

D'autres crimes qui ne font pas partie de la liste des crimes couverts par l'IVAC et qui ne constituent pas des crimes contre la personne entraînent des conséquences graves, notamment psychologiques, pour la victime, même si l'acte n'a pas attenté directement et concrètement à sa vie.

L'exemple le plus souvent évoqué à cet égard par les intervenants interviewés est celui de l'introduction par effraction qui, bien qu'il se produise généralement en l'absence de la victime, peut néanmoins avoir des répercussions importantes sur leur vie. Les témoignages des intervenants qui ont participé à notre étude et qui traitent de ce sujet sont appuyés par quelques études qui datent de plusieurs années, comme celle de Davis et Friedman (1985), et par d'autres études qui sont plus récentes, comme celle de Caballero, Ramos et Saltijeral (2000). Parmi les conséquences mentionnées par les intervenants qui ont participé à notre étude ainsi qu'aux études de Davis et Friedman (1985) et de Caballero, Ramos et Saltijeral (2000), entre autres, on trouve des symptômes de stress post-traumatique tels les troubles du sommeil, l'émoussement de l'affectivité, des pensées récurrentes liées à l'événement et l'évitement des situations qui le leur rappellent. Le besoin de protection est aussi souvent noté dans ce cas (Baril, 1984).

Nous retenons donc la recommandation du Procureur du citoyen (2002), reprise dans le rapport de la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec (FRHFVDQ) (2007), de compléter et d'actualiser la liste des infractions reconnues par l'IVAC. Il s'agit en fait d'ajouter les crimes prévus par la *Loi de 1993* ainsi que certaines formes de harcèlement comme l'intimidation dans le cas de violence conjugale, les menaces de mort, les menaces au téléphone ou le taxage chez les jeunes. En fait, cette liste pourrait être ajustée en fonction d'études portant spécifiquement sur les conséquences de divers types de crimes commis envers les victimes.

- *Le rapport de police*

La condamnation de l'accusé représente un autre critère d'éligibilité propre aux systèmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels qui est identifié par un certain nombre de chercheurs, dont Brienen et Hoegen (2000), Freckelson (2001) et Forster (2005), comme pénalisant plusieurs victimes. Contrairement à bon nombre de programmes d'indemnisation canadiens, dont ceux de l'Alberta, du Manitoba, de la Saskatchewan, de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Nouvelle-Écosse et du Nouveau-Brunswick, l'IVAC n'exige pas la condamnation de l'accusé, ni même que le crime soit rapporté à la police.

Toutefois, malgré que l'IVAC clame qu'une de ses particularités, qu'on lui reconnaît d'ailleurs comme une force, est de permettre l'indemnisation des victimes d'actes criminels même si l'accusé n'a pas été trouvé et même si aucune plainte n'a été formellement formulée, l'analyse révèle qu'un rapport de police constitue malgré tout un atout dans le processus d'évaluation de la recevabilité de la demande d'indemnisation. En effet, un rapport de police représente une preuve qu'un crime a effectivement eu lieu. Or, à partir de notre analyse, il appert que les preuves claires et concrètes facilitent et accélèrent le processus de traitement de la demande d'indemnisation faite à l'IVAC. Si, comme le notent Des Rosiers et Langevin (1998), l'IVAC peut demander sa propre enquête ou questionner des témoins pour compléter sa preuve, l'existence d'un rapport de police peut venir alimenter, voire remplacer cette enquête, réduisant d'autant les délais qui en découlent pour la victime qui attend souvent anxieusement, on l'a vu, une réponse de l'IVAC. Ainsi, même s'il n'est pas requis, le rapport de police faciliterait la vie de la victime. Il s'agit donc là, indirectement, d'un incitatif à porter plainte et à coopérer avec la justice. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation.

Des Rosiers et Langevin (1998) indiquent que la nouvelle Loi de l'IVAC, votée en 1993 mais qui n'est toujours pas en vigueur, prévoit l'obligation de porter plainte auprès de la police dans un délai raisonnable et de coopérer avec les autorités, dans la mesure du possible. Ces nouvelles exigences, qui s'additionneraient aux autres exigences requises des victimes d'actes criminels qui inscrivent une demande d'indemnisation auprès de l'IVAC, représenteraient un recul de la nouvelle Loi par rapport à l'ancienne. Plusieurs études en victimologie (Kilpatrick et coll., 1987 ; Ménard, 2005 ; Lievore, 2003 ; Xie et coll., 2006) fournissent toute une série de raisons, dont le fait de connaître l'offenseur, de ne pas reconnaître l'événement comme étant criminel ou de ne pas le considérer suffisamment grave, qui font en sorte que les victimes hésitent, voire refusent de porter plainte. Cela étant, nous recommandons que la Loi n'oblige pas les victimes à porter plainte et à coopérer avec la police pour assurer leur éligibilité à une forme d'indemnisation.

- *Le délai de prescription*

Pour l'ensemble des victimes et des intervenants interviewés dans le cadre de notre étude, le délai de prescription d'un an au-delà duquel une demande d'indemnisation adressée à l'IVAC ne serait plus recevable¹⁷⁰ apparaît très problématique, notamment parce que l'information sur l'IVAC n'est pas ou est peu diffusée. Un constat semblable a été fait lors d'études antérieures sur l'IVAC (Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin, 1983 ; Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991). Il s'agit d'un constat qu'on trouve également dans un rapport de la FRHFVDQ (2007). Les Rapports annuels d'activités de l'IVAC révèlent que plusieurs victimes sont refusées en vertu du délai de prescription : en 2003, 100 demandes de prestations sur un total de 887 (11,3 %), et en 2004, 94 demandes sur un total de 742 (12,7 %) ont été rejetées pour le motif de prescription. C'est sans compter les victimes qui ne feront jamais appel à l'IVAC, parce qu'elles ne connaissent pas l'existence de cette ressource.

Le délai de prescription constitue un critère d'éligibilité problématique dans d'autres systèmes d'indemnisation, dont plusieurs des douze systèmes d'indemnisation en vigueur en Australie (Forster, 2005). Forster (2005) rapporte que la période allouée pour déposer une demande d'indemnisation varie entre un et trois ans selon les systèmes d'indemnisation des blessures criminelles australiens.

Toutefois, la plupart des systèmes australiens auraient la discrétion d'allonger le délai de prescription dans le cas de demandes d'indemnisation provenant de victimes d'agression sexuelle. L'IVAC manifeste également une certaine ouverture par rapport aux victimes d'agression sexuelle (en particulier l'inceste) et aux victimes de violence conjugale. Par contre, en se référant aux Rapports annuels d'activités de l'IVAC (1991, 1994, 1996), Des Rosiers et Langevin (1998) notent qu'il n'en a pas toujours été ainsi, du moins en ce qui concerne les victimes d'agression sexuelle. À titre d'exemple, les auteures indiquent qu'en 1994, sur 202 demandes qui ont été rejetées à cause du délai de prescription, 155 étaient des cas d'agression sexuelle de victimes mineures.

¹⁷⁰ Seule l'impossibilité d'agir peut constituer un motif valable pour retarder la demande d'indemnisation à l'IVAC (Couture et Héту, 1996).

À cet égard, la *Loi sur l'aide et l'indemnisation des victimes d'actes criminels de 1993*, qui porte le délai de prescription à trois ans à partir de la manifestation du préjudice (art.113), tout en gardant la possibilité de prolonger ce délai si la victime était dans l'impossibilité d'agir (art. 113, par.2), permettrait peut-être à un plus grand nombre de victimes d'être accueillies favorablement à l'IVAC. Il s'agit d'une amélioration comparativement au délai actuel d'un an. L'élimination totale du délai de prescription apparaît toutefois plus souhaitable, car il paraît difficile de prévoir : 1) quand certaines séquelles, notamment psychologiques, apparaîtront ; 2) quand les victimes les reconnaîtront comme telles ; 3) quand les victimes prendront connaissance du fait que l'IVAC est une ressource pouvant les aider à y pallier, étant donné le peu de publicité actuelle de l'organisme.

- *L'information : un outil utile*

Du témoignage des intervenants qui ont été interviewés dans le cadre de cette thèse, il ressort que des victimes qui se trouvent un peu en marge de certains critères d'éligibilité arrivent quand même à faire accepter leur demande d'indemnisation par l'IVAC. Il s'agirait de connaître comment l'IVAC fonctionne, de choisir les bonnes formulations, les bons mots pour atténuer les complications de l'inscription d'une indemnisation jugée recevable. L'assistance d'une personne familière avec le fonctionnement de l'IVAC pourrait, à cet égard, grandement faciliter cette étape et contribuer à augmenter les chances de succès de l'entreprise.

À partir de la recension des écrits et de nos entrevues, nous constatons que l'accès de la victime d'acte criminel au système d'indemnisation étatique peut être facilité par une instance spécialement consacrée à l'aide aux victimes comme les CAVAC. En effet, il ressort que les CAVAC, familiers avec la victime et les conséquences qu'elle vit, d'un côté, et le fonctionnement et les démarches liés à l'IVAC de l'autre, seraient bien placés pour assister la victime au moment de remplir le formulaire d'inscription, ce qui veut dire décrire la situation avec les bons mots, présenter les bonnes preuves, en un mot monter un bon dossier et faciliter ainsi le traitement de la demande à l'IVAC. Bref, cet *intermédiaire/interprète* pourrait contribuer à une meilleure compréhension, autant du côté de la victime que de celui du fonctionnaire au dossier, de la réalité de l'autre partie.

Il s'agit dès lors de faire en sorte que les victimes puissent non seulement en avoir l'occasion mais qu'elles soient encouragées à s'adresser aux CAVAC. Nous verrons plus loin comment favoriser cette situation.

5.1.1.2 D'autres victimes exclues : les proches

Les critères d'éligibilité prévus dans la *Loi de l'IVAC* font fi des victimes indirectes qui subissent la perte d'un être cher suite à un homicide et des proches des victimes qui ne sont pas décédées. Autrement dit, ces personnes, qui pourtant, dans bien des cas, vivent aussi des séquelles importantes suite à l'avènement d'un acte criminel, ne sont pas admissibles aux prestations de l'IVAC. La Loi ne reconnaît pas leur statut de victime, ce qui ajoute à la douleur et à la souffrance que vivent ces personnes, qui ne se voient pas reconnues.

De nos analyses, il ressort que les victimes indirectes peuvent présenter, elles aussi, des séquelles psychologiques handicapantes, à un degré variable selon la personne. Par exemple, nous l'avons vu, les proches affectés par le décès de la victime peuvent vivre une douleur psychologique accablante et quotidienne. Quant aux proches d'une victime blessée ou psychologiquement atteinte qui a besoin d'une présence intensive, eux aussi souffrent et *paient* pour le crime, étant donné les conséquences que vit la victime directe.

Nos entrevues révèlent que les proches des victimes, notamment les parents, les frères et les sœurs, peuvent, non seulement avoir besoin de soutien psychologique, mais aussi de ressources pour faire face à une situation financière fragilisée, suite à l'avènement d'un acte criminel. Les adultes peuvent en arriver à quitter ou à perdre leur emploi, ou à ne pouvoir travailler qu'à temps partiel, et les plus jeunes avoir de la difficulté à poursuivre leur scolarité. L'impact de la victimisation, que nous dirons indirect, pour toutes ces personnes est apparent dans le cadre de cette étude, mais l'importance de cet impact demeure une grande inconnue. Il y aurait là place à de nouvelles recherches. En attendant, nos données confirment celles de l'étude de Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991), dans laquelle quelques interviewés déplorent l'exclusion des proches des victimes d'homicide et d'agression sexuelle, en particulier l'absence de droit à l'indemnisation pour des traitements psychologiques.

À cet sujet, nous retenons le commentaire du Protecteur du citoyen (2002), qui s'inspire des conditions prévalant à la SAAQ sur ce point, en recommandant que la « famille immédiate¹⁷¹ » puisse obtenir des indemnités pour une aide psychologique. Les CAVAC (2006), de leur côté, suggèrent qu'une évaluation psychologique effectuée par un professionnel puisse déterminer le besoin d'indemnités pour des traitements psychologiques requis par les proches de la victime. L'ensemble des témoignages des intervenants interviewés dans le cadre de cette thèse appuie également cette recommandation. Il s'agit de reconnaître que les proches des victimes peuvent constituer des sources de soutien importantes pour la victime directe d'acte criminel, mais que ces soutiens doivent d'abord être renforcés.

L'indemnisation des proches de la victime directe qui sont affectés ne devrait donc pas se limiter uniquement à l'aide psychologique. Les personnes qui sont incapables de poursuivre leurs études ou d'exercer un emploi devraient aussi pouvoir bénéficier d'une indemnité de remplacement de revenu. Nous avons été à même de noter une amélioration de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* (L.R.Q., c. I-6) depuis les entrevues effectuées dans le cadre de cette thèse. En effet, depuis mars 2007, la loi prévoit que soit couvert la réadaptation psychothérapeutique : 1) d'un proche de la victime d'un crime indemnisable par l'IVAC, si sa réadaptation peut aider celle de la victime indemnisée ; 2) d'un proche de la victime d'homicide qui manifeste un dommage psychologique lié à l'acte criminel. Reste à voir comment cette amélioration s'actualisera dans le quotidien des victimes et si la loi, éventuellement, en viendra aussi à prévoir un remplacement de revenu pour un proche d'une victime d'un crime indemnisable par l'IVAC ou pour un proche d'une victime d'homicide qui doit temporairement laisser son emploi, pour prendre soin de la victime dans le premier cas ou pour assurer son propre rétablissement dans le second.

5.1.1.3 L'avis du médecin traitant qui n'est pas priorisé

Il ressort de nos données que la victime a besoin d'accéder rapidement aux traitements nécessaires à son rétablissement, afin de ne pas retarder ou nuire à sa progression vers le rétablissement physique ou psychologique.

¹⁷¹ Nous rappelons que la famille immédiate inclut le conjoint, les enfants, les parents, les frères, les sœurs, et les grands-parents de la personne lésée ou décédée.

Or, lorsqu'elle ne peut y pourvoir elle-même, la victime doit enregistrer une demande et la justifier auprès de l'IVAC pour tous les soins et les traitements physiques et psychologiques qu'elle requiert. Dans ce cas, l'IVAC n'est pas liée par l'avis du médecin traitant. Les victimes doivent alors, selon leur témoignage, s'armer de patience, rechercher l'information et les preuves requises, ici le plus souvent des preuves médicales, avant de s'adresser à l'IVAC, puisque les médecins mandatés par l'organisme doivent se prononcer sur la pertinence et la nécessité des traitements prescrits par le médecin traitant.

À partir des analyses des entrevues menées dans le cadre de notre étude, nous retenons que les médecins de l'IVAC non seulement ne connaissent pas la victime, mais qu'ils ne la rencontreront ordinairement même pas. Leur jugement sera basé sur les « pièces à conviction » qui leur seront présentées. Or, au moins une partie de leur salaire dépend du travail que leur fournit l'organisme. Cela pourrait-il avoir un impact sur les décisions qu'ils prennent ? L'impartialité requise pour prendre les décisions adéquates par rapport aux indemnités dont devraient bénéficier les victimes est fortement remise en question par les interviewés.

L'étude du dossier d'une victime peut prendre un certain temps. Les dossiers à traiter à l'IVAC sont nombreux et ils peuvent être fournis et complexes. Sans aucune assurance que l'avis du médecin traitant sera suivi, l'attente de la réponse de l'IVAC se révèle pénible pour la victime. Le temps et l'énergie consacrés à ces démarches peuvent produire une perte d'amélioration ou même une détérioration de la condition de la personne, puisque des délais pouvant être relativement longs sont à prévoir, avec les effets nuisibles qui en découlent. Lorsque ces démarches se répètent à chaque demande de traitement, en bout de ligne la victime vit, en plus d'un sentiment d'impuissance, des émotions difficiles, telles que l'insécurité, l'anxiété, la frustration, la colère et la tristesse. La victime est ainsi amenée à repenser à sa victimisation et aux conséquences qui y sont liées et auxquelles elle doit faire face sur une base quotidienne. Sa condition physique et son état psychologique peuvent alors s'aggraver. À tout le moins, les blessures physiques ou psychologiques négligées ou laissées de côté, en attente d'une autorisation de traitement, continueront à limiter la capacité de la victime de reprendre un cours de vie normal. C'est le portrait qui se dessine à travers bon nombre des témoignages que nous avons recueillis.

D'un autre côté, nous retenons de nos entrevues que le médecin traitant, celui qui soigne les blessures de la victime et celui qui a suivi son évolution, du moins depuis son expérience de victimisation, serait le plus apte à déterminer les traitements qui lui seront les plus bénéfiques. Nous avons vu au premier chapitre que la CSST est liée par l'opinion du médecin traitant, ce qui facilite l'accès aux soins pour les victimes d'accidents de travail.

À partir de nos données, nous retenons aussi que le médecin traitant est le plus apte à déterminer : 1) l'incapacité physique et mentale, et 2) le moment propice du retour aux études ou au travail. Les victimes feraient davantage confiance à leur médecin traitant sur ces questions qu'au médecin de l'IVAC. D'autres études, comme celle de Kirsh et McKee (2003), indiquent aussi que les victimes d'accident de travail font plus confiance à leur médecin traitant qu'au médecin qui travaille pour le système d'indemnisation. Devant ces constats, nous recommandons que l'IVAC soit également liée par l'avis du médecin traitant sur ces questions.

5.1.1.4 L'écart de plusieurs indemnités par rapport aux réalités des victimes

De nos données, il ressort trois catégories d'écarts des indemnités octroyées par l'IVAC par rapport aux réalités des victimes : 1) les délais de l'IVAC pour rembourser certaines dépenses urgentes des victimes, dont, notamment, celles qui sont liées au besoin de protection ; 2) la désuétude de certaines indemnités versées par l'IVAC ; 3) l'inadéquation des indemnités de remplacement du revenu.

Les dépenses qui ne peuvent pas attendre

Dans bien des cas, la victime d'acte criminel éprouve un grand besoin de protection ou, à tout le moins, est-ce là sa perception, et on doit en tenir compte. Un déménagement peut s'avérer d'une importance et d'une urgence particulières, surtout si le crime s'est produit au domicile de la victime ou si l'agresseur, encore en liberté, connaît son adresse. Malgré que l'IVAC ne puisse répondre directement au besoin de protection de la victime, elle peut fournir des indemnités pour des services de protection. Cependant, les délais que met l'IVAC à se prononcer sur l'éligibilité de la victime et sur les besoins qui lui seront reconnus feraient en sorte que l'assistance qu'elle finirait par fournir, lorsque tel est le cas, se révélerait, encore une fois, inadaptée aux réalités auxquelles les victimes doivent faire face.

Le besoin de sécurité suite à la commission d'un acte criminel dirigé contre une personne, qu'il soit réel ou pressenti, exige une réponse immédiate, sinon la peur de la victime se cristallisera, et l'ampleur du dommage subi grandira d'autant. Or, l'IVAC n'indemnise qu'un seul déménagement. Cela, encore une fois, s'avère peu compatible avec la réalité de certaines victimes, dont, par exemple, les victimes de violence conjugale.

Le besoin de protection ne peut être ignoré pour une personne qui a fait l'expérience d'une victimisation criminelle, mais il s'agit d'un besoin difficile à satisfaire. Les ressources qui existent à l'heure actuelle pour y pourvoir sont limitées. Il s'agirait donc d'un terrain fertile pour la recherche et l'innovation en intervention.

Les victimes d'actes criminels ne disposent pas toutes des moyens financiers suffisants pour faire face aux dépenses qu'entraîne le besoin de sécurité immédiatement après leur victimisation. Il en est de même pour les blessures qui nécessitent une intervention urgente ou pour les besoins psychologiques qui doivent être pris en charge rapidement. C'est ce que révèle leur témoignage. Dans ce cas, les victimes doivent souvent avancer de l'argent dont elles ne disposent pas pour éponger les dépenses encourues. Cette situation nous amène à proposer que la victime reçoive un montant indemnitaire de départ, un *fond d'urgence*, qui pallierait, dans une certaine mesure, aux dépenses immédiates devant être assumées par les victimes suite à l'expérience d'une victimisation criminelle.

Nous l'avons vu antérieurement, le Rapport annuel d'activités de l'IVAC (2004) indique la possibilité d'une prise en charge précoce des victimes qui ont des besoins urgents suite à un acte criminel violent indemnisable par l'IVAC. La victime doit toutefois attendre que son dossier soit étudié, ce qui peut entraîner un délai. Aussi, nous recommandons qu'il y ait une instance à l'IVAC qui traite les situations d'urgence et qui puisse être facilement et directement contactée par un intervenant œuvrant auprès d'une victime d'acte criminel qui aurait besoin d'une assistance immédiate, que ce soit pour le remplacement d'une porte ou parce qu'elle traverse une crise et a besoin d'un soutien immédiat, par exemple. Les conditions d'admission pourraient aussi être temporairement allégées pour ces personnes, afin que le traitement de leur dossier à l'IVAC se fasse le plus rapidement possible, et qu'une aide leur soit accordée sans délai.

- *La désuétude de certaines indemnités versées par l'IVAC*

Du témoignage de l'ensemble des interviewés qui ont participé à cette étude, il ressort que la désuétude de certaines indemnités versées par l'IVAC contribue à accentuer le creux financier auquel se trouvent éventuellement confrontées les victimes, ce qui peut nuire à leur réadaptation. Par exemple, nous avons vu qu'une personne qui présente des symptômes liés à l'état de stress post-traumatique doit être rencontrée par un psychologue spécialisé, et ce, rapidement. Déjà, les délais que l'IVAC prend à formuler sa réponse et le manque de soutien apporté aux victimes durant ce temps peuvent entraîner l'aggravation des conséquences psychologiques chez elles, voire même entraîner la cristallisation de leurs symptômes post-traumatiques, limitant encore davantage leur fonctionnement quotidien. Or, dans l'état actuel des choses, ce sont les psychologues qui doivent s'adapter aux montants octroyés par l'IVAC plutôt de l'inverse¹⁷². Cela peut limiter la victime dans son choix de professionnel, surtout si elle cherche une personne spécialisée en stress post-traumatique, à moins qu'elle ne soit prête à assumer le surplus des frais de psychologue. Ce professionnel doit, de son côté, être prêt à consacrer du temps et de l'énergie à remplir les papiers de l'IVAC nécessaires pour que la victime ait accès à l'indemnisation fournie par l'IVAC, ce qui est de nature à le rebuter d'accepter le mandat de traiter la victime.

Les indemnités de décès versées par l'IVAC s'avèrent inférieures à celles payées par les autres régimes québécois d'indemnisation étatique (SAAQ, CSST). L'ensemble des interviewés de notre étude signalent que les montants versés par l'IVAC sont désuets. Plus encore, ils témoignent d'une forme d'irrespect, soutiennent les victimes rencontrées. L'étude de Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991) mettait déjà en relief la désuétude du 600 \$ d'indemnité versée par l'IVAC pour les frais funéraires. Par contre, depuis mars 2007, la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (L.R.Q., c. I-6) prévoit une indemnité jusqu'à concurrence de 3 000 \$ pour la personne qui a acquitté les frais funéraires de la victime d'acte criminel décédée. Du côté de la CSST, l'indemnité d'une personne décédée sans conjoint ni personne à charge suite à un accident de travail est de 5 428 \$ pour le père et la mère (chacun) en 2007 ; l'indemnité pour les frais funéraires est de 2 713 \$ pour la personne qui acquitte les frais funéraires en 2007.

¹⁷² Nous rappelons toutefois que les indemnités de l'IVAC sont plus généreuses que celles de la CSST. En 2007, l'IVAC indemnise à raison de 70 \$ de l'heure, tandis que la CSST indemnise 65 \$ de l'heure un psychologue, par exemple.

Du côté de la SAAQ, l'indemnité d'une personne décédée sans conjoint ni personne à charge suite à un accident d'automobile était de 47 035 \$ en 2007 ; l'indemnité pour les frais funéraires était de 4 399 \$ en 2007. À ce sujet, la recommandation du Protecteur du citoyen (2002), qui consiste à s'inspirer de la CSST ou, encore mieux, de la SAAQ pour fixer le montant à verser en cas de décès de la victime, pourrait être plus bénéfique pour le père et la mère de la victime décédée. Nous constatons toutefois que l'indemnisation de l'IVAC pour les frais funéraires en tant que tels serait un peu plus élevée que celle de la CSST, mais qu'elle reste quand même bien en deçà de celle de la SAAQ.

- *Les indemnités de remplacement du revenu*

D'autres recommandations du Protecteur du citoyen (2002) devraient être appliquées aux indemnités de remplacement du revenu. D'abord, concernant les règles de calcul de l'indemnité pour l'incapacité de la victime de travailler, l'IVAC pourrait s'inspirer de la CSST et de la SAAQ et ainsi indemniser séparément le remplacement de revenu et les atteintes corporelles¹⁷³. La même proposition avait déjà été faite dans l'étude de Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991)¹⁷⁴.

Les victimes interviewées reprochent à l'IVAC de ne pas tenir compte suffisamment de leur situation particulière. À cet égard, le Protecteur du citoyen (2002) laisse entendre que l'IVAC pourrait redresser la situation en procédant comme la CSST, c'est-à-dire en tenant compte de l'âge de la victime, par exemple, ou comme la SAAQ, qui tient compte de la formation dans le calcul de la rente pour l'incapacité corporelle¹⁷⁵. La suggestion de l'AQPV (1993) voulant que le soutien psychosocial et la réadaptation soient plus bénéfiques que l'argent en ce qui concerne les jeunes victimes (moins de 16 ans) constitue aussi une avenue intéressante à explorer.

¹⁷³ Tel qu'expliqué au premier chapitre, l'IVAC additionne ces deux indemnités qui sont de natures différentes, ce qui pénalise la victime d'acte criminel comparativement aux bénéficiaires de la CSST ou de la SAAQ.

¹⁷⁴ Par contre, le document du Protecteur du citoyen (2002) est beaucoup plus explicite, détaillé, et il permet une meilleure compréhension des calculs et des différences (avantageuses ou non pour les bénéficiaires) des indemnités de l'IVAC comparativement aux systèmes d'indemnisation de la CSST ou de la SAAQ.

¹⁷⁵ Nous rappelons que la *Loi sur l'IVAC* se base sur le revenu d'emploi antérieur à la victimisation pour calculer le montant à fournir en fonction du déficit anatomo-physiologique de la victime, ce qui la désavantage (Le Protecteur du citoyen, 2002).

Aussi, nous retenons pour le moment les propositions du Protecteur du citoyen (2002), qui veut que les victimes d'actes criminels sans emploi au moment de l'événement puissent bénéficier d'une période plus longue d'indemnisation, et que l'indemnité de remplacement du revenu ne cesse que lorsque la victime d'acte criminel atteint la pleine capacité de retourner au travail, plutôt que la capacité de pourvoir à ses besoins personnels¹⁷⁶. En effet, la période de non-emploi aurait pu n'être que temporaire et, tel qu'indiqué dans le rapport du Comité Consultatif (2002), les deux tiers de la clientèle de l'IVAC se trouve sans emploi au moment où survient l'événement criminel.

5.1.1.5 *Le manque de soutien pour le retour au travail*

L'ensemble des victimes et certains intervenants interviewés soulignent l'importance de la réintégration sociale de la victime, plus particulièrement dans son milieu de travail, afin de favoriser son retour à une vie *normale et fonctionnelle* au sein de la société. En effet, envisager des perspectives d'emploi ou de retour au travail permet aux victimes d'espérer la reprise progressive du contrôle de leur vie et de planifier leur avenir. Cette importance du travail dans la vie d'une personne a également été mise en relief par quelques études portant sur l'indemnisation des victimes d'accident du travail, dont celles de Yerxa (1998), Yuill et McMillan (1998), Shaw et Polatajko (2002) et Ciacciacarro et Kirsh (2006). Nos données indiquent qu'il importe que les victimes d'actes criminels puissent bénéficier d'un solide appui dans leur quête en vue de retrouver le contrôle de leur vie au moyen du retour au travail dès que leur état physique et psychologique le permet.

La vision à court terme de l'IVAC quant aux besoins des victimes et le fait qu'elle considère ces besoins de manière sectionnelle (en parties)¹⁷⁷ ne favorisent pas une réintégration au travail réussie. Les réponses de l'IVAC constitueraient plutôt un terrain fertile à la cristallisation ou même à l'aggravation des séquelles physiques et/ou psychologiques des victimes, en favorisant un retour complet et rapide sur le marché du travail.

¹⁷⁶ Nous rappelons que l'indemnité de remplacement du revenu cesse pour la victime d'acte criminel dès qu'elle a la capacité de prendre charge de ses soins personnels. Or, la capacité de prendre charge de ses soins personnels est généralement moins exigeante que celle liée à l'exercice d'un travail (Le Protecteur du citoyen, 2002).

¹⁷⁷ Nous rappelons que le nombre de parties équivaut au nombre de blessures ou de parties du corps affectées par les conséquences de la victimisation. Les souffrances des victimes sont divisées *en parties* lorsqu'elles sont évaluées par l'IVAC.

Notre étude a permis de constater que la victime d'acte criminel n'a pas de droit de retour au travail en vertu de la *Loi sur l'IVAC*, comme l'aurait un travailleur en vertu de la *Loi de la CSST*. Si la victime d'acte criminel avait ce droit, elle pourrait conserver son ancien emploi en attendant d'être en condition de le reprendre physiquement et psychologiquement. De plus, la victime qui est capable de retourner au travail pourrait bénéficier d'un soutien en recherche d'emploi, si elle ne peut récupérer son ancien emploi à cause de l'expiration de son droit de retour au travail, si son employeur ne la réintègre pas dans son travail ou dans un travail équivalent, ou si elle n'est plus capable d'assumer les mêmes tâches. Ces droits sont prévus dans la Loi de la CSST, ce qui n'est pas le cas pour celle de l'IVAC.

Comme le montrent les études de Beardwood, Kirsh et Clark (2005) et de Cacciaccaro et Kirsh (2006), il importerait que les victimes de traumatismes physiques et psychologiques puissent, elles aussi, retourner à leur travail le plus rapidement possible, tout en respectant des conditions qui maximiseraient leur rétablissement physique et psychologique, qui favoriseraient l'accès à un travail propre à leur condition physique et psychologique et leur laisseraient le contrôle de leur avenir professionnel.

5.1.2 Un obstacle lié à la *Loi sur l'IVAC* et à son application : la condition de *victime idéale*

Nos entrevues ont clairement fait ressortir le fait que certaines personnes, chez qui les caractéristiques ou les circonstances liées à l'acte criminel ne correspondent pas clairement ou à la lettre aux critères d'admissibilité de l'IVAC, doivent consentir plus d'efforts que les autres pour que leur droit à l'indemnisation étatique soit reconnu. Ainsi, à partir des propos émis par l'ensemble des interviewés, la notion de *victime idéale* est mise en relief.

La *victime idéale* est un concept qui regroupe un ensemble de caractéristiques, composé à partir des critères d'éligibilité de la Loi sur l'IVAC et des préjugés des personnes qui décident si la victime est admissible ou non à une forme d'indemnisation étatique. L'ensemble des préjugés personnels qu'entretient à l'égard des victimes d'actes criminels la personne qui détient le pouvoir de décider de leur sort en matière d'indemnisation pourrait expliquer, du moins en partie, pourquoi certains fonctionnaires paraissent « plus ou moins pires que d'autres ».

Autrement dit, la *loi de l'IVAC* en elle-même exclut bon nombre de victimes, mais la manière dont elle est appliquée, directement liée à la personne qui l'applique, peut contribuer à exclure un nombre encore plus important de victimes du programme. Ces décisions peuvent être des refus ou des demandes accrues de preuves pouvant entraîner un abandon de la demande de la part de la victime, entre autres.

Les victimes d'actes criminels ne seraient pas les seules à être victimes de préjugés à leur égard. Comme l'indique l'étude de Ciaccarore et Kirsh (2006), les victimes d'accidents de travail doivent aussi lutter contre les préjugés à leur sujet faisant qu'elles sont perçues comme des exploiteuses de l'assistance sociale qui ne veulent pas travailler et qui exagèrent la gravité de leurs blessures, afin de ne pas travailler.

La *victime idéale*, dans le cas d'un acte criminel, serait celle qui a porté plainte rapidement à la police, chez laquelle l'innocence est clairement établie, c'est-à-dire que les preuves de l'agression, qui fait partie de la liste des crimes indemnissables par l'IVAC, sont concrètes, bien visibles et facilement cernables. La notion de *victime idéale* a déjà été abordée par un certain nombre d'auteurs, dont Miers (1980, 2000), Williams (1999) et Fattah (2000), et leur utilisation du terme n'est pas très éloignée de celle qui est faite dans le cadre de cette thèse. Cette notion implique aussi pour ces auteurs un certain nombre de caractéristiques comme : être innocent (la victime ne doit pas avoir mérité sa victimisation), présenter des preuves bien visibles de ses blessures et coopérer avec les agences du maintien de l'ordre, afin d'obtenir une identification rapide et une arrestation des suspects.

La *victime idéale*, dans le cas d'un acte criminel, n'a pas non plus de vulnérabilité physique ou psychologique pré-crime, témoignent les interviewés. Dans le cas contraire, comme l'expliquent quelques intervenants, il peut être plus difficile pour l'IVAC de démêler les dommages directement attribuables à l'acte criminel qui justifie l'indemnisation demandée.

La victime idéale ne fait pas trop de demandes, ni pendant trop longtemps, le « trop » changeant selon la tolérance de l'intervenant de l'IVAC qui gère le dossier. Ainsi, la victime qui souffre de graves blessures et qui met plus de temps à se rétablir peut sembler, aux yeux de certaines personnes qui travaillent à l'IVAC, faire preuve d'un manque de volonté pour se rétablir.

Cette perception de la victime n'est pas unique à l'IVAC. Elle peut aussi se retrouver dans d'autres systèmes d'indemnisation, comme ceux qui indemnisent les victimes d'accidents de travail. Headley (1989) puis Kirsh et McKee (2003) constatent aussi, dans leurs études auprès des victimes d'accidents du travail, que les travailleurs blessés qui ne se rétablissent pas tel que prévu et dans le temps jugé raisonnable sont mal vus et même blâmés pour leur « retard » par les agents du système d'indemnisation.

La victime qui a subi plusieurs victimisations est également touchée par ce penchant à trouver une *victime idéale*. En effet, une victime qui a subi plusieurs victimisations, qui présente une vulnérabilité antérieure, qui fait *plusieurs* demandes à l'IVAC, entre autres, pourrait devoir faire face à des obstacles supplémentaires (en termes de fourniture de preuves, notamment) de la part de l'IVAC, les difficultés augmentant de manière directement proportionnelle au nombre de demandes adressées à l'IVAC ou à leur importance. Par exemple, une victime qui ne répond pas exactement aux critères de la Loi pourrait devoir subir plus d'évaluations par des experts désignés par l'IVAC, afin de confirmer le lien existant entre ses demandes et le crime. Une telle situation est propre à occasionner un stress supplémentaire chez la victime, un sentiment qui s'ajoute à celui d'être soupçonnée par le système d'indemnisation de vouloir tricher en formulant des demandes exagérées. Or, comme le suggèrent Shapland et Hall (2005), il n'est pas impossible que la victime qui subit plusieurs victimisations présente des séquelles psychologiques plus graves et pendant une plus longue durée que la victime qui en est à sa première expérience.

Il est aussi raisonnable de penser que les symptômes psychologiques que la victime présente pourraient s'étendre au-delà du temps moyen généralement attribué, et ce, sans que la victime en question ne souffre d'une vulnérabilité antérieure quelconque.

À cet égard, nous rappelons d'abord que des études recensées dans le cadre de cette thèse, notamment celles de Markesteijn (1992) et Kleber et Brom (1992), ont souligné que les conséquences vécues et les besoins ressentis par les victimes d'actes criminels¹⁷⁸ varient en fonction du *bagage de la personne* antérieur à l'expérience de victimisation (sa condition mentale et physique, sa situation financière, son réseau social de soutien), des *circonstances liées au crime* (l'intensité et l'étendue de la menace à l'intégrité physique, la durée et l'imprévisibilité de l'événement, les retombées sur les individus présents), et des *interventions mises en œuvre* auprès de la victime, à la suite de l'expérience de victimisation criminelle (le délai et le processus pour avoir accès à une forme d'aide et de soutien, l'adéquation de la forme et de la durée de l'intervention par rapport au dommage subi).

Ensuite, certaines études comme celles de Green (1993) et de Tomb (1994) indiquent que lors d'expériences très stressantes, l'influence de la vulnérabilité au stress post-traumatique (les caractéristiques individuelles) diminuerait considérablement. Autrement dit, selon ces chercheurs, plus l'expérience est stressante, moins les *caractéristiques personnelles* influenceraient l'apparition des symptômes de stress post-traumatique ; c'est alors l'expérience stressante elle-même qui influencerait le plus l'apparition des symptômes. Aussi, d'autres auteurs comme Green et coll. (1990), Foy et coll. (1987) et Marsh (1993) établissent que le diagnostic de stress post-traumatique est fortement associé à la gravité de l'événement traumatique.

Une évaluation psychologique devrait être suffisante pour démontrer que les symptômes psychologiques manifestés sont effectivement liés à l'acte criminel, même pour la victime qui a une vulnérabilité antérieure, qui a subi plusieurs victimisations ou qui semble *demandeur beaucoup* à l'IVAC. Cette évaluation devrait être effectuée par un psychologue indépendant, et non par un expert désigné par l'IVAC.

La condition de *victime idéale* paraît avoir des conséquences, non seulement sur l'étape au cours de laquelle se décide l'éligibilité de la victime, mais aussi sur le cours du processus d'indemnisation. Cela résulte, d'après les interviewés, en une demande accrue de preuves ou de pièces justificatives de la part de l'IVAC aux victimes qui s'écartent de l'image de la *victime idéale*. Nous y reviendrons bientôt.

¹⁷⁸ Tel qu'expliqué dans le deuxième chapitre, une conséquence n'entraîne pas nécessairement un besoin.

5.1.3 Des obstacles liés à l'application de la loi

Parmi les problèmes liés à l'application de la loi se trouvent : le manque d'information, les preuves exigées jugées excessives, l'organisation du travail des agents, l'appel des décisions, la fermeture du dossier et la conversion des rentes en capital.

5.1.3.1 Le manque d'information

À la lumière de notre analyse, il ressort que déjà aux prises avec de nombreux contrecoups et besoins post-victimisation urgents et importants, la victime doit d'habitude entreprendre elle-même les recherches pour identifier les ressources et les services pouvant l'aider. Pire encore, étant donné l'absence de publicité diffusée auprès de la population, la majorité des victimes interviewées ne connaîtraient pas l'existence de l'IVAC, à moins d'y être référées par quelqu'un. Mises à part celles qui pratiquaient un métier connexe au milieu de l'indemnisation aux victimes, les personnes interviewées dans le cadre de cette thèse n'ont pas toutes systématiquement été mises au courant de l'existence de cette ressource par les premiers intervenants qui les ont côtoyées (policiers, médecins). Plus souvent qu'autrement, les victimes n'auraient été « qu'accidentellement » mises au courant de l'existence de l'IVAC.

Le manque d'information sur l'IVAC est un problème qui a déjà été mentionné dans d'autres études. En 1991, Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux notaient aussi ce manque et recommandaient la diffusion d'information concernant l'IVAC et ses services auprès du public et des intervenants. De son côté, l'AQPV (1997) soulignait que plusieurs intervenants, notamment ceux des CLSC et des maisons d'hébergement pour femmes, sont très peu informés sur l'IVAC et sa loi. Plus récemment, Des Rosiers et Langevin (1998) déploraient également que de nombreuses victimes ne connaissaient pas la Loi de l'IVAC. Le rapport du Comité consultatif (2002) ainsi qu'un rapport effectué par la FRHFVDQ (2007) signalent également ce problème concernant l'IVAC.

Le manque d'information concernant le système d'indemnisation étatique des victimes d'actes criminels n'est pas unique à l'IVAC. Ce problème concerne aussi, entre autres, les systèmes d'indemnisation étatique des victimes d'actes criminels aux États-Unis (Herman et Waul, 2004), en Australie (Freckelton, 2001) et en Europe (Wergens, 1999 ; Brienen et Hoegen, 2000 ; Mikaelsson et Wergens, 2001). Ce manque d'information n'est pas non plus propre aux systèmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels ; les victimes d'accidents de travail feraient face aussi à ce problème (Kirsch et McKee, 2003 ; Beardwood, Kirsh et Clark, 2005). L'absence ou le manque de publicité semble constituer un problème commun aux systèmes d'indemnisation.

Plus précisément, les victimes que nous avons rencontrées nous apprennent que dès les premiers instants suivant une victimisation criminelle, l'information reçue s'avère cruciale ; elle constitue le point de départ incontournable de la reprise en main de leur vie. Nos entrevues ont révélé que, dans l'état actuel des choses, l'absence ou l'insuffisance de la diffusion de l'information favorisait l'ignorance des victimes quant aux services et aux ressources susceptibles de les aider.

Une victime non informée, insuffisamment informée ou mal informée en ce qui a trait, entre autres, au délai de réclamation d'un an de l'IVAC, aux procédures à suivre pour enregistrer une demande d'indemnisation auprès de l'IVAC, à la manière de gérer sa non-conformité à certains critères d'admissibilité inscrits dans la Loi sur l'IVAC ainsi qu'à l'attente de la réponse et aux attentes réalistes à envisager en ce qui concerne la matérialisation de l'indemnisation, peut difficilement enclencher le processus de rétablissement devant la conduire à retrouver une vie fonctionnelle.

L'information reçue par la victime en ce qui concerne l'IVAC et ses possibilités joue un rôle important concernant les attentes qu'elle se construit. Or, si les organismes et les intervenants qui œuvrent auprès des victimes¹⁷⁹ ne sont pas correctement informés ou ne le sont qu'insuffisamment au sujet de l'IVAC, la victime étant mal ou insuffisamment informée à son tour, s'ajoutant au fait qu'elle est aux prises avec des besoins majeurs et handicapants, peut être effectivement très déçue, si elle s'attend à ce que certains de ses besoins soient comblés par l'IVAC, alors que ceux-ci ne sont pas du ressort de cette ressource ou que certaines indemnités sont présentées comme des certitudes, alors que la

¹⁷⁹ À l'exception du CAVAC.

victime n'y a pas droit. Cela rejoint l'étude de Rienick, Mulmat et Pennel (1997), qui démontre qu'un certain nombre d'attentes naissent chez la victime qui reçoit une aide formelle, et que la réponse peut entraîner un surcroît d'émotions négatives lorsque celle-ci se révèle inadéquate par rapport aux attentes créées.

Nous retenons aussi de nos entrevues que le manque d'information peut avoir un impact négatif sur la santé psychologique de la victime. Les besoins psychologiques incluent clairement l'élément information pour les victimes d'actes criminels interviewées, tandis que la majorité des intervenants tendent à séparer les besoins psychologiques des besoins d'information. En ce sens, pour les victimes, les besoins psychologiques comprennent celui de savoir quelles sont les étapes à envisager suite à la victimisation et à plus long terme, afin de disposer d'un minimum d'outils pour faire face aux conséquences qui pourraient découler de leur expérience.

Un petit nombre d'intervenants préfèrent plutôt attendre que les victimes traversent d'abord l'étape du choc initial, de la crise ou de l'engourdissement émotionnel, avant de les considérer en mesure d'absorber et de retenir l'information nécessaire à leur cheminement vers la *réadaptation*.

Cette différence d'opinions se reflète aussi dans les écrits sur le sujet. En effet, un grand nombre de chercheurs, dont DeWitt et coll. (1985), Engel (1990 ; 1994), Woods (2001) et Everstine et Everstine (2006) privilégient la fourniture rapide d'information à la victime, afin qu'elle ait l'occasion d'opérer un certain contrôle sur sa vie le plus rapidement possible, tandis que d'autres auteurs, tels que Hodginson et Stewart (1991), suggèrent plutôt d'attendre que la victime ait traversé l'étape de la crise initiale. Quoi qu'il en soit, bon nombre d'auteurs, dont Lebowitz, Harvey et Herman (1993), et Skinner et Taylor (2004) soulignent l'importance d'être à l'écoute de la victime, et qu'elle puisse accéder facilement à l'information, aux ressources et aux services dont elle a besoin, lorsqu'elle en manifeste le besoin afin que sa situation ne s'aggrave pas davantage.

Les contacts que les victimes qualifient de froids entre elles et certains fonctionnaires de l'IVAC ne favoriseraient pas un échange systématique d'information entre les deux parties. La victime, en quelque sorte « rebutée », hésitera à s'informer et elle restera avec ses inquiétudes et ses interrogations. Elle pourrait alors décider d'abandonner ses démarches, si elle considère que l'information concernant l'indemnisation est trop difficile à obtenir. Ce constat rejoint les données du rapport de la FRHFVDQ (2007 : 13) qui, en plus, indique que les femmes victimes de violence conjugale se sentent « infantilisées » par les agents de l'IVAC.

L'absence ou le manque d'information rallonge aussi le temps de réponse aux victimes, qui restent dans le néant. Non informées ou insuffisamment ou incorrectement informées, les victimes ne savent pas à quoi s'attendre ni quoi faire pour améliorer leur situation. Certaines victimes pourraient dès lors être attirées par d'autres avenues ou effectuer de mauvais choix pour « remédier » à des problèmes qui ne sont pas propres à leur situation, ce qui pourrait multiplier leurs difficultés. Elles pourraient se tourner vers d'autres ressources comme l'aide sociale, par exemple, qui ne paie pas les traitements physiques et/ou psychologiques que requiert la personne qui vit les contrecoups d'une victimisation criminelle. À ce moment là, ces victimes s'engageraient dans des démarches supplémentaires, qu'elles auront à abandonner si l'IVAC finit par accepter leur réclamation. En attente d'une réponse de l'organisme sollicité en vue de recevoir une forme d'indemnité pour les souffrances vécues suite à l'expérience de victimisation, elles verraient donc leur état se détériorer sur plusieurs plans en attendant que leur souffrance soit reconnue.

Tout comme différents auteurs avant nous (Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin, 1983 ; Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux, 1991), nous recommandons que l'IVAC amplifie ses démarches pour faire connaître sa Loi et son service auprès du public (donc des victimes potentielles d'actes criminels). Internet, la voie moderne par excellence, y voit déjà depuis 2003. Ce site contient plusieurs renseignements de base, mais il n'expose pas clairement toutes les possibilités offertes par l'IVAC, de même que ses limites. La *Loi sur les accidents du travail* (LAT, L.R.Q., c. A-3), la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* (L.R.Q., c. I-6) et la Loi visant à favoriser le civisme (L.R.Q., c. C-20), qui concernent l'IVAC et qui couvrent toutes les indemnités auxquelles la victime pourrait avoir droit, se trouvent sur le site, mais le langage légal de celles-ci rend l'information difficile d'accès pour la personne qui n'y est pas initiée. Le langage utilisé dans le site en tant que tel, quoiqu'un peu plus facile d'accès que celui des lois, peut également ne pas être compris par tous (« consolidation médicale », « l'enquêteur... recueille les faits et les consigne dans des déclarations assermentées », Par exemple). Le problème d'inaccessibilité du langage utilisé dans le cadre de l'appareil judiciaire a également été soulevé par Baril et coll. (1984). Les victimes gagneraient aussi à être plus informées sur les différentes étapes (quels sont délais approximatifs ?) du processus d'indemnisation en tant que tel et sur les exigences qui y sont liées. Une banque de spécialistes qui ont une expertise et qui font partie d'un ordre professionnel serait également utile, afin, par exemple, que la victime qui ne connaît pas de psychologue spécialisé dans le stress post-traumatique puisse s'en trouver un rapidement, sans avoir à investir un temps et des efforts considérables à cette recherche.

Toutefois, dans l'amalgame d'émotions pénibles que suscite l'acte criminel, il peut être difficile pour la victime d'effectuer une recherche dans Internet ou de penser à téléphoner au bon endroit pour trouver l'information pertinente à son cas. Comme l'indique le Rapport du Comité consultatif (2002), il importe donc de s'assurer que les intervenants de première ligne, c'est-à-dire les premiers intervenants qui seront appelés à assister les personnes lésées à l'occasion d'un acte criminel, tels les policiers, les travailleurs sociaux, le personnel médical, ... soient bien informés sur l'IVAC et son service, et qu'ils renseignent systématiquement les victimes d'actes criminels et leurs proches de l'existence de cette ressource et des moyens d'y avoir accès.

Un protocole, qui existe déjà, pourrait être systématisé, afin que les policiers réfèrent les victimes aux CAVAC, qui pourront ensuite les renseigner davantage sur l'IVAC. Il s'agirait que les policiers demandent à la victime si les CAVAC pourraient ou non prendre contact avec elles. Il faudrait alors que tous les policiers soient systématiquement formés au protocole. Cela rejoint les données du rapport de la FRHFVDQ (2007), dans lequel il est constaté que les intervenants de première ligne ne sont pas suffisamment proactifs pour diffuser l'information par rapport à l'IVAC. De plus, selon ce rapport, les intervenants communautaires possèderaient peu d'information sur l'IVAC et ils entretiendraient de fausses croyances à son sujet, comme celle voulant que les victimes doivent avoir porté plainte à la police pour y être admissibles, par exemple. La FRHFVDQ (2007: 13) rapporte aussi que, dans certaines régions, les CAVAC et les fonctionnaires de l'IVAC « n'ont pas développé de partenariats solides de collaboration », résultant en un manque de cohérence entre l'information fournie par chacun d'eux.

5.1.3.2 Les preuves demandées jugées excessives

De nos analyses et des études recensées dans le cadre de cette thèse, il ressort que la reconnaissance du statut de victime qui ouvre la porte à l'indemnisation étatique peut procurer un sentiment de bien-être à la victime qui se sent crue et voit son expérience et les conséquences qui en découlent validées du même coup. À l'inverse, les différentes démarches en lien avec la recherche de preuves concernant la contribution possible de la victime à l'acte criminel et le lien entre ses blessures et l'acte criminel, notamment, font naître chez l'individu un sentiment de doute par rapport à son statut de victime, allant jusqu'à créer plus de tort que de bien au point de vue de son rétablissement.

Plus précisément, à partir du témoignage des victimes et des intervenants interviewés dans le cadre de cette thèse, il s'avère qu'il est difficile pour les victimes de se sentir comprises, considérées, crues et respectées par l'IVAC. Nos entrevues font clairement ressortir une raison simple pour expliquer cette situation : dès le début et tout au long du processus d'indemnisation, l'IVAC réclame un grand nombre de « preuves » aux victimes. Ces preuves concernent d'abord son *innocence*, c'est-à-dire qu'elle doit prouver qu'elle n'a pas provoqué la situation qui l'a conduite à être victimisée et, par conséquent, à demander une forme d'indemnisation à l'État.

Les témoignages indiquent que les nombreuses démarches de la victime visant à *prouver son innocence* auprès de l'IVAC empêchent son besoin de reconnaissance d'être comblé. Quelques victimes affirment même avoir eu le sentiment d'être traitées par l'IVAC comme si elles étaient responsables de leur agression.

Ensuite, la victime doit faire la démonstration que les blessures qu'elle a subies justifient sa demande d'indemnité auprès de l'IVAC. Les preuves demandées à cet effet sont considérées comme exigeantes, et les victimes déplorent le fait qu'elles doivent utiliser leur énergie à faire reconnaître leurs souffrances plutôt qu'à se rétablir. Les victimes d'actes criminels bénéficiaires de l'indemnisation de l'IVAC ne seraient pas les seules à devoir investir un temps et une énergie considérables à faire valoir la légitimité de leurs douleurs. Lippel (1999) explique que les victimes québécoises d'accidents de travail doivent se soumettre à de nombreux examens médicaux, dans le but d'établir l'existence ainsi que l'étendue de la blessure et son lien avec le travail qu'elles exercent (Lippel, 1995). L'auteure considère que la multiplication des examens médicaux peut compromettre leur guérison. Cacciacarro et Kirsh (2006) font une observation semblable, mais en rapport avec les travailleurs accidentés ontariens : lorsque le système d'indemnisation ne reconnaît pas la gravité des blessures des victimes, celles-ci doivent investir temps et efforts pour prouver la légitimité de leurs blessures, c'est-à-dire qu'elles doivent établir le lien entre leurs blessures et, dans ce cas, un accident survenu dans leur milieu de travail. Les auteurs estiment également que les démarches visant à faire valoir la légitimité des blessures des victimes ne favorisent pas leur réadaptation.

Cela n'est pas sans rappeler la notion de justice procédurale. Comme l'expliquent Wemmers, Cousineau et Martire (2003) à partir du modèle relationnel de la justice procédurale développé par Tylor et Lind (Lind et Tylor, 1988 ; Tylor, 1990 ; Tylor et Lind, 1992), un processus de décision qui tient compte du point de vue de la personne et qui démontre de la considération envers elle favorise chez elle « le sentiment d'être un digne membre de la société ». Certes, la victime n'exerce pas de contrôle sur la décision qui sera prise par l'IVAC. Par contre, sans diminuer l'impact qu'un refus de l'IVAC de répondre à l'appel de la victime ou qu'un allongement du temps mis par l'organisme à formuler un avis peut avoir au point de vue de son rétablissement, la décision sera moins pénible à vivre pour elle si elle se sent respectée et traitée humainement, et si elle est informée convenablement et clairement des raisons ayant conduit à cette décision. Les études de Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin (1983) et de Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991) mettent aussi en relief l'importance pour la victime de se sentir écoutée et informée par l'IVAC.

De l'avis des victimes et des intervenants interviewés, il est clair que la manière selon laquelle les victimes d'actes criminels peuvent parfois être traitées par le personnel de l'IVAC manifeste davantage le doute à leur endroit que la compréhension et l'aide.

Nos données rejoignent ici celles de l'étude de Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin (1983) et de l'étude de Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991). Dans la première, des victimes avaient mentionné avoir eu l'impression d'être accusées, d'en demander plus que ce que pouvait accorder l'IVAC, alors que d'autres déclaraient s'être senties perçues comme des mendiante ou des quêteuses. Dans la deuxième étude, des interviewés faisaient aussi part du sentiment qu'elles avaient que l'IVAC tendait à généraliser la malhonnêteté des personnes qui faisaient une demande d'indemnisation, en se basant sur quelques rares cas de fraude ou de tentative de fraude.

Pour les interviewés de notre étude, une importante incohérence est perçue entre la reconnaissance des torts subis par les victimes d'actes criminels et les nombreuses preuves exigées pour obtenir les indemnités dont elles ont besoin. En effet, le mandat de l'IVAC, rappellent-ils, « consiste à offrir des services qui atténueront les conséquences de l'événement traumatique et à accompagner la personne victime dans sa démarche de rétablissement » (IVAC, 2005)¹⁸⁰.

¹⁸⁰ Disponible en ligne à : <http://www.ivac.qc.ca/Question.asp#mandat> (Page consultée le 19 juin 2007.)

Or, il appert que l'insistance sur la fourniture de preuves cause, dans bien des cas, plus de tort que de bien par rapport au rétablissement. Cette insistance peut non seulement susciter des réactions psychologiques négatives telles la colère et l'anxiété chez la victime, mais elle retarde aussi directement le processus de guérison des blessures physiques et psychologiques, à cause des délais supplémentaires qu'occasionnent ces démarches. La recherche de preuves irait aussi à l'encontre de la mission de l'IVAC. Les systèmes d'indemnisation devraient reconnaître l'existence des effets néfastes qu'entraîne la « recherche de preuves » et tenter de trouver des moyens d'en minimiser les effets.

5.1.3.3 *L'organisation du travail des agents*

Un contraste flagrant entre un système bureaucratique et rationnel et des êtres humains qui vivent un ensemble de conséquences post-victimisation pénibles dont, par exemple, des symptômes associés à l'état de stress post-traumatiques, est mis en relief par l'ensemble des participants. La façon de travailler des agents de l'IVAC en fonction de la structure même de l'institution paraît loin de correspondre à la clientèle qu'elle dessert, puisque les procédures systématisées font disparaître le côté humain des victimes.

Nos analyses nous ont appris qu'un grand nombre de fonctionnaires sont *impliqués dans le dossier de la victime*. Cette multiplicité des personnes qui interviennent est également mise en lumière dans les études de Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin (1983) et de Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991). Dans le cadre de notre étude, outre les échanges plus indirects et difficiles entre le système d'indemnisation et sa clientèle, les transferts de dossiers d'un employé à l'autre et sans communication paraissent nombreux. Un grand nombre de décisions seraient ainsi prises sans que le responsable ne connaisse adéquatement l'ensemble du dossier de la victime, ni l'importance de ses besoins. Une telle situation fait aussi en sorte que la victime doit raconter son histoire à nouveau, chaque fois qu'elle arrive à joindre un fonctionnaire ou chaque fois que le dossier change de main, ce qui arriverait régulièrement, selon les témoignages qui nous sont livrés. Aussi, la victime qui veut comprendre la raison d'une décision prise dans son dossier aura beaucoup de difficulté à contacter le fonctionnaire concerné, si elle y parvient. Ces difficultés que soulignent les victimes que nous avons rencontrées sont également signalées dans l'étude de Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991).

Selon les intervenants interviewés dans le cadre de notre étude, ces difficultés se seraient décuplées depuis la centralisation des services de l'IVAC. À cet égard, nous rappelons que l'Association québécoise Plaidoyer-Victime (AQPV) (1993) montrait son inquiétude dans un mémoire sur le projet de loi 106 au sujet de la centralisation des opérations et des effectifs de l'IVAC, estimant qu'une telle avenue risquait de bureaucratiser davantage l'ensemble du processus de réclamation.

Cette façon de travailler pourrait expliquer, du moins en partie, l'incompréhension ressentie par les victimes de la part de l'IVAC relativement à leur situation ; c'est ce qui ressort de nos entrevues. Cette incompréhension de la situation des victimes attribués aux agents de l'IVAC se manifesterait de diverses façons, dont, entre autres, dans les délais de réponse et d'action qui s'étirent ; les décisions qui paraissent inadaptées à la situation vécue par la victime; et l'insensibilité d'un certain nombre d'agents auxquels s'adressent les victimes insensibilité perçue par la plupart des interviewés.

L'expérience vécue par nos répondants laisse entrevoir qu'une rencontre face à face favoriserait une vision de la victime et des conséquences, notamment physiques et psychologiques, qu'elle subit suite à son expérience de victimisation criminelle, à la fois d'une façon plus individuelle et holistique. L'hypothèse que les agents de l'IVAC croiraient davantage les victimes et les comprendraient mieux s'ils se rencontraient face à face n'est pas nouvelle, il en était également fait mention dans l'étude de Baril, Laflamme-Cusson et Beauchemin (1983). Cette recommandation n'est par ailleurs pas propre au processus d'indemnisation des victimes d'actes criminels. Les victimes d'accidents de travail qui ont participé à l'étude de Lippel et coll. (2005) considèrent aussi que les rencontres face à face permettraient une meilleure démonstration de la crédibilité des victimes et une compréhension plus complète des agents quant à la situation qu'elles affrontent.

Une victime d'acte criminel qui a l'occasion d'exposer ses besoins en personne pourrait donc, de l'avis général, se révéler plus convaincante et plus *claire* pour l'agent que sur *papier*. La promotion de cette pratique pourrait ainsi favoriser une meilleure compréhension du vécu de la victime et l'octroi d'indemnités mieux ajustées à ses besoins. Du moins, cela éviterait-il une situation de victimisation secondaire entraînée par un accueil « inhumain » aux demandes des victimes.

5.1.3.4 L'appel des décisions

Nous avons vu que la proportion des décisions modifiées par le Tribunal administratif du Québec (TAC)¹⁸¹ est presque deux fois plus élevée que celle des décisions modifiées par l'IVAC, même en révision.

Laflamme-Cusson, Chicoine et Coiteux (1991) font ce constat : il arriverait que le personnel de l'IVAC lui-même conseillerait à la victime de se porter en révision. Par contre, à partir des récits de nos interviewés qui ont vécu ou qui ont assisté une victime qui a vécu cette expérience, il appert que porter une décision en appel représente une démarche très exigeante en temps, en énergie et en argent. De son côté, l'IVAC a ses propres avocats, ses propres experts ainsi qu'un accès direct à l'information concernant le litige, comparativement à la victime qui, elle, doit chercher à obtenir cette information. On constate donc une inégalité des forces entre les victimes et le système de l'IVAC. De plus, les longs délais d'attente pour une audience au TAQ n'ont rien pour aider la victime, qui se trouve déjà en difficulté financière, et souvent en détresse psychologique.

Il importe ici de prendre en considération la *Loi modifiant la justice administrative et autres dispositions législatives*, 2005, c.17 (projet de loi n° 103), dont certaines dispositions sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2006, et les autres dispositions du 1^{er} juillet 2006 (TAQ, 2006). Selon le Rapport annuel de gestion 2005-2006 du TAQ, cette loi améliorerait le délai de traitement du dossier et de la première audition de la cause. Reste à savoir jusqu'à quel point les mesures prévues par cette loi amélioreront effectivement l'expérience des victimes d'actes criminels auprès de cette instance. Pour l'instant, en examinant les délais (en mois) pour une première audience des dossiers fermés¹⁸² de la section des affaires sociales, nous pouvons constater une amélioration : 23 % des dossiers ont pris plus de 24 mois pour une première audience entre 2003 et 2004 ; alors que cette proportion s'établit à 20 % entre 2004 et 2005 ; à 15 % entre 2005 et 2006 (TAQ, 2006).

¹⁸¹ Nous rappelons qu'un citoyen qui a un litige avec l'administration publique peut faire valoir ses droits au Tribunal administratif du Québec.

¹⁸² Au TAQ, la fermeture des dossiers est issue d'un désistement, d'une décision, d'un règlement hors cours ou d'une conciliation (TAQ, 2006).

Nous avons vu que l'appel au TAQ exclut les décisions qui portent sur l'assistance médicale, sur le programme de réadaptation (physiothérapie, psychothérapie, etc.) et sur les sommes dites « versées en trop ». Or, comme le signale le Protecteur du citoyen (2002), ces décisions ont une influence importante sur la qualité de la vie ultérieure de la victime. À cet égard, nous retenons la recommandation du Protecteur du citoyen (2002) et du Comité consultatif (2002), qui proposent que ces décisions puissent également être portées en appel au TAC.

5.1.3.5 La fermeture du dossier et la conversion des rentes en capital

Nos entrevues nous ont appris que l'aide consentie par l'IVAC aux victimes d'actes criminels paraît axée sur le court terme, alors que les victimes ont besoin d'un suivi à court, moyen et long termes. Ainsi, perçus par la majorité des interviewés comme pressés de fermer les dossiers ouverts à l'IVAC, les fonctionnaires oeuvrant pour l'organisme chercheraient à faire accepter un règlement final à la victime¹⁸³, lequel se traduirait par la capitalisation du montant d'indemnisation qui lui est consenti plutôt que par le versement d'une rente viagère, ceci au profit de l'IVAC, de l'avis des interviewés. Cette offre est jugée désavantageuse pour la victime par plusieurs intervenants, alors que les victimes, de leur côté, trouvent l'offre qui leur est faite arbitraire et mystérieuse. Parmi celles qui ont eu le choix de capitaliser l'indemnisation consentie¹⁸⁴, le manque d'information sur son calcul a suffi à certaines pour refuser l'offre du montant offert, tandis que, pour d'autres, la situation précaire et la souffrance vécue suite à l'expérience de victimisation les ont incités à accepter, sans vraiment prévoir l'impact de cette décision sur leur qualité de vie ultérieure.

Même si le montant des rentes viagères peut sembler peu élevé, il n'en reste pas moins qu'il s'agit d'un montant mensuel à vie ; un montant qui peut constituer le paiement d'une partie d'une dépense que la victime doit effectuer sa vie durant. Par contre, une somme forfaitaire peut être dépensée assez rapidement par une victime d'acte criminel, de sorte qu'elle peut se retrouver sans ressource dans l'éventualité où ses blessures ne guériraient pas aussi bien qu'envisagé. D'un autre côté, certains chercheurs comme Bélanger, Éthier et Lévesque-Vachon (1998) considèrent que l'IVAC peut encourager la dépendance de la victime envers l'État plutôt que de favoriser la reprise de son autonomie en perpétuant le paiement d'une indemnité la vie durant.

¹⁸³ Pour la victime qui a le choix. Nous rappelons qu'en effet, en 2006, par exemple, tout montant en deçà de 177, 13 \$ par mois est automatiquement capitalisé.

¹⁸⁴ Tel que vu antérieurement, l'indemnité pour le dommage corporel et pour le remplacement du revenu sont réunis. La victime, surtout celle qui reste lourdement limitée, se trouve alors désavantagée.

Les témoignages que nous avons recueillis signalent que la clôture rapide du dossier de la victime d'acte criminel entrerait souvent en contradiction avec le processus de rétablissement de la victime, niant, en quelque sorte, l'existence de conséquences à long terme ou qui sont susceptibles d'apparaître tardivement. Le cas échéant, la continuité du rétablissement de la victime est compromise, et une régression de sa situation est à envisager, si l'intervention est subitement ou précocement arrêtée.

Même si le dossier de la victime peut être réactivé en cas d'aggravation ou de rechute, il est loin d'être certain que la victime parviendra à fournir les preuves suffisantes à l'IVAC quant à la nécessité des traitements demandés, et quand au fait que la demande est véritablement en lien avec les séquelles découlant de la victimisation passée. Les démarches à cet effet pourraient s'avérer fort laborieuses. En effet, l'effet du temps et l'interaction avec d'autres conséquences découlant d'événements postérieurs à la victimisation criminelle viennent rendre plus complexe la lecture de la situation et moins clair le lien existant entre l'aggravation ou la réapparition des douleurs physiques ou psychologiques, voire l'apparition de nouvelles douleurs vécues par la victime et la situation de victimisation criminelle qui en serait à l'origine.

Le rétablissement d'une victime d'acte criminel est un processus de longue durée qui varie d'une victime à l'autre. Il importe que l'IVAC soit davantage en contact avec les recherches actuelles qui sont effectuées en psychologie et en victimologie à ce sujet. Il lui faut aussi être à l'écoute des victimes.

5.2 Les effets de l'indemnisation telle que pratiquée par l'IVAC

La négligence d'un ou de plusieurs besoins des victimes est susceptible d'entraîner des répercussions supplémentaires d'ordre physique, psychologique, financier, existentiel ou social. Nos analyses montrent que retarder les traitements, refuser ou simplement ignorer les incapacités physiques et/ou psychologiques d'une victime et la contraindre à un retour au travail précoce, par exemple, peut contribuer à aggraver ses lésions physiques et/ou psychologiques causées à l'occasion de l'acte criminel violent initial ou peut entraîner une nouvelle blessure physique et/ ou psychologique.

Ces effets peuvent se traduire pour la victime par une détérioration encore plus grande de :

- 1) son état psychologique, donnant lieu à des symptômes dépressifs plus accentués ou à des symptômes de stress post-traumatique qui s'aggravent ou qui surgissent pour la première fois ;
- 2) sa situation financière, surtout si l'aggravation de sa blessure ou la nouvelle lésion ne permet pas l'accès à une forme d'aide financière ;
- 3) ses relations interpersonnelles, sa vie quotidienne et professionnelle, ses activités sociales ;
- 4) sa façon de voir la vie, ses valeurs, ses croyances religieuses, sa philosophie et sa morale, puisque, au départ, non seulement il y a prise de conscience qu'un individu possède la capacité d'être violent à l'endroit d'autres êtres humains, mais aussi que la société, qui était censée la protéger et l'aider, n'intervient pas ou intervient peu ou insuffisamment. Le sentiment de culpabilité de la victime peut aussi être accru, que ce soit par la personne elle-même qui s'adresse des blâmes, ou lors de ses interactions avec autrui, lorsque sa crédibilité concernant sa responsabilité dans l'acte criminel ou dans le déroulement de son rétablissement est remise en question. La victime développe alors un sentiment d'injustice et vit une grande frustration face à la vie et à la méchanceté ou à la destructivité d'autrui, ce qui, à la fin, se répercute sur sa vision du monde. Ces conséquences, liées au crime et/ou au processus d'indemnisation, peuvent ensuite interagir entre elles et, dès lors, se complexifier ou s'enraciner.

La victime, incapable de surmonter ses difficultés et de prendre en charge sa destinée, se voit impuissante face à sa reprise en main et à sa remise en forme. Le processus de son rétablissement est encore ici ralenti ou même complètement freiné.

L'IVAC peut fournir un outil important, une indemnisation financière, pour aider la victime à traverser cette pénible phase de rétablissement des conséquences que l'acte criminel a entraînées sur sa vie. Or, les obstacles mentionnés plus tôt compromettent l'accès de la victime à cette ressource. Autrement dit, les obstacles dénoncés dans le cadre de cette thèse sont de nature à augmenter l'impuissance de la victime par rapport à son rétablissement. La victime, faut-il le rappeler, est déjà *affaiblie* par toutes les conséquences que lui a occasionnées l'acte criminel. De plus, la victime qui fait appel à l'IVAC est un individu seul face à *une grosse machine* : il y a inégalité des forces à plusieurs niveaux. En effet, l'inégalité entre les deux acteurs est évidente en termes de ressources humaines et financières. La victime qui fait appel à l'IVAC peut avoir l'impression, pendant une période plus ou moins longue selon le cas, que ses efforts et son énergie seront vains, et ses tentatives peuvent effectivement s'avérer vaines.

À titre d'exemple, nos entrevues ont clairement fait ressortir l'impuissance des victimes interviewées par rapport aux procédures et aux délais requis pour l'approbation des traitements. Elles se sentent contraintes de se conformer aux façons de faire et aux décisions de l'IVAC, de peur de perdre les bénéfices qui pourraient leur être consentis. Cette crainte nous a été plusieurs fois exprimée.

Les victimes d'actes criminels ne sont pas les seules à vivre l'impuissance par rapport au processus d'indemnisation. Quelques études, dont celle de Beardwood, Kirsh et Clark (2005), font aussi état de l'impuissance de la victime d'accident du travail par rapport au processus d'indemnisation, notamment en lien avec l'approbation des traitements jugés essentiels pour les travailleurs blessés. Nos données, tout comme celles de Cacciaccaro et Kirsh (2006), révèlent en somme que les victimes peuvent se sentir incapables de négocier leurs demandes auprès du système d'indemnisation et impuissantes par rapport au processus qui s'enclenche dans le cas d'une réclamation. Cela les amène à vivre des sentiments de colère, de frustration, de dépression et de peur concernant leur bien-être futur. Cependant, étant donné que le système d'indemnisation constitue le seul ou le principal soutien accessible à la victime, elle se soumet et endure un système qu'elle considère en définitive injuste. Par ailleurs, même si plusieurs études mentionnent que les victimes se sentent impuissantes (*disempowered*), les nombreuses causes qui les amènent à se sentir désarmées par rapport au processus d'indemnisation ne sont pas examinées (Frankcom, 1992 ; Lippel, 1999 ; Baril, R. et coll., 2003). Cela met en relief le besoin d'assistance, pour que la victime puisse faire face à une machine bureaucratique qui peut lui faire la vie dure.

Inspirée par Slobogin (1991), en ce qui a trait aux effets thérapeutiques/anti-thérapeutiques, nous nous référons au bien-être physique ou psychologique des individus qui est favorisé ou non par une règle ou par une pratique légale¹⁸⁵ ou, dans le cas présent, par une demande officielle d'indemnisation. Dans le cadre de notre étude, nous pouvons associer ces effets aux longs délais, aux incertitudes quant à la recevabilité de la requête, à la frustration face aux nombreuses preuves requises qui finissent par faire que la victime se sent comme si elle était une personne malhonnête, etc. Wergens (1999), qui s'est penchée sur la question des différentes formes d'indemnisations possibles pour les victimes d'actes criminels du côté des États membres de l'Union européenne, qualifie les problèmes ou les obstacles liés au processus d'indemnisation de l'État de stressors subséquents à l'acte criminel.

¹⁸⁵ Pour plus de détails sur les notions d'effets thérapeutiques et anti-thérapeutiques, consulter les ouvrages de Wexler et Winick (1991 ; 1996).

L'auteure identifie ces stressseurs qui peuvent exacerber les réactions de la victime et ainsi susciter de nouvelles blessures chez elle comme autant de sources de victimisation secondaire. De notre côté, nous considérons que tout stressseur ultérieur à l'événement criminel qui peut exacerber les réactions de la victime suite à un événement traumatisant constitue une source de victimisation secondaire.

Les effets de la victimisation secondaire, qui peuvent découler de la façon de fonctionner du système d'indemnisation, par exemple, sont propres à chaque victime, directe ou indirecte, et peuvent également se diffuser à son entourage. En effet, l'impact sera plus ou moins important selon : 1) l'individu, c'est-à-dire selon son état pré-victimisation pour ce qui est de sa santé physique et mentale, de son capital financier et du réseau social dont elle dispose, et son état post-victimisation, suite aux dommages subis du fait de l'acte criminel survenu dans sa vie; 2) la source de victimisation secondaire, c'est-à-dire selon le niveau d'autorité du fonctionnaire ainsi que selon les conséquences liées aux décisions prises par l'institution sur la vie de la victime ; 3) les ressources disponibles à l'individu, qui lui permettront ou non de faire face à cette difficulté accrue ou de la contourner.

Les victimes, directes et indirectes, insuffisamment ou non assistées financièrement pour couvrir les besoins coûteux qu'entraîne leur victimisation voient leurs ressources personnelles et matérielles s'éroder. Des conséquences et des besoins peuvent ainsi s'aggraver ou se cristalliser, ou de nouvelles conséquences et de nouveaux besoins peuvent s'ajouter à ceux déjà existants. Cela étant, les occasions de se sortir de leur pénible situation s'affaiblissent à mesure que le temps passe et que leurs ressources personnelles et matérielles s'épuisent.

En outre, les proches qui auraient pu contribuer au rétablissement des victimes directement touchées par l'événement criminel se retrouvent eux-mêmes affaiblies. Sans assistance, non seulement les proches peuvent difficilement constituer un soutien ad ditionnel pour les victimes directes, mais ils peuvent devenir, sans le vouloir et sans pouvoir faire autrement, des sources de victimisation secondaire additionnelles pour elles. En effet, les personnes proches de la victime étant plus affaiblies, elles ne forment plus des aides potentielles elle, et les conséquences de cet affaiblissement peuvent également affecter la victime directe. Les contrecoups peuvent se situer à différents plans : aide pour les soins de la victime, aide financière, aide psychologique, etc.

5.3 En définitive

L'étude que nous avons réalisée auprès des victimes d'actes criminels concernant l'indemnisation à laquelle elles ont eu accès suite à leur expérience de victimisation et les modalités de son application a permis de constater qu'il existait plusieurs embûches à l'obtention de cette forme d'aide. Au Québec, l'indemnisation offerte aux victimes d'actes criminels est régie par une loi, la *Loi d'indemnisation des victimes d'actes criminels*, l'IVAC, qui est appliquée par un organisme, la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels.

Malgré les limitations de la loi et les embûches que pose son application, nous avons conclu que, malgré tout, il s'agit, à l'heure actuelle de la forme d'aide financière la plus appropriée pour pallier aux conséquences d'une victimisation criminelle contre la personne. Différents éléments susceptibles de rapprocher les réponses de l'IVAC des besoins exprimés par les victimes d'actes criminels ont toutefois pu être dégagés des entrevues et des études recensées dans le cadre de cette thèse. Les quelques avenues de solutions abordées peuvent être regroupées sous trois principales rubriques.

- *La diffusion de l'information auprès du public, des victimes et des intervenants*

Avant même d'être victime d'un acte criminel, les citoyens doivent connaître l'existence des services d'aide qui sont consacrés à ceux et celles qui pourraient être confrontés à une telle éventualité. Cela veut dire qu'ils doivent connaître, notamment, l'existence de l'IVAC, car pour faire appel à cette ressource, advenant l'avènement d'un acte criminel, encore faut-il en connaître l'existence.

Dans l'éventualité où une personne devient effectivement victime d'un acte criminel, elle doit connaître précisément ses possibilités, principalement par rapport à : 1) ses droits, ses ressources et les services qui lui sont accessibles ; 2) les conséquences post-victimisation et le processus de rétablissement, afin d'être plus apte à effectuer des choix éclairés, à entreprendre et à réaliser des actions efficaces et congruentes avec ce qu'elle envisage pour l'avenir ; 3) le processus d'indemnisation en tant que tel (conditions d'admissibilité, délais à envisager, appel possible de certaines décisions, etc.).

À cet égard, les intervenants de première ligne qui oeuvrent auprès des victimes d'actes criminels doivent être au courant des diverses opportunités disponibles pour les victimes d'actes criminels, notamment celles en lien avec l'indemnisation de l'État, pour ensuite les en informer ou, à tout le moins, les diriger vers les CAVAC qui pourraient prendre le relais et assister les victimes dans leur démarche auprès de l'IVAC.

- *L'adaptation de la loi à la réalité des victimes d'actes criminels*

Les critères d'admissibilité de l'IVAC devraient être ajustés en fonction des résultats de la recherche académique, menée principalement en psychologie et en victimologie, sur les conséquences des différents types de crimes et les besoins des victimes, directes et indirectes, s'y rapportant. Il s'agirait notamment d'y inclure les victimes d'une plus grande étendue de crimes que ceux actuellement considérés dans la Loi sur l'IVAC, d'y comprendre les proches des victimes directes, qui vivent aussi des conséquences graves, suite à la victimisation d'un des leurs ainsi que d'abolir le délai d'un an pour enregistrer une demande auprès de l'IVAC.

Les entrevues que nous avons réalisées nous ont révélé que les victimes peuvent éprouver des besoins à court et à plus long termes qui, non satisfaits, ont tendance à se complexifier et à compromettre leur retour à la vie normale. Pour répondre aux besoins urgents se posant immédiatement à la suite de l'expérience de victimisation, il faudrait prévoir un fond d'urgence permettant de pallier, du moins temporairement, les conséquences de la victimisation. Il s'agit par ailleurs de privilégier une vision à long terme concernant le rétablissement de la victime, en tenant compte de la possibilité d'une aggravation, d'une réapparition ou de l'apparition tardive de conséquences à sa victimisation. De plus, certaines indemnités désuètes et inadéquates devraient être ajustées et orientées davantage vers le long terme, puisque le rétablissement de la victime s'avère, dans bien des cas, un cheminement de longue durée qui, s'il n'est pas conçu ainsi, pourrait être hypothéqué. On a également pu constater que par rapport à certaines indemnités, les victimes seraient plus avantagées si l'IVAC s'inspirait des façons de faire de la CSST et de la SAAQ.

- *L'humanisation de l'organisme et des procédures d'indemnisation des victimes d'actes criminels*

Il importe qu'on réalise que les systèmes d'indemnisation peuvent eux-mêmes constituer des sources de victimisation secondaire pour la victime. À cet égard, il serait bénéfique pour les victimes que l'IVAC se familiarise avec le concept de justice procédurale. Il ne s'agit pas d'affirmer que toutes les décisions inadéquates aux yeux des victimes sont effectivement inadéquates. Mais en reconnaissant que la victime les vit comme telles, on pourrait mettre plus d'efforts sur la présentation des décisions, pour faire en sorte qu'elles soient comprises par les victimes.

L'humanisation doit aussi être alimentée par la sensibilisation du personnel de l'IVAC appelé à intervenir auprès des victimes à leur condition, par des échanges plus directs, plus individualisés entre les victimes et le personnel engagé par le système d'indemnisation de l'État. Aussi, l'intervention d'un intermédiaire spécialisé et dédié aux victimes d'actes criminels, comme les CAVAC, pourrait contribuer à des contacts plus humains entre la victime et les fonctionnaires de l'IVAC. Dans bien des cas, les CAVAC remplissent déjà ce rôle, mais encore faut-il que la victime soit mise en contact avec les CAVAC. L'existence d'un protocole entre les intervenants de première ligne et les CAVAC, faisant en sorte que toutes les victimes rencontrées par les premiers soient informées par eux de l'existence des seconds, devrait être systématisée, ce qui ne semble pas être le cas actuellement.

CONCLUSION

L'éventualité d'une victimisation criminelle n'est pas nécessairement omniprésente dans l'esprit du plus grand nombre de citoyens. Du moins, est-ce là ce qu'il faut souhaiter. Néanmoins, il arrive que des personnes soient victimes d'un acte criminel dirigé, sciemment ou non, contre elles, et que des conséquences en découlent, entraînant un certain nombre de besoins qui devront être comblés, dans la mesure du possible, pour que soit parachevé le processus de leur rétablissement, ce qui signifie ici le retour à une vie normale, fonctionnelle.

Au Québec, la Loi de l'indemnisation des victimes d'actes criminels prévoit des indemnités et des services visant à minimiser les conséquences liées à tout acte criminel faisant partie de la liste des crimes indemnisés. Ceux-ci favoriseront le rétablissement de la victime. Cette indemnisation étatique prévue pour les victimes d'actes criminels est concrètement gérée par la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (L'IVAC). Avec les CAVAC, les CALACS et les maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale, l'IVAC constitue l'une des principales ressources disponibles pour les victimes d'actes criminels. Il s'agit, en fait, de la seule ressource financière spécialement conçue pour elles.

Notre étude a permis de montrer que, malgré le fait que l'indemnisation étatique consentie aux victimes d'actes criminels représente la forme d'aide financière la plus appropriée pour pallier aux conséquences d'une victimisation criminelle contre la personne, cette forme d'aide, telle qu'elle s'applique au Québec, n'est pas sans défaut : les critères d'éligibilité restrictifs, l'exclusion des proches, l'avis du médecin traitant qui n'est pas priorisé, l'écart de plusieurs indemnités par rapport aux besoins des victimes, le manque de soutien pour le retour au travail, la condition de *victime idéale*, le manque d'information, les preuves exigées jugées excessives, l'organisation du travail des agents, l'appel des décisions, la fermeture du dossier et la conversion des rentes en capital sont autant d'embûches que doit affronter la victime qui choisit d'avoir recours à l'IVAC.

Notre étude nous a permis de dégager certaines pistes de solutions qui amèneraient l'IVAC à mieux répondre aux besoins des victimes d'actes criminels. Celles-ci tentent de remédier aux différents obstacles que nous avons relevés à partir d'entrevues réalisées auprès de victimes québécoises d'actes criminels et de personnes ressources œuvrant auprès d'elles et qui contribuent à faire en sorte, d'une part, que peu de victimes ont accès au système d'indemnisation de l'État et, d'autre part, que celles qui parviennent à y accéder sont freinées dans les démarches visant leur rétablissement et la reprise du contrôle sur leur vie (*empowerment*).

L'existence de ces obstacles laisse transparaître un sérieux manque de priorité accordée aux victimes d'actes criminels de la part de l'État, mais aussi un manque de considération pour ce qu'est et ce qu'implique le fait d'être une victime d'acte criminel.

Une réponse au crime ne devrait pas seulement viser à corriger le comportement déviant, elle devrait également tenir compte du préjudice subi par la victime du fait de ce comportement (Sharpe, 1999) et contribuer à en réparer les conséquences. Autrement dit, la société doit apporter une réponse adéquate à la commission d'un crime, en considérant les besoins et les responsabilités de chaque partie concernée par la commission de ce crime (Van Ness et Strong, 1997).

Plus globalement, nous proposons de réaménager le système de justice en réorientant ses priorités vers la première partie atteinte par la commission d'un acte criminel : la victime.

En effet, le système de justice n'apparaît pas vraiment adapté à la perspective de la victime. Achilles et Zehr (2001) soulignent que les réformes apportées au système de justice jusqu'à maintenant n'ont pas été suffisantes, puisque celui-ci demeure essentiellement orienté vers la punition de l'offenseur. Les auteurs soutiennent, en outre, que les dernières réformes, telles les programmes d'assistance aux victimes (parmi lesquels se trouve l'indemnisation étatique), ont été essentiellement utilisées pour le renforcement du processus judiciaire plutôt qu'en vue de l'*empowerment* et de l'aide aux victimes d'actes criminels. Ils ajoutent qu'en plus de cette orientation du système, la plupart des professionnels ne sont pas familiers avec la perspective ou la position des victimes.

Dans cet esprit, il nous apparaît que les valeurs d'une justice réparatrice plutôt que punitive pourraient mieux servir les intérêts de la victime, mieux répondre à ses besoins suite à l'expérience d'une victimisation et mieux contribuer à sa réadaptation ou à sa réinsertion dans la société.

D'abord, le paradigme de la justice réparatrice propose comme mandat prioritaire de répondre aux besoins de la personne qui est victime, considérant qu'il s'agit des besoins les plus urgents et les plus sérieux auxquels le système de justice doit répondre (Sharpe, 1999). Ensuite, la justice réparatrice aurait le potentiel de répondre à ce que les victimes attendent du système de justice et à ce qu'elles perçoivent comme étant important pour se remettre de leur victimisation criminelle (Strang, 2004), c'est-à-dire, entre autres : 1) exprimer leur point de vue dans le cadre d'un processus moins formel que celui offert par le système judiciaire ; 2) participer à un processus qui les concerne et qui suit l'acte criminel qui leur a causé un préjudice ; 3) être informées par rapport au processus et au résultat réparateurs ; 4) être respectées et traitées adéquatement au cours de ce processus ; 5) être indemnisées pour la perte matérielle, même si l'indemnisation s'avère essentiellement symbolique, c'est-à-dire que le montant qu'elles reçoivent est nettement inférieur à celui occasionné par le crime ; 6) obtenir la reconnaissance symbolique qu'elles ont subi une injustice qu'elles ne méritaient pas, favorisant un meilleur bien-être émotionnel (Strang, 2002).

Le processus de rétablissement de la victime est complexe. Il implique qu'on applique une approche globale dans laquelle les actions du système judiciaire, l'indemnisation par l'État, le soutien des organismes étatiques et des organismes communautaires doivent se compléter et se traduire par une véritable reconnaissance du statut de la victime d'acte criminel qui lui donne accès à des ressources qui, finalement, lui permettront un plus grand contrôle sur l'évolution de sa situation. Cette approche est constituée des divers soutiens dont les victimes peuvent bénéficier aux plans psychologique, social, pratique ou légal. Ces ressources potentielles peuvent bonifier, par leur apport en information ou en services, les occasions s'offrant aux victimes d'obtenir les indemnités étatiques nécessaires pour qu'elles aient accès aux ressources les ramenant à une vie fonctionnelle. Une approche globale faciliterait la référence rapide et efficace de la victime vers les ressources et les services dont elle a besoin pour se rétablir.

Les organismes communautaires qui interviennent auprès des victimes sur une base quotidienne ont une expertise qui pourrait profiter aux organismes étatiques qui sont plus éloignés de leur quotidien et qui évoluent dans une certaine *bulle administrative*. Créer et développer une coopération étroite entre les organismes communautaires qui ont une meilleure connaissance des besoins post-victimisation et les organismes étatiques contribuerait à cette approche globale favorisant le rétablissement de la personne qui a subi un acte criminel.

L'État doit ainsi réunir les institutions politiques, juridiques et psychosociales susceptibles de contribuer au processus d'*empowerment* de la victime et à son rétablissement, tout en tenant compte des deux ordres de victimisation susceptibles de produire des effets néfastes sur la victime d'acte criminel : la victimisation primaire et la victimisation secondaire.

Les proches des victimes peuvent aussi être affectées par des conséquences psychologiques handicapantes et devoir faire face à des coûts liés à l'acte criminel qu'ils ne peuvent assumer. Par ailleurs, ils peuvent ne pas être à même de comprendre ce qu'éprouve la victime, notamment si les séquelles qu'elle vit sont d'abord et avant tout d'ordre psychologique. Autrement dit, les victimes indirectes peuvent avoir besoin de soutien psychologique et de ressources pour faire face à une situation financière rendue fragilisée suite à l'avènement d'un acte criminel, mais être confrontées à un entourage qui ne comprend pas véritablement leur détresse ou ne sait comment y faire face. Ces personnes, sources importantes de soutien potentiel pour la victime directe d'acte criminel, doivent aussi être soutenues, afin qu'elles puissent constituer un allié réel dans les démarches visant au rétablissement de la victime directe.

Si les citoyens s'engagent dans un contrat social avec l'État, dans lequel ils renoncent à leurs droits de châtier en échange de leur protection, alors l'échec de l'État à fournir cette protection constitue une violation du contrat (Schultz, 1965 ; Duff, 1998). Dans le même esprit, selon la théorie des droits, une pareille justification devrait soutenir les principes de l'indemnisation : si l'État taxe ses citoyens pour financer leur sécurité et que cette sécurité fait défaut, l'État doit leur fournir une réparation à partir des finances publiques (Duff, 1998).

Autrement dit, de la même manière que la société a le devoir d'assurer des soins aux malades, elle a le devoir de fournir une intervention appropriée aux victimes qui ont été blessées, d'une manière ou d'une autre, à l'occasion d'un acte criminel. C'est une responsabilité sociale de voir à ce qu'un plus grand nombre de victimes d'actes criminels aient accès à l'indemnisation étatique qui ouvre les portes aux modes d'intervention appropriés pour répondre à bon nombre de leurs besoins. Ne pas permettre l'accès à ces modes d'intervention marginalise les victimes d'actes criminels et contribue à les laisser à l'écart de la population active, ce qui, nécessairement, entraîne des coûts économiques et sociaux qu'on ne peut ignorer.

En somme, c'est du gaspillage de nombreuses vies humaines dont il devient question lorsqu'on ferme les yeux sur les limites du système d'indemnisation visant les victimes d'actes criminels tel qu'il est actuellement conçu et mis en œuvre. Il s'agit d'un gaspillage d'autant plus déplorable qu'il est possible d'envisager, comme nous l'avons fait, des solutions pour améliorer la situation.

À l'heure actuelle, les recherches académiques ne permettent pas de faire le point de manière satisfaisante sur les effets néfastes de l'indemnisation étatique consacrée aux victimes d'actes criminels. Il s'agit là d'une voie de recherche à laquelle cette présente étude aura néanmoins contribué, mais qui doit être poursuivie.

D'autres études, dont celle effectuée par le Protecteur du citoyen (2002) ou celle du Comité consultatif (2002), ont émis des recommandations visant à améliorer le système québécois d'indemnisation étatique depuis le commencement de la réalisation de la présente thèse. Reste à savoir si les changements proposés dans le cadre de cette étude et ceux des autres études effectuées sur ce sujet s'actualiseront d'abord, et ensuite, s'ils permettront effectivement un meilleur rétablissement des victimes d'actes criminels ou s'ils les affligeront davantage et comment.

Il serait également souhaitable que des recherches approfondies soient réalisées auprès d'un plus grand échantillon de victimes indemnisées par l'État, afin d'actualiser les connaissances sur l'indemnisation étatique des victimes d'actes criminels, sur les problèmes rencontrés par ces personnes au cours d'un processus d'indemnisation étatique et sur les victimes d'un plus grand éventail de crimes, afin de mieux cerner les conséquences vécues spécifiquement dans ces cas. Des entrevues de groupe pourraient aussi être envisagées, au cours desquelles la perspective des fonctionnaires du système d'indemnisation pourrait être confrontée à celle des victimes. Ce sont là quelques avenues de recherches qui mériteraient d'être exploitées dans un avenir rapproché.

BIBLIOGRAPHIE

- Achilles, M. et Zehr, H. (2001). Restorative Justice for Crime Victims : The Promise, the Challenge. In G.Bazemore et M.Schiff (eds) *Restorative Community Justice : Repairing Harm and Transforming Communities*. Ohio : Anderson Publishing.
- American Psychiatric Association (1996). *Manuel diagnostique et Statistique des troubles mentaux*. Paris : Masson.
- Asmundson, G., Norton, G., Allardings, M., Norton, P. et Larsen, D. (1998). Posttraumatic Stress Disorder and Work-Related Injury. *Journal of Anxiety Disorders*, 12, 1, 57-69.
- Assemblée nationale (27 octobre, 1993). Consultations particulières et étude détaillée du *Projet de loi 106 – Loi sur l'aide et l'indemnisation des victimes d'actes criminels* (2). Journal des débats : Commissions parlementaires, no 54. (En ligne) <http://www.assnat.qc.ca/archives34leg2se/fra/Publications/sdebats/journal/CI/931027.pdf> Document consulté le 20 novembre 2006).
- Assemblée nationale* (11 novembre, 1993). *Consultations particulières et étude détaillée du Projet de loi 106 – Loi sur l'aide et l'indemnisation des victimes d'actes criminels* (8). *Journal des débats : Commissions parlementaires*, no 62. (En ligne) <http://www.assnat.qc.ca/archives-34leg2se/fra/Publications/debats/ci.htm/CI/931111.pdf> (Document consulté le 20 novembre 2006).
- Association québécoise Plaidoyer-Victimes (AQPV) (1992). *Guide d'Intervention auprès des Victimes d'Actes Criminels*. Québec : l'Association Québécoise Plaidoyer-Victimes.
- Association québécoise Plaidoyer-Victimes (AQPV) (1993). *Projet de Loi 106 : Loi sur l'aide et l'indemnisation des victimes d'actes criminels*. Québec : l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes.
- Association québécoise Plaidoyer-Victimes (AQPV) (1997). *Comité IVAC- Réponses des répondants*, document non publié.
- Bachelor, A. et Joshi, P. (1986). *La méthode phénoménologique de recherche en psychologie*. Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Barak, G. (1998). *Integrating Criminologies*. U.S.A.: Ally & Bacon.
- Barbeau, S. (1992). *La recherche qualitative et la méthodologie phénoménologique*. Montréal : Université de Montréal.

- Bellemare (1999). Le gouvernement Bouchard et les lois d'indemnisation. Un bilan lamentable. *Le journal du Barreau*, 30, 2. (En ligne) [http: www.barreau.qc.ca](http://www.barreau.qc.ca). (Page consultée le 24 octobre 2001 et le 16 avril 2005).
- Bennun, I. et Bell, P. (1999). Psychological Consequences of Road Traffic Accidents. *Medecine, Science and the Law*, 39, 2, 167-172.
- Berglas, S. (1985). *Why did this happen to me?* National Organisation for Victim Assistance (NOVA). (En ligne) <http://www.try-nova.org/whydidthishappen.htm>. (Document consulté le 8 juillet 2005).
- Bittner, E. (1973). Objectivity and Realism in Sociology. In G. Psatas, *Phenomenological Sociology: Issues and Applications*. U.S.A.: John Wiley & Sons.
- Black, D., Newman, M., Harris-Hendriks, J. et Mezey, G. (1997). *Psychological Trauma: A Developmental Approach*. London: Glasgow.
- Blais, F., Gardner, D. et Lareau, A. (2004). *Un système de compensation plus équitable pour les personnes handicapées : rapport final du groupe d'experts mandaté par l'Office des personnes handicapées du Québec*. Québec : Office des personnes handicapées.
- Blanchard, E., Hickling, E., Taylor, A., Loos, W., Forneris, L. et Jaccard, J. (1996). Who Develops Post-traumatic Stress Disorder from Motor Vehicule accidents ? *Behavioral Research and Therapy*, 34, 1-10.
- Blanchard, E., Hickling, E., Vollmer, A., Loos, W., Buckley, T. et Jaccard, J. (1995). Short Term Follow-up of Post-traumatic Stress Disorder in Motor Vehicule Accident Victims. *Behavioral Research and Therapy*, 33, 369-377.
- Bogdan, R.C. et Biklen, S.K. (1982). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston: Allyn and Bacon.
- Brienen, M. et Hoegen, E. (2000). *Victims of Crime in 22 European Criminal Justice Systems: The Implementation of Recommendation (85) 11 of the Council of Europe on the Position of the Victim in the Framework of Criminal Law and Procedure*. The Netherlands: Wolf Legal Productions.
- Brown, S.L. (1991). *Counselling Victims of Violence*. U.S.A.: American Association for Counselling and Development.
- Burnley, J.N., Edmunds, C., Gaboury, M.T. et Seymour, A. (1998). *Crisis intervention. In National Victim Assistance Academy*. U.S.A.: Office for Victims of Crime, Office of Justice Programs.

- Burgess, A. (1975). Family Reactions to Homicide. *American Journal of Orthopsychiatry*, 45, 391-398.
- Burgess, R. (1984). Social Importance as a Precipitant to and Consequence of Child Maltreatment. Paper presented at the Third International Institute on Victimology, Lisbon.
- Caballero, M.A., Ramos, L., et Saltijeral, M.T. (2000). Posttraumatic Stress Dysfunction and Other Reactions of the Victims of House Burglary. *Salud Mental*, 23, 1, 8-17.
- Cacciaccaro, L. et Kirsh, B. (2006). Exploring the Mental Health Needs of Injured Workers. *The Canadian Journal of Occupational Therapy*, June, 73, 3, 178-187.
- Caratini, R. (1997). *Initiation à la Philosophie*. Montréal: L'Archipel.
- Cellard, A. (1997). L'analyse documentaire. De quelques enjeux épistémologiques d'une méthodologie générale pour les sciences sociales. In J. Poupart, J.P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A.P. Pirès (eds), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Montréal : Gaëtan Morin.
- Comité consultatif sur la révision du régime d'indemnisation des personnes victimes d'actes criminels (2002). *Vers une réforme au service des personnes: Rapport et recommandations*. Québec : ministère de la Justice.
- Commission de la santé et sécurité au travail (2006). *Indemnisation*. (En ligne) http://www.csst.qc.ca/portail/fr/indemnisation_readaptation/informations_supplémentaires/indemnité.htm (Page consultée le 19 novembre 2006).
- Cook, B., David, F. et Grant, A. (1999). *Victims' Needs, Victims' Rights : Policies and Programs for Victims of Crime in Australia*. Australia : Australian Institute of Criminology. Research and Public Policy Series.
- Cousineau, M.-M. (1987). *Le crime, la justice et les personnes âgées*. Montréal : Centre international de criminologie.
- Cousineau, M.-M., Normandeau, A. (1994). *Les coûts sociaux et économiques de la criminalité* (annexe au Rapport de la Table ronde sur la prévention de la criminalité : pour un Québec plus sécuritaire, partenaires en prévention). Québec : ministère de la Sécurité Publique.
- Couture, R. et Héту, M. (1996). L'IVAC au service de la personne. In Coiteux, J., Campeau, P., Clarkson, M. et Cousineau, M.-M., *Question d'équité : l'aide aux victimes d'actes criminels*. Québec : Association québécoise Plaidoyer-Victimes.
- Covington, J. et Taylor, R.B. (1991). Fear of Crime in Urban Residential Neighbourhoods: Implications of Between- and Within-Neighborhood Sources for Current Models. *Sociological Quarterly*, 32, 231-249.
- Cozijn, C. (1984). *Schadefonds Geweldsmisdrijven*. The Hague: Ministerie van Justitie.

- Cozijn, C. (1988). *Schadevergoeding Door het Schadefonds of Door de Dader: het Oordeel van het Slachtoffer*. S-Gravenhague: Ministerie van Justitie.
- Davis, R. C. et Friedman, L. N. (1985). The Emotional Aftermath of Crime and Violence. In C.R. Figley (ed.), *Trauma and its Wake : The Study and Treatment of Post-traumatic Stress Disorder, Vol. I*, New York : Brunner/Mazel.
- Davis, R.C., Lurigio, A.J. et Skogan, W.G. (1997). *Victims of Crime*. Second Edition. California: Sage Publications.
- Davis, R.C., Taylor, B. et Bench, S. (1995). Impact of Sexual and Non Sexual Assault on Secondary Victims. *Violence and Victims, 10*, 73-84.
- Davis, R.C., Taylor, B. et Lurigio, A.J. (1996). Adjusting to Criminal Victimization : The Correlates of Postcrime Distress. *Violence and Victims, 11*, 1, 21-38.
- Das, B. (1997). *Victims in the Criminal Justice System*. New Delhi: APH Publishing Corporation.
- Deaux, K., Dane, F.C. et Wrightsman, L.S. (1993). *Social Psychology in the '90s*. California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Deschamps, C. (1993). *L'approche phénoménologique en recherche*. Québec: Guérin.
- Deslauriers, J.P. (1991). *Recherche qualitative : guide pratique*. Montréal : McGraw-Hill.
- Des Rosiers, N. et Langevin, L. (1998). *L'indemnisation des victimes de violence sexuelle et conjugale*. Québec : Les Éditions Yvon Blais Inc.
- Dewitt, K., Horowitz, M.J., Weiss, D.S. et Goldman, H.H. (1985). A Research Approach for the Study of Secondary Prevention of Posttraumatic Stress Disorders. In H.H.Goldman et S.E.Goldston (eds), *Preventing Stress-Related Psychiatric Disorders*. U.S.A. :National Institute of Mental Health.
- Diotte, R. et Gobeil, J. (2000). Guide pratique du consommateur : l'assurance sans pièges. Montréal : Magazine Protégez-vous.
- Doerner, W.G. et Lab, S.P. (1995). *Victimology*. Ohio : Anderson Publishing Co.
- Doerner, W. G., Knudten, M.S., Knudten, R.D. et Meade, A.C. (1976 a). An Analysis of Victim Compensation Programs as Time-Series Experiment. *Victimology: An International Journal, 1*, 2, 295-313.
- Doerner, W. G., Knudten, R.D., Meade, A.C. et Knudten, M.S. (1976 b). Correspondence Between Crime Victim Needs and Available Public Services. *Social Service Review, September*, 482-490.
- Doerner, W.G. (1978). A Quasi-Experimental Analysis of Selected Victim Compensation Programs. *Canadian Journal of Criminology, 20*, 239-251.

- Doerner, W. G. (1979). The Diffusion of Victim Compensation Laws in the United States. *Victimology*, 4, 119-124.
- Doerner, W. G. et Lab, S. P. (1995). *Victimology*. Cincinnati : Anderson Publishing Co.
- Douglas, J. et Waksler, F. (1982). *The Sociology of Deviance: An Introduction*. U.S.A. & Canada: Little, Brown and Compagny.
- Downes, D. et Rock, P. (1998). *Understanding Deviance: A Guide to the Sociology of Crime and Rule Breaking*. 3rd Edition. Oxford: Oxford University Press.
- Duff, P. (1998). The Measure of Criminal Injuries Compensation : Political Pragmatism of Dog's Dinner ? *Oxford Journal of Legal Studies*, 18, 105-142.
- Dussich, J. (1981). Evolving Services for Crime Victims. In B.Galaway et J.Hudson, *Perspectives on Crime Victims*. U.S.A. : The C.V. Mosby Compagny.
- Dyck, R. (2000). *Canadian Politics : Critical Approaches*, 3rd Edition. Canada : Nelson Thomson Learning.
- Elias, R. (1983). *Victims of the System : Crime Victims and Compensation in American Politics and Criminal Justice*. New Brunswick, NJ : Transaction Books.
- Elias, R. (1986). *The Politics of Victimization : Victims, Victimology and Human Rights*. New York : Oxford University Press.
- Engels, F. (1990). Victimes d'Actes Criminels : Une intervention professionnelle. *Criminologie*, 23, 2, 5-22.
- Engels, F. (1994). *Stress post-traumatique et les victimes d'actes criminels*. Montréal : Engels & Associés.
- Erez, E. (1991). *Victim Impact Statement: Trends and Issues in Crime and Criminal Justice*, no 33. Canberra:Australian Institute of Criminology.
- Everstine, D. et Everstine, L. (2006). *Strategic Interventions for People in Crisis, Trauma, and Disaster*, Revised Edition. U.S.A. : Routledge.
- Fattah, E. A. (1997). Toward a Victim Policy Aimed at Healing, Not Suffering. In R.C. Davis, A.J. Lurigio, et W. G. Skogan, *Victims of Crime*. Second Edition. California : Sage Publications.
- Fattah, E. A. (2000). Prologue : On Some Visible and Hidden Dangers of Victim Movements. In P.M. Tobolowsky, *Understanding Victimology*. Cincinnati : Anderson Publishing Co.

- Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec (FRHFVDQ) (2007). Actualiser la Loi de l'Indemnisation des Victimes d'Actes Criminels afin de Mieux Reconnaître les besoins des Victimes : Quelques Recommandation. (En ligne)
www.fede.qc.ca/pdf/Avismars2007_001.pdf (Document consulté le 22 juin 2007).
- Fisher, C.T. (1984). A Phenomenological Study of Being Criminally Victimized: Contributions and Constraints of Qualitative Research. *Journal of Social Issues*, 40 (1), 161-177.
- Forster, C. (2005). Good Law of Bad Lore ? The Efficacy of Criminal Injuries Compensation Schemes for Victims of Sexual Abuse : a New Model of Sexual Assault Provisions. *University of Wales Review*, 32, 264-297.
- Foy, D.W., Sippelle, R., Rueger, D. et Carrol, E.M. (1987). Etiology of Posttraumatic Stress Disorder in Vietnam Veterans : Analysis of Premilitary, Military, and Combat Exposure Influences. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 52, 79-87.
- Frankcom, K. (1992). Injured and Silenced : Working with Workers's Compensation Claimants and their Families. *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 13, 219-223.
- Freckelton, I. (2001). *Criminal Injuries Compensation: Law, Practice and Policy*. Australia: LBC Information Services.
- Fujimoto, T. (1982). The victimological study in Japan. In H.J. Scheinder (Ed.), *The Victim in International Perspective*. Berlin, New York: de Gruyter.
- Giorgi, A. (1970). Toward Phenomenologically Based Research in Psychology. *Journal of Phenomenological Psychology*, 1(1), 75-98.
- Giorgi, A. (1983). Concerning the Possibility of Phenomenological Psychological Research. *Journal of Phenomenological Psychology*, 14(2), 129-169.
- Giorgi, A. (1985). The Phenomenological Psychology of Learning and the Verbal Learning Tradition. In G. Giorgi, *Phenomenology and Psychological Research*. PA: Duquesne University Press.
- Giorgi, A. (1986). Theoretical Justification for the Use of Descriptions in Psychological Research. In P. Ashworth, A. Giorgi et A. de Koning, *Qualitative Research in Psychology*. Pittsburg: Duquesne University Press.
- Giorgi (1988a). Validity and Reliability from a Phenomenological Perspective. In W. Baker, L. Mos, H. Rappard et H. Stamm, *Recent Trends in Theoretical Psychology*. New York: Springer-Verlag.
- Giorgi, A. (1988b). Some Theoretical and Practical Issues Regarding the Psychological Phenomenological Method. *Saybrook Review*, 7(1), 71-85.

- Giorgi, A. (1996). Théorie, pratique, d'évaluation de la méthode phénoménologique en tant que procédure de recherche qualitative pour les sciences humaines. In Groupe de recherche sur les méthodes qualitatives, *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Montréal : Rapport de recherche présenté au CQRS.
- Goldman, H.H. et Goldston, S.E. (1985). *Preventing Stress-Related Psychiatric Disorders*. Proceedings of a Research Planning Workshop held at the Langley Porter Psychiatric Institute, University of California, San Francisco, December 10-11, 1981. U.S.: U.S. Department of Health and Human Services.
- Goode, E. (1990). Phenomenology and Structure in the Study of Crime and Deviance. *Contemporary Sociology: An International Journal of Reviews*, 19(1), 5-12.
- Goodey, J. (2005). *Victims and Victimology: Research, Policy and Practice*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Gottfredson, M.R. et Hindelang, M.J. (1976). Bodily injury in personal crime. In W.G.Skogan (Ed.), *Sample Surveys of the Victims of Crime*. Cambridge: Balinger.
- Green, B.L. (1993). Identifying Survivors at Risk : Trauma and Stressors across Event. In J.P. Wilson and Raphael, B. (eds), *International Handbook of Traumatic Stress Syndromes*. New York : Plenum Press.
- Green, B.L., Lindy, J.D., Grace, M.C. et coll. (1990). Buffalo Creek Survivors in the Second Decade : Stability of Stress Symptoms. *American Journal of Orthopsychiatry*, 60, 43-54.
- Green, B.L., Grace, M.C., Lindy, J.D., Gleser, D.G. et Leonard, A. (1990). A Risk Factors for PTSD and Other Diagnoses in a General Sample of Vietnam Veterans. *American Journal of Psychiatry*, 157, 6, 729-733.
- Greenberg, M.S. et Ruback, R.B. (1992). *After the Crime: Victim Decision Making*. New York: Plenum Press.
- Groves, B. et Lynch, M. (1990). Reconciling Structural and Subjective Approaches to the Study of Crime. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 27(4), 348-375.
- Hanh, P.H. (1976). *Crime Against the Elderly*. California: Davis Publishing Company.
- Hanson, R.K. (1990). *Les répercussions psychologique du crime : revue de la littérature*, Rapport pour les Spécialistes 1990-1, Ottawa :Solliciteur General du Canada.
- Hastings, R. (1983). *A Theoretical Assessment of Criminal Injuries Compensation in Canada : Policy, Programs and Evaluation*. Crime Victims Working Paper No. 6. Canada : Research and Statistics Section. Policy Planning and Development Branch.
- Headley, B. (1989). Delayed Recovery : Taking Another Look. *Journal of Rehabilitation*, 55, 3, 61-67.

- Herman, J. (1992). *Trauma and Recovery*. New York, NY: Basic Books.
- Herman, S. et Waul, M. (2004). *Repairing the Harm : A New Vision for Crime Victim Compensation in America*. Washington, DC : National Center for Victims of Crime.
- Hodgkinson, P.E. et Stewart, M. (1991). *Coping with Catastrophe : A Handbook of Disaster Management*. London : Routledge.
- IVAC (1996 à 2005). *Rapport annuel d'activité*. Québec : Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels.
- IVAC (2005). *Indemnités totales*. (En ligne) http://www.ivac.qc.ca/IND_inctotale.asp (Page consultée le 19 novembre 2006).
- IVAC (2005). *Indemnités et services*. (En ligne) http://www.ivac.qc.ca/IND_incperma.asp (Page consultée le 23 mai 2007).
- IVAC (2005). *Questions et réponses*. (En ligne) <http://www.ivac.qc.ca/Question.asp#mandat> (Page consultée le 19 juin et le 26 juillet 2007).
- IVAC (2005). *Indemnités et services*. (En ligne) http://www.ivac.qc.ca/IND_incperma.asp#rente (Page consultée le 27 juillet 2007).
- Janoff-Bulman, R. (1985). Criminal vs. non-criminal victimization victims reactions. *Victimology : An International Journal*, 10, 498-511.
- Janoff-Bulman, R. (1992). *Shattered Assumptions: Towards a New Psychology of Trauma*. New York : Free Press.
- Janoff-Bulman, R. et Frieze (1983). A Theoretical Perspective for Understanding Reactions to Victimization. *Journal of Social Issues*, 39, 1-18.
- Jennings, J. (1986). Husserl Revisited: The Forgotten Distinction Between Psychology and Phenomenology, *American Psychologist*, 41, 1231-1240.
- Joutsen, M. (1987). *The Role of the Victim of Crime in European Criminal Justice Systems*. Helsinki : Helsinki Institute for Crime Prevention and Control.
- Karmen, A. (1996). *Crime Victims : An Introduction to Victimology, Third Edition*. U.S.A. : Wadsworth Publishing Company.
- Karmen, A. (2004). *Crime Victims : An Introduction to Victimology, Fifth Edition*. U.S.A. : Wadsworth Publishing Company.
- Karlsson, G. (1993). *Psychological Qualitative Research from a Phenomenological Perspective*. Sweden: Almqvist & Wiksell International.

- Katz, J. (1988). *Seductions of Crime: Moral and Sensual Attractions in Doing Evil*. New York: Basic Books.
- Kilpatrick, D.G., Saunders, B.E., Veronen, L.J., Best, C.L. et Von, J.M. (1987). Criminal Victimization : Lifetime Prevalence Reporting to Police, and Psychological Impact. *Crime and Delinquency*, 33, 479-489.
- Kirsh, B. et McKee, P. (2003). The Needs and Experiences of Injured Workers : A Participatory Research Study. *Work*, 21, 221-231.
- Kleber, R.J. et Brom, D. (1992). *Coping with Trauma: Theory, Prevention and Treatment*. Netherlands : Swets et Zeitlinger.
- Kockelmans, J. (1971). Phenomenological Psychology in the United States: A Critical Analysis of the Actual Situation. *Journal of Phenomenological Psychology*, 1(2),139-172.
- Kunzmann, P., Burkard, F.-P. et Wiedmann (1993). *Atlas de la philosophie*. Munich : La Pochothèque.
- Laberge, S. (2005). Pour comprendre le régime québécois de santé et sécurité du travail. Québec : Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec.
- Laflamme-Cusson, S., Chicoine, F. et Coiteux, J. (1991). *L'Indemnisation des victimes d'actes criminels au Québec : vingt ans après*. Québec : Plaidoyer-Victimes.
- Lamarche, M.-C. et Brillon, Y. (1983). *Les personnes âgées de Montréal face au crime*. Montréal : Centre de Criminologie Comparée.
- Laroche, D. (2005). Crimes contre la personne, In *Données sociales au Québec*. Québec : Statistiques du Gouvernement du Québec. (En ligne) http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/conditions/pdf2005/donn_sociale05c10.pdf (Document consulté le 17 août 2005).
- Lebowitz, L., Harvey, M.R. et Herman, J.L. (1993). A Stage-by-dimension Model of Recovery from Sexual Trauma. *Journal of Personal Violence*, 8, 378-391.
- Lee, A. et Searle, W. (1993). *Victims' Need : An Issues Paper*. New Zealand : Policy and Research Division. Department of Justice.
- Lerner, M.J. (1980). *The Belief in a Just World*. New York : Plenum.
- Lievore, D. (2003). *Intimate Partner Sexual Assault : The Impact of Competing Demands on Victims' Decisions to Seek Criminal Justice Solutions*. Australian Institute of Criminology : Commonwealth Office of the Status of Women.
- Lind, E. A. et Tyler, T. R. (1988). *The Social Psychology of Procedural Justice*. U.S.A.: Plenum Press.

- Lippel, K. (1995). Watching the Watchers : How Expert Witnesses and Decision-Makers perceive Men's and Women's Workplace Stressors. In K. Messing, B. Neiss and L.Dumains (eds), *Invisibles : Issues in Women's Occupational Health*. Charlottetown : Gynergy Books.
- Lippel, K. (1999). Therapeutic and Anti-therapeutic Consequences of Workers' Compensation Systems. *International Journal of Law and Psychiatry*, 22, 5-6, 521-546.
- Lippel, K. (2002). *La notion de lésion professionnelle*, 4^e édition. Les Éditions Yvon Blais, Cowansville.
- Lippel, K., Doyon, I., Groux, C., Lefebvre, M.-C. et Murray, M. (2000). *L'indemnisation des victimes d'actes criminels : une analyse jurisprudentielle*. Canada : Les Éditions Yvon Blais.
- Lippel, K. Lefebvre, M.-C., Schmidt, C. et Caron, J. (2005). *Traiter la réclamation ou traiter la personne ? Les effets du processus sur la santé des personnes victimes de lésions professionnelles*. Québec : Université du Québec à Montréal.
- Litz, B.T. et Roemer, L. (1996). Post-traumatic Stress Disorder : An Overview. *Clinical Psychology and Psychothérapie : An International Journal of Theory and Practice*, 3, 153-168.
- Llueves, D. (2005). *Précis des assurances terrestres*, 4^e édition. Québec : Les Éditions Thémis.
- Lurigio, A. J. (1987). Are all victims alike? The Adverse Generalized, and Differential Impact of Crime. *Crime and Delinquency*, 33, 452-467.
- Lurigio, A. J. et Resick, P. A. (1990). Healing the Psychological Wounds of Criminal Vicimization : Predicting Postcrime Distress and Recovery. In A.J. Lurigio, W.G. Skogan et R.C. Davis (eds), *Victims of Crime : Problems, Policies and Programs*. California: Sage Publications.
- Maguire, M (1985). Victims' Needs and Victim Services : Indications from Research. *Victimology : An International Journal*, 10, 539-559.
- Maguire, M. (1991). The Needs and Rights of Victims of Crime. In M. Tonry (ed.), *Crime and Justice : A Review of Research, Volume 14*. Chicago and London : The University of Chicago Press.
- Maguire, M. et Corbett, C. (1987). *The Effects of Crime and the Work of Victim Support Schemes*. Aldershot : Gower.
- Maguire, M. et Pointing (1988). *Victims of Crime : a New Deal ?* England: Milton Keynes/Philadelphia: Open University Press.

- Maguire, M. et Shapland, J. (1990). The Victims Movement in Europe. In A.J. Lurigio, W.G. Skogan et R.C. Davis (eds) *Victims of Crime : Problems, Policies and Programs*. California : Sage Publications.
- Malt, V., Hoivick, B. et Blikra, G. (1993). Psychosocial Consequences of Road Accidents. *European Psychiatry*, 8, 227-228.
- Markeysteyn, T. (1992). *Les répercussions psychologiques des actes criminels à caractère non sexuel sur les victimes*. Canada : Solliciteur Général du Canada.
- Marsh, J.S. (1993). What Constitues a Stressor? The ACriterion and Issues. In J.R.T., E.B. Foa (eds), *Post-traumatic Stress Disorder DSM-IV and Beyond*. Washington, DC : American Psychiatric Press.
- Matza, D. (1964). *Delinquency and Drift*. New York : Wiley.
- Mawby, R.I. et Gill, M.L. (1987). *Crime Victims : Needs, Services and the Voluntary Sector*. London: Tavistock.
- Mawby, R. I. et Walklate, S. (1994). *Critical Victimology : International Perspective*. Great-Britain : Sage Publications.
- Mayer, R. et Ouellet, F. (1991). *Méthodologie de Recherche pour les Intervenants Sociaux*. Boucherville : Gaëtan Morin.
- Mayou, R.A., Bryant, B. et Duthie, R. (1993). Psychiatric Consequences of Road Traffic accidents. *British Medical Journal*, 307, 647-651.
- McCann, L. et Pearlman, L.A. (1990). *Psychological Trauma and the Adult Survivor: Theory, Therapy and Transformation*. New York : Brunner/Mazel.
- McGillis, D. et Smith, P. (1983). *Compensating Victims of Crime : An Analysis of American Programs*. Washington, DC : U.S. Department of Justice.
- Menard, K.S. (2005). *Reporting Sexual Assault : A Social Ecology Perspective*. New York : LFB Scholarly Publishing LLC.
- Merleau-Ponty, M. (1962). *The Phenomenology of Perception*. New York : Humanities Press.
- Michelat, G. (1975). Sur l'utilisation de l'entretien non directif en sociologie. *Revue Française de Sociologie*, 17, 591-613.
- Miers, D. (2000). Taking the Law into their Own Hands : Victims as Offenders. In A. Crawford et J. Goodey (eds), *Integrating a Victim Perspective within Criminal Justice : International Debates*. U.S.A.: Ashgate/Darmouth.
- Mikaelsson, J. et Wergens, A. (2001). *Repairing the Irreparable: State Compensation to Crime Victim*. Sweden : The Crime Victim Compensation and Support Authority.

- Miller, T. R., Cohen, M. A. et Wieserma, B. (1996). *Victim Costs and Consequences : A New Look*. U.S.A. : National Institute of Justice.
- Miller, M., Nielsen, S., West, O. et West, J. (1999). *Needs Assessment : Rural Nebraska : An Assessment of Victim Needs in Hastings and Grand Island*. Nebraska: Department of Criminal Justice.
- Ministère de la justice du Québec (2006). *Victimes d'actes criminels : vos droits, vos recours et les ressources à votre disposition*. (En ligne) <http://www.justice.gouv.qc.ca/français/publications/generale/rec-ress.htm> (Page consultée le 19 novembre 2006).
- Moore, M.H. et Trojanowicz, R.C. (1988). *Policing and the Fear of Crime*. Washington, D.C.: National Institute of Justice.
- Moorin, R.E. et Holman, C.D. (2005). Development of a Health Care Policy Characterisation Model Based on Use of Private Health Insurance. *Australian New Zealand Health Policy*, Nov, 2-27.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. U.S.A.: Sage Publications.
- Muchielli, A. (1996). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociale*. Paris : Arman Collin/Masson.
- Muir, J. (1984). *Les besoins des victimes d'actes criminels à Calgary*. Ottawa : ministère du Solliciteur général du Canada.
- Muir, H. (1998). Voices of Victims of Crime-the Wounded Storytellers. In B.Giuliano (Ed), *Survival and Beyond: An Anthology of Stories by Victims of Crime and a Victims' Resource Guide*. Australian Capital Territory (ACT), Curtin: The National Association for Loss and Grief, ACT Inc.
- Murphy, R. (1984). Compensation for Victims of Crime : Trends and Outlooks. *Dalhousie Law Journal*, 530, 534-536.
- Neimeyer, G. et Resnikoff, A. (1981). Qualitative Strategies in Counseling Research. *The Counseling Psychologist*, 10, 4, 75-85.
- Newburn, T. (1993). *The Long-term Needs of Victims : A Review of the Literature*. Research and Planning Unit, Paper 80.
- Newman, L., Bonderman, J., Smith, B. et Liner, B. (2003). *National Evaluation of State Victims of Crime Act Assistance and Compensation Programs : Trends and Strategies for the Future*. Washington, DC : Urban Institute.
- Ouellet, H. (2001). *Notions de droit et de lois relatives à l'assurance de dommages et à l'expertise en règlement de sinistres*. Tome 1. Québec : Bureau des services financiers.

- Ouimet, M. (2003). Les tendances de la criminalité au Québec : 1962-2001. In M. Le Blanc, M.Ouimet et D.Szabo (eds.), *Traité de criminologie empirique*, 3^e édition. Québec : Les Presses de l'Université de Montréal.
- Parent, G. (1999). *Polytechnique, neuf ans plus tard, conséquences à long terme d'une hécatombe*. Canada : Université de Montréal.
- Pelletier, F. (2006). Mini guide sur l'assurance au Québec : biens, responsabilité, automobile, juridique. Québec : réseau juridique du Québec. (En ligne) <http://www.avocat.qc.ca/public/iiminigassur.htm#Introduction> (Page consultée le 24 novembre 2006).
- Pennebaker, J.W. (1993). Social Mechanism of Constraint. In D.M. Wegner & J.M. Pennebaker (eds.), *Handbook of Mental Control*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- Perreault, J. (2005). *L'Indemnisation du préjudice corporel des victimes d'accidents d'automobile*, 2^e édition. Québec : Les Éditions CCH.
- Pirès, A. P. (1997 a). De quelques enjeux épistémologiques d'une méthodologie générale pour les sciences sociales. In J. Poupart, J.P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A.P. Pirès (eds), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Montréal : Gaëtan Morin.
- Pirès, A. P. (1997 b). Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique. In J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R.Mayer et A.P. Pirès (eds), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Montréal : Gaëtan Morin.
- Plummer, K. (1979). Misunderstanding Labelling Perspectives. In D. Downes et P. Rock, *Deviant Interpretations*. Oxford : Martin Robertson.
- Poupart, J. (1979/1980). Méthodologie qualitative : une source de débats en criminologie. *Crime and/et Justice*, 7/8 (3/4), 167-174.
- Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. In J. Poupart, J.P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A.P. Pirès (eds), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Montréal : Gaëtan Morin.
- Poupart, J. et Lalonde, M. (1998). La Méthodologie qualitative et la criminologie au Québec, de 1960 à 1985. In J. Poupart, L.-H. Groulx et coll., *La recherche qualitative : diversité des champs et des pratiques au Québec*. Montréal : Gaëtan Morin.
- Protecteur du Citoyen (2002). *Commentaires du protecteur du citoyen sur la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels : le contrecoup du crime à assumer par l'État*. Québec : Assemblée Nationale.

- Protecteur du citoyen (2006). *Mandat*. (En ligne) <http://www.protecteurducitoyen.qc.ca/fr/mandat/index.asp> (Page consultée le 18 novembre 2006).
- Psathas, G. (1973). Introduction. In G. Psatas, *Phenomenological Sociology: Issues and Applications*. U.S.A.: John Wiley & Sons.
- Public Law Education and Information Service of New Brunswick (2004). *Services for Victims of Crime*. New Brunswick : Public Legal Education and Information Service of New Brunswick.
- Quinney, R. (1974). The Social Reality of Crime. In A. Blumberg, *Current Perspectives on Criminal Behavior*. New York : Alfred A. Knopf.
- Rando, T.A. (1993). *Treatment of Complicated Mourning*. Champaign, IL : Research Press
- Régie de l'assurance maladie du Québec (2006a). *L'Assurance maladie : pour que rayonne la santé*.
(En ligne) <http://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/assurancemaladie/index.shtml>
(Page consultée le 26 décembre 2006 et le 25 avril 2007).
- Régie de l'assurance maladie du Québec (2006b). *L'Assurance médicaments : pour notre plus grand bien*.
(En ligne) <http://ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/assurancemedicaments/index.shtml> (Page consultée le 26 décembre 2006 et le 25 avril 2007).
- Reiff, R. (1979). *The Invisible Victim : The Criminal Justice System's Forgotten Responsibility*. New York: Basic Books.
- Réseau des CAVAC du Québec (2006). *Mémoire sur le Projet de loi no 25, Loi modifiant l'indemnisation des victimes d'actes criminels et d'autres dispositions législatives*. Québec : Réseau des CAVAC du Québec.
- Rienick, C., Mulmat, D. H. et Pennel, S. (1997). *Meeting the Needs of Crime Victims*. San Diego: Association of Governments.
- Roberts, A. (1987). National Survey of Victim Services Completed. *NOVA Newsletter*, 11(9), 1-2.
- Rose, R. et Fortier, I. (2005). *Plan de développement et de consolidation du réseau des Calacs et du RQCALACS : Contexte et estimation des besoins*. Québec : Regroupement québécois des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS).
- Ruback, R.B. & Thompson, M.P. (2001). Secondary Victimization : The Effects of Violence on Family Members, Friends, Neighbors, and Professionals. In R.B.Ruback et M.P. Thompson, *Social and Psychological Consequences of Violent Victimization*. Thousand Oaks, California : Sage Publications.

- Sarnoff, S. K. (1993). *A National Survey of State Crime Victim Compensation Programs : Policies and Administrative Methods*. U.S.A. : Adelphi University.
- Sarnoff, S. K. (1996). *Paying for Crime : The Policies and Possibilities of Crime Victim Reimbursement*. U.S.A. : Praeger.
- Savoie-Zajc, L. (2000). L'entrevue semi-dirigée. In B.Gauthier (ed.), *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, 3^e édition. Canada : Presses de l'Université du Québec.
- Schwartz, H. et Jacobs, J. (1979). *Qualitative Sociology: A Method to The Madness*. New York : The Free Press.
- Sebba, L. (1996). *Third Parties : Victims and the Criminal Justice System*. U.S.A. : Ohio State University Press/ Columbus.
- Shapland, J. (1984). The Victim, the Criminal Justice System and Compensation. *British Journal of Criminology*, 24, 131-149.
- Shapland, J. (1985). The criminal justice system and the victim. *Victimology : An International Journal*, 10, 585-599.
- Shapland, J. et Hall, M. (2005). *What do We know about the Effect of Crime on Victims ?* Papier présenté à la conférence Crime, Insecurity and Well-Being : an Economic Approach, Sheffield, 11 octobre 2005.
- Shapland, J. M., Willmore, J. et Duff, P. (1985). *Victims in the Criminal Justice System*. Farnborough : Gower.
- Sharpe, S. (1999). *Restorative Justice : A Vision for Healing and Change*. Alberta : Edmonton Victim Offender Mediation.
- Shaw, L. et Polatajko, H. (2002). An Application of the Occupation Competence Model to Organizing Factors Associated with Return to Work. *Canadian Journal of Occupational Therapy*, 69, 158-167.
- Shoham, G. et Seis, M. (1993). *A Primer in the Psychology of Crime*. New York : Harrow et Heston.
- Shultz (1965). The Violated : A Proposal to Compensate Victims of Violent Crime. *St-Louis U.L.J.*, 238, 241.
- Silverman, S. S. et Doerner, W. (1979). The Effect of Victim Compensation Programs Upon Conviction Rates. *Sociological Symposium*, 25, 40-60.

- Skinner, T. et Taylor, H. (2004). *Providing Counselling, Support and Information to Survivors of Rape : An Evaluation of The ``STAR`` Young Persons' Project*. University of Bath : Online Report 51/04.
(En ligne) <http://www.homeoffice.gov.uk/rds/pdfs05/rdsolr5104.pdf> (Document consulté le 28 mai 2007).
- Skogan, W. & Maxfield, M. (1981). *Coping with Crime : Individual and Neighborhood Reactions*. Beverly Hills, CA : Sage.
- Slobogin, C. (1991). Therapeutic Jurisprudence: Five Dilemmas to Ponder. In D.B. Wexler et B.J. Winick (1996). *Law in a Therapeutic Key: Developments in Therapeutic Jurisprudence*. Durham, North Carolina: Carolina Academic Press.
- Smith, B. E. et Hillenbrand, S. W. (1997). Making Victims Whole Again : Restitution, Victim-Offender, Reconciliation Programs, and Compensation. In R.C. Davis, A.J. Lurigio, et W. G. Skogan, *Victims of Crime*. Second Edition. U.S.A.: Sage.
- Smith, C. L. (1985). Victim Compensation : Hard Questions and Suggested Remedies. *Rutgers Law Journal*, 17, 51-91.
- Société d'assurance automobile du Québec (2004). *2004 en bref : Profil statistique*.
(En ligne) www.saaq.gouv.qc/publications/nous/enbref_2004.pdf (Document consulté le 19 novembre 2006).
- Solliciteur général du Canada (1983). Les coûts du crime pour les victimes. Le Sondage canadien sur la *victimisation en milieu urbain*. Canada : ministre des Approvisionnements et Services Canada.
- Solicitor General and Public Security (2005). *Victims Programs : Status Report 2004/2005*. Alberta : Solicitor General and Public Security.
- Strang, H. (2002). *Repair or Revenge : Victims and Restorative Justice*. Oxford, UK : Clarendon Press.
- Strang, H. (2004). Is Restorative Justice Imposing its Agenda on Victims ? In H. Zehr et B.Toews (eds.), *Critical Issues in Restorative Justice*. New York : Criminal Justice Press.
- Sykes, C. (1992). *A Nation of Victims : The Decay of the American Character*. New York : St-Martin Press.
- Taylor, R. et Hale, M. (1986). Testing alternative models of fear of crime. *Journal of Criminal Law and Criminology*, 77, 151-189.
- Taylor, S. et Bogdan, R. (1986). *Introduction to Qualitative Research Method : The Search for Meaning*. Second Edition. U.S.A.: John Wiley & Sons.
- Tierney, J. (1996). *Criminology: Theory and Context*. Great-Britain: Prentice Hall.

- Tomb, D.A. (1994). The Phenomenology of Post-Traumatic Stress Disorder. *Psychiatric Clinics of North America*, 12, 2, 237-250.
- Tonry, M. (1991). *Crime and justice: a review of research*, volume 14. Chicago : University of Press.
- Traumatys (2004). *Traumatys*.
(En ligne) <http://www.traumatys.com> (Page consultée le 12 décembre 2005).
- Tremblay, A. et Cousineau, M.-M. (1994). *Justice des mineurs : quand la victime a voix au chapitre*. Groupe de recherche et d'analyse sur les politiques et les pratiques pénales. Montréal : Centre International de Criminologie Comparée.
- Tribunal Administratif du Québec (2006). *Rapport annuel de gestion 2005-2006*.
(En ligne) www.taq.gouv.qc.ca (Document consulté le 7 juillet 2007)
- Tribunal Administratif du Québec (2007). *Le Citoyen au Cœur de nos Activités*.
(En ligne) www.taq.gouv.qc.ca (Page consultée le 25 mars 2007)
- Trimble, M.R. (1985). Post-traumatic stress disorder: history of a concept. In C.R. Figley (Ed.). *Trauma and it's Wake: vol.I, The Study and Treatment of Post-traumatic Disorder*. New York: Brunner/Mazel.
- Taylor, T. (1990). *Why People Obey the Law*. New Haven : Yale University Press.
- Taylor, T. et Lind, E.A. (1992). A Relational Model of Authority in Groups. In M.P. Zanna (Ed.). *Advances in Experimental Social Psychology, Vol.25*. San Diego : Academic Press.
- Umbreit, M. S., Bradshaw, W. et Coates, R. B. (1999). Victims of Severe Violence Meet the Offender : Restorative Justice through Dialogue. *International Review of Victimology*, 6, 321-343.
- United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention (UNODCCP) (1999). *Handbook on Justice for Victims: On the Use and Application of the Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. New York: Centre for International Crime Prevention.
- U. S. Department of Justice (1980). *Uniform Crime Reports*. Washington DC : U.S. Government Printing Office.
- van der Kolk, A.C., McFarlane, A.C. et Weisaeth, L. (1996). *Traumatic Stress: The Effects of Overwhelming Experience on Mind, Body, and Society*. New York: The Guilford Press.
- van Dijk, J.J.M.(1988). Ideological Trends within the Victims' Movement : An International Perspective. In M.Maguire et I.Pointing (eds), *Victims of Crime: A New Deal ?* England: Milton Keynes/Philadelphia: Open University Press.

- van Kaam, A. (1959). Phenomenal Analysis: Exemplified by a Study of the Experience of «Really Feeling Understood. *Journal of Individual Psychology*, 15, 1, 66-72.
- van Kaam, A. (1966). Application of the Phenomenological Method. In A.van Kaam, *Existential foundations of psychology*. Lanham, MD: University Press of America.
- Van Ness, D. et Strong, K.H. (1997). *Restoring Justice*. Cincinnati : Anderson Publishing Co.
- Viano, E. (1992). *Intimate Violence : Interdisciplinary Perspectives*. New York : Hemisphere.
- Waller, I. (1989). The Needs of Crime Victims. In E.A. Fattah, *The Plight of Crime Victims in Modern Society*. New York: St-Martin's Press.
- Weitekamp, E. (1993). Reparative Justice: Towards a Victim Oriented System. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 1,1 70-93.
- Wemmers, J.-A. M. (1996). *Victims in the Criminal Justice System*. Studies on Crime and Justice a Series from the Dutch Research and Documentation Centre. The Netherlands : Ministry of Justice.
- Wemmers, J.-A. M. (2003). *Introduction à la victimologie*. Montréal : Presses de l'Université de Montréal.
- Wemmers, J.-A. M., Cousineau, M-M. et Martire, R. (2003). Justice réparatrice, besoins des victimes et violence conjugale : les victimes désirent-elles un pouvoir de décision ? *Le Journal International de Victimologie*, 1, 4.
(En ligne) [http://www.jidv.com/Wemmers-Cousineau-JIDV2003-1-\(4\).htm](http://www.jidv.com/Wemmers-Cousineau-JIDV2003-1-(4).htm)
(Article consulté le 26 juin 2007).
- Wergens, A. (1999). *Crime Victims in the European Union*. Crime Victim Compensation and Support Authority and the Swedish Ministry of Justice: Sweden.
- Wexler, D.B. et Winick, B.J. (1991). *Essays in Therapeutic Jurisprudence*. Durham, North Carolina : Carolina Academic Press.
- Wexler, D.B. et Winick, B.J. (1996). *Law in a Therapeutic Key: Developments in Therapeutic Jurisprudence*. Durham, North Carolina: Carolina Academic Press.
- Wilkie, M., Ferrante, A. et Susilo, N. (1997). *The Experiences and Needs of Victims of Crime in Western Australia*. Research Report No.7 Australie : Crime Research Centre.
- Williams, B. (1999). *Working with Victims of Crime : Policies, Politics and Practice*. Grande-Bretagne : Jessica Kingsley Publishers.
- William, J.E. et Holmes, K.A. (1981). *The Second Assault*. Connecticut: Greenwood Press.

- Woods, T. (2001). *Première intervention pour les victimes d'actes criminels*. U.S.A. : Bureau des Victimes d'Actes Criminels.
- Wortman, C.B., Carnelley, K.B., Lehman, D.R., Davis, C.G. et Exline, J.J. (1995). Coping with the Loss of a Family Member: Implications for Community-level Research and Intervention. In S.E. Hobfoll & M.W. de Vries (eds.), *Extreme Stress and Communities: Impact and Intervention*. Dordrecht, the Netherlands : Kluwer.
- Wortman, C.B., Battle, E.S. et Lemkau, J.P. (1997). *Coming to Terms with Sudden, Traumatic Death of a Spouse or Child*. In R.Davis, A.Lurigio et W.Skogan (eds.). *Victims of Crime*, 2nd Edition. Thousand Oaks, CA : Sage Publications.
- Xie, M., Pogarsky, G., Lynch, J.P. et McDowall, D. (2006). Prior Police Contact and Subsequent Victim Reporting : Results From the NCVS. *Justice Quarterly*, 23, 4, 481-501.
- Yerxa, F.J. (1998). Health and the Human Spirit for Occupation. *American Journal of Occupational Therapy*, 52, 412-418.
- Young, M.A. (1988). Support Services for victims. In F.M. Ochberg, *Post-traumatic Therapy and Victims of Violence*. New York: Brunner/Mazel Inc.
- Yuill, C. et McMillan, I. (1998). Work. In D.Jones, S.F.Blair, T.Hartery, et K.R.Jones. (eds), *Sociology and Occupational Therapy : An Integrated Approach*. London : Churchill Livingstone.
- Zauberman, R. et Robert, P. (1995). *Du côté des victimes, un autre regard sur la délinquance*. Paris : l'Harmattan.
- Ziegenhagen E. A. et Benyi, J. (1981). Victim Interests, Victims Services, and Social Control. In B. Galaway et J. Hudson, *Perspectives on Crime Victims*. U.S.A. : The C.V. Mosby Compagny.

ANNEXE A

QUESTIONS AUX VICTIMES

1. J'aimerais que tu me parles de l'événement qui t'a amené à faire des démarches auprès d'un système d'indemnisation.
 - a) Événement criminel
 - circonstances de l'événement (type de crime, relation avec l'offenseur)
 - offensur (La victime le connaît ?)
 - b) Après l'événement criminel
 - offensur (identifié, retrouvé, sanction ou alternative)
 - la victime participe aux procédures
 - conséquences (physiques, psychologiques, financières, existentielles, sociales)
 - stratégies pour y faire face (ressources matérielles pour y faire face, provenant de soi, provenant de l'environnement)
 - autres mesures (assurance privée, médiation, poursuite civile)
 - c) IVAC
 - connaissance (de qui ?)
 - attentes par rapport à l'IVAC
 - accueil
 - demande
 - soutien reçu par rapport aux demandes (vérifier que les demandes sont en rapport avec les besoins)
 - soutien non reçu par rapport aux demandes d'indemnisation
 - résultats obtenus
 - comment la victime s'est sentie perçue par l'IVAC
 - problèmes rencontrés par rapport aux processus d'indemnisation
 - recommandations – choses à améliorer relativement à ce processus
 - aborder les recommandations du Comité Consultatif (Ce qu'il en pense.)

ANNEXE B

QUESTIONS AUX INTERVENANTS

1. J'aimerais que tu me parles du processus d'indemnisation des victimes d'actes criminels.
 - a) évolution du programme de l'IVAC et comment la victime est perçue objectivement par l'IVAC ;
 - b) les principaux besoins des victimes par rapport à l'indemnisation ;
 - c) l'IVAC répond-elle aux besoins des victimes ? ;
 - d) identification des effets négatifs possibles par rapport au processus d'indemnisation ;
 - e) recommandations pour améliorer le système ;
 - f) ce qu'il pense des recommandations du Comité Consultatif.

ANNEXE C
LISTE DES INFRACTIONS INDEMNISÉES¹⁸⁶

¹⁸⁶ (http://www.ivac.qc.ca/VAC_2.asp#acte, consulté le 8 décembre 2005)

Article 3 du Code criminel
(Lois révisées du Canada [1985], chapitre 46)

Description de l'infraction

- 65 Participation à une émeute
- 76 Détournement d'un aéronef
- 77 Acte portant atteinte à la sécurité de l'aéronef en vol ou mettant l'aéronef hors d'état de voler
- 78 Transport d'armes offensives et de substances explosives à bord d'un aéronef
- 80 Manque de précautions suffisantes avec des explosifs, quand ils causent la mort ou des lésions corporelles
- 81 Le fait de causer intentionnellement des lésions corporelles ou la mort au moyen d'une substance explosive
- 86 Le fait de braquer une arme à feu ou d'user d'une arme à feu de manière dangereuse
- 153 Rapports sexuels avec une personne du sexe féminin âgée de moins de 14 ans ou de moins de 16 ans
- 155 Inceste
- 180 Nuisance publique causant du tort
- 215 Omission de fournir les choses nécessaires à l'existence
- 218 Abandon d'un enfant
- 220 Le fait de causer la mort par négligence criminelle
- 221 Le fait de causer des lésions corporelles par négligence criminelle
- 229 Meurtre
- 234 Homicide involontaire coupable
- 239 Tentative de meurtre
- 244 Le fait de causer intentionnellement des lésions corporelles
- 245 Le fait d'administrer un poison
- 246 Le fait de vaincre la résistance à la perpétration d'une infraction
- 247 Trappes susceptibles de causer la mort ou des lésions corporelles

- 248 Le fait de nuire aux moyens de transport
- 258(1) Conduite dangereuse d'un bateau ou d'un objet remorqué
- 258(4) Conduite d'un bateau pendant que la capacité de conduire est affaiblie
- 262 Le fait d'empêcher de sauver une vie
- 265 Voies de fait commises au moyen d'un véhicule automobile
- 266 Voies de fait
- 267 Agression armée ou infliction de lésions corporelles
- 268 Voies de fait graves
- 269 Infliction illégale de lésions corporelles
- 270 Voies de fait pour empêcher l'application de la loi
- 271 Agression sexuelle
- 272 Agression sexuelle armée
- 273 Agression sexuelle grave
- 279(1) Enlèvement
- 279(2) Séquestration illégale
- 343 Vol qualifié
- 423 Intimidation par la violence
- 430(2) Méfait qui cause un danger réel pour la vie des gens
- 433 Crime d'incendie
- 436 Le fait de causer un incendie si l'incendie entraîne une perte de vie
- 437 Fausse alerte