

**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

**Empowerment et système de justice pénale : l'expérience des  
victimes d'actes criminels**

par

Katie Cyr

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 Philosophiæ Doctor en criminologie

Octobre 2008

© Katie Cyr, 2008



Université de Montréal  
Faculté des études supérieures

Cette thèse intitulée:  
**Empowerment et système de justice pénale : l'expérience des  
victimes d'actes criminels**

présentée par :  
Katie Cyr

A été évaluée par un jury composé des personnes suivantes :

**Stéphane Guay**  
Président rapporteur

**Jo-Anne Wemmers**  
Directrice de recherche

**Marie-Marthe Cousineau**  
Membre du jury

**Irvin Waller**  
Examineur externe

---

Représentant du doyen de la FES

## Résumé

Dans cette thèse, l'auteure décrit la situation historique ayant mené à l'impuissance des victimes au sein du système de justice pénale québécois. À travers une recension des écrits issus de la psychologie communautaire, du travail social et des relations industrielles, l'auteure établit une mesure de l'*empowerment* psychologique des victimes dans le cadre du système de justice pénale à travers trois composantes : 1) intrapersonnelle, 2) interactionnelle, et 3) comportementale. La composante intrapersonnelle a été mesurée par trois dimensions : le sentiment de compétence (estime de soi), la capacité d'autodétermination lors du processus judiciaire, et l'impact (perçu) des victimes sur les procédures en cours. La composante interactionnelle a été évaluée par deux dimensions, soit le développement d'une conscience politique quant à la situation d'impuissance des victimes de crimes, ainsi que par leur compréhension et leur mobilisation des ressources mises à la disposition des victimes d'actes criminels. La composante comportementale a été mesurée par l'adaptation psychologique, soit une variable à échelle mesurant leurs symptômes de stress post traumatique (inversée afin de saisir l'adaptation psychologique).

Les données ont été obtenues à partir du même échantillon à différents moments dans le temps afin de constater s'il y a amélioration, détérioration, ou aucun changement dans les variables voulant saisir l'*empowerment* des participants. Des victimes de trois régions du Québec (Trois-Rivières, Sept-Îles, et Montréal) ont été interrogées trois fois : une première entrevue a eu lieu immédiatement après qu'elles aient consenti à participer à l'étude (n = 188); une deuxième, six mois plus tard (n = 143); et une troisième, encore une fois, six mois plus tard (n = 122). Des entretiens semi directifs ont également été réalisés auprès de 15 victimes de crimes diversifiés. Des analyses qualitatives ont été effectuées afin d'identifier les facteurs influençant l'*empowerment* selon le discours des victimes interrogées.

Les résultats révèlent que les dimensions des composantes intrapersonnelles et interactionnelles évoluent dans des directions opposées avec le temps, excluant ainsi la

possibilité de créer une variable permettant de saisir ces composantes de l'*empowerment*. En effet, la compétence des victimes est négativement corrélée à leur (absence) capacité d'autodétermination et à leur (absence) impact sur les procédures. De la même manière, la conscience critique des victimes affiche une corrélation négative avec leur compréhension et mobilisation des ressources. Il ressort ainsi que malgré une incapacité d'autodétermination et d'impact au sein des procédures judiciaires, ainsi qu'une faible compréhension et mobilisation des ressources mises à leur disposition, les victimes affichent un haut niveau de conscience politique face à la situation des victimes d'actes criminels, réussissent à préserver leur sentiment de compétence et s'adaptent psychologiquement suite au délit.

Ces résultats démontrent que la majorité des victimes sont résilientes, et ce, malgré le (l'absence) traitement des autorités judiciaires à leur égard, en plus de souligner qu'un processus d'*empowerment* des victimes de crimes est incompatible au fonctionnement actuel du système de justice pénale. Cette conclusion est confirmée par l'analyse du discours de 15 victimes, ayant effectuée un entretien non directif au sujet de leur processus de reprise de contrôle suite au délit, révélant que les victimes semblent se distancier des procédures judiciaires en cours, réalisant qu'elles doivent prendre en charge leur propre rétablissement, puisque le système judiciaire ne pourra leur venir en aide à cet égard. Les victimes semblent comprendre que la majorité des victimes sont ignorées par les autorités judiciaires et sont en mesure d'attribuer le traitement reçu à leur « statut » de victime plutôt qu'à leurs caractéristiques personnelles, ce qui les pousse à refuser ce statut et à se retourner vers des activités dans diverses sphères de leur vie afin d'entamer un processus d'*empowerment*, ou de recouvrer un sentiment de contrôle sur les événements affectant leur vie. Le système judiciaire, semble malheureusement favoriser une impression d'impuissance chez les victimes, plutôt que leur *empowerment*, ce qui les pousse à s'en distancier. L'exclusion complète des victimes, l'absence d'information sur les procédures en cours et sur les recours disponibles et l'approche paternaliste du système judiciaire contribuent à cette « impression » d'impuissance. Les victimes entreprennent donc des actions valorisantes dans diverses sphères de leur vie afin de restaurer leur sentiment de compétence et

mobilisent leur réseau social et des ressources extérieures au système judiciaire afin de prendre en charge leur rétablissement.

Faute de ne pouvoir établir une mesure adéquate de l'*empowerment* des victimes, une mesure du bien-être des victimes, soit une échelle combinant leur score d'estime de soi d'état et leur niveau d'adaptation psychologique a été créée, afin de vérifier quels facteurs influencent le bien-être des victimes. Les facteurs explicatifs d'un plus grand bien-être des victimes au premier moment de mesure étaient a) un jugement de justice procédurale élevé, b) avoir reçu le soutien nécessaire de la part de ses proches, c) un revenu familial élevé, et d) l'absence de blessures physiques suite au crime. Quant au bien-être des victimes au dernier moment de mesure, l'analyse de régression hiérarchique révèle qu'en contrôlant le niveau de bien-être initial des victimes (temps 1, expliquant 45 % de variance), trois facteurs expliquent 8 % de la variance. La plus grande contribution concerne l'information fournie aux victimes par les policiers lors du dépôt de la plainte, les victimes ayant obtenu cette information affichant un plus grand bien-être un an plus tard. Les autres facteurs explicatifs concernent le fait d'avoir déjà été victime d'un crime, qui étonnamment, ressort comme un facteur associé à un plus grand bien-être, alors que le dernier facteur explicatif d'un niveau de bien-être supérieur est, encore une fois, le fait de ne pas avoir été blessé physiquement pendant le crime. Ces résultats sont discutés à la lumière des résultats et écrits au sujet de l'*empowerment* et de la résilience des victimes et des pistes de recherches futures sont identifiées.

L'auteure termine en effectuant des recommandations à la lumière des résultats : a) que les policiers informent systématiquement les victimes au sujet des services disponibles, b) que les policiers et les membres des milieux hospitaliers soient formés quant aux réactions et besoins des victimes, c) d'évaluer et revoir le programme INFOVAC-Plus et élaborer des stratégies d'information plus adéquates, d) informer les victimes quant au fonctionnement du processus judiciaire et concernant les développements de leur dossier, e) évaluer les services d'aide aux victimes et effectuer les améliorations identifiées, f) publiciser l'existence des services disponibles pour les victimes dans la population générale, g) mettre en place un fond accessible dès la commission du délit

afin de répondre aux besoins immédiats des victimes et limiter la perte de ressources, h) développer des interventions plus « proactives » ciblée auprès de victimes « à risque », i) développer et évaluer des programmes de justice réparatrice qui pourront être employés au cas par cas, sans exclusion systématique selon le type de délit ou l'âge du contrevenant, j) poursuivre les études en victimologie afin d'identifier leurs besoins, et cibler les personnes subissant des séquelles psychologiques durables, k) effectuer des pressions sociales afin de faire de la « cause » des victimes un enjeu politique, l) qu'un réel intérêt envers les victimes (et non un objectif de punition du contrevenant) oriente les politiques, et m) de renforcer les droits des victimes par des garanties juridiques.

Mots-clés : Victimes d'actes criminels- Victimologie- Système de justice pénale- *Empowerment*- Résilience- Syndrome de stress post-traumatique- Victimization secondaire

## Abstract

In this thesis, the author describes how victims became powerless in Quebec's criminal justice system. Reviewing the empowerment literature in community psychology, social work, and management the author developed a measure of victims' psychological empowerment within the criminal justice system. This measure has three components: 1) Intrapersonal; 2) Interactional; and 3) Behavioral. The intrapersonal component was measured by three dimensions: competence (self esteem), self-determination possibilities within the criminal justice system, and (perceived) impact on the proceedings. The interactional component was measured by two dimensions: the development of a political consciousness (i.e. critical understanding of the victim status within the criminal justice system); and the comprehension and mobilization of resources available for victims of crime. To measure the behavioral component, a scale measuring Post Traumatic Stress Disorder symptoms was used and reversed in order to reflect psychological adaptation.

Data were obtained from the same sample of victims at several points in time in order to assess if there was improvement, deterioration, or stability in the indicators of empowerment. Victims from three areas (Trois-Rivières, Montréal, and Sept-Îles) were interviewed three times: once immediately following their consent (n = 188), a second interview took place six months later (n = 143) and a third interview took place six months after the second (n = 122). Non-directive interviews with 15 victims of different types of crimes were also realized. The interviews were analyzed qualitatively in order to identify factors associated with empowerment, according to victims' perspective.

Results revealed that the dimensions of the intrapersonal and interactional components are evolving differently overtime, thus excluding the possibility of creating a unique variable measuring psychological empowerment. Competence was negatively associated to self-determination and impact within the criminal justice system. Similarly, political consciousness was negatively related with the comprehension and mobilization of resources available for victims of crime. Therefore, while victims cannot have opportunities for self-determination and impact in the criminal justice



system; and do not understand or mobilize the resources available to them, they still develop political consciousness about victims' status, they preserve their sense of competency, and manage to adapt psychologically. Results indicate that the majority of the victims in this sample were resilient, and this was not related to their (absence of) treatment by the criminal justice system authorities. Results also indicate that the actual criminal justice system is not compatible with victim empowerment. This conclusion was confirmed by the qualitative analysis of the discourse of 15 victims, which revealed that victims attempt to distance themselves from the criminal proceedings when they realize that they need to take charge of their own recovery as the criminal justice system does not help them in this regard. Victims in the sample seem to understand that most victims are ignored by the criminal justice authorities and they are able to make external attributions regarding this treatment (i.e. they understand that the treatment received is due to their "victim" status and not their personal characteristics). Therefore, victims refuse their "victim" status and turn towards accomplishing various activities in different areas of their life in order to empower themselves, or to gain a sense of control over events affecting their life. The criminal justice system, unfortunately, appears to trigger victims' impression of powerlessness and not empowerment, which drives victims to detach themselves from it. The complete exclusion of victims, the absence of information about the criminal proceedings and the recourse available, as well as the paternalistic approach of the criminal justice system towards victims all contribute to this sense of powerlessness. Victims, therefore, move toward rewarding activities in various areas of their life to restore their sense of mastery and start taking charge of their own recovery.

Since it was not possible to measure psychological empowerment, a measure of victims' well-being was created by combining their state self-esteem and their psychological adaptation. Regression analyses were conducted in order to identify factors explaining victims' well-being. Factors explaining victims' well-being at the first interview were: a) a strong sense of procedural justice, b) having received sufficient social support, c) a high income and d) not having sustained physical injuries from the criminal offense. Hierarchical regression analysis was used to identify factors explaining victims' well-

being at the third interview while controlling their well-being at the first interview (which explained 45 % of the variance). Three factors explained 8% of additional variance. Information given to victims by the police when they reported the offense was associated with a higher score on the well-being scale a year later. Being victim of a crime in the past was, surprisingly, positively related to well-being, and again, not having sustained injuries was also a factor contributing to well-being.

These results are discussed in light of the research and literature on empowerment and suggestions for future research are identified. Recommendations for best practices towards victims of crimes are also presented in light of the findings: a) the police should provide victims with information about the services available, b) police and medical personnel should be educated about victims' needs and reactions, c) the efficacy of the INFOVAC-Plus program should be assessed and revised, d) victims should be informed about the criminal justice system in general and about the developments in their case, e) victim services should be evaluated and modified accordingly, f) publicity about victim services is needed in the general population, g) a fund should be put in place to answer victims' immediate financial needs, h) proactive intervention for high risk victims, i) restorative justice initiatives need to be developed, assessed, and made accessible in more cases, j) pursuing studies on victims' needs and identifying high-risk victims, k) social pressure is needed for victims' rights to be on the political agenda, l) a real political interest in victims (versus the interest for harsher punishments) is needed, and m) victims' rights need to be legally reinforced.

**Key words:** Victims of crimes- Victimology- Criminal Justice System- Empowerment- Resilience- Post traumatic stress disorder- Secondary victimisation

<b>LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX .....</b>	<b>XVI</b>
<b>DÉDICACE .....</b>	<b>XX</b>
<b>REMERCIEMENTS .....</b>	<b>XXI</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
<b>CHAPITRE 1 : RECENSION D'ÉCRITS.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Qu'est-ce que l'empowerment?.....</b>	<b>3</b>
1.1.1 <i>Bref historique : origine de l'empowerment</i> .....	4
1.1.2 <i>Une définition générale</i> .....	5
<b>1.2 L'empowerment : processus et modèles .....</b>	<b>7</b>
1.2.1 <i>L'idéologie de la psychologie communautaire</i> .....	7
1.2.2 <i>Le paradigme écologique</i> .....	10
<b>1.3 Les composantes de l'empowerment.....</b>	<b>12</b>
1.3.1 <i>Caractéristiques individuelles</i> .....	13
1.3.2 <i>L'action concrète</i> .....	13
1.3.3 <i>Relation avec l'environnement</i> .....	14
1.3.4 <i>Un processus dynamique</i> .....	14
<b>1.4 Niveaux d'analyse.....</b>	<b>17</b>
1.4.1 <i>Le niveau individuel : l'empowerment psychologique</i> .....	19
Intrapersonnel .....	21
<i>Impact</i> .....	21
<i>Compétence</i> .....	22
<i>Sens</i> .....	22
<i>Choix</i> .....	22
Interactionnelle .....	23
Comportementale .....	23
<b>1.5 Facteurs affectant l'empowerment .....</b>	<b>24</b>
1.5.1 <i>Facteurs contextuels (Spreitzer)</i> .....	24
1.5.1.1 <i>L'ambiguïté du rôle</i> .....	25
1.5.1.2 <i>Soutien socio-politique</i> .....	25
1.5.1.3 <i>Accès à l'information stratégique</i> .....	25
1.5.1.4 <i>Accès aux ressources</i> .....	26
1.5.1.5 <i>La culture de l'organisation</i> .....	26

1.5.2 Facteurs affectant l'empowerment des victimes (Damant et al.) .....	27
1.5.2.1 Le traitement des acteurs .....	27
1.5.2.2 L'information .....	28
1.5.2.3 La protection et ressources .....	28
1.5.2.4 Durée des procédures .....	28
1.5.2.5 Acteurs des réseaux communautaires et des services sociaux.....	28
1.5.2.6 Soutien social.....	29

## **1.6 Problématique : l'importance de l'empowerment pour les victimes de crimes..... 30**

1.6.1 La perspective de conscientisation de Paulo Freire.....	30
1.6.2 Les mesures législatives : pour réduire l'impuissance des victimes?..	33
L'indemnisation.....	33
Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels .....	36
Déclaration de la victime.....	38
INFOVAC-Plus .....	38
Dédommagement.....	39
1.6.3 La victimisation secondaire .....	41
1.6.4 Les victimes comme groupe impuissant.....	42
1.6.4.1 Le syndrome de stress post-traumatique .....	42
1.6.4.2 La dépression.....	46
1.6.4.3 L'abus de substances .....	46
1.6.4.4 Les croyances positives .....	47
1.6.4.5 La théorie de l'impuissance apprise .....	49
1.6.4.6 La victimisation multiple.....	51
1.6.4.7 La résilience.....	52

## **1.7 Objectifs et hypothèses de recherche..... 56**

1.7.1 Objectif général .....	56
1.7.2 Objectifs spécifiques .....	57
1.7.3 Hypothèses .....	57

## **CHAPITRE 2- MÉTHODOLOGIE : ..... 60**

<b>2.1 Approche quantitative .....</b>	<b>60</b>
<b>2.2 Approche qualitative.....</b>	<b>60</b>
<b>2.3 Cueillette des données .....</b>	<b>62</b>
2.3.1 Quantitatif.....	62
2.3.2 Qualitatif.....	64

<b>2.4 Instruments .....</b>	<b>65</b>
2.4.1 Quantitatif.....	65
2.4.2 Qualitatif.....	67
<b>2.5 Opérationnalisation des variables quantitatives .....</b>	<b>69</b>
2.5.1 Composantes de l'empowerment .....	69
2.5.1.1 Composante intrapersonnelle .....	69
2.5.1.2 La composante interactionnelle .....	73
2.5.1.3 La composante comportementale .....	75
2.5.2 Les variables susceptibles d'influencer l'empowerment.....	76
2.5.2.1 Accès à l'information .....	76
2.5.2.2 Traitement des acteurs.....	77
2.5.2.3 Durée des procédures .....	80
2.5.2.4 Acteurs des réseaux communautaires et des services sociaux.....	80
2.5.2.5 Soutien social.....	81
2.5.2.6 Justice procédurale .....	82
<b>2.6 Description de l'échantillon quantitatif .....</b>	<b>82</b>
2.6.1 Participants à la première vague d'entrevues .....	83
Données démographiques.....	83
Caractéristiques du délit .....	83
Blessures physiques.....	85
Dommages matériels .....	85
Impact psychologique.....	85
Délai entre la victimisation et la première entrevue .....	86
Comparaison de l'échantillon.....	86
2.6.2 Participants à la deuxième vague d'entrevues.....	86
Données démographiques.....	86
Caractéristiques du délit .....	87
Délit.....	87
Blessures physiques.....	88
Dommages matériels .....	88
Impact psychologique.....	88
Comparaison de l'échantillon.....	89
2.6.3 Participants à la troisième vague d'entrevues .....	89
Données démographiques.....	89
Caractéristiques du délit .....	89
Délit.....	90
Blessures physiques.....	91
Dommages matériels .....	91
Impact psychologique.....	91

Comparaison de l'échantillon.....	91
2.6.4 Résumé .....	92
<b>2.7 Caractéristiques de l'échantillon qualitatif .....</b>	<b>93</b>
2.7.1 Sexe .....	93
2.7.2 Âge .....	93
2.7.3 Revenu.....	94
2.7.4 Éducation.....	94
2.7.5 Emploi .....	95
2.7.6 Délit.....	96
Représentativité de l'échantillon .....	96

## **CHAPITRE 3 : L'EMPOWERMENT POUR LES VICTIMES DE CRIMES .....**

<b>3.1 Dimensions et composantes de l'empowerment.....</b>	<b>99</b>
3.1.1 La composante intrapersonnelle .....	99
Compétence .....	99
Autodétermination.....	104
Impact.....	110
La composante intrapersonnelle .....	111
3.1.2 La composante interactionnelle.....	115
Conscience critique .....	115
Compréhension et mobilisation des ressources .....	120
La composante interactionnelle .....	125
3.1.3 La composante comportementale .....	127
Adaptation psychologique .....	127
<b>3.2 Une mesure du bien-être des victimes .....</b>	<b>129</b>
<b>3.3 Sommaire.....</b>	<b>132</b>

## **CHAPITRE 4 : FACTEURS LIÉS AU BIEN-ÊTRE DES VICTIMES .....**

<b>4.1 Variables indépendantes.....</b>	<b>133</b>
4.1.1 Accès à l'information .....	133
4.1.2 Traitement des acteurs.....	136
4.1.2.1 La police .....	136
4.1.2.2 Le procureur .....	139
4.1.2.3 Le juge.....	142

4.1.2.4 La défense.....	144
4.1.3 Crédibilité.....	145
4.1.4 Durée des procédures.....	146
4.1.5 Acteurs des réseaux communautaires et des services sociaux.....	147
4.1.5.1 Membres du personnel hospitalier.....	147
4.1.5.2 Intervenants des CAVAC.....	149
4.1.6 Aide.....	150
4.1.7 Soutien Social.....	150
4.1.8 Justice procédurale.....	152
<b>4.2 Bien-être des victimes au début des procédures (temps 1). 155</b>	
4.2.1 Analyses bivariées.....	155
Variables contrôles.....	157
Information.....	157
Traitement des acteurs.....	157
Crédibilité.....	158
Aide formelle et informelle.....	159
Justice procédurale.....	159
4.2.2 Analyse de régression.....	160
4.2.3 Résumé.....	161
<b>4.3 Bien-être des victimes au dernier temps de mesure..... 163</b>	
4.3.1 Analyses bivariées.....	163
4.3.2 Analyse de régression.....	165
4.3.3 Résumé.....	168
<b>CHAPITRE 5 : ANALYSE QUALITATIVE..... 170</b>	
<b>5.1 Introduction..... 170</b>	
<b>5.1.1 Analyse des données..... 170</b>	
<b>5.2 Les facteurs influençant l'empowerment des victimes..... 171</b>	
5.2.1 Facteurs aidant.....	171
5.2.1.1 Le soutien social informel.....	171
5.2.1.2 Soutien social formel.....	172
5.2.1.3 Entreprendre des actions pour changer la situation.....	173
5.2.1.4 Implication dans des organisations et activités : trouver une valorisation personnelle et passer à autre chose.....	174
5.2.1.5 Survenue d'un événement aversif déstabilisant remettant en question l'intégrité personnelle : se valoriser en franchissant de nouveaux obstacles.....	175
5.2.2 Facteurs aidant à l'intérieur du système judiciaire.....	176
5.2.2.1 Le travail des policiers.....	177
5.2.2.2 Sentiment de protection qu'engendre la prise en charge judiciaire.....	178

5.2.3 Les facteurs nuisibles à l'empowerment des victimes .....	179
5.2.3.1 L'isolement: le manque de soutien social ou le soutien négatif : se sentir incompris .....	179
5.2.3.2 Manque de ressources adaptées aux besoins des victimes .....	182
5.2.3.3 Les conséquences indirectes du crime .....	183
5.2.3.4 Survenue d'événements aversifs : exacerbation des problèmes .....	185
5.2.3.5 Les caractéristiques personnelles de la victime .....	186
5.2.4 Obstacles liés au fonctionnement du système judiciaire : .....	186
5.2.4.1 Le manque d'information/sentiment d'exclusion...attente et infantilisation .....	186
5.2.4.2 L'attente, plus que la durée .....	190
5.2.4.3 L'inégalité des droits des victimes et des contrevenants .....	191
5.2.4.4 Le manque de protection .....	192
5.2.4.5 L'impossibilité de tenir compte de l'historique entre la victime et le contrevenant : les faits, seulement les faits .....	194
5.2.4.6 Différence entre les objectifs du système judiciaire et le désir des victimes .....	194
<b>5.3 La distanciation cognitive face aux procédures judiciaires :Le système de justice perçu comme un obstacle à l'empowerment, ce qui favorise l'empowerment des victimes résilientes...</b> .....	<b>197</b>
<b>5.4 Conclusion</b> .....	<b>201</b>

<b>CHAPITRE 6 : DISCUSSION</b> .....	<b>202</b>
<b>6.1 La recherche en <i>empowerment</i></b> .....	<b>202</b>
6.1.1 La dimension intrapersonnelle .....	202
6.1.2 Dimension interactionnelle .....	205
6.1.3 Dimension comportementale : l'adaptation psychologique .....	208
6.1.4 Résumé .....	208
<b>6.2 Victimes et <i>empowerment</i></b> .....	<b>212</b>
<b>6.3 Le bien-être des victimes</b> .....	<b>216</b>
6.3.1 Bien-être au temps 1 .....	216
6.3.2 Bien-être au temps 3 .....	218
<b>6.4 Conséquences pour la victimologie théorique</b> .....	<b>223</b>
<b>6.5 Limites de l'étude</b> .....	<b>229</b>
<b>6.6 Avantages de l'étude</b> .....	<b>233</b>
<b>6.7 Conséquences pour la politique envers les victimes</b> .....	<b>234</b>



6.7.1 Informer les victimes le plus tôt possible .....	234
6.7.2 Un intérêt envers les victimes .....	237
6.7.3 Cesser d'infantiliser les victimes .....	237
6.7.4 Évaluation des services aux victimes.....	238
6.7.5 Une réponse aux besoins pratiques et immédiats afin de limiter les conséquences indirectes et la perte de ressources.....	239
6.7.6 Intervention ciblée selon les facteurs de risques.....	240
<b>6.8 Conclusion .....</b>	<b>240</b>
<b>SOURCES DOCUMENTAIRES .....</b>	<b>246</b>
<b>ANNEXE:QUESTIONNAIRE.....</b>	<b>268</b>

## LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX

### Figures

<b>Figure 1</b>	Empowerment psychologique .....	20
<b>Figure 2</b>	Modèle d'empowerment intrapersonnel dans une organisation .....	25
<b>Figure 3</b>	Modèle d'empowerment psychologique pour les victimes d'actes criminels et facteurs pouvant l'influencer.....	29
<b>Figure 4</b>	Modèle de l'empowerment psychologique.....	59
<b>Figure 5</b>	Fiche signalétique utilisée lors des entretiens qualitatifs.....	69
<b>Figure 6</b>	Empowerment psychologique.....	98
<b>Figure 7</b>	Mesure de l'empowerment psychologique.....	130
<b>Figure 8</b>	Résumé des recommandations.....	245

### Tableaux

<b>Tableau 1</b>	Les trois paradigmes de l'empowerment.....	11
<b>Tableau 2</b>	Une comparaison des processus d'empowerment et des résultats de l'empowerment à travers les divers niveaux d'analyse.....	18
<b>Tableau 3</b>	Type de victimisation du répondant, vague 1.....	84
<b>Tableau 4</b>	Type de victimisation du répondant, 2 <sup>e</sup> vague.....	87
<b>Tableau 5</b>	Type de victimisation du répondant, 3 <sup>e</sup> vague .....	90
<b>Tableau 6</b>	Âge et sexe des répondants des entrevues qualitatives.....	93
<b>Tableau 7</b>	Caractéristiques des participants aux entrevues qualitatives selon le revenu et le sexe.....	94
<b>Tableau 8</b>	éducation des répondants aux entrevues qualitatives.....	95
<b>Tableau 9</b>	Situation d'emploi et sexe des participants aux entrevues qualitatives.....	95
<b>Tableau 10</b>	Type de victimisation et sexe des répondants aux entretiens qualitatifs.....	96
<b>Tableau 11</b>	Variables mesurant l'estime de soi des victimes.....	99
<b>Tableau 12</b>	Complexité du système judiciaire selon les victimes.....	100
<b>Tableau 13</b>	Compréhension des termes judiciaires par les victimes.....	100
<b>Tableau 14</b>	Corrélations entre les huit variables mesurant la compétence des victimes (vagues 1-3).....	102
<b>Tableau 15</b>	Moyenne, médiane, et mode de la variable <i>compétence</i> aux trois moments d'entrevue.....	103
<b>Tableau 16</b>	Satisfaction des victimes quant à l'opportunité d'autodétermination dans le système judiciaire.....	104
<b>Tableau 17</b>	Opportunité de s'exprimer auprès des acteurs du système judiciaire.....	106
<b>Tableau 18</b>	Possibilité de choix ou options dans le processus pénal.....	106
<b>Tableau 19</b>	Corrélations entre les mesures d'autodétermination.....	107
<b>Tableau 20</b>	Moyenne, médiane, et mode de la variable <i>autodétermination</i> aux trois moments d'entrevue.....	109
<b>Tableau 21</b>	Impact des victimes sur le processus pénal selon les répondants.....	110
<b>Tableau 22</b>	Moyenne, médiane, et mode de la variable <i>impact</i> aux trois moments d'entrevue.....	111

<b>Tableau 23</b>	Corrélations entre les composantes de la dimension Intrapersonnelle.....	111
<b>Tableau 24</b>	Importance des droits des victimes selon les répondants.....	116
<b>Tableau 25</b>	Corrélations entre les huit variables mesurant la conscience critique des victimes.....	118
<b>Tableau 26</b>	Moyenne, médiane, et mode de la variable <i>conscience critique</i> aux trois moments d'entrevue.....	120
<b>Tableau 27</b>	Fréquence des variables mesurant la compréhension et la mobilisation des ressources à chacun des moments d'entrevue.....	121
<b>Tableau 28</b>	Corrélations entre les mesures de mobilisation et de compréhension des ressources. ....	123
<b>Tableau 29</b>	Moyenne, médiane, et mode de la variable <i>mobilisation des ressources</i> aux trois moments d'entrevue.....	124
<b>Tableau 30</b>	Corrélations entre les dimensions <i>conscience critique</i> et <i>mobilisation et de compréhension des ressources</i> .....	125
<b>Tableau 31</b>	Moyenne, médiane, et mode de la variable <i>adaptation psychologique</i> aux trois moments d'entrevue.....	128
<b>Tableau 32</b>	Corrélations entre la compétence (estime de soi d'état) et l'adaptation psychologique des victimes aux trois moments d'entretiens.....	131
<b>Tableau 33</b>	Moyenne, médiane, et mode de la variable <i>bien-être</i> .....	131
<b>Tableau 34</b>	Satisfaction au sujet de l'information obtenue.....	133
<b>Tableau 35</b>	évaluation des victimes concernant l'information reçue des policiers.....	135
<b>Tableau 36</b>	évaluation de la police par les victimes.....	137
<b>Tableau 37</b>	Satisfaction envers la police.....	138
<b>Tableau 38</b>	évaluation du procureur par les victimes.....	140
<b>Tableau 39</b>	Satisfaction envers le procureur .....	141
<b>Tableau 40</b>	évaluation du traitement du juge envers les victimes.....	143
<b>Tableau 41</b>	Satisfaction des victimes envers le juge.....	144
<b>Tableau 42</b>	Personnes ayant mis en doute la crédibilité des victimes.....	145
<b>Tableau 43</b>	Jugement du traitement des membres du personnel hospitalier par les victimes ayant reçu des soins médicaux suite à la victimisation.....	147
<b>Tableau 44</b>	Qualité du soutien reçu immédiatement après l'infraction .....	151
<b>Tableau 45</b>	Les victimes ont-elles reçu le soutien nécessaire?.....	152
<b>Tableau 46</b>	Sentiment de justice face aux procédures.....	153
<b>Tableau 47</b>	Satisfaction face aux procédures utilisées.....	154
<b>Tableau 48</b>	Corrélations entre le bien-être des victimes et les variables indépendantes et contrôles au temps 1.....	156
<b>Tableau 49</b>	Sommaire de l'analyse de régression des variables contrôles et des variables de traitement visant à prédire le bien-être des victimes au temps 1.....	160
<b>Tableau 50</b>	Sommaire de l'analyse de régression des variables contrôles et des variables de traitement prédictive du bien-être des victimes au temps 1.....	161

<b>Tableau 51</b>	Corrélations entre le bien-être des victimes au temps 3 et les variables indépendantes.....	<b>164</b>
<b>Tableau 52</b>	Régression hiérarchique : capacité prédictive du bien-être des victimes au temps 1 sur leur bien-être au temps 3.....	<b>165</b>
<b>Tableau 53</b>	Régression hiérarchique prédictive du bien-être des victimes au temps 3.....	<b>166</b>
<b>Tableau 54</b>	Rappel du modèle de l' <i>empowerment</i> psychologique.....	<b>202</b>

*« Ce qui m'effraie, ce n'est pas l'oppression des méchants;  
c'est l'indifférence des bons. »*

Martin Luther King

Cette thèse est dédiée à Francis Bernard qui nous  
a quitté, mais demeurera dans nos cœurs à jamais.

## REMERCIEMENTS

Je désire en tout premier lieu remercier très sincèrement la directrice de cette thèse, madame Jo-Anne Wemmers qui a su diriger et soutenir mes efforts continus vers la réalisation de ce projet doctoral. Celle-ci a su me fournir un appui allant bien au-delà de celui d'une directrice de thèse, tant au plan scientifique qu'humain. Sans sa confiance, sa compréhension, sa disponibilité, ses conseils judicieux et, surtout, son soutien moral, cette thèse n'aurait pu être réalisée.

J'adresse également mes remerciements les plus sincères à toutes les victimes d'actes criminels ayant accepté de partager leurs expériences et points de vues au sujet du crime subi et du système judiciaire. S'ouvrir au sujet d'un événement traumatique n'est pas aisé, mais leur conscience sociale et leur désir d'améliorer la situation des victimes futures les a poussées à investir du temps dans cette étude. Le récit des victimes m'a énormément touché et appris sur l'expérience humaine, et chacun des participants avec lesquels j'ai discuté demeure dans ma mémoire. Je tiens ainsi à remercier chacun d'entre eux pour ce qu'il m'a apporté à moi, en tant que personne, en plus de souligner leur contribution scientifique.

Je désire aussi remercier le FQRSC m'ayant accordé une bourse d'excellence m'ayant procuré un soutien financier lors de mes études doctorales. Je remercie aussi l'École de criminologie de l'Université de Montréal, qui m'a accordée une bourse de rédaction afin de terminer cette thèse.

Je remercie également le Centre de la jeunesse et de la famille Batshaw, qui a autorisé mes absences et congés multiples pour la réalisation de mes études doctorales et la directrice de mon projet post-doctoral, Claire Chamberland, qui m'a permis de consacrer du temps afin de terminer la rédaction de cette thèse.

Enfin, il importe de remercier mes parents, des exemples de résilience, pour leur soutien moral et financier durant mon parcours académique et pour leur amour inconditionnel. Je remercie également ma sœur Mylène, et mon conjoint Jean-François pour leur tolérance et leur soutien constants. Un grand merci à mes amis de longue date pour leur amitié sans bornes, vous êtes très chers à mes yeux.

## INTRODUCTION

Le Moyen-Âge, caractérisé par la montée des pouvoirs royaux et religieux qui a amené à l'intervention de l'état dans les affaires judiciaires a fait de la victime d'acte criminel un simple témoin de l'acte prohibé plutôt que la personne directement atteinte par le délit. Depuis, la victime n'a aucun contrôle sur la suite des procédures criminelles qui la concernent, et il y a lieu de s'interroger si cela va à l'encontre d'un processus de reprise de contrôle sur les événements affectant sa vie. Depuis la moitié des années 1970, on désigne cette reprise de contrôle par le terme *empowerment*. L'*empowerment* est une expression largement utilisée dans des domaines variés et est un concept étudié auprès de populations diverses. Pourtant, l'*empowerment* demeure un terme dont la définition et la conceptualisation ne font toujours pas l'unanimité.

Dans cette thèse, nous proposons d'explorer le processus d'*empowerment* des victimes d'actes criminels à travers leur expérience dans le système pénal québécois. Dans un premier temps, nous expliquons que les victimes d'actes criminels constituent un groupe historiquement opprimé et tentons de comprendre ce qu'est l'*empowerment* pour les victimes de crimes. À travers les théories issues de la psychologie communautaire, du travail social, et des relations industrielles, nous présentons une conceptualisation de l'*empowerment* adaptée aux victimes dans le cadre du système judiciaire ainsi que des indicateurs permettant de mesurer le niveau d'*empowerment* des victimes de crimes. Nous présentons ensuite les résultats obtenus sur ces indicateurs pour 122 victimes d'actes criminels québécoises ayant été interrogées à trois reprises (chaque six mois) durant les procédures judiciaires en cours afin d'établir une mesure de leur *empowerment*, pour en venir à la conclusion qu'une mesure de l'*empowerment* des victimes est impossible dans un contexte d'exclusion complète tel le système de justice.

En effet, nos résultats, appuyés par une analyse d'entrevues qualitatives, montrent que malgré l'impossibilité de s'autodéterminer et d'avoir un impact sur les procédures qu'elles ont entamées en rapportant le crime, les victimes de notre étude conservent un niveau élevé d'estime personnelle ou de compétence, développent une conscience



critique face à la problématique du traitement des victimes d'actes criminels et demeurent capables de s'adapter psychologiquement suite au délit, et ce, sans mobiliser les ressources « officiellement » mises à leur disposition.

Nous nous tournons ainsi vers une autre mesure, le bien être des victimes, soit une mesure de leur adaptation psychologique et de leur estime de soi, et présentons les facteurs influençant le bien-être des victimes lors du dernier entretien en contrôlant leur niveau de bien-être au premier moment de mesure. Par la suite, nous présentons les résultats de l'analyse qualitative du récit de 15 victimes, révélant que ces dernières se tournent vers des ressources et activités à l'extérieur du système de justice afin de reprendre le contrôle sur leur vie. Nous terminons par une discussion axée sur les facteurs identifiés par les victimes comme favorisant et/ou entravant leur *empowerment* ainsi que leur adaptation psychologique, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du système judiciaire, et établissons des recommandations afin de favoriser un meilleur traitement des victimes d'actes criminels, une intervention mieux ciblée auprès de certains groupes à risque, et des études novatrices concernant le rétablissement des victimes d'actes criminels.

## CHAPITRE 1 : RECENSION D'ÉCRITS

### 1.1 Qu'est-ce que l'*empowerment*?

L'*empowerment* est une expression largement utilisée dans divers domaines mais demeure un terme dont la définition et la conceptualisation ne font toujours pas l'unanimité (Le Bossé, 2004; Shields, 1995; Trickett, 1994). La traduction française du terme *empowerment* est d'ailleurs controversée, les auteurs ayant utilisé les termes d'appropriation ou d'appropriation psychosociale; d'autonomisation; d'habilitation; de pouvoir ou pouvoir d'influence; et finalement de pouvoir d'agir, l'expression française se rapprochant le plus de la définition de l'*empowerment* (Le Bossé, 2004). Bien que nous partageons le point de vue de Le Bossé quant à l'utilisation française du terme « pouvoir d'agir » afin de désigner l'*empowerment*, nous avons choisi de conserver l'expression anglaise « *empowerment* » dans la présente étude, car la conceptualisation et la définition du terme entraînent déjà une certaine complexité pour le lecteur.

En effet, plusieurs définitions de l'*empowerment* ont été élaborées par les auteurs, particulièrement dans le domaine de la psychologie communautaire (Rappaport, 1984, 1987, Zimmerman, 1990, 1995). Les écrits indiquent que l'on se réfère à la notion d'*empowerment* à la fois comme théorie, comme cadre de référence (Rappaport, 1981), comme but, comme idéologie, comme un processus, comme un résultat (McWhirter, 1991) ou encore comme une conséquence (Gibson, 1991). La complexité s'intensifie par le fait que les écrits concernant l'*empowerment* proviennent également de différentes disciplines : éducation (McKown, 2005; Weinstein, 2002), santé (Clark & Krupa, 2002; Eng, Salmon & Mullan, 1992; Gagnon, 2001; Gibson, 1991; Rodwell, 1996; Wallerstein, 1992; Wallerstein & Bernstein, 1994), théologie (Sheilds, 1995), service social (Breton, 1994; Cowger, 1994; Lee, 1994; Mills, 1996, Ninacs, 1995; Parsons, 1991; Simon, 1994; Staples. 1990), psychologie (Le Bossé, 1995, McMillan et al., 1995; Rappaport, 1981, 1984, 1987, 2005; Rappaport & Simkins, 1991; Speer & Hughey, 1995; Yeich & Levine, 1992; Zimmerman, 1990, 1995) et relations

industrielles (Conger & Kanungo, 1988; Honold, 1997; Perkins & Zimmerman, 1995; Spreitzer, 1995a, 1995b; Thomas & Velthouse, 1990).

### *1.1.1 Bref historique : origine de l'empowerment*

Le concept d'*empowerment* tient ses racines dans le mouvement social amorcé dans les années 1960 et est aussi en lien avec le développement d'autres approches, tels le mouvement de la prise en charge communautaire des personnes atteintes de troubles psychologiques, le mouvement féministe, le développement de la « strength perspective » en travail social et le développement de la psychologie communautaire, pour n'en nommer que quelques unes. Le succès du mouvement en faveur des droits civils des années mille neuf cent cinquante et soixante a stimulé des luttes visant une diversité de problèmes sociaux (pauvreté, crime, délinquance, chômage, manque d'éducation, inégalités des services sociaux, traitement des personnes aux prises avec des troubles mentaux, problèmes majeurs dans les prisons, etc). Il s'agissait d'une période de questionnements face aux problèmes sociaux et quant à leur solution (Levine & Perkins, 1997).

L'idéologie de l'*empowerment* a été illustrée dans les écrits de Saul Alinsky (1971) et de Paulo Freire (1970) qui décrivaient de quelle manière des agents de changements sociaux pouvaient unir leurs forces avec des membres de groupes impuissants ou opprimés afin de transformer les relations sociales et redistribuer le pouvoir social. Toutefois, le terme « *empowerment* » n'a pas été employé avant la moitié des années 1970. C'est Solomon (1976) qui fût une des premières à articuler une théorie de l'*empowerment*, proposant ce concept afin de lutter contre la dévaluation des personnes de couleur noire aux États-Unis. Au même moment, Berger & Neuhaus (1977) utilisaient également le terme *empowerment*, proposant d'engendrer l'*empowerment* des individus à travers des structures médiatrices (voisinage, famille, églises, associations bénévoles) pouvant faire le pont entre la vie privée de l'individu et les institutions publiques plus larges et impersonnelles. Pour ces auteurs, les politiques publiques devaient favoriser et soutenir les structures médiatrices et les employer afin d'atteindre des objectifs sociaux. Par la suite, Rappaport (1981) a souligné l'importance de

*l'empowerment* pour la psychologie communautaire en notant que ce concept porte attention aux forces des individus et entraîne une visée de changement social. Pour Rappaport (1981, 1987) le concept orienteur de la prévention en psychologie communautaire s'éloignait des valeurs philosophiques de cette profession<sup>1</sup> en évoquant de mauvais symboles et messages : alors que la prévention souligne des dysfonctions en voulant identifier et intervenir auprès de personnes « à risque », le point central demeure ce qui ne « va pas » ou ce qui bientôt n'ira pas chez un individu plutôt que d'être l'identification des forces de ce dernier. De plus, la prévention vise à promouvoir la santé mentale individuelle et porte trop peu d'attention aux contextes sociaux à la racine des problèmes qui y sont liés (Rappaport, 1981). *L'empowerment* met plutôt l'emphase sur les forces, c'est une démarche voulant créer des compétences plutôt que de corriger des déficiences (Rappaport, 1981, 1987). Si la prévention peut être une des stratégies dans laquelle des objectifs d'*empowerment* peuvent être réalisés, le concept orienteur principal de la psychologie communautaire se devait d'être, selon Rappaport, *l'empowerment*.

### 1.1.2 Une définition générale

Si l'on se fie au Petit Larousse, deux définitions de *l'empowerment* sont possibles. Une première définition réfère au fait de donner, d'investir ou de remettre du pouvoir ou de l'autorité aux autres. Une définition alternative réfère plutôt au fait de rendre les autres « capables » (i.e. enabling), de leur fournir la capacité, les habiletés ou les ressources nécessaires leur permettant d'obtenir du pouvoir moyennant leurs efforts personnels (Swift & Levin, 1987).

Le mot pouvoir (power), implicite dans le terme *empowerment*, nous amène à effectuer une distinction similaire. Il est possible de distinguer entre le pouvoir sur (*power over*) qui implique une forme de dominance et le pouvoir de (*power to*) qui consiste plutôt dans la possibilité d'agir plus librement (Riger, 1993). Le « pouvoir sur » conceptualisé comme étant une ressource limitée serait véhiculée dans les sociétés patriarcales

---

<sup>1</sup> Nous verrons ultérieurement les valeurs de la psychologie communautaire et de quelle manière *l'empowerment* recoupe ces mêmes valeurs.

Américaines et Européennes par « *the zero sum game* », soit le principe selon lequel les gains d'une personne doivent indéniablement entraîner des pertes chez un autre individu (Maruyama, 1983). Cela rend d'ailleurs d'autant plus difficile l'implantation de programmes d'*empowerment* puisque ceux détenant du pouvoir seront toujours réticents à le partager s'ils considèrent que cela diminuera leurs propres options de contrôle sur leur vie (Swift & Levin, 1987). Cette vision du pouvoir comme un objet pouvant être possédé par un individu ou un groupe et pouvant être transféré volontairement ou non à un autre individu ou groupe constituerait une vision plus masculine (Serrano-Garcia, 1984) alors que le « pouvoir de » peut être vu comme une vision plus féministe du pouvoir (Miller, 1986; Watt, 1997). En effet, l'activiste féministe Flor Fernandez conceptualise le pouvoir comme étant « permettre plutôt que contrôler » (Rosenwasser, 1992) et explique que le pouvoir est *to make a decision based on choices rather than on the need to control other people* (p.130). De la même manière, pour Swift & Levin (1987), le concept d'*empowerment* ne réfère pas à une quantité absolue de pouvoir mais plutôt à sa distribution relative. Les auteurs soulignent effectivement que la définition de l'*empowerment* ne signifie pas que l'augmentation du pouvoir d'une personne ou d'un groupe requiert nécessairement la diminution du pouvoir d'un autre individu ou groupe.

Cette nuance concernant la conceptualisation du pouvoir étant effectuée, nous pouvons présenter notre définition de l'*empowerment*. Nous utiliserons la définition de Rappaport qui présentait en 1987 une définition simple et concise qui demeure aujourd'hui une des définitions les plus fréquemment utilisées. L'auteur définit l'*empowerment* comme *a process, the mechanism by which people, organizations, and communities gain mastery over their affairs* (p.122). La plupart des auteurs s'entendent sur cette définition, mais l'opérationnalisation de l'*empowerment* varie toujours considérablement selon l'auteur, le contexte de l'étude et les méthodes employées. On peut donc dire que l'*empowerment* est un processus par lequel les individus en viennent à exercer un plus grand contrôle sur les événements qui affectent leur vie, ce qui n'implique pas nécessairement un plus grand pouvoir sur les autres mais bien une plus grande maîtrise de leur environnement.

## 1.2 L'*empowerment* : processus et modèles

### 1.2.1 L'idéologie de la psychologie communautaire

Nous avons mentionné que Julian Rappaport, un des principaux auteurs s'étant intéressé à l'*empowerment*, a proposé cette notion comme concept orienteur de la psychologie communautaire. Nous proposons donc un bref aperçu du développement de la psychologie communautaire ainsi que sa description. Ceci nous permettra de mieux illustrer le lien entre la psychologie communautaire, l'*empowerment*, et la perspective écologique.

*Community psychology is regarded as an approach to human behavior problems that emphasizes contributions made to their development by environmental forces as well as the potential contributions to be made toward their alleviation by the use of these forces (Zax & Spector, 1974).*

La psychologie communautaire en tant que telle émerge au milieu des années 1960 (Levine & Perkins, 1997), période influencée par des remises en questions sociales (Mann, 1978). Dès 1854, les gens oeuvrant auprès des personnes atteintes de troubles mentaux ont commencé à documenter la relation entre les conditions sociales et le développement de maladies mentales (Plog, 1969). Une étude ayant eu beaucoup d'influence aura été celle de Faris & Dunham (1939) qui soulignaient une relation entre les personnes nécessitant une hospitalisation pour maladie mentale et leur lieu de résidence. Cette étude mena à des études subséquentes sur les relations entre la pauvreté et l'aliénation sociale concentrés dans certaines régions géographiques (Mann, 1978). Pendant et suivant la deuxième guerre mondiale, un grand nombre de personnes ont été rejetées des services militaires parce que leur santé psychologique avait été affectée par leurs expériences de combats, menant ainsi à l'établissement de la *Joint Commission on Mental Illness and Health* en 1955, dont le mandat était d'étudier les maladies mentales comme un problème national aux États-Unis (Mann, 1978). On commence ainsi à reconnaître l'implication des conditions sociales telles : la pauvreté, l'aliénation, l'isolement, les problèmes conjugaux, et le manque de ressources sociales en général, dans l'apparition des problèmes de santé mentale (Mann, 1978). Ces conditions ainsi que l'augmentation du stress auquel les individus font face ont ainsi commencé à être au

cœur des intérêts des personnes oeuvrant dans le domaine de la santé mentale (Fried, 1964). Ceci, et des auteurs comme Goffman (1961) et Kesey (1962) qui décrivent de quelle manière les institutions pour personnes atteintes de désordres mentaux crée l'institution totalitaire, mena à une remise en question de ces institutions et à une nouvelle perspective voulant que l'on tente de prévenir les problèmes de santé mentale en plus de traiter les cas existants, et donc à une perspective moins individualiste (ou plus écologique) quant aux causes de la présence de troubles mentaux. La *Joint Commission* établit des recommandations qui soulignent l'importance de la prévention secondaire et tertiaire et John F. Kennedy s'adresse au congrès en 1963 en proposant de corriger ou d'éliminer les conditions environnementales difficiles associées au retards mentaux et aux maladies mentales (Mann, 1978; Perkins & Levine, 1997).

Ces objectifs de prévention ont mené un groupe de psychologues à se réunir à Swampscott en 1965 (Bennett et al., 1966) afin de considérer le rôle des psychologues dans la communauté. L'idée de la prévention impliquait plus que la formation habituelle offerte aux psychologues qui étaient éduqués et orientés vers le travail de bureau, en retrait de la communauté et habitués à une conceptualisation selon laquelle les problèmes d'un patient sont le produit de sa propre personnalité (Mann, 1978; Perkins & Levine, 1997). Ce sont les psychologues présents à cette conférence qui commencèrent à se définir comme étant des psychologues communautaires (Mann, 1978; Levine & Perkins, 1997). D'autres conférences suivirent : celle d'Austin en 1967 (Iscoc & Spielberger, 1970), celle de Chicago en 1968 (APA, 1971, cité dans Mann, 1978), et encore à Austin, 1971 (Mann, 1978) et menèrent à l'émergence de certaines valeurs, principes et concepts associés à la psychologie communautaire (Mann, 1978, Levine & Perkins, 1997).

Plusieurs auteurs ont tenté d'identifier des thèmes récurrents dans le domaine de la psychologie communautaire (Elias, 1994; Sarason, 1977; Trickett, 1990) et il est possible de les regrouper en cinq principes guides : 1) la recherche, la théorie et la pratique se développent dans le cadre d'un système de valeurs (Rappaport, 1984; Sarason, 1977); 2) on ne peut comprendre un individu sans comprendre les multiples

contextes sociaux dans lesquels il vit (Sarason, 1986; Trickett, 1990); 3) la perspective de groupes divers, surtout celle des groupes impuissants, doit être considérée (Rappaport, 1977, 1984); 4) une amélioration significative de la vie des gens nécessite souvent des changements sociaux (Albee, 1981; Elias, 1994; Serrano-Garcia, 1984; Seidman, 1988; Trickett, 1990); et 5) la recherche, la théorie et la pratique bénéficient d'un modèle plaçant l'emphase sur les forces des individus plutôt que sur leurs déficits (Albee, 1981; Cowen, 2000; Cowen & Work, 1988; Elias, 1994; Rappaport, 1977). Ces principes guides de base sont forts différents de la perspective traditionnelle en psychologie et constituent des principes stables de la psychologie communautaire qui opèrent de concert. Les concepts orienteurs, quant à eux, servent à inspirer et à organiser la recherche et doivent changer afin que le domaine de la psychologie communautaire s'épanouisse (Rappaport, 1981). Ceux-ci seront influencés par la *Zeitgeist*.

Les principaux concepts orienteurs ayant émergé de la psychologie communautaire sont : a) le stress et l'adaptation au stress (Dohrenwend, 1978; Rutter, 1979; Sandler, Gensheimer & Braver, 2000); b) la prévention (Albee, 1982; Cowen, 1996; Felner, Felner & Silverman, 2000; Price et al., 1988); c) l'*empowerment* (Keiffer, 1984; Perkins & Zimmerman, 1995; Rappaport, 1981, 1987; Wiley & Rappaport, 2000; Zimmerman, 2000); et d) la résilience (Luthar & Cushing, 1999; Sandler, 2001). Nous avons précédemment expliqué les critiques de Rappaport l'ayant mené à prôner le concept de l'*empowerment* par rapport à la prévention. Celui-ci considère la prévention comme étant une manière de favoriser l'*empowerment* plutôt qu'un concept orienteur en soi parce que trop distant des valeurs de la psychologie communautaire. Les concepts de résilience et d'adaptation au stress sont également des concepts orienteurs en recherche victimologique. Nous considérons donc que la perspective et les valeurs de la psychologie communautaires s'appliquent adéquatement à l'étude des victimes d'actes criminels. Or, ces valeurs sous-tendent nécessairement une perspective écologique :

*Rappaport (1987, 1994) has suggested that because empowerment is a process tied to local conditions, its meaning will of necessity vary accross culture and context; that is, empowerment is ecological in spirit (Trickett, 1994, p.587).*



### 1.2.2 Le paradigme écologique

Trouvant son origine en biologie et étant parvenue aux sciences sociales à travers la sociologie, la perspective écologique a été utilisée en psychologie dans divers contextes (Rappaport, 1977). En termes simples, nous pouvons affirmer que la perspective écologique est une théorie des systèmes en général; il s'agit en fait de porter attention aux relations au sein même de l'être vivant, entre les êtres vivants, et entre les êtres vivants en lien avec les divers aspects de leur environnement (Germain, 1979). Cette perspective voit l'être humain comme un être évoluant et s'adaptant continuellement à son environnement, d'où l'importance du développement du potentiel humain et des caractéristiques de l'environnement qui aident ou font obstacle au développement de ce potentiel. L'emphase est donc sur les relations entre les personnes et leur environnement physique et social et l'idée de base, simplement décrite, est ainsi d'avoir une meilleure adaptation entre l'humain et son environnement. Il importe de souligner que cette perspective implique aussi qu'il n'y a donc pas de personnes inadéquates ou même d'environnements inadéquats, mais bien que la relation entre l'individu et son environnement peut être plus ou moins adéquate (Kelly, 1968; Murrell, 1973). Cette perspective diffère des perspectives plus individualistes des problèmes humains en ne mettant pas l'accent uniquement sur l'individu et son problème mais aussi sur les conditions incapacitantes de son environnement, tel que l'explique Rappaport (1981) :

*...the ecological viewpoint will emphasize creation of alternatives by locating and developing existing resources and strengths, rather than by looking for weaknesses of people and/or communities (p.2).*

La psychologie communautaire se dissocie ainsi des interventions plus traditionnelles en ne blâmant pas l'individu (Ryan, 1971). L'intervention est diversifiée et peut être effectuée tant auprès de l'individu, qu'auprès de son environnement (social ou physique) mais, de façon optimale, on suggère de multiples niveaux d'intervention précédés par de multiples niveaux d'analyses.

On peut ainsi concevoir l'*empowerment* comme un processus voulant aider les gens à s'adapter aux structures sociales existantes, la perspective la plus souvent utilisée, ou

encore considérer l'*empowerment* comme un processus voulant mobiliser les individus et les groupes afin de créer des changements dans les structures sociales existantes qui seraient bénéfiques pour les personnes opprimées (Yeich & Levine, 1992). Cette dernière perspective est beaucoup moins populaire mais est de plus en plus considérée comme nécessaire dans les publications en psychologie communautaire récentes (Wandersman, 2003; Rappaport, 1981, 1987, 2005; Chinman et al, 2005; Kloos, 2005). L'étude de Damant et al (2001) amène d'ailleurs un éclairage intéressant en soulignant que trois paradigmes conduisent à des conceptions différentes de l'*empowerment*. Le tableau synthèse (voir tableau 1) présenté par les auteurs, permet de comparer les paradigmes selon le niveau d'*empowerment*, le problème et son origine, la conception du pouvoir, la cible du changement et les moyens pour y arriver.

**Tableau 1**  
**Les trois paradigmes de l'*empowerment* (Daman et al., 2001, p.42)**

	<b>Technocratique</b>	<b>Écologique</b>	<b>Structurel</b>
<b><i>Empowerment</i></b>	individuel	Psychologique/ Communautaire	collectif/politique
<b>Pouvoir</b>	hiérarchique	Pouvoir d'influence	Pouvoir d'autorité, décisionnel, exécutif
<b>Problème</b>	individu	Conditions incapacitantes	Oppression de groupes sociaux
<b>Origine du problème</b>	Incapacités individuelles	Contexte	Organisation sociale
<b>Cible du changement</b>	Modifier les perceptions et les comportements individuels	Augmenter l'accès aux ressources	Rétablir la justice sociale
<b>Moyen privilégié</b>	Responsabiliser l'individu (adaptation)	Habiliter les groupes et les individus à négocier (consensus)	Affranchir les opprimés (confrontation)
<b>Gain de pouvoir</b>	Pouvoir délégué	Pouvoir partagé	Pouvoir approprié

En plus de permettre la considération de l'individu ainsi que du contexte dans lequel il évolue (Le Bossé, 1995; Zimmerman, 1995), le paradigme écologique vise l'identification et la modification des conditions incapacitantes auxquelles les individus font face en augmentant leur accès aux ressources. Un changement social peut survenir,

comme nous l'avons souligné, mais il résultera d'une action consensuelle et non d'une action conflictuelle (Zimmerman, 1995). Comme le soulignent Damant et al. (2001) :

*Le gain de pouvoir envisagé vise à récupérer un pouvoir d'influence nécessaire pour négocier la restauration des rapports sociaux inéquitables (Zimmerman, 1995; Le Bossé, 1996; Drolet, 1997; Dallaire & Chamberland, 1996) L'empowerment référerait ici à l'opportunité d'agir plus librement dans certains domaines ou contextes à partir d'habiletés particulières permettant de partager ou de renégocier le pouvoir (Riger, 1993). (p.42).*

### **1.3 Les composantes de l'empowerment**

Si la diversité des applications du terme *empowerment* mène à une complexité dans la définition et l'utilisation du concept, cette diversité apporte également un avantage dans le sens où les aspects faisant consensus dans les écrits sont d'autant plus significatifs. Certains auteurs ont tenté de faire ressortir les points communs ou les composantes principales de l'*empowerment* à travers les divers travaux et recherches effectuées sur le sujet.

Le Bossé et Lavallée (1993) identifient quatre constantes qui se retrouvent dans la majorité des définitions proposées de l'*empowerment* : a) sa relation avec l'environnement; b) son caractère dynamique (importance de l'aspect temporel); c) l'importance de l'action; et d) son association à certaines caractéristiques individuelles (état de crise pour le déclenchement, sentiment de compétence personnelle, estime de soi, prise de conscience sociale ou « critical awareness »). De façon similaire, Gagnon (2001) a également tenté de faire ressortir des thèmes communs à travers les banques de données informatisées provenant de diverses disciplines (CINAHL, MEDLINE, PSYLIT, SICIOFILE). L'auteure identifie ainsi : a) la réduction de l'impuissance des individus ou des groupes (Le Bossé, 1995; McWhirter, 1991; Wallerstein, 1992); b) le fait de gagner, de donner, de développer, de saisir et d'autoriser le pouvoir (Dallaire & Chamberland, 1996; Gibson, 1991); c) l'habileté d'influencer les individus, les organisations et les environnements affectant la vie d'une personne (Gibson, 1991); d) l'atteinte de contrôle dans sa vie personnelle (Dallaire & Chamberland, 1996; Gibson, 1991, McWhirter, 1991; Rappaport, 1987; Wallerstein, 1992); e) la prise de conscience

et l'appropriation par l'action (K rouac et al., 1994; Wallerstein, 1992); et f) la participation démocratique dans la communauté (Gibson, 1991; Rappaport et al., 1984; Wallerstein, 1992; Wilson, 1996; Zimmerman et Rappaport, 1988). Les points communs identifiés par Le Bossé et Lavallée ont donc été également identifiés par Gagnon (2001). Nous élaborerons au sujet de ces composantes communes.

### *1.3.1 Caractéristiques individuelles*

En ce qui a trait aux caractéristiques individuelles, Le Bossé et Lavallée (1993) soulignent que plusieurs notions individuelles sont associées à l'*empowerment*. Le sentiment de compétence personnelle (i.e. Self-efficacy) a été utilisé dans plusieurs recherches (Conger & Kanungo, 1988; Keiffer, 1984; Ozer & Bandura, 1990; Zimmerman & Rappaport, 1988; Zimmerman, 1990; Spreitzer, 1995a, 1995b), l'idée de prise de conscience ou de conscientisation est également fréquent (Breton, 1989; Keiffer, 1984; Brown & Ziefert, 1988) et la motivation à l'action sociale (Breton, 1989; Lord & McKillop-Farlow, 1990; Rappaport, 1987; Vanderslice, 1984) constitue aussi un thème récurrent. En plus de ces notions identifiées par Le Bossé et Lavallée (1993), l'estime de soi est une notion fréquemment associée à l'*empowerment* (Gagnon, 2001; Keiffer, 1984; Zimmerman, 1995). La difficulté qui persiste quant aux notions individuelles associées à l'*empowerment* est que ces caractéristiques sont parfois présentées comme une condition préalable au processus d'*empowerment*, comme une composante de l'*empowerment*, comme le résultat du processus d'*empowerment* ou encore comme étant tant une composante qu'un résultat (Le Bossé et Lavallée, 1993).

### *1.3.2 L'action concrète*

Plusieurs auteurs affirment qu'un processus d'*empowerment* implique une action concrète (Breton, 1989; Freire, 1970; Florin & Wandersman, 1990; Keiffer, 1984; Serrano-Garcia, 1984; Vanderslice, 1984; Rappaport, 1987). C'est l'idée de conscientisation de Freire (1970) ou le développement d'une conscience critique qui serait liée à l'action. En effet, le développement d'une conscience critique serait en lien avec des actions entreprises qui permettent de prendre conscience *des liens qui existent entre son environnement et son vécu personnel* (Le Bossé et Lavallée, 1993).

Cependant, certains auteurs entrevoient également la possibilité que l'action sociale soit le résultat de l'*empowerment* (Perkins & Rappaport, 1995; Zimmerman, 2000) ou considèrent ces comportements d'action comme étant une composante de l'*empowerment* (Keiffer, 1984; Zimmerman, 1995). Il importe aussi de noter que l'action prendra des formes très différentes selon les contextes étudiés (Le Bossé & Lavallée, 1993).

### *1.3.3 Relation avec l'environnement*

Si plusieurs définitions de l'*empowerment* sont employées, cela s'explique en grande partie par la relation entre ce concept et l'environnement, ou le contexte à l'étude. La majorité des auteurs soulignent l'importance de définir l'*empowerment* en lien spécifique avec le contexte (Serrano-Garcia, 1984; Rappaport, 1984, 1987; Maton & Rappaport, 1984; Perkins & Zimmerman, 1995; Vanderslice, 1984; Zimmerman, 1990, 1995). Il importe ainsi de considérer les conditions environnementales permettant le développement de l'*empowerment* ou y faisant obstacle. Si LeBossé et Lavallée (1993) affirmaient que *Si les conditions psychologiques de l'empowerment commencent à être mises à jour, les conditions environnementales sont encore à découvrir* (p.15), quelques études (Spreitzer, 1995a, b; Damant et al., 2001) dans divers contextes ont commencé à identifier des facteurs organisationnels et environnementaux pouvant favoriser ou nuire à l'*empowerment* des individus, nous verrons ces facteurs subséquemment.

### *1.3.4 Un processus dynamique*

Les auteurs soulignent que l'*empowerment* n'est pas un état fixe, il s'agit d'un processus qui peut différer selon les contextes. L'*empowerment* ne sera pas le même pour une même personne selon les contextes environnementaux, et il n'y a pas d'état final d'*empowerment*. Ces considérations ont amené certains auteurs à suggérer une perspective développementale de l'*empowerment* (Conger & Kanungo, 1988; McWhirter, 1991; Serrano-Garcia, 1984; Keiffer, 1984), et suggèrent l'étude du phénomène à travers le temps. Selon Serrano-Garcia (1984), trois étapes vont amener des personnes vivant de l'impuissance sur la scène de l'action politique et sociale. Le processus s'effectue grâce à l'identification d'une relation entre le vécu individuel et les

conditions environnementales en cause impliquant une prise de conscience des forces sociales en jeu (Serrano-Garcia, 1984). Keiffer (1984), en étudiant 15 leaders d'organisations communautaires, souligne l'importance d'une crise, d'un conflit, de tensions ou d'une atteinte à l'intégrité personnelle de l'individu afin qu'un processus d'*empowerment* soit amorcé :

*It is only as this sense of integrity is directly violated or attacked that these individuals respond. The common or daily experience of injustice and exploitation is insufficient in its provocation...only tangible and direct threats to individual or familial self-interests provoke the initiation of what ultimately evolves as an empowering response (p.18).*

L'individu, à force d'actions, en vient à une prise de conscience; Keiffer explique la présence d'interactions continues entre la pratique qui amène de nouveaux apprentissages qui vont à leur tour favoriser une prise de conscience et de nouvelles opportunités d'actions. L'auteur souligne ainsi que l'*empowerment* peut être un processus assez long, s'étendant sur plusieurs années et ne comprenant pas d'état « final » et explique que, dépendamment du stade d'*empowerment* réalisé, diverses techniques peuvent favoriser une progression vers un autre stade d'*empowerment*.

Keiffer présente le processus d'*empowerment* de la manière suivante: *L'ère d'entrée* implique l'atteinte à l'intégrité individuelle ou familiale mentionnée précédemment, *l'ère d'avancement* correspond au moment où l'action s'entreprind. Keiffer (1984) met une emphase sur l'importance du soutien social à cette étape ou de la présence d'un mentor ou d'un facilitateur qui permet la prise de conscience du fait que des conditions externes et des dynamiques politiques sont en interaction avec le vécu individuel. En étant impliqué dans un groupe, les individus comprennent de plus en plus l'impact de ces forces extérieures, et cette nouvelle compréhension les motive à agir et à participer d'autant plus. Keiffer (1984) explique qu'en agissant plus, les individus deviennent plus proactifs et se sentent plus compétents. Pendant *l'ère d'incorporation*, le concept de soi, la compétence et la conscience critique vont se développer, comme l'explique Keiffer (1984) :

*Not only must they resolve ongoing personal conflicts regarding their sense of self-competence and self-esteem, they must also reconstruct their sense of themselves as authors of-as well as actors in- the socio-political environment.*  
(p.24).

Encore une fois, ce sera à travers des expériences participatives que seront renforcés ces sentiments. *L'ère de l'implication* est le dernier stade. À cette étape, les individus tentent d'appliquer leurs nouvelles habiletés, certains adopteraient de nouvelles carrières afin de venir en aide aux autres, d'autres adopterons des rôles politiques, mais tous tenteront de mobiliser la communauté. Au même moment, les démarches d'évolution personnelle continuent.

De façon similaire, McWhirter (1991) décrit l'*empowerment* comme étant un processus par lequel les individus, les groupes, les organisations se sentant impuissants : 1) prennent conscience des dynamiques de pouvoir en jeu dans leur contexte de vie, 2) développent les habiletés et compétences pour gagner un contrôle raisonnable sur leur contexte de vie, 3) exercent ce contrôle et ce pouvoir sans nuire aux droits d'autrui et 4) soutiennent l'*empowerment* d'autres individus de leur communauté.

L'article de Conger & Kanungo (1988) identifie également cinq stades de l'*empowerment* au sein des organisations : 1) l'identification des conditions entraînant un état psychologique de déficience de pouvoir (powerlessness); 2) l'utilisation de techniques et de stratégies visant la modification des conditions identifiées au premier stade; 3) fournir des informations d'efficacité personnelle aux personnes en déficience de pouvoir en utilisant les quatre sources d'information identifiées au stade précédent; 4) les résultats, soit les expériences d'*empowerment* des subordonnés (plus d'efforts dans les tâches ou sentiment d'efficacité personnelle); et 5) les comportements des individus (persistance du comportement afin d'atteindre les objectifs fixés).

Swift & Levin (1987) proposent trois phases de développement de l'*empowerment* psychologique en se basant sur le schème analytique de conscientisation de classe (*class consciousness*) de Levin (1975, cité dans Swift et Levin, 1987). Dans ce modèle, le sens

d'*empowerment* se développerait de la manière suivante : 1) une prise de conscience de ses propres intérêts, de sa position et de son savoir par rapport aux mécanismes dominants de distribution du pouvoir dans le système social, ainsi que de la position des autres par rapport à soi dans le système; 2) des sentiments affectifs vis-à-vis de cette conscientisation et des sentiments par rapport à ses relations avec les autres (loyauté ou désaffiliation); 3) un désir de changer la distribution sociale du pouvoir afin d'améliorer ses conditions sociales et faire avancer ses intérêts personnels. Selon les auteurs, ces phases de développement représentent une approche cumulative dans laquelle chaque stade est un prédéterminant nécessaire au stade le succédant car chaque stade se bâtit à partir des acquis du stade précédent (Swift & Levin, 1987). En effet, un individu doit d'abord prendre conscience de ses propres intérêts et compétences et saisir l'impact des conditions sociales objectives avant de pouvoir démontrer une certaine loyauté envers les autres aux prises avec des conditions similaires et identifier les groupes ou autres facteurs systémiques maintenant ce statut quo. Quant au stade affectif, celui-ci générerait l'énergie nécessaire à l'action, car tant la conscientisation que l'énergie affective seraient nécessaires afin qu'un individu participe à des activités favorisant l'*empowerment* (Swift & Levin, 1987).

Les écrits révèlent que l'*empowerment* est associé à plusieurs caractéristiques individuelles, qu'il se développe par l'action concrète, qu'il différera selon le contexte à l'étude et qu'il est un processus dynamique, se construisant avec le temps. Généré par une crise, il se développe graduellement et différemment selon l'individu et le contexte à travers les actions entreprises par la personne.

#### **1.4 Niveaux d'analyse**

Différents niveaux d'analyse (individuel, social/interpersonnel, organisationnel, ou communautaire) sont associés à l'*empowerment* (Gibson, 1995; Koren et al., 1992; Wallerstein, 1992; Zimmerman, 1995, 2000). Une brève description de ces divers niveaux d'analyse et contextes apparaît ainsi nécessaire (voir tableau 2).



**Tableau 2 : Une comparaison des processus d'*empowerment* et des résultats de l'*empowerment* à travers les divers niveaux d'analyse (Zimmerman, 2000)**

Niveau d'analyse	Processus ("empowering")	Résultat ("empowered")
Individuel	Apprendre des stratégies de prise de décision Gérer des ressources Travailler avec les autres	Sentiment de contrôle Conscience critique Comportements participants
Organisationnel	Opportunités de participation dans les prises de décisions Responsabilités partagées Leadership partagé	Compétition efficace afin d'accéder aux ressources Réseau de partage d'information Influence sur les politiques
Communautaire	Accès aux ressources Structure gouvernementale ouverte Tolérance pour la diversité	Coalitions organisationnelles Leadership pluraliste Compétence participante des résidents

Le niveau individuel ou psychologique :

*...s'intéresse aux perceptions et aux sentiments de pouvoir et de contrôle personnels, d'efficacité et de compétence perçue, d'estime et de maîtrise de soi, par lesquels chaque individu se développe et utilise les connaissances nécessaires pour faire valoir son point de vue (Gagnon, 2001, p.26).*

Lorsqu'une amélioration de ces variables (perceptions et sentiments de pouvoir et de contrôle) est constatée, cela constituerait le résultat attendu de l'*empowerment* (Ibid, 2001). Pour Zimmerman (2000), le processus est de faire des expériences permettant à l'individu d'exercer du contrôle en participant à des prises de décisions ou à la résolution de problèmes dans son environnement immédiat. Il explique donc que ce processus peut s'achever en participant à des organisations ou à des activités de la communauté ou en apprenant de nouvelles compétences.

Le niveau individuel *s'intéresse davantage aux habiletés des individus d'une organisation à influencer les autres* (Gagnon, 2001, p.26) alors que le niveau politique ou communautaire :

*...s'intéresse plutôt à l'action et au changement social afin de transférer le pouvoir ou le contrôle entre différents groupes communautaires dans le but de gagner un plus grand accès et un plus grand contrôle des ressources collectives (Ibid, p.26).*

Au niveau organisationnel (étudié principalement en psychologie du travail ou en lien avec les organisations communautaires), on s'attarde aux caractéristiques de l'organisation favorisant ou incapacitant l'*empowerment* des membres (Spreitzer, 1995a; 1995b) en assumant que les comportements des personnes détenant du pouvoir au sein des organisations déterminerait l'*empowerment* réalisé par les membres subalternes de l'organisation (Duvall, 1999; Jones et al., 1996).

À la lumière de ces diverses conceptions de l'*empowerment*, il apparaît évident que l'application de ce concept aux victimes d'actes criminels peut emprunter plusieurs avenues. Nous proposons d'étudier le système de justice en tant qu'organisation en identifiant les facteurs favorisant ou faisant obstacle à l'*empowerment* des victimes. Nous voulons considérer l'*empowerment* des victimes au niveau individuel afin de bien saisir ce qu'est l'*empowerment* pour les victimes d'actes criminels. Pour ce faire, nous devons adapter le modèle de manière spécifique aux victimes d'actes criminels.

En effet, malgré les composantes communes du concept d'*empowerment*, Trickett (1994) explique que l'*empowerment* ne peut avoir de définition absolue et dépendra des personnes, de leur propre définition de leurs besoins et du contexte dans lequel l'*empowerment* s'effectue (ou tend à être effectué). De la même manière, Zimmerman (1995) explique que les efforts voués au développement d'une mesure globale, universelle de l'*empowerment* ne peuvent constituer un objectif faisable ni même désirable puisque l'*empowerment* prend différentes formes dans différents contextes et populations. Il importe donc d'adapter le modèle identifié au contexte spécifique des victimes d'actes criminels.

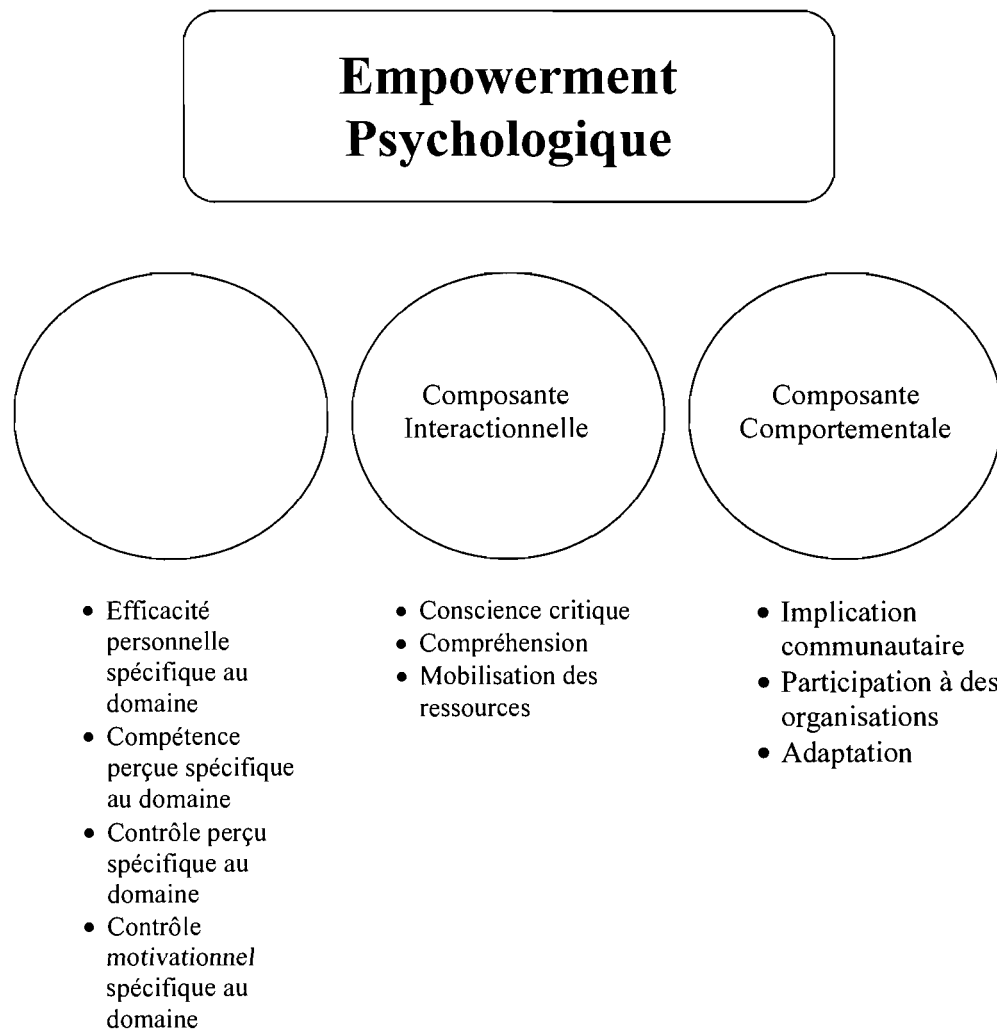
#### *1.4.1 Le niveau individuel : l'empowerment psychologique*

Nous adopterons le modèle proposé par Zimmerman et al (1992) : l'*empowerment* psychologique (PE) puisqu'il comprend divers niveaux d'analyses tout en considérant l'importance du contexte spécifique à l'étude (voir figure 1), s'inscrivant ainsi parfaitement dans le paradigme écologique. Ce modèle comprend également toutes les

composantes de l'*empowerment* présentées précédemment (caractéristiques individuelles, action concrète, la relation avec l'environnement, et le caractère dynamique du processus) et apparaît ainsi être le modèle le plus complet. Zimmerman et al. (1992), définissent l'*empowerment psychologique* comme étant:

*(...) a process by which individuals gain mastery and control over their lives, and a critical understanding of their environment.*

**Figure 1 : Empowerment psychologique (Zimmerman, 1995)**



En définissant l'*empowerment* psychologique, Zimmerman (1995) propose trois composantes distinctes dont nous ferons la description: 1) intrapersonnelle; 2) interactionnelle; et 3) comportementale.

### *Intrapersonnel*

Dans l'étude de Spreitzer (1995a, 1995b) un modèle de l'*empowerment* intrapersonnel basé sur les travaux de Zimmerman (1995) et sur ceux de Thomas & Velthouse (1990) est employé. Nous nous baserons donc sur leurs indicateurs afin de mesurer la composante intrapersonnelle de l'*empowerment*. Quatre dimensions permettraient de mesurer la composante intrapersonnelle : l'impact, la compétence, le sens (meaningfulness) et le choix (Thomas & Velthouse, 1990). Ces quatre composantes cognitives découlent des travaux de plusieurs auteurs et englobent tous les aspects de la dimension intrapersonnelle de l'*empowerment* psychologique. Nous en faisons ici une brève description.

#### *Impact*

Cette mesure tente de saisir à quel point le comportement de l'individu est perçu par ce dernier comme « faisant une différence », dans le sens où le fait d'accomplir une tâche produit l'effet escompté dans l'environnement de l'individu (Thomas & Velthouse, 1990). L'impact perçu se rapproche ainsi des concepts de Rotter (1996) et de Abramson *et al.* (1978), soit le *locus of control* et l'impuissance acquise. Les auteurs ont préféré utiliser l'impact plutôt que ces concepts puisque les construits de contrôle et d'impuissance sont ambigus :

*...perceived control over the environment (or lack of helplessness) involves both the belief that a person's behavior could have an impact and the belief that one could perform the relevant behavior competently (p.672).*

En effet, Bandura (1977) avait souligné que les recherches au sujet du *locus of control* impliquent habituellement l'instrumentalité du comportement (une relation entre la performance et le résultat et non une relation entre l'effort et la performance) et, de la même manière, l'impuissance acquise a été décomposée en deux mesures distinctes soit l'impuissance universelle (semblable à un lieu de contrôle externe) qui se produit lorsque l'impact est perçu comme étant improbable, indépendamment de la performance individuelle, et l'impuissance personnelle, qui se produit lorsque l'on

perçoit qu'un impact est possible, mais que l'individu sent qu'il manque de compétences afin de performer adéquatement (Abramson et al., 1978).

### *Compétence*

Cette composante veut mesurer à quel point l'individu considère pouvoir réaliser une tâche avec succès (Thomas & Velthouse, 1990), en d'autres termes, à quel point la personne croit posséder les qualités ou compétences requises afin d'accomplir une certaine tâche. Cette dimension découle clairement du concept d'efficacité personnelle de Bandura (1977, 1986), le terme compétence utilisé par les auteurs découle du terme employé par White (1959). Bandura (1977) a observé que les personnes ayant un niveau d'efficacité personnelle faible ont tendance à éviter les situations nécessitant certaines compétences et Abramson et al. (1978) ont également noté que les personnes affectées d'une impuissance personnelle avaient également des déficits de l'estime de soi. La compétence vise ainsi à mesurer les aspects liés à l'impact.

### *Sens*

Selon Thomas & Velthouse (1990), le sens:

*...concerns the value of the task goal or purpose, judged in relation to the individual's own ideals or standards. In other words, it involves the individual's intrinsic caring about a given task (p.672).*

Lorsqu'une tâche fait peu de sens pour un individu particulier, cela entraînerait de l'apathie et du détachement (May, 1969) alors que les tâches ayant un sens pour l'individu pousseraient ce dernier à s'investir et à concentrer son énergie vers la tâche à accomplir (Kanter, 1968).

### *Choix*

Cette dernière composante de l'*empowerment* intrapersonnel veut mesurer à quel point le comportement de l'individu est déterminé par l'individu lui-même (Thomas & Velthouse, 1990). Les auteurs ont tiré cette composante des travaux de De Charms (1968), qui a souligné que le fait de se percevoir soi-même comme étant la cause de son

comportement était fondamental pour qu'il y ait motivation intrinsèque, ainsi que des travaux de Deci & Ryan (1985) qui ont souligné que le point central de l'autodétermination se situe dans la possibilité de faire l'expérience de choix. Les auteurs expliquent ainsi que le sentiment d'être contrôlé par les événements (pas d'autodétermination) entraîne de la tension et des émotions négatives chez l'individu, contribuant à une faible estime de soi (Deci & Ryan, 1985).

Comme nous l'avons indiqué, le modèle de Spreitzer (1995a,b) nous servira de base afin d'établir une mesure de la composante intrapersonnelle de l'*empowerment* psychologique proposé par Zimmerman (1995). Nous développerons des mesures des deux autres composantes, celles-ci n'étant pas disponibles.

### *Interactionnelle*

La composante interactionnelle est liée à une compréhension de l'individu du contexte et de son environnement (Zimmerman, 1995). L'individu doit d'une part développer une *conscience critique* face aux conditions contextuelles qui contribuent à sa situation d'impuissance. Il doit également connaître et *comprendre les ressources* disponibles dans son environnement afin de les *mobiliser* pour réduire cette impuissance (Zimmerman, 1995).

### *Comportementale*

La composante comportementale comprend les actions concrètes que l'individu réalisent et qui, graduellement, renforcent le développement des autres composantes, tel l'implication communautaire ou la participation à des organisations quelconques (Zimmerman, 1995). Zimmerman (1995) explique que l'adaptation psychologique constitue également une dimension de la composante comportementale de l'*empowerment*.

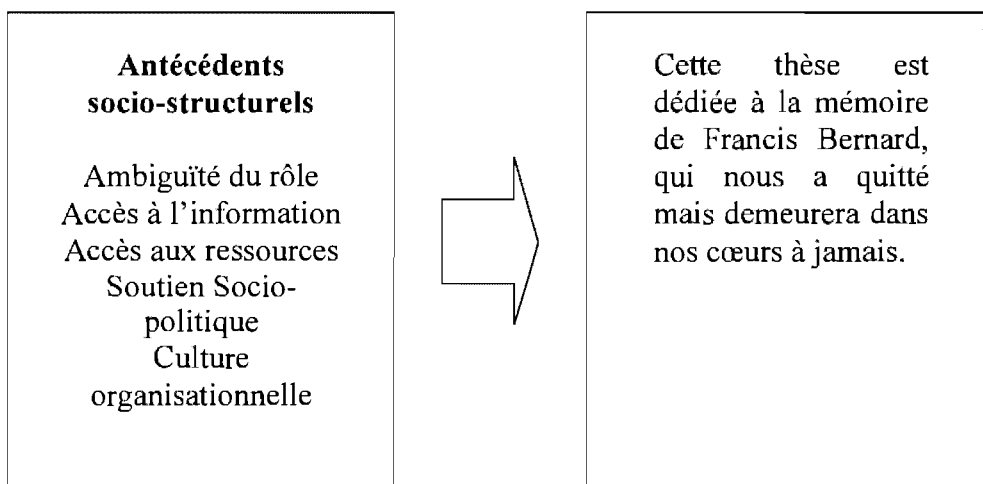
## 1.5 Facteurs affectant l'*empowerment*

Puisque nous proposons d'examiner quels sont les facteurs pouvant avoir une influence sur l'*empowerment* des victimes qui font l'expérience du système pénal, une revue des facteurs organisationnels affectant l'*empowerment* et de ceux affectant l'*empowerment* des victimes de violence conjugale apparaît ainsi nécessaire avant de présenter le modèle qui sera employé.

Selon Swift and Levine (1987), il faut se poser deux questions quant à la structure d'un système afin de promouvoir l'*empowerment* d'un groupe faisant partie de ce système: 1) à quel point la distribution des ressources parmi les sous-groupes du système est-elle égalitaire? et 2) À quel point est-ce facile de changer ce système? Le degré d'équité et l'ouverture au changement d'un système seraient des variables structurelles pouvant prédire si un sous-groupe pourra effectivement atteindre l'*empowerment*. En effet, un système basé sur une philosophie permettant l'inégalité et l'exploitation de certains de ses membres fera obstacle à l'*empowerment*, car les personnes lésées éprouvant un besoin d'*empowerment* auront de la difficulté à engendrer une remise en question de l'héritage ayant institutionnalisé cette inégalité ou de la bureaucratie l'ayant maintenue (Swift & Levin, 1987). Les gens auront plus de difficulté à obtenir des ressources, des services, et une voix dans les processus de décisions dans un système comprenant des inégalités structurelles élevées et étant résistant au changement; l'*empowerment* est plus propice dans des systèmes égalitaires et perméables (Swift & Levin, 1987).

### 1.5.1 Facteurs contextuels (Spreitzer)

Le modèle de Spreitzer (voir figure 2) identifie des facteurs contextuels étant corrélés avec l'*empowerment* intrapersonnel, qu'elle nomme *social structural antecedents*. Cinq antécédents affectant l'*empowerment* sont présentés.



**1.5.1.1 L'ambiguïté du rôle.** Une ambiguïté de rôle se produit lorsqu'un individu est incertain de ce qui est attendu de lui par les autres (Spreitzer, 1995). En effet, chaque position au sein d'une organisation formelle devrait avoir un ensemble de responsabilités clairement définies (Rizzo et al., 1970). Lorsque les gens ignorent leur niveau d'autorité décisionnel, ce qui est attendu d'eux et de quelle manière ils seront jugés, ils hésitent à agir et se sentent impuissants (Sawyer, 1992). Spreitzer conclut ainsi: *For individuals to feel empowered, they must understand the goals of their role and how their role fits within the larger system* (p.607). L'ambiguïté de rôle devra ainsi être évaluée chez les victimes afin de constater son influence sur l'*empowerment*, l'hypothèse étant que plus le rôle est ambigu, moins il y aura *empowerment*.

**1.5.1.2 Soutien socio-politique.** Selon Spreitzer (1995a), les individus percevant avoir plus de soutien socio-politique feraient l'expérience d'un plus grand *empowerment* que les gens percevant moins de soutien.

**1.5.1.3 Accès à l'information stratégique.** Selon Kanter (1968) *to be empowering, those at the top of the organizations must make more information more available to more people at more levels through more devices* (p.5). L'information doit être immédiate, par communication directe en temps réel afin de fournir aux gens



l'information dont ils ont besoin pour agir (Spreitzer, 1995a). Les gens percevant avoir eu accès à plus d'information stratégique devraient hypothétiquement avoir un plus grand sentiment d'*empowerment* que ceux percevant ne pas avoir eu d'accès à suffisamment d'information.

**1.5.1.4 Accès aux ressources.** Les ressources sont essentielles à l'*empowerment* puisqu'elles permettent aux individus de prendre l'initiative afin d'accomplir une action (Hoffman, 1978; Kieffer, 1984). Zimmerman (1995) explique que les ressources augmentent le sentiment de contrôle de l'individu sur son environnement. Les victimes percevant avoir un plus grand accès aux ressources du système judiciaire auraient donc un plus grand sentiment d'*empowerment* que les victimes ayant perçu peu d'accès à cette ressource.

**1.5.1.5 La culture de l'organisation.** La culture comprend les valeurs et croyances qui produisent les cognitions et les normes de conduites d'une organisation (Smircich, 1983). Les cultures associées à l'*empowerment* sont celles valorisant la création, la liberté et le respect des subordonnés, alors que celles associées au manque de pouvoir valorisent le contrôle, l'ordre et le prévisible (Evered & Selman, 1989). Spreitzer (1995a) souligne qu'une culture organisationnelle prônant l'*empowerment* reconnaît la valeur capitale de l'être humain dans le succès de l'organisation. Nous pouvons ainsi postuler que les victimes ayant l'impression que le système de justice valorise leur importance en tant qu'être humain ressentiront plus d'*empowerment* que celles ayant l'impression que le système de justice ne les valorise pas.

Il importe de mesurer ces facteurs contextuels de manière subjective, soit en se basant sur le point de vue des acteurs plutôt que sur des caractéristiques objectives (Spreitzer, 1995a; Zimmerman, 1995) puisque les jugements individuels quant aux conditions organisationnelles observables sont formés à partir d'interprétations subjectives dépassant la réalité vérifiable (Thomas & Velthouse, 1990). Il faut ainsi se baser sur la façon dont l'individu perçoit son environnement, ce qui signifie que nous devons nous pencher sur les interprétations des victimes quant aux facteurs contextuels du système de justice et constater l'impact de ces facteurs sur leur *empowerment* psychologique.

### *1.5.2 Facteurs affectant l'empowerment des victimes (Damant et al.)*

La seule étude, à notre connaissance<sup>2</sup>, s'étant attardé à l'identification des facteurs liés à l'*empowerment* de victimes d'actes criminels dans le cadre de leur expérience avec le système de justice est celle de Damant et al. (2001), portant sur les victimes de violence conjugale. Leur étude a identifié les facteurs suivants comme étant en lien avec l'*empowerment*.

**1.5.2.1 Le traitement des acteurs.** Damant et al (2001) ont souligné l'importance du contact avec le policier qui est présent au moment de déposer une plainte; son comportement aura un impact déterminant sur la décision de porter plainte ou non. Les victimes participant à l'étude ont souligné l'importance d'un comportement aimable, doux, et gentil qui leur procure le sentiment d'être accueillies. Damant et al (2001) expliquent que la rencontre de patrouilleurs accueillants, soutenant, et sensibles, amène la victime à se sentir crue et soutenue. Cette observation se rapproche d'ailleurs de la définition de Symons (1980), concernant la seconde victimisation (la victime ne se sent pas comprise et soutenue par les autres). Damant et al (2001) expliquent que le traitement des acteurs envers les victimes semble primordial, ce qui correspond aux résultats des recherches en justice procédurale, qui suggèrent que les gens évaluent l'équité prioritairement sur la base des critères fournis à toutes les parties du conflit : possibilité de participation, neutralité des autorités, confiance dans les motifs des autorités, et procédure qui traite les personnes avec dignité et respect (Tyler, 2000). Selon Tyler (2000), ce sont ces facteurs combinés qui contribuent à l'évaluation générale de la confiance que l'on peut avoir envers une personne en situation d'autorité. Cela souligne l'importance du traitement des autorités envers la victime et permet de formuler l'hypothèse que l'*empowerment* sera favorisé chez les victimes étant satisfaites du traitement reçu des autorités.

---

<sup>2</sup> L'étude de Finn, 2004, s'est également intéressée aux victimes de violence conjugale, mais dans une perspective portant attention à la relation entre la victime et le procureur et son impact sur l'*empowerment* des victimes et sur la récurrence de leur conjoint violent.

**1.5.2.2 L'information.** Dans la recherche de Damant et al (2001), le manque d'information a été mentionné par plusieurs victimes comme étant un facteur nuisible à l'*empowerment*. Nous savons d'ailleurs que les victimes d'actes criminels éprouvent un besoin d'information (Baril, 1985; Parent, 2007) et qu'elles déplorent de ne pas être informées adéquatement du suivi de leur cas et d'être tenues à l'écart du processus de justice pénale (Shapland et al., 1985; Resick, 1987 ; Wemmers, 1996). Nous émettons ainsi l'hypothèse que l'*empowerment* sera favorisé chez les victimes ayant obtenu de l'information concernant les développements de leur dossier dans le système de justice pénale.

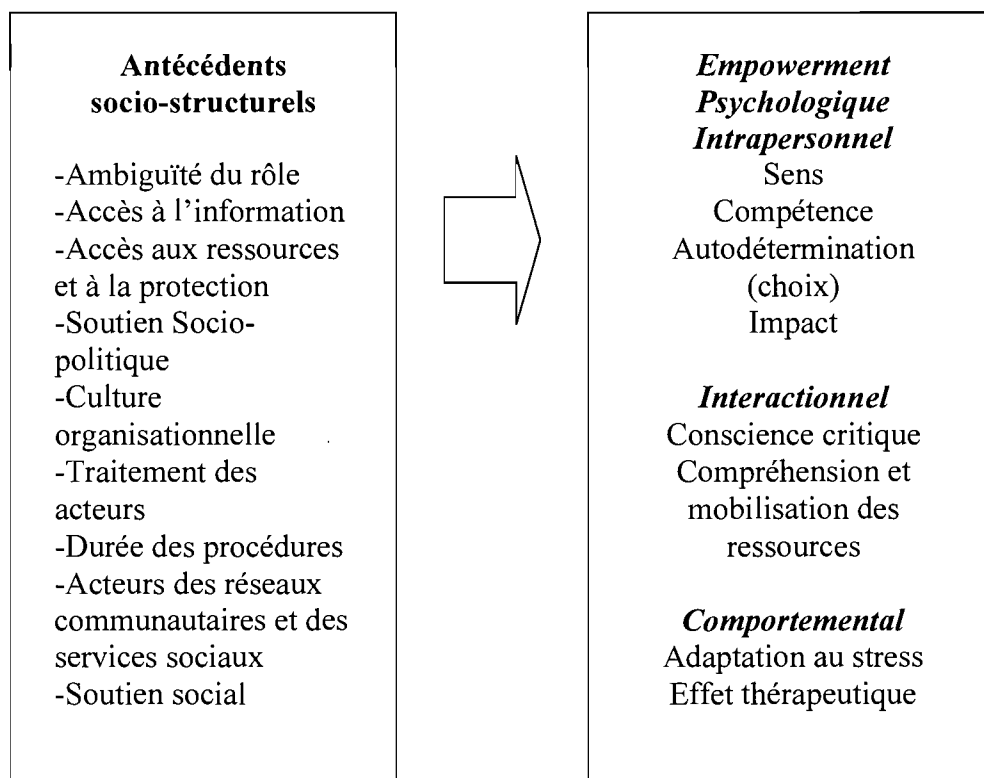
**1.5.2.3 La protection et ressources.** Parmi les 29 victimes interrogées par Damant et al (2001), 19 ont insisté sur le manque de protection et de ressources dont elles disposaient, facteurs identifiés comme étant nuisibles à l'*empowerment* de ces dernières. Nous émettons ainsi l'hypothèse que le sentiment de protection favorise l'*empowerment* des victimes de crimes.

**1.5.2.4 Durée des procédures.** Onze informatrices de Damant et al (2001), ont affirmé que les délais avec lesquels elles devaient composer étaient très insatisfaisants. Certaines ont même cessé leurs démarches judiciaires parce que le délai entre la mise en accusation et le procès était trop long. De la même façon, certaines ont déploré les remises, surtout celles causées par le contrevenant qui ne se présentait pas en cour aux dates requises. Conséquemment, nous pouvons émettre l'hypothèse que des procédures rapides favorisent l'*empowerment* des victimes de crimes.

**1.5.2.5 Acteurs des réseaux communautaires et des services sociaux.** Les victimes de violence conjugale interrogées par Damant et al (2001) qui ont eu recours à des maisons d'hébergement ou à d'autres ressources communautaires (CLSC, maison de la famille, thérapeute ou autre) ont été plus en mesure d'entamer une démarche d'*empowerment*, mis à part une victime, qui a déploré l'attitude biaisée d'une intervenante rencontrée à son égard. Il nous paraît ainsi important de savoir si les victimes de notre échantillon ont eu recours à des services communautaires ou sociaux et de connaître leur expérience sur ce sujet, l'hypothèse étant que le recours à ces services favorise l'*empowerment*.

**1.5.2.6 Soutien social.** Plusieurs répondantes de la recherche de Damant et al (2001) ont souligné l'importance du soutien reçu de leurs ami(e)s tout au long du processus et avant de déposer une plainte. D'autres ont mentionné le soutien de leur employeur, de leurs enfants et de leur famille. Une victime a expliqué les bénéfices qu'elle avait retirés en parlant de l'événement, et de la possibilité d'accéder à certaines ressources via ses connaissances et relations sociales. D'un autre côté, Damant et al (2001) ont souligné que certaines victimes ont eu des difficultés avec les membres de leur famille, qui ne comprenaient pas ce qu'elles vivaient ou ne les croyaient pas. Nous pouvons donc formuler l'hypothèse que l'*empowerment* sera plus présent chez les victimes ayant reçu du soutien social (positif) et qu'il sera moins présent chez les victimes n'ayant pas eu de soutien ou ayant reçu du soutien social négatif.

**Figure 3 : Modèle d'empowerment psychologique pour les victimes d'actes criminels et facteurs pouvant l'influencer**



La figure 3 résume l'ensemble des facteurs recensés dans les écrits comme pouvant influencer l'*empowerment* des victimes d'actes criminels. Nous proposons dès lors de mesurer les trois dimensions de l'*empowerment* psychologique et de vérifier si ces facteurs, ou antécédents socio-structurels, sont significativement associés à l'*empowerment* des victimes de crimes. Afin de bien saisir le contexte propre à l'étude, soit les victimes d'actes criminels et le système de justice pénale, il importe d'élaborer au sujet de l'importance de l'*empowerment* pour les victimes de crimes.

## **1.6 Problématique : l'importance de l'*empowerment* pour les victimes de crimes**

Selon Le Bossé & Lavallée (1993), deux catégories de définitions de l'*empowerment* ont été utilisées par les auteurs en psychologie communautaire. Une première catégorie de définitions se rapproche de l'idée de conscientisation provenant de Paulo Freire (1970) alors qu'une autre catégorie vise à préciser le contraire de l'*empowerment* : l'impuissance. Nous proposons de montrer que l'*empowerment* est un concept pouvant être appliqué aux victimes de crimes en adoptant ces deux approches dans la définition du concept.

### *1.6.1 La perspective de conscientisation de Paulo Freire*

En adoptant la perspective de conscientisation de Freire (1970), il importe de considérer les victimes en tant que groupe afin de voir s'il s'agit d'un groupe impuissant dont « l'humanité est perdue » (*lost humanity*, p.28, 1970). Freire a décrit les interrelations entre la force des gens et la force des traditions, des structures économiques, sociales et politiques qui englobent les contextes et les époques dans lesquelles les gens sont nés et éduqués (Freire, 1970). Il importe ainsi de revoir le contexte historique afin de constater si les victimes, en tant que groupe, peuvent être considérées comme étant un groupe historiquement opprimé. Cet aperçu historique aura également l'avantage de permettre une première identification des forces en interactions ayant entraîné cette impuissance, s'il y a lieu.

Selon Reichel (1999), lorsqu'un conflit éclatait entre deux personnes sous le système hébreux (1200 AC), les personnes impliquées présentaient la situation au juge qui écoutait le point de vue des deux parties avant de rendre une décision : les victimes pouvaient donc exprimer leur vision de l'événement. Avant la création du système de justice, les familles étaient responsables des conflits : la famille d'une victime pouvait ainsi se venger envers le contrevenant ou sa famille ou encore obtenir réparation du contrevenant ou de sa famille pour le geste subi : la victime jouait ainsi un rôle très actif (Schaffer, 1968). Cela entraînait par contre des rivalités entre les familles et menait fréquemment à une escalade de la violence par la vengeance réciproque et continuelle (Wemmers, 2003) ce qui amena le principe de proportionnalité afin de limiter cette vengeance privée. La *Twelve Table Law* introduite en Angleterre au Moyen-Âge (476-1453) a ainsi limité, par un principe de proportionnalité, la vengeance acceptable d'une famille suite à un crime (Allinne, 2001). À cette époque, les victimes et les contrevenants demeuraient tout de même égaux face au juge, mais le rôle des victimes se traduisait également par de plus grandes responsabilités car celles-ci devaient trouver les preuves et les arguments afin de les présenter devant le juge. Certains contrevenants demeuraient ainsi impunis par manque de preuves et certaines victimes ne pouvaient obtenir réparation compte tenu de l'insolvabilité du contrevenant et de sa famille (Wemmers, 2003).

Le Moyen-Âge, caractérisé par la montée des pouvoirs royaux et religieux a conduit à l'intervention de l'état dans les affaires judiciaires (Viau, 1996). Le roi devenait ainsi la partie offensée par le crime, faisant de la victime un simple témoin de l'acte prohibé plutôt que la personne directement atteinte par le délit. Mis à part l'objectif de préservation de la cohésion sociale et de la prévention de la criminalité grâce à l'imposition de sanctions, une motivation économique ayant pu entraîner l'implication de l'État a été avancée par Schaffer (1968), qui explique que les Seigneurs voyaient la possibilité de recueillir les amendes que les contrevenants remettaient aux victimes comme une opportunité d'acquérir plus de richesses et de pouvoir. Les premiers codes pénaux incluaient donc une restitution monétaire combinant punition et réparation,

permettant une rétribution au Roi pour atteinte à la paix publique et une réparation à la victime pour le tort lui ayant été causé (Alline, 2001; Schafer, 1968).

C'est Philippe le Bel, en 1303, qui introduit officiellement pour la première fois les avocats de la Couronne en France; si ces derniers intervenaient modestement au début, ceux-ci ont graduellement pris le contrôle que possédaient jadis les victimes (Alline, 2001). Cette justice royale a mené à une coupure entre les justices criminelles et civiles, entraînant du même coup le déclin des droits des victimes (Baril, 1985). C'est de cette manière que la victime est devenue un témoin, incapable de recevoir compensation pour le préjudice subi puisque le crime était désormais une atteinte contre l'État. La réparation à la victime a donc complètement disparu de la justice pénale jusqu'à la fin du XIXe siècle, où plusieurs débats engendrèrent sa réintroduction dans le Code criminel (Schafer, 1968).

Depuis, la situation des victimes a peu changé, tout comme le système de justice pénale en tant qu'institution. Le crime est toujours considéré comme une atteinte contre l'État et l'utilisation du terme « couronne » souligne non seulement que l'intervention est effectuée au nom de la reine (Wemmers, 2003), mais aussi le caractère immuable de l'institution judiciaire. Si la victime joue un certain rôle en rapportant le crime aux autorités judiciaires, la victime a perdu tout contrôle sur les accusations qui seront portées, sur le processus judiciaire ou son issue. Elle ne possède aucun pouvoir, ne serait-ce que pour retirer sa plainte, et un refus de collaborer avec les autorités judiciaires peut même mener à des accusations à son endroit (Wemmers, 2003).

Les années 1960 caractérisées par un mouvement en faveur des droits civils et par le mouvement féministe apportent des questionnements quant au *statut quo*. La victimologie se développe au même moment, influencée par le mouvement en faveur des femmes et des enfants, par le chiffre noir de la criminalité, par l'activisme pro-victime aux États-Unis (Wemmers, 2003), et par la perspective abolitionniste

affirmant que les avocats se sont emparés injustement du conflit entre la victime et le contrevenant (Christie, 1977). Si une émergence importante de projets et de services aux victimes ont eu lieu aux Etats-Unis durant les années 1970, peu de projets semblables visaient les victimes au Canada durant cette période (Rock, 1986). Par contre, depuis la fin des années 1970, la victimologie a commencé à prendre de l'ampleur au Québec (Campeau & Gravel, 1996) et les études concernant les besoins des victimes ont commencé à révéler le sort de ces laissées pour compte. Peu à peu, certaines législations ont tenté de répondre à leurs besoins, avec plus ou moins de succès. Nous proposons donc de donner un bref aperçu des mesures législatives promulguées afin de voir si celles-ci ont contribué à réduire l'impuissance des victimes d'actes criminels qui décident de faire appel au système judiciaire suite à leur victimisation.

### *1.6.2 Les mesures législatives : pour réduire l'impuissance des victimes?*

#### *L'indemnisation*

La première mesure ayant été conçue pour les victimes d'actes criminels est l'indemnisation par l'État. Au Canada, une entente fédérale-provinciale prévoyait un partage des coûts d'un programme d'indemnisation<sup>3</sup>. La Saskatchewan fût la première province à se prévaloir d'un tel programme en 1967. Toutes les autres provinces et territoires Canadiens établirent par la suite un régime prévoyant l'indemnisation des victimes d'agression criminelle (Viau, 1996). Le gouvernement fédéral partagea les coûts de l'indemnisation à partir de 1973 et cessa toute contribution en 1992, faisant en sorte que Terre-Neuve (depuis 1992), le Yukon (depuis 1993), et les Territoires du Nord-Ouest (depuis 1996) n'offrent plus de programmes d'indemnisation (Wemmers, 2003).

Au Québec, c'est en 1971 que fût créée la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (LIVAC), elle est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 1972. Le but de LIVAC est

---

<sup>3</sup> Il s'agit d'une compétence provinciale.



d'indemniser les victimes de crimes contre la personne pour les blessures subies à l'occasion du crime; cette loi reconnaissait ainsi que les crimes contre la personne constituaient un risque social dont les conséquences devaient être assumées par la société (Doyon, Groulx, Lefebvre & Murray, 2000). Cette loi ne vise pas tous les crimes, mais uniquement ceux spécifiés en annexe de la loi et ne s'applique en aucun cas lors de crimes contre les biens. De plus, certains critères doivent être remplis pour que la victime soit éligible et on y spécifie plusieurs critères d'exclusion. Nous ne ferons pas la revue de ces critères dans la présente analyse, mais notons que les victimes ne reçoivent qu'un pourcentage (90 %) de leur salaire net pour leur incapacité temporaire (art. 38) et peuvent recevoir une rente mensuelle à vie lors d'incapacités partielles permanentes basée sur le revenu net de la victime avant le crime et multiplié par le pourcentage d'incapacité partielle permanente (voir art. 38, L.A.T. dans L.R.Q., c. A-3). Dans les cas des victimes sans emploi, la base est le salaire minimum, ce qui fait que celles-ci reçoivent seulement un pourcentage de ce salaire comme indemnité, ce que plusieurs victimes trouvent insuffisant.

Une autre source d'insatisfaction provient du délai avant de recevoir l'indemnisation qui affecte beaucoup les victimes dont la situation financière est précaire (Laflamme-Cusson, 1991; Parent, 2007). Alors que des paiements anticipés sont possibles légalement, cette mesure est rarement appliquée car cette décision est irréversible : dans le cas où la victime reçoit des paiements anticipés avant que son éligibilité ne soit officiellement établie, celle-ci n'a pas à rembourser LIVAC si sa demande est finalement rejetée (Laflamme-Cusson, 1991; Parent, 2007). Il demeure donc impossible pour les victimes de recevoir un dépannage financier pouvant répondre à leurs besoins pratiques et financiers (Wemmers, 2003).

Un autre problème d'ampleur quant à LIVAC est que peu de victimes semblent au courant de cette possibilité. Doyon *et al.* (2000) remarquent que le nombre de demandes est très faible comparativement au nombre de personnes affectées par les crimes visés

par la loi, ce qui fait dire aux auteurs : *Tout laisse à croire que beaucoup de victimes ignorent qu'elles ont droit à des prestations* (p.2). Il est dommage que les victimes manquent d'information quant à l'existence de l'IVAC compte tenu du délai de prescription d'un an après le délit afin de faire application<sup>4</sup>. Il est possible également que certaines victimes se sentent incapables ou considèrent trop complexes les diverses procédures et formulaires à remplir afin de faire une demande à l'IVAC.

Plusieurs victimes critiquent le trop grand nombre de personnes différentes s'occupant d'un même dossier et l'impossibilité d'accéder à ces personnes afin d'avoir de l'information sur une application (Laflamme-Cusson, 1991; Parent, 2007). D'autres sources d'insatisfactions des victimes concernent l'exclusion des proches des victimes, l'insuffisance des dédommagements ou sa trop courte durée, et les critères d'exclusion parfois considérés arbitraires. Comme le souligne Laflamme-Cusson suite à son enquête (1991) : *La loi de LIVAC et son application correspondent imparfaitement à la situation des victimes d'actes criminels*. Seize ans plus tard, Parent (2007) tirait des conclusions semblables, soulignant que la situation n'a guère changée. En 1993, le Québec a voulu modifier le programme d'indemnisation en fusionnant la Loi sur les victimes d'actes criminels de 1988<sup>5</sup> avec celle sur l'indemnisation de 1971 proposant ainsi d'ouvrir le programme aux proches des victimes et aussi d'allonger le délai de prescription d'un an à trois ans. Toutefois, cette loi, bien qu'adoptée, n'a jamais été mise en vigueur (Wemmers, 2003).

En novembre 2001, un comité consultatif sur la révision du régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels est créé par le ministère de la Justice. Il publie, en 2002, ses 54 recommandations concernant l'information accordée aux victimes, leur protection, la réparation, la sensibilisation des fonctionnaires quant à leur situation et concernant l'indemnisation (Wemmers, 2003). Les recommandations quant à l'indemnisation soulignent une fois de plus l'importance d'ouvrir le programme aux proches des

---

<sup>4</sup> Bien entendu, l'ignorance de la loi n'est pas une excuse valable pour outrepasser le délai.

<sup>5</sup> Nous élaborerons au sujet de cette loi subéquemment.

victimes et suggèrent d'utiliser les mêmes critères que ceux de l'assurance automobile afin de déterminer les indemnités. Wemmers (2003) souligne que les recommandations du comité concordent avec les commentaires émis en mai 2002 par le protecteur du citoyen concernant LIVAC :

*Selon lui, les différents programmes d'indemnisation en vigueur au Québec reposent essentiellement sur la notion d'équité sociale. Autrement dit, toutes les victimes ont droit aux mêmes bénéfices, quel que soit leur revenu. Il est d'avis que la loi de l'IVAC doit aussi devenir un système fondé sur l'équité sociale (p.145).*

Depuis le 22 mars 2007, LIVAC permet à un proche de la victime (ou les deux parents dans le cas d'une victime mineure) de recevoir des services de réadaptation psychothérapeutique, si l'infraction criminelle a été commise à compter du 9 mai 2006. De plus, les indemnités accordées pour les frais funéraires d'une victime décédée ont été augmentées et seront revues annuellement. Ces mesures ont été prises suite aux pressions médiatisées de groupes de proches de victimes. Reste que les politiciens n'ont pas revu l'ensemble de la loi et de ses failles, s'assurant uniquement de répondre aux demandes d'un groupe spécifique de victimes; les proches. Actuellement, l'indemnisation publique sensée constituer un filet de sécurité visant à aider les victimes ayant subi un préjudice moral ou corporel comporte ainsi toujours, comme nous venons de le constater, plusieurs lacunes.

#### *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels*

En 1988, le gouvernement québécois donna suite à la déclaration des principes fondamentaux de justice à l'égard des victimes de crimes (C-89) du gouvernement fédéral (qui donnait elle-même suite à la déclaration de l'ONU du 29 novembre 1985) en créant et adoptant la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels (lois du Québec A-13.2). Entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 1989, cette loi définit la victime (art 1), lui donne le droit d'être traitée avec courtoisie, équité et respect (art.2), lui permet indemnisation et restitution (art. 3) ainsi que la considération de ses opinions et préoccupations (art. 3d), lui donne droit à l'information (art. 4 et 5), à des soins et à la protection (art.6) et lui donne le devoir de coopérer avec les autorités. Cette loi crée également le Bureau d'aide

aux victimes d'actes criminels (BAVAC) (art. 8) dont les fonctions sont : a) de favoriser la promotion des droits des victimes et de contribuer à élaborer des programmes d'aide, b) de conseiller le Ministre relativement aux questions touchant les victimes d'actes criminels, c) de favoriser l'établissement et le maintien de centres d'aide destinés aux victimes d'actes criminels (CAVAC) et d) de favoriser l'élaboration et la mise en œuvre de programmes d'éducation et de formation. La loi établit également un fonds d'aide aux victimes (art. 11) qui est administré par le BAVAC et sert, entre autres, à financer les CAVACs (art.15). Ce fonds, provenant majoritairement de la suramende compensatoire (art 737 du code criminel qui a été modifié en 1999 pour qu'elle soit imposée automatiquement dans toutes les affaires), est ainsi constitué d'amendes payées par les contrevenants, le ministère de la justice ne débourse ainsi pas de frais afin de fournir des services aux victimes (Wemmers 2003).

Ce qui est problématique au sujet de la loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels est que celle-ci accorde de « faux droits » aux victimes puisque ces dernières n'ont aucun recours dans les cas où ces droits ne sont pas respectés (Wemmers, 2003). Nombre de droits aux victimes y étant énoncés ne sont pas respectés au Québec, mais les victimes lésées demeurent confinées à l'impuissance puisque aucune mesure ou sanction n'est prévue lors d'un non-respect de ces « dits » droits. Dans une optique de justice sociale (qui est très prônée dans la perspective de l'*empowerment*), il est intéressant de constater que les droits des contrevenants sont bien établis et renforcés par les garanties juridiques reconnues dans la Charte canadienne des droits et libertés adoptée en 1982. Malheureusement, de telles garanties ne sont pas offertes aux victimes d'actes criminels et celles-ci sont vouées à demeurer impuissantes face au non respect des droits leur étant supposément garantis, comme le souligne Sullivan (1998) :

*L'octroi de droits ne prévoyant pas de recours en justice, entraînerait les pires conséquences, engendrant chez les victimes un sentiment d'impuissance, de manque de contrôle et de victimisation répétée...Ultimement, en tenant compte de l'intérêt des victimes, il est mieux de ne leur conférer aucun droit que de leur conférer des soi-disant « droits » sans prévoir de recours en justice (p.51).*

### *Déclaration de la victime*

La déclaration de la victime existe depuis 1989 dans le Code criminel et est admissible lors de l'audition de la sentence (art 722 du Code criminel). Cette déclaration permet aux victimes de décrire les dommages et les pertes engendrés par le crime perpétré à leur égard et permet au juge de prendre en considération les conséquences du délit en plus de ces circonstances lors de la détermination de la sentence (Wemmers, 2003). En 1995, des modifications apportées au Code criminel exigent que la déclaration de la victime soit considérée par le tribunal lorsque complétée par la victime (Meredith & Paquette, 2001) et la victime peut désormais lire à voix haute sa déclaration devant le tribunal depuis 1999, mais seulement si celle-ci en fait la demande (art. 722 (2.1) du Code criminel). Selon Meredith & Paquette (2001) les victimes *considèrent particulièrement important que le juge, d'une manière ou d'une autre, laisse entendre qu'il a reçu et lu leur déclaration* (p.14) et Erez (1999) rapporte que les victimes dont la déclaration est ignorée sont plus insatisfaites du système judiciaire que celles n'ayant pas fait de déclaration. Les professionnels ignorent souvent la déclaration de la victime (Erez & Rogers, 1999, cité dans Erez, 1999) et les victimes sont parfois contre-interrogées par la défense quant au contenu de leur déclaration (Meredith & Paquette, 2001). Il importe dès lors de se demander si la déclaration de la victime est une autre façon de « jeter de la poudre aux yeux » en permettant aux victimes de mettre sur papier les conséquences vécues et leurs préoccupations sans toutefois considérer leur déclaration.

### *INFOVAC-Plus*

En avril 1995, le programme INFOVAC-Plus a été créé afin de fournir de l'information aux victimes; ce programme fournit la déclaration de la victime, des dépliants concernant les procédures judiciaires et les services disponibles tels les centres d'aides aux victimes et LIVAC, afin que toutes les victimes dont la cause est retenue par le substitut du procureur général reçoivent ces informations (Wemmers, 2003). Notons toutefois qu'un délai s'écoule entre la plainte et le moment où le procureur décide de retenir celle-ci, ce qui fait en sorte que les informations fournies aux victimes

surviennent souvent bien après l'infraction. La police pourrait ainsi jouer un rôle de premier plan afin d'informer les victimes le plus tôt possible des services disponibles.

### *Dédommagement*

En 1996, la Loi C-41 introduisait la réparation des torts faits à la victime comme un des objectifs de la sentence (art. 718e du Code criminel), faisant du dédommagement une punition supplémentaire imposée par le tribunal. Le Code criminel a toujours contenu des dispositions permettant à la victime ou au procureur de la couronne de demander un dédommagement de la part du contrevenant, mais la victime doit être au courant de cette possibilité et en faire la demande au procureur ou au juge (Wemmers, 2003). Par ailleurs, malgré que l'ordonnance de dédommagement soit rendue par un tribunal criminel, la victime devra s'adresser au tribunal civil afin de recevoir son dédommagement si le contrevenant ne l'acquitte pas. Or, les montants du dédommagement étant habituellement inférieurs à ceux des frais d'un avocat, les poursuites civiles apparaissent inutiles (Wemmers, 2003). De plus, l'ordonnance de dédommagement est très peu appliquée (Boivert et al., 1998) et le contrevenant doit être solvable afin de pouvoir dédommager la victime.

Soulignons également que d'autres mesures législatives ont été prévues dans le Code criminel, mais nous n'en ferons pas la revue exhaustive par souci de concision et parce qu'elles ne s'appliquent qu'à des groupes particuliers de victimes<sup>6</sup>. Constatons, par ailleurs, que les diverses mesures législatives explicitées plus haut n'ont entraîné que peu de résultats concrets pour les victimes de crimes et force est de constater que certaines législations semblent même favoriser un état d'impuissance, comme nous l'avons illustré. Elias soulignait en 1993: *Many legislative reforms for victims seem more symbolic than real* (p.42), une conclusion qui demeure toujours actuelle quinze ans plus tard.

---

<sup>6</sup> Notons par ailleurs les loi C-127, C-49 et C-46 pour les agressions sexuelles, les loi C-15 et C-79 pour les enfants victimes d'exploitation sexuelle, la loi C-36 régissant la commission nationale des libération conditionnelles et le service correctionnel du Canada qui permet aux victimes dont le contrevenant a reçu une peine d'emprisonnement d'au moins 2 ans d'être informée au sujet du détenu et de la décision de la commission et de faire entendre ses préoccupations à la commission

Dans une perspective d'*empowerment*, nous pouvons donc affirmer que jusqu'au Moyen-Âge, les victimes et leur famille pouvaient reprendre un certain contrôle suite au crime en obtenant réparation de l'accusé ou de sa famille ou encore en exerçant une vengeance sur ceux-ci. Le sentiment de justice était ainsi rétabli et malgré l'escalade de violence que cette justice privée engendrait, tant les victimes que les contrevenants exerçaient un contrôle sur « leurs affaires ». Ce bref aperçu historique du rôle de la victime dans le système judiciaire illustre de quelle façon les victimes d'actes criminels sont devenues un groupe impuissant n'ayant aucun contrôle sur la résolution d'un événement ayant affecté plus ou moins profondément leur vie. Cela nous permet également d'illustrer comment la force de la tradition (la montée des pouvoirs royaux et religieux), des forces économiques (les amendes ont été « enlevées » aux victimes afin de remplir les poches de l'État-le gouvernement fédéral Canadien a retiré sa contribution à l'indemnisation des victimes ce qui a amené une coupure de l'indemnisation à certains endroits), les structures sociales (la structure statique et immuable du système judiciaire en tant qu'institution inébranlable) et la politique (on utilise le mouvement des victimes à des fins politiques afin de rendre les peines plus sévères sans se soucier des besoins réels des victimes) interagissent et font non seulement des victimes un groupe impuissant, mais contribuent à la persistance de cet état des choses.

De nombreuses initiatives visant l'*empowerment* des victimes ont été développées. L'université d'Afrique du Sud (University of South Africa-UNISA) offre d'ailleurs une formation intitulée *victim empowerment & support*, offerte par le Département de psychologie appliquée et celui de la psychologie organisationnelle. Notons également le programme PAVE (promoting awareness, victim *empowerment*) créé par Angela Rose en 2001, une « survivante » d'abus sexuel qui propose une démarche visant à briser le silence et à favoriser l'*empowerment* des victimes de crimes. À l'université de Tilburg, aux Pays-Bas, une conférence internationale sur l'*empowerment* des victimes a eu lieu le 12 Octobre 2006, ce qui souligne également l'utilité du concept pour les victimes de crimes. Plus près de nous, mentionnons l'initiative du district de Columbia, en Oregon

qui possède une unité spéciale vouée à l'*empowerment* des victimes (State Court's Special Victim Empowerment Unit) ou pensons simplement au Victim Empowerment Act, 2002 (titre abrégé du projet de Loi 60 visant à modifier la Loi sur le ministère des Services correctionnels, Chapitre 12, lois de l'Ontario, LRO, 1990, chapitre m.22) visant entre autres l'implication des victimes aux audiences de libération conditionnelle.

Pourtant, les études sur l'*empowerment* visent rarement les victimes de crimes. Des études sur l'*empowerment* au travail (Spreitzer, 1995a, 1995b ; Thomas et Velthouse, 1990; Conger et Kanungo, 1988), au sein des organisations, des communautés (Kieffer, 1984; Maton et Rappaport, 1984; O'Sullivan et al, 1984; Biegel, 1984; Zimmerman et Rappaport, 1988), et chez les personnes ayant des troubles psychiatriques (Clark et Krupa, 2002; Corrigan et Garman, 1997) sont disponibles. Par contre, la question de l'*empowerment* des victimes d'acte criminel demeure inexplorée; si on retrouve des écrits en ce qui concerne l'*empowerment* des victimes de violence conjugale (Damant et al, 2001; Finn, 2004) peu d'études se consacrent à l'étude de l'*empowerment* des victimes de crimes diversifiés et à l'expérience vécue par les victimes d'actes criminels. L'*empowerment* est donc appliqué aux victimes de crimes, mais les études sur le sujet ne sont pas nombreuses, et ce, même si le phénomène de victimisation secondaire que nous verrons maintenant, montre l'importance de l'expérience des victimes avec les autorités judiciaires sur leur rétablissement psychologique.

### *1.6.3 La victimisation secondaire*

Des études concernant les expériences de victimes dans le système pénal ont débuté au cours des années 1970 et ont permis de constater que plusieurs d'entre elles sont insatisfaites du traitement reçu des autorités judiciaires; le traitement reçu de la police étant aussi insatisfaisant pour les victimes que pour les contrevenants (Tufts, 2000). En effectuant une recherche auprès des victimes, Symonds (1980) remarque que ces dernières désirent réduire leur sentiment d'impuissance dès que la menace que représente l'agresseur est disparue. Les victimes tenteraient alors d'exprimer ce besoin de réduire leur impuissance aux intervenants qui entrent en contact avec elles, mais



celles-ci se trouvent souvent toujours en état de choc lors du contact avec les policiers ou d'autres intervenants ce qui les rend soumises et les empêchent d'exprimer leurs attentes : cet état des choses prédisposerait les victimes à une victimisation secondaire (Symonds, 1980). La victimisation secondaire est une *perception de la victime qui a l'impression de ne pas être acceptée et soutenue par les autres*, faisant qu'elle se sent à nouveau victime. Il s'agirait d'une réaction normale succédant à un sentiment imprévu d'impuissance et cette perception est fréquemment renforcée par le comportement professionnel et distant des intervenants (Symonds, 1980). La victime étant à la recherche d'un appui et de chaleur humaine, le phénomène de victimisation secondaire explique pourquoi elles ressentent souvent du rejet et de l'isolement (Symonds, 1980). Afin de contrer la victimisation secondaire, il importe de comprendre les besoins des victimes pour connaître les attentes que celles-ci sont trop souvent incapables d'exprimer (Wemmers, 2003).

#### *1.6.4 Les victimes comme groupe impuissant*

Bien entendu, plusieurs éléments précédemment mentionnés illustrent l'impuissance vécue par les victimes au sein du processus judiciaire. Pourtant, l'expérience de la victimisation elle-même peut engendrer un sentiment d'impuissance chez les victimes. L'impuissance est un état dans lequel la personne est objet et non sujet de sa réalité (Keiffer, 1984). Plusieurs victimes souffrent psychologiquement suite à la victimisation, celle-ci pouvant entraîner anxiété, dépression, dépendance à l'alcool ou à la drogue, et même le syndrome de choc post-traumatique (Carlson et Dutton, 2003). Ces facteurs peuvent ainsi contribuer à leur sentiment d'impuissance.

##### *1.6.4.1 Le syndrome de stress post-traumatique*

Le syndrome de stress post-traumatique est un des désordres psychiatriques les plus communs dans la population générale, bien qu'il soit trop rarement diagnostiqué dans les populations psychiatriques (Davidson et al., 1991; Kessler et al., 1995). Selon le DSM-IV (APA, 1994), pour recevoir le diagnostic du syndrome de stress post-traumatique, une personne doit :

- A. Avoir été exposée à un événement traumatique dans lequel les deux éléments suivants étaient présents :
- (1) Le sujet a vécu, a été témoin ou a été confronté à un événement ou à des événements durant lesquels des individus ont pu mourir ou être très gravement blessés ou bien ont été menacés de mort ou de graves blessures ou bien durant lesquels son intégrité physique ou celle d'autrui a pu être menacée.
  - (2) La réaction du sujet à l'événement s'est traduite par une peur intense, un sentiment d'impuissance ou d'horreur.
- B. L'événement traumatique est constamment revécu de l'une (ou de plusieurs) des façons suivantes :
- (1) Souvenirs répétitifs ou envahissants de l'événement provoquant un sentiment de détresse et comprenant des images, des pensées, ou des perceptions.
  - (2) Rêves répétitifs de l'événement provoquant un sentiment de détresse.
  - (3) Impressions ou agissements soudains « comme si » l'événement traumatique allait se reproduire (incluant le sentiment de revivre l'événement, des illusions, des hallucinations, et des épisodes dissociatifs (Flash-back), y compris ceux qui surviennent au réveil ou au cours d'une intoxication).
  - (4) Sentiment intense de détresse psychique lors de l'exposition à des indices internes à un aspect de l'événement traumatique en cause.
  - (5) Réactivité physiologique lors de l'exposition à des indices internes ou externes pouvant évoquer ou ressembler à un aspect de l'événement traumatique en cause.
- C. Évitement persistant des stimuli associés au traumatisme et émoussement de la réactivité générale (ne préexistant pas au traumatisme), comme en témoigne la présence d'au moins trois des manifestations suivantes :
- (1) Efforts pour éviter les activités, les endroits ou les gens qui éveillent des souvenirs du traumatisme.
  - (2) Efforts pour éviter les activités, les endroits, ou les gens qui éveillent des souvenirs du traumatisme.
  - (3) Incapacité de se rappeler un aspect important du traumatisme.

- (4) Réduction nette de l'intérêt pour des activités importantes ou bien réduction de la participation à ces mêmes activités.
  - (5) Sentiment de détachement d'autrui ou bien de devenir étranger par rapport aux autres.
  - (6) Restriction des affects (par exemple : incapacité à éprouver des sentiments tendres).
  - (7) Sentiment d'avenir « bouché » (par exemple : pense ne pas pouvoir faire carrière, se marier, avoir des enfants, ou avoir un cours normal de vie).
- D. Présence de symptômes persistants traduisant une activation neurovégétative (ne préexistant pas au traumatisme) comme en témoigne la présence d'au moins deux des manifestations suivantes :
- (1) Difficultés d'endormissement ou sommeil interrompu.
  - (2) Irritabilité ou accès de colère.
  - (3) Difficultés de concentration.
  - (4) Hyper vigilance.
  - (5) Réaction de sursaut exagérée.
- E. Les perturbations (symptômes des critères B, C, et D) durent plus d'un mois.
- F. La perturbation entraîne une souffrance cliniquement significative ou une altération du fonctionnement social, professionnel ou dans d'autres domaines importants.

Le DSM-IV demande de spécifier si le syndrome de stress post-traumatique est aigu, soit si la durée des symptômes est de moins de trois mois, ou encore s'il est chronique, soit une durée de symptômes de trois mois ou plus. On demande également de spécifier si la survenue est différée, donc si le début des symptômes survient au moins six mois après le facteur de stress. En effet, les victimes passent fréquemment par une phase de déni (Symonds, 1980; Young, 2001), ce qui peut engendrer une phase de latence qui peut être très longue.

Plus de 57 % des victimes de viol et 27% des victimes d'agression sans caractère sexuel (voie de fait, cambriolage et vol qualifié) remplissaient les critères diagnostiques du syndrome de stress post-traumatique près de 15 ans après le délit (Kilpatrick et al.,

1987). Le syndrome de stress post-traumatique est effectivement particulièrement commun chez les femmes victimes de viol; une étude longitudinale rapporte que 94% des femmes victimes de viol présentent des symptômes dans les deux semaines suivant leur victimisation, 65 % en présentent 35 jours après le viol, et 47% souffrent toujours du syndrome de stress post-traumatique trois mois après l'événement criminel (Rothbaum et al., 1992). Dans une autre recherche, on rapporte que 76 % des femmes victimes de viol présentent les critères diagnostiques du syndrome de stress post-traumatique un an après le délit (Resnick et al., 1989), et une recherche montre que le syndrome de stress post-traumatique est toujours présent chez 16,5 % des victimes de viol 17 ans après l'événement (Kilpatrick et al., 1987). Les femmes victimes de violence conjugale sont aussi nombreuses à souffrir de ce syndrome. Dans les maisons d'hébergement pour femmes violentées, la prévalence du syndrome de stress post-traumatique varie entre 45 % et 84 % (Kubany et al., 1995) et des proportions variant entre 35 % et 85 % sont rapportés chez des femmes victimes de violence conjugale participant à des groupes de soutien (Kubany et al., 1996; Kubany et Watson, 2000). La prévalence du syndrome post-traumatique chez des victimes d'agression (uniquement des femmes) serait de 38,5 % et la prévalence du SSPT au cours de la vie de ce type de victimes serait de 17,8 % (Kilpatrick et al., 1989).

Non seulement la sévérité « objective » d'un délit est-elle importante dans le développement du SSPT, mais la sévérité perçue du traumatisme serait également révélatrice. Weaver et Clum (1995) rapportent, suite à une méta analyse, que des facteurs subjectifs, incluant la perception de danger pour sa vie, semblaient plus importants dans l'explication de la détresse que les facteurs objectifs de sévérité, de blessure, ou d'utilisation d'une arme lors de la victimisation. Des résultats allant dans le même sens quant à la dangerosité perçue du délit sont rapportés par Stein et al. (2000), auprès d'un échantillon composé de femmes et d'hommes. Cela explique pour quelle raison des crimes « objectivement » moins sévères affectent aussi les victimes. Par exemple, un « simple » cambriolage peut être traumatisant pour certaines victimes : 65 % d'entre-elles indiquent que la victimisation continue d'affecter leur vie quatre à dix

semaines après le délit, celles-ci se sentant mal à l'aise et dans un état d'insécurité (Maguire, 1980).

En plus du syndrome de stress post-traumatique, plusieurs victimes sont également affectées par d'autres problèmes de santé mentale qui entrent souvent en interaction avec le syndrome de stress post-traumatique (Cyr, 2005).

#### *1.6.4.2 La dépression*

Plusieurs études ont montré que les victimes de crimes, particulièrement les victimes de viol, souffrent de symptômes dépressifs suite à leur victimisation (Atkenson et al., 1982; Ellis et al., 1981; Frank et al., 1979; Sales et al., 1984; Steketee et Foa, 1987). Les victimes de crimes divers (voie de fait simple, voie de fait armée, menaces, vol qualifié, viol, ou crimes contre la propriété) affichent significativement plus de symptômes dépressifs trois mois après le délit que des personnes n'ayant pas été victimisées, les symptômes étant plus nombreux chez les victimes de violence (Norris et Kaniasty, 1994). On rapporte que 35% des victimes des crimes les plus sérieux (voie de fait armée et vol qualifié) avaient des scores anormaux de dépression trois mois après le délit, et que 16% des victimes de violence avaient des scores très élevés de dépression 15 mois après le délit (Norris et Kaniasty, 1994). Cette dernière recherche montre l'importance des antécédents des victimes afin de saisir l'impact différentiel de la victimisation et il est également probable que la sévérité perçue influence le développement de la dépression (Boudreaux et al., 1998), ce qui souligne encore une fois l'importance de la perception des victimes.

#### *1.6.4.3 L'abus de substances*

Burnam et al. (1988) expliquent qu'après un événement traumatique, 16 % des participants rapportent avoir développé un problème lié à l'abus d'alcool, et 18 % affirment avoir développé un problème lié à l'abus de drogues, alors que des proportions de 8 % et 2 % respectivement sont rapportés dans le groupe contrôle. On retrouve aussi une plus grande prévalence de problèmes liés à l'usage d'alcool chez les femmes victimisées que chez les femmes n'ayant pas été la cible d'un acte criminel

(Kilpatrick et al., 1997); les femmes victimes de viol, plus particulièrement, auraient 13,4 fois plus de probabilités d'avoir des problèmes liés à l'usage d'alcool et 26 fois plus de probabilités d'avoir des problèmes liés à l'usage de drogue<sup>7</sup> que les femmes n'ayant pas été victimisées (Kilpatrick et al., 1992). Plusieurs recherches rétrospectives soulignent l'association entre l'usage abusif de substances nocives et une histoire de victimisation avec violence (Breslau et al., 1991; Cottler et al., 1992; Kessler et al., 1995), et on rapporte que, parmi les femmes et les hommes en traitement pour abus de substance, 60 % à 90 % ont une histoire de victimisation criminelle (Dansky et al., 1997).

Il semble donc clair que certaines victimes risquent d'être affligées de troubles faisant partie du DSM-IV comme le SSPT, la dépression et l'abus de substances, et ce, à plus ou moins long terme, mais ce ne sont pas la majorité des victimes qui développeront ces troubles (Freedy et al., 1994; Kilpatrick et al., 1987). Plusieurs victimes sont également affectées dans d'autres sphères de leur vie. Par exemple, l'étude de Norris, Kaniasty & Thompson (1997), montre que l'estime de soi, la sécurité et la confiance accordée aux autres sont affectées chez les victimes de violence et que le sentiment de sécurité est affecté chez les victimes de crimes contre les biens. Il est possible que les croyances positives et le phénomène d'impuissance apprise soient en lien avec ce changement dans la perception de soi, du monde et des autres (Janoff-Bulman, 1992).

#### *1.6.4.4 Les croyances positives*

Lors d'une victimisation, des croyances centrales chez la personne sont attaquées et parfois même détruites : la croyance dans une invulnérabilité relative de l'individu et une image positive de soi comprenant le contrôle et l'autonomie (Janoff-Bulman, 1992). Janoff-Bulman (1982; 1992) explique que trois catégories de croyances sont associées à la perception d'invulnérabilité relative : la croyance que le monde est bon, la croyance que le monde a un sens, et la croyance que notre propre personne a de la valeur. En

---

<sup>7</sup> 3,4 fois plus nombreuses pour la marijuana, 6,0 fois plus nombreuses pour la cocaïne, et 10,1 plus nombreuses pour d'autres drogues dures, excluant la cocaïne.

général, les gens voient le monde positivement, considèrent que le monde est juste et a un sens, et se considèrent comme ayant de la valeur en tant qu'individu (Denkers, 1996). Cela contribue au sentiment d'invulnérabilité en aidant à sous-estimer les probabilités qu'un événement négatif survienne, puisque nous sommes bons et que le monde est juste. Par contre, lors d'une victimisation, la plupart des gens se sentent extrêmement vulnérables (Horowitz, 1982; Janoff-Bulman et Freize, 1983), ce qui les pousse à changer les bases de ces croyances; c'est de cette façon que non seulement leur perception du monde est affectée, mais aussi leur perception d'eux-mêmes, qui sera moins positive (Janoff-Bulman, 1992). La personne qui réussit à restaurer ces trois croyances parviendra à s'adapter psychologiquement à son environnement à la suite de l'événement traumatisant.

Lorsque la personne attribue la cause de l'événement à son comportement (i.e. attribution d'un blâme personnel comportemental) et non à sa personnalité, elle est en mesure d'expliquer ou de comprendre pourquoi l'événement a eu lieu, et peut également reconstruire une image positive d'elle-même puisque l'événement n'est pas dû à sa personnalité mais plutôt à un comportement qui pourra être modifié et changé dans l'avenir. Elle est, par le fait même, en mesure de restaurer cette croyance d'invulnérabilité puisqu'en modifiant son comportement futur elle se protégera ainsi d'autres situations négatives qui pourraient survenir. D'un autre côté, une personne qui blâme sa personnalité ou son caractère (i.e. attributions de blâme personnel caractériel) admet que l'événement survenu est dû à quelque chose de stable, soit sa personnalité. Conséquemment, la personne perd tout contrôle sur la situation future même si l'attribution en question lui permet de comprendre pourquoi l'événement s'est produit. L'événement traumatisant risque donc de se reproduire dans l'avenir et l'individu ne se sentira pas à l'abri d'un nouvel événement.

Les croyances positives sont associées à plus de satisfaction face à la vie (Denkers, 1996). Denkers (1996) a mesuré les croyances quant au fait que le monde est bon,

juste, et sensé, avant et après la victimisation<sup>8</sup>. La croyance que le monde a un sens a été altérée chez toutes les victimes, peu importe leurs croyances positives, alors que cette croyance est demeurée inchangée chez les non-victimes. Les gens ayant des croyances positives sont aussi moins affectés par un délit; seule leur croyance quant au monde comme ayant un sens est altérée (Denkers, 1996). Par contre, les gens ayant des croyances négatives développent des croyances encore plus négatives suite à une victimisation criminelle, ce qui pourrait expliquer l'impact cumulatif de nouveaux délits sur la dépression et le syndrome de stress post-traumatique. L'altération des croyances positives et les croyances négatives face à soi et au monde peuvent mener certaines personnes à croire que la situation est sans espoir et à se considérer impuissants face aux possibles événements négatifs pouvant survenir : ils apprennent que quoi qu'ils fassent, rien ne pourra changer leur sort et s'attendent, comme le souligne Denkers (1996), à ce que quelque chose de négatif survienne. Ce phénomène est décrit comme l'impuissance apprise.

#### *1.6.4.5 La théorie de l'impuissance apprise*

Cette théorie a été développée afin de comprendre la dépression, mais peut également expliquer les troubles anxieux. La théorie de l'impuissance apprise se base sur l'idée que la passivité et le sentiment de ne pas pouvoir agir afin de contrôler son environnement et sa propre vie sont acquis à force de multiples épisodes d'événements négatifs et de traumatismes que l'individu a tenté de contrôler, mais sans succès. Cela le mène à un sentiment d'impuissance quant au contrôle de sa vie personnelle puisque ce sentiment d'impuissance tend à se généraliser et à influencer son rendement de façon négative, même dans des situations stressantes qui pourraient être contrôlées. Seligman (1975) propose que l'impuissance ou la résignation apprise représenterait une forme de dépression réactive, c'est-à-dire vécue à la suite d'un événement négatif. Par contre, la perception qu'une situation est incontrôlable n'est pas suffisante pour expliquer le

---

<sup>8</sup> Denkers (1996) a mesuré les croyances auprès de personnes dans la population générale (les personnes répondaient au questionnaire informatisé), dans une étude longitudinale. Les personnes répondaient au questionnaire de façon répétée-une question demandait aux personnes si elles avaient été victimisées depuis le dernier questionnaire-permettant ainsi une mesure des croyances avant la victimisation.



phénomène d'impuissance apprise; l'explication résiderait plutôt dans les attributions<sup>9</sup> émises pour expliquer la non contingence de la situation. Abramson et al. (1989) expliquent que la dépression est le résultat de l'attente que des situations ou événements positifs désirables ne se produiront pas ou, qu'au contraire, des situations ou événements négatifs et indésirables vont inévitablement survenir sans qu'aucune sorte de réaction disponible ne puisse changer cette situation.

L'existence d'événements négatifs dans la vie d'une personne fonctionne comme déclencheur des sentiments de désespoir par les conclusions que tire la personne par rapport à ces événements; ces conclusions sont de trois types (Abramson et al., 1989) : 1) l'individu attribue des événements négatifs importants de sa vie à des causes stables et globales; 2) la personne perçoit les conséquences négatives d'un événement comme importantes, irréversibles, inchangeables, et ayant de l'influence sur de nombreux secteurs de sa vie; et 3) l'événement négatif a une grande influence sur les conclusions que tire la personne sur ses propres caractéristiques, comme l'auto-perception, la valeur personnelle, les capacités, la personnalité, etc. C'est donc de cette manière que l'estime de soi et la perception de compétence ou d'efficacité seront affectées. Dans les études plus récentes au sujet de la théorie de l'impuissance apprise, on lie le style d'attribution dépressif (i.e. stable, interne et global) et l'estime de soi afin d'expliquer la dépression. Le style d'attribution dépressif est effectivement en lien avec le développement subséquent de la dépression, mais seulement chez ceux ayant une faible estime de soi (Robinson, Garber et Hilsman, 1995; Lewinsohn et al., 1994). On considère que cette même théorie pourrait également expliquer les troubles anxieux (Alloy et al., 1990), une des caractéristiques de ce modèle étant l'attente que des événements négatifs et indésirables vont survenir et la conviction de la personne qu'elle ne peut les affronter efficacement. Une telle attente d'une situation d'impuissance et d'incapacité provoque

---

<sup>9</sup> On peut rappeler, en gros que les attributions sont en fait l'explication que les gens donnent à leur comportement. Selon Abramson et al. (1978), trois types d'attributions peuvent être émises; 1) Les causes d'une situation peuvent être considérées comme internes (personnelles) ou externes (cause environnementale); 2) Les causes peuvent être attribuées à des facteurs stables ou instables; et 3) Les causes peuvent être considérées comme globales ou précises. On propose qu'une plus grande impuissance apprise sera vécue par les personnes qui font des attributions externes, stables et globales pour expliquer le caractère incontrôlable d'une situation; c'est dans de telles conditions que des attentes d'incontrôlabilité futures seront ressenties par la personne.

de l'anxiété; et quand cette attente devient une certitude, un syndrome qui se caractérise aussi bien par des éléments d'anxiété que de dépression se manifesterait. On comprend donc ainsi de quelle façon les gens souffrant du SSPT (un trouble anxieux) peuvent aussi maintenir un sentiment de danger actuel à travers leurs attributions qui peuvent générer un sentiment d'impuissance apprise.

#### *1.6.4.6 La victimisation multiple*

L'introduction de l'enquête sur la victimisation a montré que les victimes ne sont pas distribuées également dans la population (Pease et Farrell, 1993; Van Dijk, 2001; Polvi et al., 1990). Selon Van Dijk (2001), 42% des victimes du sondage international de victimisation ont été victimisées une deuxième fois suite au premier délit, et seulement 20% d'entre elles avaient subi le même type d'infraction la seconde fois. Pease et Farrell (1993) remarquent que 14% des victimes signalent 71% des délits en Angleterre, alors que 68% de la population n'est pas victimisée. Il semble ainsi que les mêmes personnes soient victimes à répétition.

Selon Davis et al. (1997), l'histoire personnelle de la victime, ses caractéristiques sociodémographiques, et ses comportements sont les facteurs à considérer en matière de prévention de la victimisation. En effet, les jeunes, les hommes, les célibataires, les gens effectuant plusieurs activités en dehors du domicile en soirée, et les gens habitant dans de grands centres urbains sont les plus victimisés au Canada (Besserer & Trainor, 2000; Gannon & Mihorean, 2005). Certains comportements augmentent donc les risques d'être victime d'un crime : un emploi exigeant la manipulation d'argent ou s'effectuant à des heures tardives; le fait de se trouver dans un territoire inconnu en tant que touriste ou de nouvel arrivant, ou dans des endroits en présence d'un grand nombre d'hommes célibataires; le manque de précaution afin de protéger sa personne ou sa propriété; être consommateur de drogues ou d'alcool ou s'associer avec des gens qui en consomment; et le fait de s'associer à des milieux délinquants ou criminels, seraient autant de comportements pouvant augmenter les risques de victimisation (Hindelang, Gottfredson & Garofalo, 1978). Ce sont ces facteurs qui ont amené le développement de la théorie

de l'activité routinière (*Routine Activity Theory*) qui met l'emphase sur les occupations et activités de la victime afin d'expliquer le crime (Cohen & Felson, 1979).

Le phénomène de victimisation multiple illustre bien le grand déficit de contrôle de certaines victimes sur les événements de la vie et la théorie de l'activité routinière permet de comprendre l'importance de considérer divers facteurs contextuels dans la vie de ces dernières afin de saisir ce qui fait obstacle à leur *empowerment*.

#### 1.6.4.7 La résilience

De plus en plus, des chercheurs provenant de différents domaines illustrent que bon nombre de personnes ayant fait l'expérience d'événements particulièrement aversifs rapportent avoir changé de manière positive suite à cette expérience (McMillen, 1999). Comme le souligne McMillen (1999), plusieurs modèles plaçant l'emphase sur le potentiel humain face à l'adversité ont été développés durant les 25 dernières années :

*A number of models based on these approaches have been developed, including the strengths perspective (Saleeby, 1997), resilience (Werner & Smith, 1992), hardiness (Kobasa, 1979), empowerment (Gutierrez, Parsons & Cox, 1998), and solution-focused approaches (Dejong & Miller, 1995) (p.455).*

Ces modèles, incluant l'*empowerment*, ont tous tenté de comprendre de quelle manière les gens résistent à l'effet d'événements aversifs. Parmi les changements positifs identifiés dans les recherches effectuées auprès de populations diverses ayant vécu des événements négatifs tout aussi diversifiés, on note des changements de priorité dans la vie de ces personnes, une augmentation du sentiment d'efficacité personnelle, une plus grande sensibilité ou empathie envers les autres, une plus grande qualité des relations personnelles et une plus grande spiritualité (Aldwin et al., 1996; Affleck et al., 1987, 1991; Beach, 1997; Collins et al., 1990; Curbow et al., 1993; Fontana & Rosenheck, 1998; Frazier & Burnett, 1994; Lehman et al., 1993; McMillen et al., 1995, 1997; Thompson, 1991). D'autres catégories de changements positifs suivant un événement aversif ayant été démontrées moins fréquemment sont des gains financiers, l'accès à de

plus grandes opportunités, et la découverte d'une nouvelle cause<sup>10</sup> (McMillen & Fisher, 1998; Tedeschi & Calhoun, 1996). Le facteur le plus important étant lié à la résilience serait le sentiment d'efficacité personnelle; soit un sentiment d'estime de soi et un sentiment de pouvoir maîtriser ses propres comportements ainsi que son environnement (Norman, 2000). Ces caractéristiques sont aussi en lien avec l'*empowerment*. Caplan (1964) suggérait que les efforts d'adaptation suite à un événement aversif pouvaient amener l'individu à développer de nouvelles stratégies d'adaptation, à avoir un plus grand sentiment d'efficacité personnelle et une meilleure capacité à prévenir et à s'adapter à d'éventuels événements stressants. Bandura (1989) considère l'efficacité personnelle, ou le jugement d'un individu quant à sa capacité d'exercer un contrôle sur les événements affectant sa vie (le lien avec l'*empowerment* paraît ici évident), comme étant centrale dans l'explication du comportement humain. Effectivement, une plus grande efficacité personnelle ainsi qu'une augmentation de l'estime de soi sont rapportés par des individus ayant fait l'expérience d'abus sexuel pendant l'enfance, de combats, de désastres naturels ou criminels, et de troubles de la santé sévères (Affleck et al., 1991; Aldwin et al., 1996; Collins et al., 1990; Fontana & Rosenheck, 1998; Frazier & Burnett, 1994; Lehman et al., 1993; McMillen et al., 1995, 1997).

Dans la recension d'écrits de McMillen (1999), l'auteur déclare que *The role of increased self-efficacy is an important part of all models of benefit proposed thus far* (p.459), soulignant ainsi l'importance du sentiment de l'individu de pouvoir contrôler les événements affectant sa vie dans l'explication de la résilience. McMillen (1999) identifie aussi d'autres mécanismes pouvant expliquer de quelle manière les gens en viennent à percevoir des bénéfices suite à un événement négatif. Pour certains, un événement particulièrement néfaste peut servir de « sonnette d'alarme » leur signalant qu'il est temps d'effectuer des changements importants dans leur vie, les menant à un examen de leurs priorités dans la vie et à effectuer des changements dans certaines structures de celle-ci qui leur procuraient peu de satisfaction afin d'accroître leur investissement dans les structures leur procurant plus de satisfaction et de bonheur

---

<sup>10</sup> Ces deux derniers éléments pourraient d'ailleurs être en lien avec le plus grand sentiment d'efficacité personnelle de ces personnes, mais cette hypothèse n'a pas été vérifiée.

(McMillen, 1999). En ce qui a trait aux changements dans la perception des autres, McMillen (1999) identifie deux processus possibles. Le premier résulte de la réception de soutien. Puisque le fait de percevoir les autres négativement se développe tôt dans la vie et est renforcé par plusieurs interactions impliquant le concept de la prophétie qui s'autoréalise (Bowlby, 1988), un changement de perspective est difficile à opérer. Le fait de recevoir du soutien des autres lorsqu'un événement particulièrement négatif se produit pourrait toutefois favoriser une vision plus positive des autres. Par ailleurs, faire l'expérience de la vulnérabilité et le fait d'avoir besoin du soutien des autres à cause d'un événement négatif peut également engendrer de l'empathie face aux autres personnes se trouvant dans le besoin (McMillen, 1999).

Comme nous l'avons souligné, les événements traumatiques peuvent amener les gens à revoir leur vision du monde (Janoff-Bulman, 1989, 1992) et revoir leurs croyances quant au fait que le monde est juste (Janoff-Bulman, 1992; Lerner, 1980). Si la théorie du monde juste explique pourquoi les gens ont tendance à blâmer les victimes<sup>11</sup>, le fait de vivre nous-mêmes un événement négatif pourrait affecter nos croyances quant à notre vision du monde et amener l'effet positif de voir les autres comme n'étant pas responsables de ce qui leur arrive et méritant de l'aide. L'événement aversif pourrait ainsi rendre les gens plus empathiques et sensibles envers les autres (McMillen, 1999). Selon McMillen, le simple fait de chercher ou de penser à trouver des bénéfiques dans un événement négatif pourrait aider les gens à faire face à l'adversité. Plusieurs théoriciens ont souligné l'importance de la recherche d'un sens à un événement aversif (Affleck et al., 1991; Moos & Tsu, 1977; Silver, Boon & Stones, 1983; Silver & Wortman, 1980), affirmant qu'une expérience traumatique est beaucoup moins difficile pour un individu ayant trouvé un sens à cet événement. Comme Janoff-Bulman (1992) le soulignait, suite à un traumatisme, les victimes restructurent leur façon de penser l'événement afin de maintenir leur vision d'elles-mêmes ou du monde intact. Lorsque ces croyances sont

---

<sup>11</sup> En effet, Lerner (1980) a illustré que la croyance voulant que le monde soit juste sert de base au jugement des gens quant au rôle de la victime dans sa propre victimisation. Puisque la théorie du monde juste implique que de mauvaises choses n'arrivent qu'aux personnes ayant fait quelque chose de « mal » et que les gens « bons » sont ainsi à l'abri d'événements négatifs, Lerner a démontré que les gens préféreraient blâmer la victime afin de préserver leur sentiment d'invulnérabilité; admettre qu'une victime ne méritait pas ce qui lui est arrivé signifierait alors qu'un événement similaire pourrait survenir à n'importe quel moment et à n'importe qui.

altérées par le traumatisme, une personne peut changer sa vision du monde (tel que nous l'avons expliqué précédemment) ou encore modifier sa vision de l'événement traumatique lui-même. En ce sens, trouver un sens à l'événement traumatique et percevoir des bénéfices découlant de cet événement pourraient donc aider les gens à préserver leur sentiment d'invulnérabilité (i.e. continuer de croire qu'ils méritent de bonnes choses et qu'uniquement de bonnes choses leur arriveront puisque le monde est juste).

Le fait de percevoir des bénéfices à travers la recherche d'un sens pourrait ainsi être un facteur de résilience, les types de bénéfices perçus n'ayant pas vraiment d'importance, pas plus que le fait que ces bénéfices soient réels ou non, l'important étant que les individus aient l'impression que l'événement négatif a engendré des bénéfices importants pour eux<sup>12</sup> (McMillen, 1999). Dufour et Nadeau (2001) expliquent effectivement que 70 % des femmes résilientes rapportent des bénéfices suite à un abus sexuel dans leur enfance, notamment en affirmant que l'expérience a aidé à leur croissance personnelle, ou encore qu'elle leur a permis de venir en aide aux autres. Il semble ainsi que les femmes résilientes soient en mesure de donner un sens à leur expérience abusive. Le point déterminant du rétablissement des victimes, selon Dufour et Nadeau (2001), est le fait de choisir de ne plus être une victime. Cela permet aux victimes de se tourner vers l'avenir et entraîne un changement de perspective; elles se considèrent alors responsables de son propre rétablissement.

Il ressort ainsi des recherches sur la résilience que les personnes résilientes réussissent à se rétablir en réorganisant leurs cognitions face à l'événement, ce qui implique un

---

<sup>12</sup> Certains bénéfices perçus par les individus sont parfois difficiles à saisir. Par exemple, certaines survivantes d'abus sexuel rapportent que le fait d'être plus alerte et plus prudentes sont des conséquences positives découlant de l'abus sexuel (Frazier & Burnett; McMillen et al., 1995). Si les intervenants et chercheurs considèrent souvent ces conséquences (devenir plus alerte et prudent) comme étant des conséquences négatives d'un événement négatif (celles-ci étant d'ailleurs des symptômes du syndrome de stress post-traumatique), il apparaît que, pour certaines personnes, cela peut être considéré comme des conséquences positives leur permettant de se protéger d'événements négatifs futurs (en lien avec le blâme comportemental expliqué précédemment). Pour McMillen (1999) il est donc possible que des caractéristiques perçues négativement par les chercheurs, tel le fait de devenir plus fort, moins émotionnel, plus manipulateur ou hypervigilant, peuvent être perçues par les personnes concernées comme étant des caractéristiques positives.

renvoi de la responsabilité (et non réellement un blâme) à l'agresseur, tout en s'attribuant la responsabilité de leur propre rétablissement. Cela implique une vision moins paternaliste de la victime et valorise ce faisant une perspective d'*empowerment*, non seulement parce que la résilience semble amorcée par une prise de contrôle sur son propre rétablissement, mais aussi parce que l'augmentation du sentiment d'efficacité personnelle, de l'estime de soi, la croissance personnelle, et de l'implication sociale envers les autres sont toutes des composantes liées à l'*empowerment*.

## **1.7 Objectifs et hypothèses de recherche**

Nous venons d'illustrer que plusieurs victimes éprouvent des besoins psychologiques suite à leur victimisation, celle-ci pouvant entraîner anxiété, dépression, dépendance à l'alcool ou à la drogue, et même le syndrome de choc post-traumatique. Les victimes réagissent différemment à l'acte criminel subi, mais il est clair que plusieurs d'entre elles passent par une étape où elles désirent réduire leur sentiment d'impuissance, d'où leur besoin d'*empowerment*. Peu d'études se concentrent sur l'expérience des victimes d'actes criminels, les chercheurs et les organismes subventionnaires ayant un plus grand intérêt envers l'étude des délinquants. Le mouvement féministe a entraîné une certaine conscientisation sur la victimisation des femmes et des enfants (Wemmers, 2003), mais peu de recherches québécoises se sont attardées à l'expérience des victimes de crimes diversifiés depuis les années 1990. La question de l'*empowerment* des victimes d'acte criminel demeure inexplorée : on retrouve des écrits en ce qui concerne l'*empowerment* des victimes de violence conjugale (Damant et al, 2001), mais aucune étude, à notre connaissance, n'a été effectuée au sujet de l'*empowerment* des victimes de crimes diversifiés en lien avec leur expérience dans le système de justice.

### *1.7.1 Objectif général*

Comprendre l'expérience des victimes d'acte criminel ayant fait appel au système de justice et saisir les facteurs associés à l'*empowerment* des victimes de crime.

### 1.7.2 Objectifs spécifiques

- Développer une mesure de l'*empowerment* psychologique des victimes d'actes criminels dans le contexte du système de justice pénale.
- Identifier les facteurs associés à l'*empowerment* des victimes de crime.
- Comprendre si le recours au système de justice est un facteur favorisant ou faisant obstacle à une démarche d'*empowerment* pour les victimes de crimes.
- Identifier des mesures et pratiques pouvant favoriser l'*empowerment* des victimes dans le système de justice pénale.

### 1.7.3 Hypothèses

À la lumière de la recension des écrits, nous sommes en mesure de présenter les hypothèses suivantes.

a) de manière générale, le fonctionnement du système judiciaire (organisation hiérarchique) ne favorise pas l'*empowerment* des victimes de crimes.

b) accès à l'information : Les victimes ayant été informées du développement de leur dossier et des ressources disponibles afficheront un score plus élevé sur l'échelle d'*empowerment* que les victimes n'ayant pas été informées.

c) utilisation des ressources: Les victimes qui auront eu recours aux services communautaires et sociaux afficheront un score plus élevé sur l'échelle d'*empowerment* que les victimes n'ayant pas eu recours à ces services.

d) protection : Les victimes se sentant protégées afficheront un score plus élevé sur l'échelle d'*empowerment* que les victimes qui ne se sentent pas protégées.

e) traitement des acteurs : Les victimes ayant reçu un bon traitement (courtois, respectueux, intéressé, honnête et juste) de la part des autorités judiciaires (police,



procureur, juge, avocat de la défense) afficheront un score plus élevé sur l'échelle d'*empowerment* que les victimes ayant eu un « mauvais » traitement.

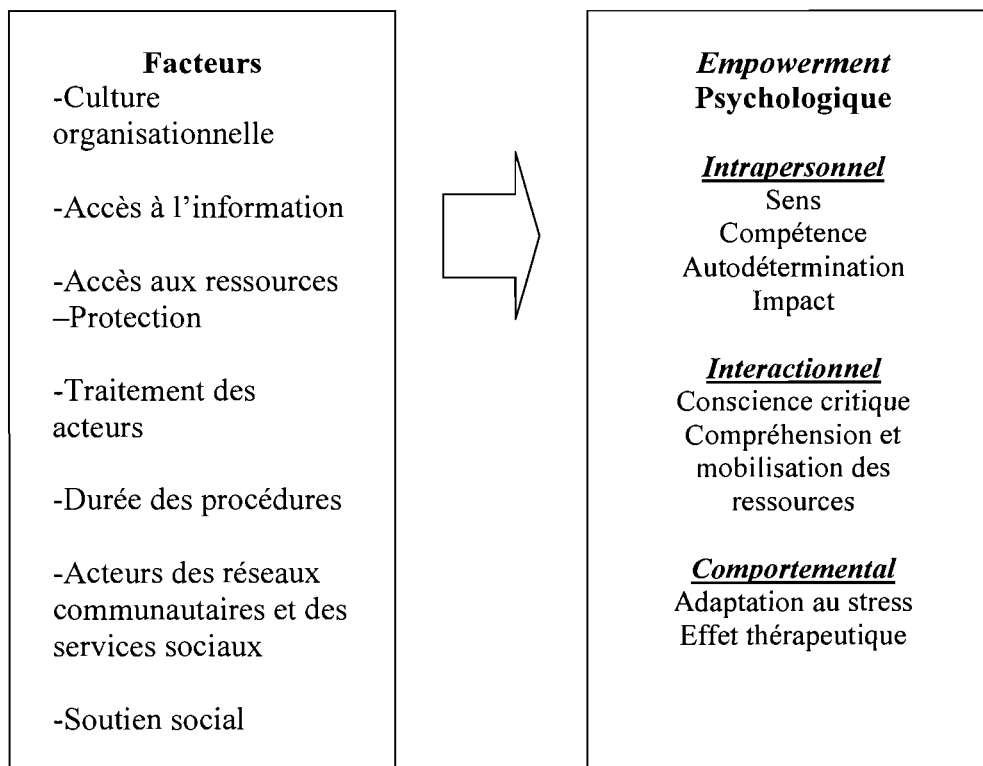
f) durée des procédures : Les victimes dont la cause criminelle sera réglée afficheront un score plus élevé sur l'échelle d'*empowerment* que les victimes dont la cause n'est toujours pas réglée plus d'un an après le délit.

g) acteurs des réseaux communautaires : Les victimes ayant reçu un bon traitement (courtois, respectueux, intéressé, honnête et juste) de la part des acteurs des réseaux communautaires (membres du personnel hospitalier, intervenants des centres d'aide aux victimes) afficheront un score plus élevé sur l'échelle d'*empowerment* que celles ayant eu un « mauvais » traitement.

h) soutien social : Les victimes ayant eu le soutien nécessaire de la part de leur entourage afficheront un score plus élevé sur l'échelle d'*empowerment* que les victimes n'ayant pas reçu le soutien nécessaire de leur entourage.

i) équité des procédures : Les victimes jugeant que les procédures employées dans le traitement de leur cause criminelle sont justes et satisfaisantes afficheront un score plus élevé sur l'échelle d'*empowerment* que les victimes ayant l'impression que les procédures employées étaient justes et satisfaisantes.

**Figure 4 : modèle de l'*empowerment* psychologique**



## CHAPITRE 2- MÉTHODOLOGIE :

Nous avons opté pour deux démarches distinctes et complémentaires pour cette étude, soit une approche quantitative et qualitative. Nous présentons les deux méthodologies de manière succincte.

### 2.1 Approche quantitative

Le devis quantitatif est à mesures répétées : les données sont obtenues à partir du même échantillon à différents moments dans le temps. Les victimes ont été interrogées trois fois : une première entrevue a eu lieu immédiatement après qu'elles aient consenti à participer à l'étude; une deuxième, six mois plus tard; et une troisième, encore une fois, six mois plus tard. Nous interrogeons les victimes à trois reprises parce que, tel que nous l'avons souligné dans le chapitre précédent, l'*empowerment* est un *processus dynamique*, celui-ci peut donc varier avec le temps. De plus, il importe de comparer l'évaluation des victimes quant aux composantes de l'*empowerment* dans le temps afin de constater s'il y a amélioration, détérioration, ou aucun changement dans les variables voulant saisir l'*empowerment* des participants. Un devis à mesures répétées est la meilleure façon de comprendre les changements dans le temps.

L'utilisation d'un devis à mesures répétées engendre un problème potentiel, celui de perdre des répondants. Ceci peut entraîner une inquiétude : à savoir si les participants qui décident de ne pas participer à une entrevue subséquente sont systématiquement différents de ceux qui continuent de participer. Nous pourrions mesurer les biais possiblement entraînés par l'incapacité d'interroger à nouveau certains répondants en comparant les répondants ayant participé aux diverses vagues d'entrevues avec le plus grand groupe de participants à la première vague d'entrevues.

### 2.2 Approche qualitative

L'*empowerment* est principalement étudié par des chercheurs de la psychologie communautaire (Zimmerman, 1995, 1990; Perkins et Zimmerman, 1995; Rappaport,

1995) qui adoptent des démarches quantitatives compte tenu de leur orientation positiviste. Selon Rappaport (1995), qui a toujours été d'une orientation similaire (Rappaport, 1987; 1984), le concept d'*empowerment* bénéficierait d'une combinaison avec l'approche qualitative, car celle-ci élargie les niveaux d'analyse. Nous avons donc opté pour une complémentarité entre le quantitatif et le qualitatif pour notre recherche. Rappaport (1995) met l'accent sur l'importance de l'histoire de vie des participants, en privilégiant la voix des personnes étudiées. Rappaport (1995) utilise le terme *narratives*, qu'il définit comme étant une histoire (story), soit une description d'événements dans le temps, et explique:

*Extends empowerment theory with the suggestion that both research and practice would benefit from a narrative approach that links process to practice and attends to the voices of the people of interest(...) A definition of empowerment that includes a concern with resources call attention to the fact that communal narratives and personal stories are resources (p.795).*

L'*empowerment* devrait être compris comme un construit ouvert (Zimmerman, 1995), accessible par la compréhension des perceptions des acteurs dans leur propre contexte (Rappaport, 1995). Il semble donc que l'approche qualitative soit non seulement appropriée à notre objet d'étude, mais que cette approche nous permettra d'avancer les connaissances actuelles au sujet de l'*empowerment*.

#### *L'entretien semi-directif*

Il nous semble évident, à la lumière de ce qui a été décrit précédemment, que nous ne pouvons prétendre bien comprendre le processus d'*empowerment* des victimes d'acte criminel sans saisir le point de vue de ces dernières et leur propre perception quant à leur expérience. L'*empowerment* serait lié à plusieurs éléments insaisissables sans le point de vue des acteurs (pensons notamment au sentiment de compétence). L'*empowerment* est intimement lié aux actions, et à la signification (meaning) que les acteurs donnent à leurs actions (Spreitzer, 1995a; 1995b) et, comme le souligne Poupart (1997) :

*...le recours aux entretiens demeure, en dépit de leurs limites, l'un des meilleurs moyens pour saisir le sens que les acteurs donnent à leurs conduites, la façon dont ils se représentent le monde et la façon dont ils vivent leur situation, les acteurs étant vus comme les mieux placés pour en parler (p.175).*

Nous partageons d'ailleurs le point de vue que Poupart (1997) associe au postmodernisme, quant au fait que notre analyse devra être une construction mutuelle produite par le dialogue qui a lieu entre le chercheur et les acteurs à l'étude. Ce type d'implication des acteurs permet d'être consistant avec ce qui est à l'étude, soit l'*empowerment*; comme le souligne Rappaport (1995):

*This tends to be a methodology that is consistent with the empowerment of people because in addition to the content discovered, the metacommunications that follow from listening to and giving respect to the stories of people's lives tends in itself to be an experience that changes the role relationship from researcher and subject to coparticipants (p.801).*

L'entretien semi-directif, même s'il ne les élimine pas tous, réduit les risques de pré-structuration du discours et favorise l'émergence de dimensions nouvelles; puisque peu d'études se sont intéressées au processus d'*empowerment* des victimes d'actes criminels, et compte tenu des multiples définitions et de la sur-utilisation du concept d'*empowerment* (Perkins et Zimmerman, 1995; Zimmerman, 1995; Riger 1993; Zimmerman, 1990), il nous paraît essentiel de laisser libre cours aux informateurs et de favoriser l'émergence de nouvelles informations pouvant mener à une meilleure compréhension du processus d'*empowerment*. Il s'agira d'une approche mixte; nous procéderons en élaborant une consigne de départ très large et relancerons nos informateurs si certaines dimensions ne sont pas abordées, il s'agira d'un entretien en partie rétroactif, car les victimes nous parlerons de leur expérience passée.

## **2.3 Cueillette des données**

### *2.3.1 Quantitatif*

Afin d'obtenir un échantillon diversifié de la province de Québec, nous avons décidé d'inclure des participants d'une région urbaine, semi-urbaine et rurale. À la suite de discussions avec le Ministère de la Justice du Québec, les régions de Montréal, Trois-Rivières et Sept-Îles ont été sélectionnées pour cette étude.

Les répondants potentiels ont été contactés à l'aide du programme INFOVAC-PLUS. Dans le cadre de ce programme provincial, toutes les victimes dont le dossier se rendra en cour reçoivent de l'information à propos du processus de justice criminelle, du rôle des témoins, des centres d'aides aux victimes (CAVAC), ainsi qu'une formule de déclaration de la victime. Concrètement, des listes comprenant les noms et adresse des victimes de Montréal, Trois-Rivières et Sept-Îles ayant reçu de l'information par le programme INFOVAC-PLUS entre décembre 2003 et Mars 2004 ont été obtenues. La chercheuse a utilisé ces listes afin d'envoyer de l'information aux victimes (N = 3 263) concernant l'étude et les inviter à y participer<sup>13</sup>.

Nous avons envoyé à chaque victime dont le nom se trouvait sur les listes :

- une lettre décrivant l'étude et les invitant à y participer;
- une formule de consentement;
- une enveloppe affranchie et préalablement adressée afin que la formule de consentement soit retournée à la chercheuse.

Nous avons demandé aux victimes intéressées à participer à l'étude de signer la formule de consentement et de l'envoyer à la chercheuse dans l'enveloppe qui leur a été fournie. Les victimes n'étant pas intéressées à participer n'avaient rien à faire. Une lettre de rappel a été envoyée deux à trois semaines après l'envoi de la lettre originale à toutes les victimes n'y ayant pas répondu.

Une fois que le formulaire de consentement d'une victime était reçu, celle-ci était contactée par téléphone par un membre de l'équipe de recherche pour une entrevue effectuée par téléphone<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> Puisque cette étude impliquait le transfert d'information du ministère de la Justice du Québec au chercheur, une permission de la *Commission d'accès à l'information du Québec* a été obtenue pour un projet de plus grande envergure en janvier 2003. Avant de débiter l'étude, l'approbation du comité d'éthique de l'Université de Montréal a aussi été obtenue en janvier 2003 pour effectuer cette recherche.

<sup>14</sup> Un questionnaire a été employé pour la réalisation des entrevues. Nous présentons les sections du questionnaire dans la description des instruments.

### 2.3.2 Qualitatif

Une méthodologie qualitative a été utilisée afin d'explorer le vécu de quinze victimes d'actes criminels, dont douze avaient également fait partie de l'étude quantitative. Ces douze victimes<sup>15</sup>, suite à la réalisation des trois entrevues quantitatives, ont été informées de la possibilité d'effectuer une entrevue qualitative soit face-à-face ou par téléphone (*échantillon par boule de neige*). Deux entretiens face-à-face ont été effectués, alors que les autres entretiens se sont déroulés par téléphone afin de limiter les déplacements de la victime ou tout autre inconvénient lié à la réalisation de l'entretien au domicile de cette dernière. Trois autres entretiens avec des victimes ont été effectués; ces victimes ont elles-mêmes approché l'auteure afin de participer à une étude<sup>16</sup>. Compte tenu de la présence de ces trois victimes, une nouvelle demande de certificat éthique a été effectuée et obtenue. Suite au contact entamé par les victimes par courriel, nous leur avons demandé de fournir leur adresse postale afin de leur faire parvenir une lettre expliquant la recherche et leur demandant de signer le formulaire de consentement qui était retourné au chercheur<sup>17</sup> à l'aide d'une enveloppe adressée et affranchie. Lors de la réception du consentement, la victime était contactée par téléphone afin de prendre un rendez-vous pour l'entretien face-à-face ou par téléphone. Notons que ces trois victimes ont également choisi de faire l'entretien par téléphone.

Tous les entretiens ont été enregistrés sur cassettes audio. Le critère principal de sélection des participants était de tenter de réunir des informateurs ayant vécu un déficit de pouvoir ou un sentiment d'impuissance. Dans la recherche de Damant et al. (2001),

---

<sup>15</sup> Il est à noter que 20 victimes ont été informées de cette possibilité mais uniquement 12 ont accepté, le motif de refus principal étant un manque de temps (5) ou le désir « de passer à autre chose » (3).

<sup>16</sup> Les victimes ont contacté l'auteure par courriel; plusieurs annonces avaient été placées sur des sites internet afin de recruter des victimes pour une autre étude. Ces trois victimes ne correspondaient pas aux critères d'échantillonnage pour l'étude en question mais semblaient avoir effectué une démarche d'empowerment : une de ces victimes est le père d'un jeune homme de 19 ans ayant été assassiné et s'étant impliqué politiquement et à travers les médias pour modifier la situation des victimes, une autre victime est une femme ayant été la cible de violence conjugale pendant 6 ans et ayant repris un contrôle sur sa vie en retournant aux études et en s'impliquant auprès de maisons d'hébergement et la troisième victime est la tante d'un jeune de 14ans ayant été tué et ayant amorcé un groupe de soutien pour les victimes dans sa région.

<sup>17</sup> Soulignons que deux copies étaient envoyées aux victimes afin que ces dernières puissent conserver une copie pour référence future.

toutes les participantes avaient passé par cette étape de déficit de pouvoir et, compte tenu de l'importance de ce déficit afin que le besoin d'*empowerment* s'actualise, il apparaissait nécessaire de sélectionner des participants ayant passé par cet état d'impuissance afin d'illustrer la façon dont l'*empowerment* des victimes s'opère et de comprendre pourquoi il ne s'opère pas, le cas échéant<sup>18</sup>. Cette sélection permet également de constater différents degrés d'*empowerment* réalisés par les victimes. Les entretiens qualitatifs visent également à combler les lacunes de l'aspect quantitatif de la recherche (i.e. réussir à comprendre certains facteurs pouvant influencer l'*empowerment* mais étant difficilement mesurable, ou identifier d'autres facteurs n'ayant pas été isolés dans les recherches et accéder au vécu particulier des victimes), particulièrement en ce qui a trait à la dimension comportementale de l'*empowerment* (il est difficile de prévoir des questions pouvant mesurer tout type d'action possible entreprise par les victimes afin de reprendre un contrôle sur leur environnement).

Nous désirions que des victimes de délits variés fassent partie de l'échantillon et n'avons approché que quelques victimes d'un même type de délit. De plus, considérant la grande prévalence de recherches auprès de victimes de sexe féminin, nous voulions également nous assurer que des victimes masculines fassent partie de l'échantillon qualitatif afin de voir si certains facteurs liés à l'*empowerment* diffèrent selon le sexe. Dix hommes et dix femmes ont été approchés et ce sont cinq hommes et six femmes qui ont effectué un entretien qualitatif suite à la recherche quantitative. Quant aux trois autres participants ayant contacté la chercheuse, il s'agissait de deux femmes et d'un homme. L'échantillon qualitatif est ainsi composé de neuf femmes et de six hommes.

## **2.4 Instruments**

### *2.4.1 Quantitatif*

Comme nous l'avons mentionné, l'aspect quantitatif de cette étude a été réalisé dans le cadre d'un projet de recherche d'une plus grande ampleur. Des questions développées

---

<sup>18</sup> En effet, en adoptant comme critère la première étape identifiée par Damant et al. (2001), nous cherchions à avoir des participants se situant à différentes étapes d'un processus d'*empowerment*, dont certains n'ayant pas dépassé l'étape de déficit de pouvoir.



afin de mesurer les diverses composantes de l'*empowerment* ont donc été intégrées dans un questionnaire visant à saisir l'expérience des victimes avec le système judiciaire, l'objectif principal de ce grand projet. Il importe donc de décrire cet instrument.

### *Questionnaire*

Un questionnaire constitué majoritairement de questions fermées a été développé. Le questionnaire comprenait également quelques questions ouvertes afin de permettre aux victimes d'élaborer leurs réponses. Le matériel a été créé par l'équipe de recherche. Une version préliminaire du questionnaire a été envoyée à Madame Louise Viau, professeure en droit criminel à l'Université de Montréal, afin d'en vérifier le contenu légal. La version préliminaire du questionnaire a également été envoyée aux CAVACs participants afin de s'assurer que les questions reflétaient adéquatement les pratiques de la cour et du CAVAC.

Le matériel était disponible en version anglaise et française. Afin de s'assurer de la qualité de la langue, nous avons traduit le matériel (lettre et questionnaire) du français à l'anglais, puis de nouveau de l'anglais au français. Le questionnaire était composé de 21 sections différentes, chacune examinant des aspects différents de la victime, de sa victimisation et de son expérience avec le système de justice criminelle.

- La section A portait sur la victimisation, soit le délit étant présentement devant un tribunal du Québec. Cette section incluait des questions décrivant le délit et l'impact de celui-ci sur la victime.
- La section B examinait les contacts de la victime avec les centres d'aide aux victimes (CAVAC).
- La section C portait sur le soutien informel offert par la famille ou les amis.
- La section D explorait les contacts de la victime avec la police. Cette section incluait des questions au sujet des raisons ayant motivé la victime à contacter la police, l'information que la police a fourni à la victime et le traitement que la victime a reçu de la police.

- La section E concernait la compensation, particulièrement le programme provincial d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC).
- La section F portait sur la déclaration de la victime, à savoir si la victime a eu l'opportunité de remplir une telle déclaration, si elle a choisi de la remplir et si elle a choisi de la lire devant la cour.
- La section G à O Chaque section portait sur différentes étapes du processus de justice criminelle, de la comparution au verdict, en passant par les instances d'appel. Ces questions ont été élaborées afin de comprendre ce qui s'est passé dans le dossier.
- La section P avait trait à l'évaluation du système de justice criminelle par les victimes. Cette section contenait toute une variété de questions relativement aux attitudes et perceptions des victimes quant aux acteurs et aux étapes du système de justice criminelle.
- La section Q examinait l'évaluation des victimes quant au résultat de leur plainte criminelle.
- La section R évaluait l'estime de soi des victimes. Les questions de cette section ont été adaptées à partir de l'échelle *Current Thoughts Scale : A measure of state self-esteem* (Heatherton et Polivy, 1991).
- La section S évaluait les symptômes de stress post-traumatique des victimes en employant l'échelle modifiée développée par Falsetti et al. (1993) : le *Modified PTSD Symptom Scale* dont la version française a été validée (Guay et al. , 2002).
- La section T examinait les stratégies d'adaptation utilisées par les victimes en utilisant des sections du *Cope*, un instrument développé par Carver (1987).
- La section U incluait diverses questions sur les participants, telles que l'âge, la religion, le niveau d'éducation, le revenu et la présence ou non de victimisations précédentes.

#### 2.4.2 Qualitatif

Comme nous venons de le souligner, nous avons employé une technique d'entrevue semi-directive, des relances étaient élaborées lorsque certaines des dimensions liés à nos

hypothèses de recherche n'étaient pas spontanément abordées par les répondants. Notre consigne de départ était :

*« Pourriez-vous me raconter le délit dont vous avez été la cible; comment l'expérience d'être victime de X a affecté votre vie et comment vous avez réussi ou non à composer avec cela ? ».*

Si les informateurs n'abordaient pas les sous-dimensions abordées dans nos hypothèses de recherche, nous présentions des sous-consignes de la manière suivante : *« Pouvez-vous me parler de votre expérience avec le système de justice; croyez-vous que le fait d'avoir eu recours au système de justice a amené des changements dans votre vie, de quelle manière?; avez-vous eu recours à des services communautaires, spécialisés, et quel est votre point de vue au sujet de ces services ?, quelle a été la réaction de votre entourage, cela a-t-il eu un impact dans votre vie, de quelle manière ? Était-ce la première fois que vous étiez victime d'un crime ? Pourriez-vous me raconter les impacts de cette/ces victimisation(s) antérieure(s) ?* Naturellement, ces sous-consignes étaient sous forme de relance, et n'ont servi que dans les cas où certains thèmes n'avaient pas été abordés. Les entretiens étaient d'une durée variant entre 55 minutes et 3 heures, selon le participant.

Une fiche signalétique a été complétée pour les trois répondants n'ayant pas complété l'aspect quantitatif de l'étude<sup>19</sup>, le chercheur a demandé oralement<sup>20</sup> aux victimes les questions qui figurent sur la fiche suivante (Figure 4).

---

<sup>19</sup> Par souci de ne pas accabler les victimes, les données de la section U du questionnaire quantitatif ont été employées pour celles ayant participé aux entretiens quantitatifs.

<sup>20</sup> Les entretiens qualitatifs avec les répondants n'ayant pas participé à la phase quantitative de l'étude ont été des entretiens téléphoniques.

**Figure 5 : Fiche signalétique utilisée lors des entretiens qualitatifs**

<b>Fiche signalétique</b>	
No. De l'informateur : _____	Date : _____
Entretien : _____	Durée : de _____ à _____ hres
Téléphone : _____	
Lieu : _____	
<b>Socio-démographique</b>	
Âge : _____ ans	Sexe : homme ___ Femme ___
Pays de naissance : _____	Origine ethnique : _____
Religion : _____	Pratiquez vous votre religion? Oui ___ Non ___
Nombre de personnes dans le domicile : _____	
<b>Socio-économique</b>	
Niveau de scolarité le plus élevé : _____	Revenu familial annuel (avant impôts) : _____
<b>Emploi</b>	
Occupation : _____	Nombre d'heures semaine : _____
<b>Victimisation</b>	
Nature du crime : _____	Date du crime : _____
_____	Lieu du crime : _____
Raison de signaler le crime : _____	Connaissez-vous le contrevenant? _____
_____	Si oui, quel est votre lien? _____
_____	_____
Avez-vous déjà été victime d'un crime?	Si oui, de quel crime s'agissait-il?

## 2.5 Opérationnalisation des variables quantitatives

### 2.5.1 Composantes de l'empowerment

Tel que nous l'avons souligné au chapitre précédent, l'*empowerment* psychologique comprend trois composantes : a) intrapersonnelle, b) interactionnelle, et c) comportementale (Zimmerman, 1995; Conger & Kanungo, 1988; Spreitzer, 1995a, 1995b). Nous avons ainsi opérationnalisé des variables permettant de mesurer ces trois composantes.

#### 2.5.1.1 Composante intrapersonnelle

##### Compétence

Comme l'ont souligné Conger et Kanungo (1988), l'*empowerment* sur le plan individuel se traduit par l'augmentation de l'estime de soi. Un premier instrument de mesure sera donc une évaluation de l'estime de soi des victimes par des questions adaptées à partir de l'échelle *Current Thoughts Scale : A measure of state self-esteem* (Heatheron &

Polivy, 1991). Cet instrument a été sélectionné parce qu'il constitue une mesure valide de changements cliniques de l'estime de soi (Heatherton & Polivy, 1991) et a été employé dans d'autres études sur la justice sociale et l'estime de soi (voir Vermunt et al., 2001). Puisque nous sommes intéressée par le contexte du système de justice et que les interactions des victimes avec les autorités judiciaires peuvent influencer leur jugement quant à leur propre appréciation sociale, nous avons utilisé la sous-échelle sociale du *State Self-Esteem Scale*. Nous avons choisi d'évaluer l'estime de soi des victimes aux trois moments d'entrevues, ce qui permettra de vérifier si une augmentation de celle-ci s'est produite durant l'année de notre étude.

La mesure quant à la compétence perçue des victimes en lien spécifique aux compétences requises dans le système de justice est difficile à évaluer, simplement parce que, comme nous l'avons précédemment mentionné, les seuls rôles des victimes dans le système de justice sont de porter plainte et de témoigner. Toutes les victimes de notre échantillon ont rapporté le crime à la police et leur dossier a par la suite été retenu par le procureur, nous voulions donc nous attarder à la compétence perçue face au système pénal en général. Afin d'évaluer le sentiment des victimes quant à leur compétence<sup>21</sup> face au système de justice, nous avons demandé aux victimes les questions suivantes aux trois moments d'entrevue :

- a) *Comment avez-vous trouvé le langage en cour/les documents envoyés par la cour : étiez-vous en mesure de tout comprendre? (Non, pas du tout; non, pas vraiment; neutre/ne sait pas; oui, un peu; oui, tout à fait; refus)*
- b) *S'il vous plait, indiquez à quel degré vous êtes en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant : Le processus pénal est si compliqué que les victimes ne peuvent pas réellement comprendre ce qui se passe. (Oui, absolument en accord; oui, assez en accord; plus ou moins en accord; pas vraiment en accord; pas du tout en accord; ne sais pas)*

---

<sup>21</sup> Les éléments de mesure employés par Spreitzer (1995a, 1995b) quant à la compétence perçue étaient les suivants: a) I am confident about my ability to do my job, b) I am self-assured about my capability to perform my work, c) I have mastered the skills necessary for my job.

### *Auto-détermination*

L'auto-détermination ne prendra pas le même sens dans le système de justice que dans le monde du travail. Nous avons vu que certaines victimes désirent participer activement au traitement de leur dossier et prendre des décisions alors que d'autres (une majorité) préfèrent une participation passive et être consultées aux étapes importantes. Dans la recherche de Spreitzer (1995a; 1995b), les mesures utilisées étaient axées sur un grand contrôle<sup>22</sup> des employés, ce qui n'est pas applicable aux victimes d'actes criminels car celles-ci ne peuvent non seulement pas contrôler les délais, procédures, ou décisions des tribunaux, mais elles ne désirent pas nécessairement ce contrôle (Wemmers, 1996; Wemmers & Cyr, 2003). Puisqu'une majorité de victimes apprécieraient à tout le moins une participation passive, nous avons choisi de mesurer des éléments de ces deux type de participation en demandant aux victimes leur *satisfaction*<sup>23</sup> afin d'évaluer l'autodétermination tout en considérant leur motivation au contrôle. Les questions suivantes leur ont donc été posées à chaque moment d'entrevue :

*Selon votre expérience dans ce cas, diriez-vous que : (items suivants) était très satisfaisant, assez satisfaisant, plutôt insatisfaisant, très insatisfaisant, ou êtes-vous indifférent face à cela?*

- a) L'opportunité que vous avez de vous exprimer à savoir si votre cas devait entraîner un procès.*
- b) L'opportunité d'avoir un droit de parole sur la sentence à infliger au délinquant.*
- c) Votre opportunité de participer au sein du processus pénal.*

Les questions suivantes ont également été développées afin de saisir l'opportunité d'autodétermination des victimes dans le système judiciaire :

---

<sup>22</sup> Spécifiquement, les questions demandées étaient : a) I have significant autonomy in determining how I do my job, b) I can decide on my own how to go about doing my work, c) I have considerable opportunity for independence and freedom in how I do my job.

<sup>23</sup> En effet, demander le niveau de satisfaction permet de saisir la motivation au contrôle tout en saisissant l'évaluation du contrôle perçu par la victime. Par exemple, les victimes ne désirant pas une grande participation au sein du système de justice et n'ayant pas eu une grande participation jugeront satisfaisante leur opportunité de participer ou se diront indifférents quant à cette variable.

- d) *S'il vous plait, indiquez à quel degré vous êtes en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant : Les victimes n'ont jamais la possibilité de s'exprimer sur ce que la police, le procureur ou le juge font. (Oui, absolument en accord; oui, assez en accord; plus ou moins en accord; pas vraiment en accord; pas du tout en accord; ne sait pas)*
- e) *À quel point sentiez-vous avoir différents choix ou options dans le processus pénal (aucun choix; très peu de choix; un peu de choix; beaucoup de choix, ne sait pas)*

### *Impact*

L'impact, pour les victimes d'actes criminels, réfère au sentiment ou à la perception de la victime d'avoir « fait une différence » par son comportement. Considérant une fois de plus les différences entre une participation passive et active, il nous est apparu utile de mesurer si les opinions et points de vues des victimes ont été, d'une part, considérés et, d'autre part, si ceux-ci avaient, de l'avis de la victime, influencés des décisions ou les procédures judiciaires. Nous avons pour ce faire développé des questions similaires à celles employées par Spreitzer (1995a; 1995b)<sup>24</sup> qui utilise également une mesure quant au sentiment de contrôler les événements et une autre liée au sentiment de pouvoir les influencer<sup>25</sup>. L'impact est plus difficile à saisir par mesures répétées car les victimes ignorent souvent l'impact qu'elles ont eu sur les procédures judiciaires avant que ces procédures soient terminées. Pour cette raison, la plupart des mesures développées n'ont été posées aux victimes qu'au moment de la dernière entrevue, mis à part la question suivante, posée aux victimes lors de chacun des entretiens afin de saisir le changement dans le temps de leur perception d'impact sans toutefois les accabler de multiples questions lors de chacun des entretiens. Compte tenu que nous voulions saisir le point de vue des victimes, nous leur avons directement demandé:

- a) *Quel est, selon-vous, l'impact des victimes sur le processus de justice pénale? (Aucun impact; peu d'impact; un peu d'impact; beaucoup d'impact; ne sait pas)*

---

<sup>24</sup> L'auteur a évalué l'impact perçu des travailleurs par les questions suivantes : 1) My impact on what happens in my department is large, 2) I have a great deal of control over what happens in my department, et 3) I have significant influence over what happens in my department.

### 2.5.1.2 La composante interactionnelle

Selon Zimmerman (1995) *The interactional aspect of PE suggest that people are aware of behavioral options or choices to act as they believe appropriate to achieve goals they set for themselves* (Zimmerman, 1990) p.589.

La composante interactionnelle comprend ainsi une prise de conscience critique, ainsi qu'une connaissance et compréhension des ressources qui pourront être mobilisées.

#### *La conscience critique*

La conscience critique peut s'échelonner d'une conscience collective, politique, à sociale. Nous pouvons affirmer que les victimes ayant accepté de participer à l'étude ont toutes par conséquent une certaine conscience critique puisqu'elles ont pris le temps de participer à la recherche alors que le seul avantage qu'elles pouvaient en retirer était de modifier le traitement des futures victimes au sein du système de justice pénale (conscience sociale). Concernant la conscience collective, pour les victimes d'actes criminels, on peut affirmer qu'il s'agit d'une préoccupation à l'effet que le contrevenant ne revictimise pas quelqu'un d'autre. Bien entendu, il semble évident qu'en demandant aux victimes directement si elles ont une conscience critique et se soucient de ce fait, peu nous aurait répondu non. Nous avons pu développer des questions afin d'évaluer le niveau de conscience politique des victimes. Nous leur avons présenté une liste de « droits » des victimes en leur demandant d'indiquer leur importance. Ces variables pourront servir à mesurer l'aspect politique de la conscience critique :

*Dites-moi l'importance que vous accordez à ces droits des victimes. Selon vous, est-il (très important, assez important, indifférent, peu important, pas du tout important, ne sais pas) que la victime ou sa famille puissent :*

- a) être informée s'il y a ou non arrestation dans sa cause*
- b) avoir l'opportunité d'être écoutée dans les décisions concernant la mise en liberté provisoire du délinquant*
- c) être informée de la libération du délinquant*
- d) avoir l'opportunité d'être présent aux audiences*
- e) être informée lorsque l'audience est reportée*
- f) discuter si le plaidoyer pour diminuer les accusations du délinquant devrait être accepté ou non*



- g) être impliquée dans les décisions concernant le retrait des accusations
- h) être capable de discuter de sa cause avec le Substitut du procureur général

### *Compréhension des ressources*

Le système de justice peut être assez complexe pour les victimes d'actes criminels qui n'ont souvent aucune expérience préalable de celui-ci. Pour cette raison, les victimes doivent comprendre quelles sont les ressources disponibles afin de pouvoir atteindre une meilleure compréhension du système (donc ce qu'il est possible de faire afin d'accroître un sentiment de compétence ou d'efficacité personnelle). Nous avons donc développé la question suivante, posée à chacun des entretiens :

- a) *Saviez-vous où demander des informations ou de l'aide concernant le processus pénal?*

Nous avons employé cette question générale afin de saisir toutes les ressources, selon la perception des victimes. Nous avons vu au chapitre précédent que les ressources peuvent être formelles ou informelles et que les ressources dans le contexte spécifique d'un individu peuvent différer. Cette question générale permet ainsi de saisir la perception de la victime. Par exemple il se peut qu'une victime considère les recherches sur internet comme étant une façon d'acquérir des connaissances sur le système judiciaire, la ressource est alors l'Internet. Une autre victime pourrait connaître un avocat dans son entourage, ce qui lui permet d'accroître sa compréhension du système judiciaire, dans ce cas, la ressource sera un individu. La question générale ainsi posée permet ainsi de voir si la victime a su identifier des ressources dans son propre contexte ou dans celui du système judiciaire, la ressource utilisée, qu'elle soit valable ou non de façon objective, n'ayant aucune importance.

### *Mobilisation des ressources*

*This ability to mobilize resources is an essential aspect of the interactional component of Psychologic Empowerment (PE) because it suggests environmental mastery (Zimmerman, 1995, p.589).* Puisque certaines ressources sont disponibles au sein du système de justice pénal, nous avons demandé aux victimes, lors de chaque entretien, si celles-ci avaient mobilisé les ressources suivantes disponibles.

*Avez-vous demandé de l'aide pour les situations suivantes :*

- a) remplir les formulaires d'application pour une indemnisation*
- b) préparer la déclaration de la victime*
- c) recevoir thérapie ou conseiller psychologique*

Bien entendu, il faut que les victimes comprennent que ces ressources sont disponibles et il est fort probable que l'information leur étant fournie, une des variables indépendantes identifiée par Damant et al. (2001) et par Spreitzer (1995a, 1995b) comme influençant l'*empowerment*, soit en lien avec la mobilisation des ressources. Cette mobilisation permet d'ailleurs d'accroître le sentiment d'efficacité personnelle et de contrôle sur l'environnement et permettra l'action, comme le souligne Zimmerman (1995) : *Thus, the interactional component provides the bridge between perceived control and taking action to exert control* (p.589).

#### *2.5.1.3 La composante comportementale*

La composante comportementale réfère aux actions entreprises afin d'exercer un plus grand contrôle sur son environnement, variant ainsi selon le contexte ou le but à atteindre pour un individu particulier (Zimmerman, 1995). La composante comportementale peut aussi être une façon de gérer le stress ou de s'adapter au changement (Zimmerman, 1995). Nous avons discuté du Syndrome de stress post-traumatique au chapitre précédent, mais ce syndrome étant un diagnostic clinique, seul un psychiatre est en mesure de diagnostiquer un individu souffrant du SSPT. Malgré tout, à des fins de recherches d'enquêtes, Falsetti et al. (1993) ont développé l'Échelle Modifiée du Syndrome de Stress Post-Traumatique (MPSS) qui a été traduit et validé en français (Guay et al., 2002). Il s'agit d'un bref instrument de mesure auto-rapporté du syndrome stress post-traumatique, qui mesure tant la fréquence que la sévérité des symptômes de SSPT. Le MPSS a été développé et validé par les chercheurs à l'Université Médicale de la Caroline du Sud, au Centre de traitement et de recherche sur les victimes de crimes avec l'Université du Missouri, St-Louis (Falsetti et al., 1992). La version française du questionnaire a également été validée auprès d'un échantillon

clinique (Guay et al., 2002). Nous avons donc employé la version française du MPSS comme indicateur de SSPT en prenant soin de l'utiliser à chaque entretien.

L'échelle est conçue afin d'être employée comme mesure continue, ce qui aura l'avantage de nous permettre de saisir l'adaptation au stress des victimes. Quant à la présence du syndrome, cette mesure fonctionne de la manière suivante : les individus qui obtiennent un résultat équivalent ou supérieur au point limite sont SSPT positifs, alors que ceux obtenant un résultat inférieur sont SSPT négatifs. Les résultats peuvent varier entre 0 et 51 pour la fréquence des symptômes et de 0 à 68 pour la sévérité des symptômes, ce qui donne une variation entre 0 et 119 pour le résultat total. Falsetti et al (1992) fournissent des points limites différents pour des échantillons cliniques ou provenant de la communauté. Les points limites dans un échantillon clinique ou provenant de la communauté sont de 46 et 71 sur le résultat total, respectivement.

## *2.5.2 Les variables susceptibles d'influencer l'empowerment*

### *2.5.2.1 Accès à l'information*

Plusieurs informations peuvent être fournies aux victimes lors des procédures judiciaires. Les questions suivantes ont été posées aux victimes à chacun des moments d'entrevue :

*Selon votre expérience dans ce cas, direz-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou très insatisfait de :*

- a) l'information que l'on vous a donnée sur les suites des procédures*
- b) les informations que vous avez reçues à propos du procès*
- c) Les informations reçues à propos des services disponibles pour les victimes*

Nous avons aussi tenté de mesurer toute information pouvant être utile aux victimes à chaque étape des procédures judiciaires. Ces questions ont été posées à toutes les victimes lors de la première entrevue quantitative car elles se rapportaient à l'information obtenue de la police :

- d) Avez-vous eu de l'information ou avez-vous été référé à un groupe de soutien pour les victimes ou à des services offerts pour les victimes ?*

e) *Avez-vous été informé au sujet des progrès de la police dans l'enquête?*

### 2.5.2.2 *Traitement des acteurs*

Des mesures spécifiques ont été développées afin de mesurer le traitement par chacun des acteurs avec lesquels une victime pourrait interagir dans le cadre des procédures judiciaires, soit la police, le procureur, le juge et l'avocat de la défense.

#### *La police*

Au premier moment d'entrevue, nous avons posé les questions suivantes aux victimes concernant le traitement de la police à leur égard :

*En général, est-ce que les policiers<sup>26</sup> :*

- a) *vous ont traité avec courtoisie et respect?*
- b) *Ont démontré de l'intérêt pour votre bien-être?*
- c) *Ont démontré de l'intérêt pour vos droits?*
- d) *Vous ont laissé la chance d'exprimer votre point de vue par rapport à l'événement?*
- e) *Vous ont traité justement?*
- f) *Étaient honnêtes avec vous?*
- g) *Ont favorisé un individu plus qu'un autre?*

Lorsque la victime avait des contacts avec le procureur, les questions suivantes lui était posées à une ou plusieurs reprises<sup>27</sup>, dépendamment du moment où celle-ci avait eu des contacts avec le procureur :

<sup>26</sup> Les possibilités de réponses étaient : non, pas du tout; non; incertain; oui; oui, définitivement.

<sup>27</sup> Spécifiquement, ces questions étaient posées jusqu'à ce que la victime soit en mesure d'y répondre. Les victimes n'ayant pas eu de contact avec le procureur n'ont pas eu à répondre lors de la première et deuxième entrevues, mais toutes les victimes ont été interrogées à cet égard lors de la dernière entrevue, car il est possible que l'absence de contacts soit perçue par certaines victimes comme étant un mauvais traitement de la part du procureur à leur égard. Par ailleurs, certaines victimes ont évalué le procureur à plusieurs reprises car elles avaient eu des contacts avec celui-ci tôt dans le processus, étant entendu que l'évaluation quant au procureur peut changer avec le temps puisque non seulement plusieurs contacts sont possibles, mais il se peut également que le procureur change dans une même cause, nous voulions donc nous assurer de bien saisir ces changements possibles.

*Dans l'évaluation de votre expérience avec le procureur de la couronne jusqu'à maintenant, j'aimerais savoir comment vous percevez la façon dont vous avez été traité. S'il vous plaît, indiquez votre degré d'accord ou de désaccord<sup>28</sup> avec les énoncés suivants :*

- a) j'ai été traité justement par le procureur*
- b) le procureur m'a traité avec courtoisie et respect*
- c) le procureur a démontré de l'intérêt pour mes droits*
- d) le procureur a démontré de l'intérêt pour mon bien-être*
- e) Le procureur a cherché les informations nécessaires pour prendre de bonnes décisions relativement à ma cause*
- f) Le procureur m'a donné la chance d'expliquer mon point de vue avant chacune des décisions prises*
- g) Le procureur a considéré mon point de vue*
- h) Je sens que mon point de vue a influencé les décisions prises par le substitut du procureur général*
- i) Le procureur était honnête avec moi*

De la même manière, lorsque la victime avait des contacts avec le juge, les questions suivantes lui était posées à un seul moment, dépendamment du moment où celle-ci avait eu des contacts avec le juge (habituellement suite à l'issue d'une procédure à laquelle une victime aurait assisté)<sup>29</sup> :

*Dans l'évaluation de votre expérience avec le juge jusqu'à maintenant, j'aimerais savoir comment vous percevez la façon dont vous avez été traité. S'il vous plaît, indiquez votre degré d'accord ou de désaccord avec les énoncés suivants<sup>30</sup> :*

- a) j'ai été traité justement par le juge*
- b) le juge m'a traité avec courtoisie et respect*
- c) le juge a démontré de l'intérêt pour mes droits*
- d) le juge a démontré de l'intérêt pour mon bien-être*

---

<sup>28</sup> Les possibilités de réponses étaient : non, pas du tout; non; incertain; oui; oui, définitivement.

<sup>29</sup> Il importe de noter qu'uniquement une minorité de victimes ont des contacts avec le juge dans leur dossier ou assistent aux procédures (Wemmers & Cyr, 2006)

<sup>30</sup> Les possibilités de réponses étaient : non, pas du tout; non; incertain; oui; oui, définitivement.

- e) *Le juge a cherché les informations nécessaires pour prendre de bonnes décisions relativement à ma cause*
- f) *Le juge m'a donné la chance d'expliquer mon point de vue avant chacune des décisions prises*
- g) *Le juge a considéré mon point de vue*
- h) *Je sens que mon point de vue a influencé les décisions du juge*
- i) *La façon de procéder du juge était équitable pour toutes les parties et ne favorisait personne*

En ce qui a trait au traitement de l'avocat de la défense, nous avons développé les mesures suivantes :

*Dans l'évaluation de votre expérience, j'aimerais savoir comment vous percevez la façon dont vous avez été traité par l'avocat de la défense. S'il vous plaît, indiquez votre degré d'accord ou de désaccord avec les énoncés suivants<sup>31</sup> :*

- a) *j'ai été traité justement par l'avocat de la défense*
- b) *l'avocat de la défense m'a traité avec courtoisie et respect*
- c) *l'avocat de la défense a démontré de l'intérêt pour mes droits*
- d) *l'avocat de la défense a démontré de l'intérêt pour mon bien-être*

D'autres questions ont été demandées aux victimes à chacun des entretiens quantitatifs au sujet de leur satisfaction générale face aux divers acteurs du système judiciaire :

*D'après votre expérience dans votre cause jusqu'à maintenant, quel est votre degré de satisfaction envers<sup>32</sup>*

- a) *la police*
- b) *le Substitut du procureur général*
- c) *le juge*

---

<sup>31</sup> Les possibilités de réponses étaient : non, pas du tout; non; incertain; oui; oui, définitivement.

<sup>32</sup> Les possibilités de réponses étaient : très insatisfait; plutôt insatisfait, neutre, plutôt satisfait ou très satisfait.

De plus, nous avons développé la question suivante posée aux participants à chacun des entretiens quantitatifs afin de vérifier le traitement des acteurs envers les victimes:

*Sentiez-vous qu'à certains moments, votre crédibilité a été mise en doute? Si oui, quand et par qui; comment vous êtes-vous senti?*

En effet, le besoin de validation, de se sentir cru, est un besoin pour plusieurs victimes et pourrait affecter la composante de la compétence et de l'estime de soi de l'*empowerment* psychologique.

#### *2.5.2.3 Durée des procédures*

Nous n'avons pas vérifié la durée réelle des procédures judiciaires avec les tribunaux puisque nous tentions de saisir cette durée selon la perception des victimes. Nous avons, par contre, demandé aux victimes de nous fournir la date du délit et avons noté les dates de chacun des entretiens. Il sera ainsi possible d'évaluer la durée des procédures pour les victimes dont la cause est terminée, si celles-ci en ont été informées.

#### *2.5.2.4 Acteurs des réseaux communautaires et des services sociaux*

Il est difficile de prévoir tous les acteurs des réseaux communautaires et des services sociaux auxquels les victimes ont pu avoir recours suite à la victimisation et l'aspect qualitatif nous permettra de combler les lacunes possibles. Nous pouvons toutefois anticiper de possibles contacts avec des intervenants des centres d'aide aux victimes, des maisons d'hébergement, des thérapeutes, psychologues ou psychiatres et aussi des membres du milieu hospitalier dans les cas où la victime requiert des soins médicaux suite à l'infraction. Ces questions n'ont été posées qu'aux victimes ayant affirmé par leurs réponses à des questions préalables avoir eu des contacts avec les acteurs mentionnés :

*Membres du personnel hospitalier (pour les victimes ayant reçu des soins médicaux suite à la victimisation)*

*En général, les membres du personnel hospitalier<sup>33</sup> :*

- a) Vous ont traité avec courtoisie et respect?*
- b) Ont démontré de l'intérêt pour votre bien être?*
- c) Étaient préoccupés par vos droits?*
- d) Vous ont laissé la chance de vous exprimer au sujet de l'incident?*
- e) Vous ont traité justement?*

#### *Intervenants des CAVAC*

Nous avons demandé aux victimes si elles avaient eues des contacts avec un intervenant du CAVAC (face à face ou par téléphone) suite à leur victimisation, et ce aux trois moments d'entretien, afin de vérifier si le recours à ce service d'aide mis à la disposition des victimes est un facteur contribuant à l'*empowerment* :

- a) Avez-vous eu des contacts avec le CAVAC ?*

#### *2.5.2.5 Soutien social*

Encore une fois, malgré un souci de tenter de mesurer le soutien social des victimes dans le cadre de leur expérience de victimisation et au sein du système de justice pénale, l'aspect qualitatif de l'étude risque de nous fournir plus de détails sur l'importance du soutien social pour l'*empowerment* psychologique des victimes de crimes. Nous avons tout de même développé une section visant à évaluer le soutien social des victimes dans le questionnaire et les avons formulées afin d'obtenir leur perception subjective. Les victimes ont répondu aux questions suivantes lors du premier entretien quantitatif :

- a) Immédiatement après l'infraction, avez-vous reçu du soutien de la part des membres de votre famille et/ou amis? (oui, absolument; oui; un peu de soutien; peu de soutien; pas de soutien du tout)*
- b) Avez-vous l'impression de recevoir le soutien dont vous avez besoin de la part de votre famille et de vos proches? (oui, absolument; oui; cela n'a pas d'importance pour moi; pas vraiment assez; pas du tout)*

---

<sup>33</sup> Les possibilités de réponses étaient : non, pas du tout; non; incertain; oui; oui, définitivement



### 2.5.2.6 Justice procédurale

Afin de vérifier si le jugement des victimes concernant l'équité des procédures judiciaires dans leur cause explique en partie leur niveau d'*empowerment*, nous avons développé les deux questions suivantes, posées aux victimes à chacun des entretiens :

- a) *En général, trouvez-vous que les procédures utilisées pour votre cause étaient justes?*
- b) *Quel est votre degré de satisfaction face aux procédures utilisées dans votre cause?*

## 2.6 Description de l'échantillon quantitatif

L'équipe de recherche a obtenu les coordonnées de 3263 victimes auxquelles une lettre d'invitation à participer à l'étude a été envoyée. La grande majorité des victimes (2725 ; 83,5 %) n'ont simplement jamais répondu à cette invitation. Pratiquement 10 % des victimes (306) n'ont pu être rejointes, puisque les lettres envoyées ont été retournées à l'expéditeur. Seulement 232 victimes (7,1 %) ont accepté de participer à l'étude en répondant à l'invitation. Parmi ces 232 victimes, 188 ont répondu à la première entrevue, 143 ont répondu à la deuxième et 122 ont répondu à la troisième.

Même si le faible taux de réponse est décevant, il n'est pas inhabituel. Dans une étude similaire effectuée par Ellen Brickman (2003) pour le Département de la Justice des États-Unis, la chercheuse souligne des problèmes similaires. Brickman a utilisé les données de la police afin de contacter les victimes d'acte criminel. Contrairement à la présente étude, l'étude de Brickman utilisait le consentement passif : les chercheurs contactaient ainsi par téléphone toutes les victimes n'ayant pas répondu à la lettre d'invitation à participer à leur recherche. Les procédures de consentement passif obtiennent généralement un taux de réponse plus élevé que les procédures de consentement actif pour lesquelles les victimes doivent entreprendre une action afin de faire partie de la recherche. Dans le cas d'études utilisant le consentement passif, les victimes qui aimeraient participer mais qui omettent de poster leur formulaire de consentement sont automatiquement incluses dans l'étude. Toutefois, les procédures de consentement passif sont souvent critiquées et considérées par certains comme étant

contraires à l'éthique en imposant un trop grand fardeau aux répondants. Brickman rapporte un taux de participation de 17,4 % (2003). Dans cette étude, les chercheurs ont été incapables de rejoindre plus de 50 % des victimes et ils attribuent cela au manque de qualité des données de la police ainsi qu'au long délai s'étant écoulé depuis le délit (entre 14 et 29 mois), ce qui implique que plusieurs victimes avaient possiblement déménagé depuis<sup>34</sup>.

### *2.6.1 Participants à la première vague d'entrevues*

#### *Données démographiques*

Parmi les 188 victimes ayant complété la première entrevue, 61 % étaient des femmes et 39 % étaient des hommes. L'âge des victimes variait entre 15 et 77 ans, mais l'âge médian des victimes était de 36 ans. Alors que la plupart des répondants (73 %) avaient complété leurs études secondaires, seulement 36 % avaient un diplôme d'études collégiales ou universitaires. Pratiquement la moitié de l'échantillon (44 %) avaient un revenu familial de 25 000\$ ou moins, 20 % gagnaient entre 25 001\$ et 50 000\$, 26 % gagnaient plus de 50 000\$ et 10 % ignoraient leur revenu familial ou n'ont pas répondu à cette question.

#### *Caractéristiques du délit*

Quant au type de victimisation, près des trois quarts des victimes (72 %) ont été la cible d'un crime contre la personne alors que les autres (28 %) ont été la cible d'un crime contre la propriété (voir Tableau 3).

---

<sup>34</sup> Il est par contre important de noter que nous travaillions avec l'information fournie par le programme INFOVAC-PLUS. À première vue, si notre lettre d'invitation n'a pu parvenir à certaines victimes, il y a de fortes probabilités pour que ces victimes n'aient pas non plus reçu la lettre envoyée par la cour.

**Tableau 3 : Type de victimisation du répondant , vague 1**

<i>Délit</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>% Cumulatif</i>
Voie de faits (niveaux 1-3)	57	30.3	30.5
Menace	23	12.2	42.8
Agression sexuelle	8	4.3	47.1
Autres infractions à caractère sexuel	5	2.7	49.7
Vol qualifié	25	13.3	63.1
Introduction par effraction	17	9.0	72.2
Vol ou vandalisme d'un véhicule routier	4	2.1	74.3
Vol de plus de \$5000	4	2.1	76.5
Vol de \$5000 ou moins	6	3.2	79.7
Fraude	10	5.3	85
Méfait	3	1.6	86.6
Harcèlement	16	8.5	95.2
Autre crime	9	4.8	100.0
Total	187	99.5	
Inconnu*	1	0.5	
	188	100	

\* La victime a été avisée par son avocat de ne pas discuter des détails du crime.

Dans la plupart des cas (66 %), il n'y avait qu'une victime impliquée dans le crime. Les victimes ont affirmé qu'il y avait une autre victime dans 16 % des cas et plus de deux victimes dans 18 % des cas. De même, la plupart des délits n'impliquaient qu'un seul agresseur (84 %), alors que 14 pourcent des victimes ont affirmé qu'il y avait plus d'un contrevenant responsable (2 % l'ignoraient).

La plupart des victimes (62 %) connaissaient le contrevenant. Quant au type de relation liant la victime et le contrevenant, 41 % étaient membres de la même famille, 13 % étaient des voisins, 9 % étaient des amis, 4 % étaient des collègues de travail et 32 % entretenaient d' « autres » types de relations, certains étant des connaissances.

La plupart des victimes considéraient que leur victimisation était assez sérieuse : 63 % ont eu peur d'être sérieusement blessées ou tuées pendant l'événement. Dans 27 % des cas, une arme a été utilisée.

### *Blessures physiques*

Quarante pourcent des victimes ont été blessées physiquement lors de la commission du délit. La moitié de ces victimes (51 %) ont reçu des soins médicaux suite à leurs blessures. Plusieurs victimes (49 %) jugent que leurs blessures étaient très ou assez sérieuses et pratiquement un quart des victimes (21 %) ont été incapables de travailler à cause de leur victimisation.

### *Dommmages matériels*

Un tiers des victimes (32 %) se sont fait voler de l'argent ou des biens pendant le crime. La valeur des objets volés varie entre aucune valeur et 100 000\$<sup>35</sup>. Parmi les victimes de vol, seulement 37 % se sont vues retourner une partie ou la totalité de l'argent ou des biens volés.

Il y a également 36 % des victimes qui ont subi des dommages matériels. La valeur de la propriété ou des biens endommagés varie entre aucune valeur<sup>36</sup> et 17 300 \$. La plupart de ces victimes (61 %) ont remplacé ou fait réparer les biens endommagés, mais dans la plupart des cas (56 %), elles en ont elles-mêmes assumé les frais.

### *Impact psychologique*

En ce qui a trait à la réaction suivant immédiatement la victimisation, il n'est pas étonnant de constater que la majorité des victimes (68 %) ont ressenti une peur intense. Les autres réactions immédiates des victimes incluent : choc (42 %); colère (28 %); frustration ou confusion (23 %); déception (23 %); honte (21 %); plus de vigilance ou de prudence (13 %); anxiété (10 %); problèmes dans les relations hommes/femmes (10 %); dépression (3 %). La grande majorité des victimes (70 %) ont ressenti que leurs relations avec les autres ont généralement été affectées par leur victimisation.

---

<sup>35</sup> Certains objets volés ont une valeur sentimentale, mais pas de valeur monétaire en soit (photographie, souvenirs), ce qui explique pourquoi certaines victimes affirment avoir été dérobées d'objets sans aucune valeur (0 \$).

<sup>36</sup> De la même manière, certains biens endommagés n'ont pas de valeur (photographies, lettres, et documents déchirés ou détruits).

### *Délai entre la victimisation et la première entrevue*

La plupart des victimes (63 %) de l'échantillon ont été victimisées cinq mois ou moins avant de répondre à la première entrevue. Seulement 7 % des victimes ont été victimisées un an ou plus avant la première entrevue, les autres ayant été victimisées de 6 à 11 mois avant l'entrevue.

### *Comparaison de l'échantillon*

Puisque notre échantillon est composé uniquement de victimes dont la cause a été retenue pour poursuite par le Substitut du procureur général, nous ne pouvons comparer l'échantillon aux données policières (peu d'enquêtes mènent à une identification, à l'arrestation, et à la poursuite de l'infracteur) ou au sondage de victimisation canadien (comprenant une majorité de victimes n'ayant jamais signalé le crime aux autorités). Par contre, en se basant sur l'information reçue du ministère de la Justice du Québec, nous avons pu comparer le groupe de victimes ayant participé à la première vague d'entrevues de l'étude avec l'ensemble des victimes dont la cause a été retenue par le Substitut du procureur général durant la même période. Une comparaison a été effectuée en utilisant les variables suivantes :

- Sexe;
- Délit;
- Région (Montréal, Trois-Rivières, Sept-Îles).

En effectuant des tests chi-carrés, aucune différence significative n'a été identifiée entre les deux groupes relativement à ces trois variables<sup>37</sup>.

## *2.6.2 Participants à la deuxième vague d'entrevues*

### *Données démographiques*

Parmi les 143 victimes ayant répondu à la deuxième entrevue, 60,1 % étaient des femmes et 39,9 % étaient des hommes. L'âge des victimes variait toujours entre 15 et 77 ans, mais l'âge médian des victimes était désormais de 39 ans. Encore une fois, la plupart des répondants (71,3 %) avaient complété leurs études secondaires, alors que

---

<sup>37</sup> Délit : chi-carré = 13,98; df = 8, p = 0,082.

Sexe : chi-carré = 2,675; df = 2, p = 0,262.

Région : chi-carré = 7,133; df = 8, p = 0,522.

39,2 % avaient un diplôme d'études collégiales ou universitaires. Le revenu familial des répondants a légèrement changé lors de la deuxième entrevue : 39 % avaient un revenu familial de 25 000\$ ou moins, 25 % gagnaient entre 25 001\$ et 50 000\$, 29 % gagnaient plus de 50 000\$ et 7 % ignoraient leur revenu familial ou n'ont pas répondu à cette question.

#### *Caractéristiques du délit*

Quant au type de victimisation, 66,5 % des victimes ont été la cible d'un crime contre la personne, alors que les autres (33,5 %) ont été la cible d'un crime contre la propriété (voir tableau 4).

**Tableau 4 : Type de victimisation du répondant, 2<sup>e</sup> vague**

<b>Délit</b>	<b>Fréquence</b>	<b>%</b>	<b>% Cumulatif</b>
Voie de faits (niveaux 1-3)	38	26.6	26.8
Menace	17	11.9	38.7
Agression sexuelle	7	4.9	43.7
Autres infractions à caractère sexuel	4	2.8	46.5
Vol qualifié	20	14	60.6
Introduction par effraction	14	9.8	70.4
Vol ou vandalisme d'un véhicule routier	4	2.8	73.2
Vol de plus de \$5000	3	2.1	75.4
Vol de \$5000 ou moins	6	4.2	79.6
Fraude	9	6.3	85.9
Méfait	3	2.1	88
Harcèlement	9	6.3	94.4
Autre crime	8	5.6	100
Total	142	99.3	
Inconnu*	1	0.7	
	143		

\* La victime a été avisée par son avocat de ne pas discuter des détails du crime.

La plupart des victimes (60 %) connaissaient le contrevenant. Quant au type de relation liant la victime et le contrevenant, 44 % étaient membres de la même famille, 10,5 % étaient des voisins, 7 % étaient des amis, 3,5 % étaient des collègues de travail et les autres 35 % entretenaient d'« autres » types de relations, certains étant des connaissances.

La plupart des victimes considéraient que leur victimisation était assez sérieuse : 56 % ont eu peur d'être sérieusement blessées ou tuées pendant l'événement. Dans 28 % des cas, une arme a été utilisée.

#### *Blessures physiques*

37 % des victimes ont été blessées physiquement lors de la commission du délit. La moitié de ces victimes (50 %) ont reçu des soins médicaux suite à leurs blessures. Plusieurs victimes (47 %) jugent que leurs blessures étaient très ou assez sérieuses et pratiquement un quart des victimes (21 %) ont été incapables de travailler à cause de leur victimisation.

#### *Dommmages matériels*

Plus d'un tiers des victimes (36 %) se sont fait voler de l'argent ou des biens pendant le crime. La valeur des objets volés varie entre 0 \$ et 100 000\$. Parmi les victimes de vol, seulement 35 % se sont vues retourner une partie ou la totalité de l'argent ou des biens volés.

Il y a également 35 % des victimes qui ont subi des dommages matériels. La valeur de la propriété ou des biens endommagés varie entre 0 \$ et 17 300 \$. La plupart de ces victimes (68 %) ont remplacé ou fait réparer les biens endommagés, mais dans la plupart des cas (59 %), elles en ont elles-mêmes assumé les frais.

#### *Impact psychologique*

En ce qui a trait à la réaction suivant immédiatement la victimisation, il n'est pas étonnant de constater que la majorité des victimes (68 %) ont ressenti une peur intense. Les autres réactions immédiates des victimes incluent : choc (38 %); colère (27 %); frustration ou confusion (31 %); déception (24 %); honte (15 %); plus de vigilance ou de prudence (24 %); anxiété (20 %); problèmes dans les relations hommes/femmes (18 %); dépression (23 %). La grande majorité des victimes (68 %) ont ressenti que leurs relations avec les autres ont généralement été affectées par leur victimisation.

### *Comparaison de l'échantillon*

Nous avons comparé le groupe de victimes ayant participé à la deuxième vague d'entrevues avec le groupe de victimes ayant participé à la première vague d'entrevues afin de vérifier si les deux groupes diffèrent significativement. Encore une fois, une comparaison a été effectuée en utilisant les variables suivantes :

- Sexe;
- Délit;
- Région (Montréal, Trois-Rivières, Sept-Îles).

En effectuant des tests chi-carrés, aucune différence significative n'a été identifiée entre les deux groupes sur ces trois variables<sup>38</sup>.

### *2.6.3 Participants à la troisième vague d'entrevues*

#### *Données démographiques*

Parmi les 122 victimes ayant répondu à la troisième entrevue, 63,9 % étaient des femmes et 36,1 % étaient des hommes. L'âge des victimes variait toujours entre 15 et 77 ans, avec un âge médian de 38,5 ans. Encore une fois, la plupart des répondants (77 %) avaient complété leurs études secondaires, alors que 54,3 % avaient un diplôme d'études collégiales ou universitaires. Le revenu familial des répondants a légèrement changé lors de la troisième entrevue : 41 % avaient un revenu familial de 25 000\$ ou moins, 21 % gagnaient entre 25 001\$ et 50 000\$, 31 % gagnaient plus de 50 000\$ et 7 % ignoraient leur revenu familial ou n'ont pas répondu à cette question.

#### *Caractéristiques du délit*

Quant au type de victimisation, 62,8 % des victimes qui ont complété la troisième vague d'entrevues ont été la cible d'un crime contre la personne alors que les autres victimes (37,2 %) ont été la cible d'un crime contre la propriété (voir tableau 5).

---

<sup>38</sup> Délit : chi-carré = 137,650; df = 144; p = 0,633.

Sexe : chi-carré = 0,632; df = 1; p = 0,426.

Région : chi-carré = 0,739, df = 4; p = 0,946.



**Tableau 5 : Type de victimisation du répondant, 3<sup>e</sup> vague**

Délit	Fréquence	%	% Cumulatif
Voie de faits (niveaux 1-3)	28	23	23.1
Menace	12	9.8	33.1
Agression sexuelle	4	3.3	36.4
Autres infractions à caractère sexuel	4	3.3	39.7
Vol qualifié	19	15.6	55.4
Introduction par effraction	14	11.5	66.9
Vol ou vandalisme d'un véhicule routier	4	3.3	70.2
Vol de plus de \$5000	3	2.5	72.7
Vol de \$5000 ou moins	5	4.1	76.9
Fraude	9	7.4	84.3
Méfait	3	2.5	86.8
Harcèlement	9	7.4	94.2
Autre crime	7	5.7	100
Total	121	99.2	
Inconnu*	1	0.8	
	122		

\* La victime a été avisée par son avocat de ne pas discuter des détails du crime.

Dans la plupart des cas (63 %), il n'y avait qu'une victime impliquée dans le crime. Les victimes ont affirmé qu'il y avait une autre victime dans 18 % des cas et plus de deux victimes dans 19 % des cas. De même, la plupart des délits n'impliquaient qu'un seul agresseur (80 %), alors que 17 % des victimes ont affirmé qu'il y avait plus d'un contrevenant responsable (3 % l'ignoraient).

La plupart des victimes (58 %) connaissaient le contrevenant. Quant au type de relation liant la victime et le contrevenant, 44 % étaient membres de la même famille, 10 % étaient des voisins, 9 % étaient des amis, 3 % étaient des collègues de travail et 34 % entretenaient d'« autres » types de relations, certains étant des connaissances.

La plupart des victimes considéraient que leur victimisation était assez sérieuse : 54 % ont eu peur d'être sérieusement blessées ou tuées pendant l'événement. Dans 26 % des cas, une arme a été utilisée.

### *Blessures physiques*

35 % des victimes ont été blessées physiquement lors de la commission du délit. Presque la moitié de ces victimes (46 %) ont reçu des soins médicaux suite à leurs blessures. Plusieurs victimes (45 %) jugent que leurs blessures étaient très ou assez sérieuses et presque un quart des victimes (23 %) ont été incapables de travailler à cause de leur victimisation.

### *Dommmages matériels*

Plus d'un tiers des victimes (40 %) se sont fait voler de l'argent ou des biens pendant le crime. La valeur des objets volés varie entre aucune valeur monétaire et 100 000\$. Parmi les victimes de vol, seulement 37 % se sont vues retourner une partie ou la totalité de l'argent ou des biens volés.

Il y a également 37 % des victimes qui ont subi des dommages matériels. La valeur de la propriété ou des biens endommagés varie entre aucune valeur monétaire et 17 300 \$. La plupart de ces victimes (69 %) ont remplacé ou fait réparer les biens endommagés, mais dans la plupart des cas (58 %), elles en ont elles-mêmes assumé les frais.

### *Impact psychologique*

En ce qui a trait à la réaction suivant immédiatement la victimisation, il n'est pas étonnant de constater que la majorité des victimes (69 %) ont ressenti une peur intense. Les autres réactions immédiates des victimes incluent : choc (40 %); colère (27 %); frustration ou confusion (28 %); déception (24 %); honte (14 %); plus de vigilance ou de prudence (24 %); anxiété (17 %); problèmes dans les relations hommes/femmes (17 %); dépression (23 %). La grande majorité des victimes (68 %) ont ressenti que leurs relations avec les autres ont généralement été affectées par leur victimisation.

### *Comparaison de l'échantillon*

Nous avons pu comparer le groupe de victimes ayant participé à la troisième vague d'entrevues avec le groupe de victimes ayant participé à la première et deuxième vague

d'entrevues. Encore une fois, une comparaison a été effectuée en utilisant les variables suivantes :

- Sexe;
- Délit;
- Région (Montréal, Trois-Rivières, Sept-Îles).

En effectuant des tests chi-carrés, aucune différence significative relativement à ces trois variables n'a été identifiée entre les groupes ayant complété la deuxième et troisième entrevue<sup>39</sup>. De la même manière, aucune différence significative n'a été trouvée entre les groupes ayant complété la première et la troisième vagues d'entrevues<sup>40</sup>.

#### *2.6.4 Résumé*

Notre étude se caractérise par un faible taux de réponse. Seulement 7 % des victimes ayant été invitées à participer à cette recherche ont accepté l'invitation. Ce faible taux de réponse entraîne un questionnement quant à la représentativité de l'échantillon. Par contre, en comparant notre échantillon au groupe initial de victimes invitées à participer à l'étude, aucune différence significative selon le sexe, le délit ou la région n'a été obtenue. Sur la base de ces variables, l'échantillon reflète tout de même une diversité de personnes victimisées au Québec dont la cause a été retournée par le Substitut du procureur général.

Les victimes ont été interrogées trois fois dans le but d'évaluer l'impact de leur expérience. Chaque entrevue était effectuée à six mois d'intervalle. Ce sont 122 victimes qui ont complété les trois vagues d'entrevues. Deux tiers de ces répondants (63,9 %) sont des femmes alors qu'un tiers (36,1 %) sont des hommes. La plupart des

---

<sup>39</sup> Délit : chi-carré = 75.439, df = 72, p = 0.369  
 Sexe : chi-carré = 0.067, df = 1, p = 0.796  
 Région : chi-carré = 2.219, df = 4, p = 0.696

<sup>40</sup> Délit : chi-carré = 152.544, df = 144, p = 0.297  
 Sexe : chi-carré = 1.396, df = 1, p = 0.237  
 Région : chi-carré = 3.113, df = 4, p = 0.539

répondants (77 %) ont complété leur diplôme d'études secondaires ou atteint un niveau d'éducation plus élevé. Deux tiers (62,8 %) des personnes de l'échantillon ont été victime d'un crime contre la personne alors qu'un tiers ont été la cible d'un crime contre la propriété. Les victimes de l'échantillon ont subi un impact considérable suite à leur victimisation. Un tiers des répondants ont été blessés physiquement et près de la moitié de l'échantillon (40 %) s'est fait voler de l'argent ou des biens lors de l'infraction. La plupart des victimes (69 %) ont ressenti de la peur suite à leur victimisation et plusieurs d'entre elles (68 %) ont affirmé que leurs relations avec les autres ont généralement été affectées par le crime.

## 2.7 Caractéristiques de l'échantillon qualitatif

### 2.7.1 Sexe

Comme nous l'avons souligné, l'échantillon est composé de 9 femmes et de 6 hommes. Nous tiendrons compte du sexe des participants dans notre description des caractéristiques de l'échantillon qualitatif.

### 2.7.2 Âge

**Tableau 6 : Âge et sexe des répondants des entrevues qualitatives**

Groupe d'âge	Sexe
Moins de 30 ans (1)	Femmes (1)
	Homme (0)
30 - 39 ans (3)	Femmes (3)
	Hommes (0)
40-49 ans (5)	Femmes (1)
	Hommes (4)
50 -58 ans (6)	Femmes (4)
	Hommes (2)

Parmi les 15 participants, la majorité (6) étaient âgés entre 50 et 58 ans, cinq (4 hommes) étaient dans la quarantaine, trois (toutes des femmes) étaient dans la trentaine, et une femme était âgée de 27 ans au moment de l'entretien. La plus jeune victime était donc âgée de 27 ans et la plus âgée avait 58 ans. On remarque que tous les hommes ayant participé à l'entrevue qualitative sont âgés de 40 ans ou plus alors que quatre femmes étaient dans la trentaine ou moins.

### 2.7.3 Revenu

**Tableau 7, caractéristiques des participants aux entrevues qualitatives selon le revenu et le sexe**

Revenu familial	Sexe
10 000\$ et moins (2)	Femmes (2)
	Hommes (0)
10 001\$-25 000\$ (3)	Femmes (2)
	Hommes (1)
25 001\$ -50 000\$ (4)	Femmes (2)
	Hommes (2)
50 001\$ et plus (6)	Femmes (3)
	Hommes (3)

Deux informateurs ont déclaré un revenu familial (avant impôts) se situant entre 25 001\$ et 50 000\$ dollars l'année précédant l'étude, un a déclaré un revenu se situant entre 10 001\$ et 25 000\$ dollars et trois ont déclaré un revenu de 50 000\$ et plus. Parmi les informatrices, deux ont déclaré un revenu familial se situant entre 5 000\$ et 10 000\$ l'année précédant l'étude, deux ont déclaré un revenu se situant entre 10 001\$ et 25 000\$, deux ont déclaré un revenu se situant entre 25 001\$ et 50 000\$, et les trois autres ont déclaré un revenu supérieur à 50 001\$. On remarque ainsi que ce sont majoritairement des femmes qui se situaient dans les tranches salariales les moins élevées.

### 2.7.4 Éducation

Comme on peut le voir au tableau 8, un seul répondant ne possède pas de diplôme d'études secondaires (DES) et on remarque que la majorité des hommes faisant partie de l'échantillon qualitatif (4 sur 6) ont effectué des cours de spécialisation ou de cégep sans obtention de diplôme suite à leurs études secondaires. Un seul homme a complété des études universitaires (un post-doctorat) alors que chez les femmes, deux avaient

complété leur Cégep et deux autres (une au premier cycle et une au deuxième) avaient complété des études universitaires. Une autre femme est actuellement inscrite à temps plein à l'université (premier cycle). On remarque que les femmes de l'échantillon étaient généralement plus scolarisées.

**Tableau 8 : éducation des répondants aux entrevues qualitatives**

<b>Éducation</b>	<b>Sexe</b>
Pas de diplôme d'études secondaires (1)	Femmes (0)
	Homme (1)
Diplôme d'études secondaires (2)	Femmes (2)
	Hommes (0)
DES et cours de spécialisation ou Cégep non complété (6)	Femmes (2)
	Hommes (4)
Cégep complété (2)	Femmes (2)
	Hommes (0)
Études universitaires complétées (3)	Femmes (2)
	Hommes (1)
Actuellement aux études (niveau universitaire) (1)	Femmes (1)
	Hommes (0)

### 2.7.5 Emploi

**Tableau 9 : situation d'emploi et sexe des participants aux entrevues qualitatives**

<b>Situation d'emploi</b>	<b>Sexe</b>
Sans emploi (recherche) (4)	Femmes (3)
	Homme (1)
Congé de maladie (2)	Femmes (1)
	Hommes (1)
Congé de maternité (1)	Femmes (1)
	Hommes (0)
Employé à temps partiel (1)	Femmes (0)
	Hommes (1)
Employé à temps plein (6)	Femmes (3)
	Hommes (3)
Actuellement aux études plein temps (1)	Femmes (1)
	Hommes (0)

On remarque dans le tableau 9 que plus de femmes (3) que d'hommes (1) se trouvaient sans emploi au moment des entretiens. Trois femmes et trois hommes travaillaient à plein temps, un homme et une femme se trouvaient en congé de maladie lors de

l'entretien mais possédaient un emploi plein temps avant le congé<sup>41</sup>. Seulement un répondant travaillait à temps partiel.

### 2.7.6 Délit

**Tableau 10 : Type de victimisation et sexe des répondants aux entretiens qualitatifs**

	Délit	Sexe
Personne	Homicide d'un proche (2)	Femmes (1)
		Homme (1)
	Voie de fait (3)	Femmes (1)
		Hommes (2)
Violence conjugale (2)	Femmes (1)	
	Hommes (1)	
Menaces/Harcèlement (4)	Femmes (3)	
	Hommes (1)	
Propriété	Fraude (2)	Femmes (1)
		Hommes (1)
	Vol (1)	Femmes (1)
		Hommes (0)
	Conduite avec facultés affaiblies (1)	Femmes (1)
Hommes (0)		

Les victimisations des participants à l'entrevue qualitative (tableau 10) sont diversifiées. Cinq victimes ont été la cible de voies de fait (deux étaient victimes de violence de la part de leur conjoint(e)) et quatre victimes ont été menacées ou harcelées. Quatre répondants n'ont pas été la cible de crimes contre la personne (vol, fraude et conduite avec les facultés affaiblies).

### *Représentativité de l'échantillon*

Il importe de souligner que l'échantillon qualitatif n'est pas représentatif de l'ensemble des victimes de crimes commis au Québec ni de l'ensemble des victimes dont la cause a été retenue par le Substitut du procureur général. Nous nous intéressons aux sentiments et à l'expérience directement vécue par les victimes dans le système judiciaire et, conséquemment, l'analyse est le reflet de leur propre point de vue. Nous avons tenté de respecter une certaine diversité interne dans la sélection de l'échantillon, en tentant de sélectionner des victimes des deux sexes, de tout âge, provenant de divers milieux socioéconomiques et ayant été la cible de délits diversifiés. Toutefois, il s'agit d'une

<sup>41</sup> Notons par contre que le participant masculin était en congé de maladie depuis une très longue période.

procédure intuitive et d'un échantillon *par boule de neige*; et il est ainsi possible que le point de vue des informateurs ne reflète pas celui de l'ensemble des victimes de crimes.

### *Résumé*

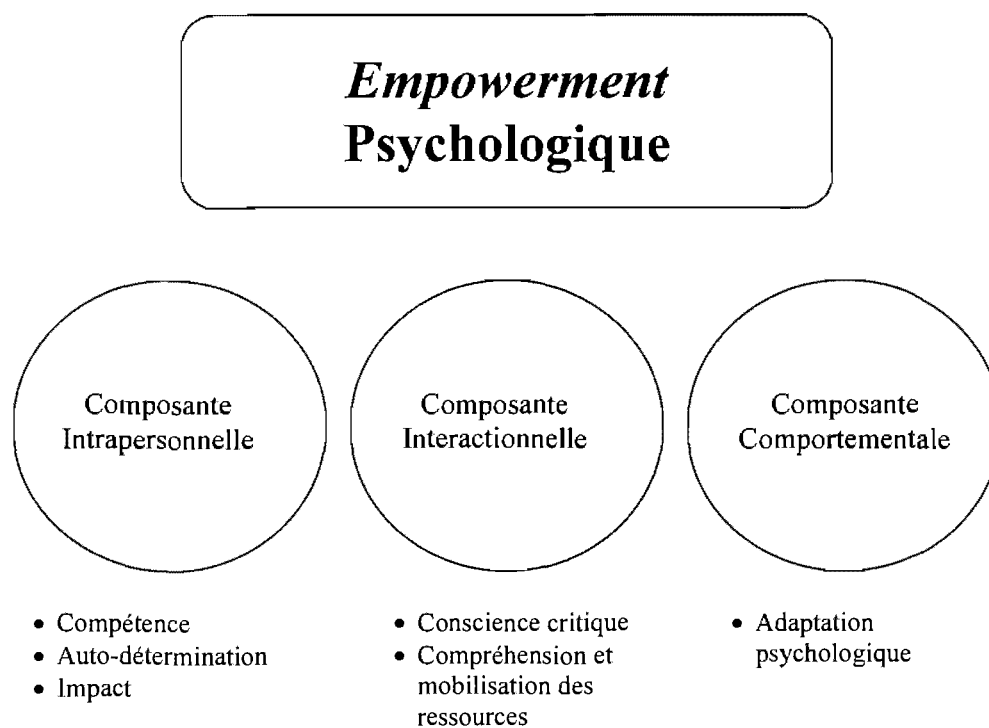
Deux approches méthodologiques complémentaires sont employées dans cette étude. Dans l'approche quantitative, les victimes ont été interrogées trois fois dans le but d'évaluer l'impact de leur expérience. Chaque entrevue était effectuée à six mois d'intervalle et 122 victimes ont complété les trois vagues d'entrevues. Seulement 7 % des victimes ayant été invitées à participer à cette recherche ont accepté l'invitation. Ce faible taux de réponse entraîne un questionnement quant à la représentativité de l'échantillon, mais reflète tout de même une diversité de personnes victimisées au Québec dont la cause a été retournée par le Substitut du procureur général. Quant à l'approche qualitative, des entrevues semi-dirigées ont été effectuées (face-à-face ou par téléphone). Les entretiens étaient d'une durée variable (entre 1 et 3 heures) et ont été réalisés auprès de 15 victimes recrutées intuitivement (boule de neige). Conséquemment, l'échantillon qualitatif n'est pas représentatif de l'ensemble des victimes de crimes commis au Québec ni de l'ensemble des victimes dont la cause a été retenue par le Substitut du procureur général.



## CHAPITRE 3 : L'EMPOWERMENT POUR LES VICTIMES DE CRIMES

Dans ce chapitre, nous tentons de comprendre ce qu'est l'*empowerment* pour les victimes d'actes criminels. Pour ce faire, nous allons présenter les résultats obtenus par les victimes pour chacune des variables mesurant les dimensions identifiées au chapitre précédent, comme faisant partie des trois composantes de l'*empowerment* (voir figure 6 pour un rappel). Nous présenterons ensuite les relations entre ces variables, pour ensuite vérifier si elles peuvent être reliées afin de créer une mesure des dimensions proposées. Par la suite, nous examinerons les relations entre les dimensions mesurées ainsi que leur évolution aux trois moments de mesures, afin de voir si elles peuvent être regroupées afin de former les trois composantes de l'*empowerment* psychologique. Faute de ne pouvoir obtenir une mesure de l'*empowerment* psychologique des victimes, nous poursuivons en développant une mesure du bien-être des victimes et terminons en résumant les résultats présentés dans le chapitre.

**Figure 6 : Empowerment psychologique**



### 3.1 Dimensions et composantes de l'*empowerment*

#### 3.1.1 La composante intrapersonnelle

Compétence	Auto-détermination	Impact
------------	--------------------	--------

##### *Compétence*

Rappelons que dans cette dimension, on tente de mesurer à quel point la personne croit posséder les qualités ou compétences requises afin d'accomplir une certaine tâche. Puisque Conger et Kanungo (1988) affirment que l'*empowerment* sur le plan individuel se traduit par l'augmentation de l'estime de soi et considérant qu'Abramson et al. (1978) ont noté que les personnes affectées d'impuissance personnelle avaient également des déficits au niveau de l'estime de soi, nous avons utilisé six questions du *Current Thoughts Scale : A measure of State self-esteem* (Heatheron & Polivy, 1991) afin de mesurer la compétence. Les résultats sont présentés au tableau 11.

**Tableau 11 : Variables mesurant l'estime de soi des victimes**

Question <sup>42</sup>	% ayant répondu "pas du tout"		
	V1 (%)	V2 (%)	V3 (%)
Perception des autres: réussite	44,1	52,4	58,2
Mécontent de soi	64,4	67,8	72,1
Perception des autres: inquiétude	49,5	53,8	58,2
Préoccupation: impression des autres	55,9	55,9	58,2
Peur du ridicule	66,5	66,4	74,6
Insécurité	57,4	64,3	63,9

Le tableau 11 indique que l'estime de soi des victimes de l'échantillon était relativement élevée, une majorité de ces dernières affirmant que les énoncés ne correspondaient pas du tout aux émotions qu'elles ressentait.

<sup>42</sup> La consigne de départ était : *Indiquez à quel degré cet énoncé correspond aux émotions que vous ressentez à ce moment précis* (extrêmement, beaucoup, en quelque sorte, un peu ou pas du tout): Spécifiquement, les questions étaient : a) Je m'inquiète de savoir comment je suis perçu par les autres, comme étant un gagnant ou un perdant; b) Je suis mécontent de moi-même; c) Je m'inquiète de ce que les autres peuvent penser de moi; d) Je suis préoccupé par l'impression que les autres ont de moi; e) J'ai peur d'avoir l'air ridicule; f) Je me sens insécure, comme si tout le monde me regardait, même si je sais que ce n'est pas le cas.

Nous avons également développé deux questions visant à évaluer le sentiment de compétence des victimes spécifiquement en lien avec le système judiciaire (complexité et compréhension du système). Les résultats sont présentés aux tableaux 12 et 13.

**Tableau 12 : Complexité du système judiciaire selon les victimes**

Degré d'accord <sup>43</sup>	V1 (%)	V2 (%)	V3 (%)
Ne sait pas	4,3	0	2,5
Absolument en accord	33	30,8	24,6
Assez en accord	22,9	29,4	22,1
Plus ou moins en accord	12,2	8,4	12,3
Pas vraiment en accord	16,5	16,8	20,5
Pas du tout d'accord	11,2	14,7	18
<b>Total</b>	100	100	100

**Tableau 13 : Compréhension des termes judiciaires par les victimes**

Niveau de compréhension <sup>44</sup>	V1 (%)	V2 (%)	V3 (%)
Ne sait pas	27,1	13,1	14,8
Non, pas du tout	5,3	9	5,7
Non, pas vraiment	14,9	11,5	10,7
Plus ou moins	2,7	0,8	2,5
Oui, assez	9,6	10,7	13,1
Oui, tout à fait	40,4	54,9	53,3
<b>Total</b>	100	100	100

On remarque dans le tableau 11 que les résultats des victimes sur les variables mesurant leur estime de soi d'état augmentent avec le temps. De la même manière, les résultats des victimes à la question visant à évaluer la complexité et la compréhension du système judiciaire soulignent que les victimes sont de moins en moins nombreuses à considérer que le système très complexe avec le temps. Par contre, la question visant à évaluer la compréhension des termes et du langage employé par les autorités judiciaire évolue différemment. Même si plus de victimes affirment tout à fait comprendre le langage et les termes au moment de la troisième entrevue que lors du premier entretien, le tableau 18 montre que plusieurs victimes ont répondu « ne sait pas » à cette question

<sup>43</sup> Spécifiquement, la question était : S'il vous plaît, indiquez à quel degré vous êtes en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant : Le processus pénal est si compliqué que les victimes ne peuvent pas réellement comprendre ce qui se passe.

<sup>44</sup> Spécifiquement, la question était : Comment avez-vous trouvé le langage et les termes utilisés dans les tribunaux ou dans les documents de la cour, étiez-vous en mesure de tout comprendre?

lors de la première entrevue. Puisque la proportion de répondants demeure similaire avec le temps sur la plupart des catégories proposées, il y a lieu de croire que ce sont les victimes ayant été en mesure de juger de cette question lors des deux dernières entrevues et ayant répondu « ne sait pas » lors du premier entretien qui font en sorte que plus de victimes ont évalué positivement cette question lors du dernier entretien que lors du premier. Il est d'ailleurs logique que l'évaluation des victimes demeure similaire sur cette question, puisque les entrevues ont révélé que très peu de victimes ont eu des contacts avec les autorités judiciaires au cours des procédures et que la plupart d'entre elles ont ainsi répondu à cette question en se basant sur les documents fournis par la cour au début des procédures. Le fait que cette dernière mesure évolue différemment des autres nous amène à questionner sa pertinence comme faisant partie de la dimension *compétence*. Les analyses bivariées nous permettront de vérifier si cette variable évolue différemment des autres, comme nous le supposons.

#### *Analyses bivariées*

Afin de voir la relation entre les variables mesurant la compétence des victimes, nous avons fait des analyses bivariées afin de vérifier si les corrélations entre les sept mesures de compétence sont significatives, à chacun des entretiens. Les résultats sont présentés au tableau 14.

**Tableau 14<sup>45</sup> : corrélations entre les huit variables mesurant la compétence des victimes (vagues 1-3)**

	#	1	2	3	4	5	6	7	8
Vague 1	1	-	0,338**	0,571**	0,572**	0,451**	0,434**	0,217**	0,168*
	2		-	0,318**	0,290**	0,354**	0,419**	0,119	0,109
	3			-	0,757**	0,601**	0,471**	0,125	0,113
	4				-	0,657**	0,428**	0,146*	0,135
	5					-	0,498**	0,137	0,155*
	6						-	0,167*	0,126
	7							-	0,065
Vague 2	1	-	0,520**	0,712**	0,728**	0,594**	0,427**	0,034	-0,021
	2		-	0,515**	0,485**	0,571**	0,556**	0,153	0,149
	3			-	0,846**	0,660**	0,589**	0,044	-0,035
	4				-	0,604**	0,519**	0,014	-0,007
	5					-	0,702**	0,133	0,099
	6						-	0,194*	0,138
	7							-	0,358**
Vague 3	1	-	0,383**	0,690**	0,774**	0,558**	0,443**	0,104	-0,091
	2		-	0,507**	0,431**	0,569**	0,685**	0,241**	-0,023
	3			-	0,836**	0,631**	0,603**	0,101	-0,031
	4				-	0,549**	0,497**	0,072	-0,062
	5					-	0,725**	0,156	-0,088
	6						-	0,240**	-0,079
	7							-	0,089

Le tableau 14 souligne que la dernière question visant à saisir la compréhension du langage de la cour (8) n'est pas significativement reliée aux autres variables lors du dernier entretien. De plus, cette variable n'est pas liée significativement aux mesures de l'estime de soi d'état au deuxième entretien, alors qu'uniquement deux des mesures de l'estime de soi d'état affichent des corrélations significatives très faibles avec cette variable lors de la première entrevue. On remarque également que cette variable est

45

#	Questions
1	Je m'inquiète de savoir comment je suis perçu par les autres...
2	Je suis mécontent de moi-même
3	Je m'inquiète de savoir ce que les autres peuvent penser de moi
4	Je suis préoccupé par l'impression que les autres ont de moi
5	J'ai peur d'avoir l'air ridicule
6	Je me sens insécure, comme si tout le monde me regardait...
7	Le processus pénal est si compliqué que les victimes ne peuvent...
8	Comment avez-vous trouvé le langage et les termes utilisés...

parfois corrélée positivement et parfois négativement à certaines mesures. Ces résultats confirment donc que la dernière question doit être exclue de notre mesure de *compétence*. Similairement, la variable visant à mesurer le sentiment de compétence spécifique des victimes en lien avec le système judiciaire (7) n'est pas toujours significativement corrélée aux variables mesurant l'estime de soi d'état. Il semble donc que le fait d'avoir une estime de soi élevée ou non, n'est pas significativement en lien avec le niveau de compétence spécifique au système de justice des victimes, ce qui nous amène également à exclure cette variable de notre mesure de la *compétence*.

Une variable à échelle, *Compétence*, variant de 1 à 5 (5 correspondant à un niveau de compétence élevé), a donc été créée à l'aide des six variables mesurant l'estime de soi d'état (alpha : 0,85 vague 1; 0,90 vague 2; 0,90, vague 3). Les résultats médians et les moyennes de cette variable sont présentés au tableau 15.

**Tableau 15 : moyenne, médiane, et mode de la variable *compétence* aux trois moments d'entrevue**

<b>Vague</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Moyenne</b>	4,04	4,21	4,30
<b>Médiane</b>	4,33	4,50	4,67
<b>Mode</b>	5	5	5
<b>SD</b>	0,96	0,93	0,90
<b>Variance</b>	0,93	0,87	0,80

La variable *compétence* reflète ainsi le résultat obtenu par les victimes sur l'échelle d'estime de soi d'état. Le tableau 22 confirme que la moyenne du groupe est élevée, le mode étant de 5 pour chacun des moments d'entrevue. Le résultat médian était de 4,33 lors de la première entrevue, de 4,50 lors de la deuxième et de 4,67 lors de la troisième; alors qu'un résultat médian de 3,59 est rapporté par les auteurs ayant validé l'échelle (Heatherton et Polivy, 1991).

En comparant les moyennes de la variable compétence aux trois moments d'entrevue, on remarque une différence significative sur l'échelle de compétence entre le moment du premier et du deuxième entretien ( $t = -2,425$ ;  $df = 121$ ;  $p = 0,017$ ) ainsi qu'entre le premier et le troisième entretien ( $t = 3,075$ ;  $df = 121$ ,  $p = 0,003$ ) mais il n'y a aucune différence significative entre le deuxième et le troisième moment d'entretien ( $t = 0,925$ ;  $df = 121$ ;  $p = 0,927$ ). Il semble donc que les victimes obtiennent un score significativement plus élevé six mois après le premier entretien mais que leur estime de soi, ou leur sentiment de compétence, demeure similaire par la suite.

#### *Autodétermination*

Cette dimension de l'*empowerment* intrapersonnel veut mesurer à quel point le comportement de l'individu est déterminé par l'individu lui-même (Thomas & Velthouse, 1990). Deci & Ryan (1985) ont souligné que le point central de l'autodétermination se situe dans la possibilité de faire l'expérience de choix. Les auteurs expliquent ainsi que le sentiment d'être contrôlé par les événements (pas d'autodétermination) entraîne de la tension et des émotions négatives chez l'individu, contribuant à une faible estime de soi (Deci & Ryan, 1985). Cinq questions ont été employées afin de saisir l'autodétermination des victimes. Rappelons que nous avons choisi de demander aux victimes leur *satisfaction*<sup>46</sup> pour trois des questions demandées, et ce, afin d'évaluer l'autodétermination tout en considérant leur motivation au contrôle. Les résultats sont présentés au tableau 16.

**Tableau 16 : Satisfaction des victimes quant à l'opportunité d'autodétermination dans le système judiciaire**

Question <sup>47</sup>	% étant très ou plutôt insatisfait		
	V1 (%)	V2 (%)	V3 (%)
S'exprimer: procès	49,5	60,9	56,6
Droit de parole: sentence	37,2	56	51,7
Participation dans le processus	45,8	61,6	63,1

<sup>46</sup> En effet, demander le niveau de satisfaction permet de saisir la motivation au contrôle tout en saisissant l'évaluation du contrôle perçu par la victime. Par exemple, les victimes ne désirant pas une grande participation au sein du système de justice et n'ayant pas eu une grande participation jugeront satisfaisante leur opportunité de participer ou se diront indifférents quant à cette variable.

<sup>47</sup> Les victimes devaient indiquer leur niveau de satisfaction : très ou plutôt insatisfait; neutre; assez ou très satisfait. Les questions spécifiques étaient : a) opportunité de vous exprimer, à savoir si votre cas devait entraîner un procès, b) avoir un droit de parole sur la sentence à infliger au délinquant, et c) opportunité de participer dans le processus pénal.

Le tableau 16 souligne qu'une majorité des victimes sont plutôt (16,5 %, vague 1; 20,3 % vague 2; 12,3 % vague 3) ou très insatisfaites (33 % vague 1; 40,6 % vague 2; 44,3 % vague 3) de l'opportunité qu'elles ont eues de s'exprimer au sujet de la nécessité d'un procès dans leur cause, et ce, à chacun des entretiens.

De la même manière, la majorité des victimes sont plutôt (11,7 %, vague 1; 23,1 % vague 2; 14,8 % vague 3) ou très insatisfaites (25,5 %, vague 1; 32,9 % vague 2; 36,9 % vague 3) de l'opportunité d'avoir un droit de parole sur la sentence à infliger au délinquant. Notons que plus d'un tiers des victimes (35,1 %) n'étaient pas en mesure d'évaluer leur satisfaction quant au droit de parole qu'elles ont eues sur la sentence à infliger au délinquant lors du premier entretien. Ces résultats ne sont pas surprenant, puisque le sujet de la sentence peut ne pas être abordé au début des procédures. Par contre, pratiquement un cinquième des victimes (18,9 %) ne pouvaient toujours pas répondre à cette question (ont répondu *ne sait pas*) lors du dernier entretien. On peut expliquer ces résultats par le fait que peu de victimes avaient été informées de l'issue et même des développements ayant eu lieu dans leur cause; plusieurs victimes ignoraient donc si des procédures étaient toujours en cours ou si la cause était terminée, et ont ainsi répondu ne sait pas à la question posée.

Le tableau 16 indique également que les victimes sont majoritairement plutôt (19,7 %, vague 1; 20,8 % vague 2; 21,3 % vague 3) ou très (26,1 %, vague 1; 37,8 % vague 2; 41,8 % vague 3) insatisfaites quant à l'opportunité qu'elles ont eues de participer aux procédures judiciaires, et ce, à tous les moments de mesure.

Deux autres questions visant à mesurer l'autodétermination des victimes ont été développées. Les résultats sont présentés aux tableaux 17 et 18.



**Tableau 17 : Opportunité de s'exprimer auprès des acteurs du système judiciaire<sup>48</sup>**

Degré d'accord	V1 (%)	V2 (%)	V3 (%)
Ne sait pas (0)	7,4	4,9	1,6
Absolument en accord (1)	28,7	45,5	42,6
Assez en accord (2)	22,9	21	17,2
Plus ou moins en accord (3)	13,8	8,4	16,4
Pas vraiment en accord (4)	14,4	14	15,6
Pas du tout d'accord (5)	12,8	6,3	6,6
<b>Total</b>	100	100	100

Plus de la moitié des victimes ayant participé à cette étude affirment être assez ou tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel les victimes n'ont jamais la possibilité de s'exprimer sur ce que les autorités judiciaires font, et ce, à chacun des entretiens (51,6 % vague 1; 66,5 % vague 2; 59,8 % vague 3). Il semble ainsi que les victimes n'ont pas l'impression de pouvoir avoir leur mot à dire auprès des autorités judiciaires, possiblement parce que ceux-ci ne sont pas à l'écoute, parce que la victime se sent incomprise (seconde victimisation), ou simplement parce que celle-ci n'a que peu ou pas de contacts avec ces autorités. Les entrevues auprès des victimes ont d'ailleurs révélé que plusieurs n'ont eu aucun contact avec le procureur ou le juge durant toutes les procédures judiciaires; les victimes ne peuvent donc pas exprimer leur point de vue auprès de personnes avec lesquelles elles n'ont aucun contact. Compte tenu du haut niveau d'insatisfaction des victimes à la questions concernant leur opportunité de participation, il y a lieu de croire que les victimes auraient apprécié avoir l'opportunité d'exprimer leur point de vue auprès des autorités impliquées.

**Tableau 18 : Possibilité de choix ou options dans le processus pénal :**

Réponse	V1 (%)	V2 (%)	V3 (%)
Ne sait pas (0)	9	1,4	0,8
Aucun choix (1)	52,7	66,4	71,3
Très peu de choix (2)	17,6	19,6	17,2
Un peu de choix (4)	11,7	9,8	9
Beaucoup de choix (5)	9	2,8	1,6
<b>Total</b>	100	100	100

<sup>48</sup> La question spécifique était : Indiquez à quel degré vous êtes en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant : Les victimes n'ont jamais la possibilité de s'exprimer sur ce que la police, le substitut du procureur général ou le juge font.

Encore une fois, cette question visant à mesurer l'autodétermination des victimes souligne que leur évaluation n'est pas positive (voir tableau 18). Moins de 10 % des victimes affirment avoir beaucoup de choix ou d'options dans le processus pénal au premier moment d'entrevue, et ce pourcentage descend à 2,8 % au moment du deuxième entretien et à 1,6 % lors du troisième. Lors du dernier contact avec les victimes, ce sont 71,3 % d'entre elles qui affirmaient n'avoir eu aucun choix lors des procédures judiciaires.

### *Analyses bivariées*

Afin de voir la relation entre les variables mesurant l'autodétermination des victimes, nous avons fait des analyses bivariées afin de vérifier si les corrélations entre les sept mesures de compétence sont significatives, à chacun des entretiens. Les résultats sont présentés au tableau 19.

**Tableau 19: corrélations entre les mesures d'autodétermination**

<b>Vague 1</b>					
	Procès	Peine	Participation	S'exprimer	Choix
Procès	-	0,338**	0,429**	0,151	0,175
Peine		-	0,317**	0,247**	0,109
Participation			-	0,343**	0,285**
S'exprimer				-	0,108
Choix					-
<b>Vague 2</b>					
Procès		0,465**	0,428**	0,494**	0,391**
Peine		-	0,376**	0,325**	0,339**
Participation			-	0,558**	0,486**
S'exprimer				-	0,532**
Choix					-
<b>Vague 3</b>					
Procès	-	0,323**	0,340**	0,431**	0,511**
Peine		-	0,416**	0,339**	0,228**
Participation			-	0,482**	0,345**
S'exprimer				-	0,438**
Choix					-

Le tableau 19 souligne des corrélations significatives entre toute les mesures d'autodétermination, mais on remarque que la variable « choix » et « s'exprimer » ne sont pas toujours significativement corrélées aux autres variables lors de la première

vague d'entretien. Il est difficile d'expliquer ce résultat, mais une piste d'explication réside peut-être dans l'incertitude des victimes tout au long des procédures. Elles sont plus nombreuses à affirmer ne pas pouvoir juger de leur capacité d'autodétermination au début des procédures (i.e. répondre ne sait pas), mais la plupart s'attendaient à recevoir des informations au fur et à mesure que les procédures judiciaires avanceraient. Six mois plus tard, en réalisant qu'elles ne reçoivent toujours aucune information et qu'elles ne sont aucunement impliquées dans les procédures judiciaires, elles considèrent peut-être ce fait comme un indicateur de leur (in)capacité d'autodétermination. Cela expliquerait pourquoi une baisse se produit dans l'évaluation des victimes sur toutes les mesures d'autodétermination lors du deuxième entretien.

Selon la théorie heuristique de l'équité, lorsque l'on demande aux gens de faire un jugement ou une évaluation, mais que l'information requise afin de former ce jugement n'est pas disponible, les gens ont tendance à se baser sur les informations à leur disposition afin de former un jugement. Il est donc possible qu'au moment de la première entrevue, les victimes considéraient ne pas avoir suffisamment d'information afin de juger de leur capacité d'autodétermination. Par contre, lorsque le facteur temps a été ajouté, les victimes ont choisi de répondre aux questions d'autodétermination; même si elles n'avaient pas, pour la plupart, reçues plus d'information concernant leur cas. Les victimes se sont possiblement basées sur le fait qu'elles ont été mises à l'écart pendant six mois, la seule information réellement disponible, afin de former une évaluation concernant leur autodétermination.

Nous avons donc choisi d'inclure toutes les mesures de l'autodétermination malgré le manque de certaines corrélations significatives lors de la première entrevue, afin de créer une variable intervalle, *autodétermination* (alpha : 0,6339 vague 1; 0,7823 vague 2; 0,7453, vague 3). Les résultats varient entre 1 et 5 (5 représentant un niveau d'autodétermination élevé); nous présentons les résultats médians et les moyennes de cette variable au tableau 20.

**Tableau 20 : moyenne, médiane, et mode de la variable autodétermination aux trois moments d'entrevue**

Vague	1	2	3
<b>Moyenne</b>	2,04	1,86	2,02
<b>Médiane</b>	2	1,6	2
<b>Mode</b>	1	1	1,2
<b>SD</b>	0,82	0,91	0,77
<b>Variance</b>	0,68	0,82	0,59

En comparant les moyennes de la variable autodétermination, des résultats surprenants ressortent. Il n'y a pas de différence significative entre le premier et le troisième entretien ( $t = -0,303$ ;  $df = 121$ ;  $p = 0,762$ ) alors que des différences significatives sont obtenues entre le premier et le deuxième entretien ( $t = 2,145$ ;  $df = 121$ ;  $p = 0,034$ ) et entre le deuxième et le troisième entretien ( $t = 2,612$ ;  $df = 121$ ;  $p = 0,010$ ). Cela signifie que six mois après le premier entretien, les victimes ont significativement moins l'impression de pouvoir s'autodéterminer et que six mois plus tard, leur sentiment d'autodétermination augmente mais sans différer significativement de leur sentiment d'autodétermination initial. Encore une fois, ces résultats vont dans le sens de la théorie heuristique de l'équité et de la justice procédurale, qui stipulent que ce qui se produit au début des procédures a beaucoup d'importance, car cela influencera le jugement subséquent des individus. Lors du deuxième entretien, la majorité des victimes ne disposaient pas de plus d'information qu'au début des procédures, ce qui a possiblement affecté leur jugement à la baisse. Lors du dernier entretien, les victimes disposant de plus d'information ont pu réévaluer leur jugement précédent à la hausse, alors que les victimes ne disposant pas de plus d'information se sont basés sur l'information disponible, soit les mêmes qui étaient disponibles lors du premier entretien.

En observant les résultats moyens au tableau 31, on remarque immédiatement que le sentiment d'autodétermination des victimes est assez bas, et ce, à tous les moments d'entrevue, le score moyen étant inférieur ou se situant autour de 2. Il y a donc lieu de

croire que de manière générale, le système judiciaire favorise peu le sentiment d'autodétermination des victimes.

### *Impact*

L'impact, pour les victimes d'actes criminel, réfère au sentiment ou à la perception de la victime d'avoir « fait une différence » par son comportement.

Une seule question générale et directe (quel est, selon vous, l'impact des victimes sur le processus pénal) a été employée afin de mesurer l'impact, les résultats pour chacun des moments d'entretien sont présentés au tableau 21.

**Tableau 21 : Impact des victimes sur le processus pénal selon les répondants**

Réponse	V1 (%)	V2 (%)	V3 (%)
Ne sait pas (0)	12,2	4,9	2,5
Aucun impact (1)	22,9	49,7	50,8
Très peu d'impact (2)	34	19,6	22,1
Un peu d'impact (4)	18,1	15,4	15,6
Beaucoup d'impact (5)	12,8	10,5	9
<b>Total</b>	100	100	100

La majorité des victimes affirment n'avoir aucun, ou très peu d'impact sur les procédures judiciaires (56,9 % lors de la première vague; 69,3 % lors de la deuxième; et 72,9 % lors de la troisième). Le résultat moyen (voir tableau 33) se situe d'ailleurs autour de 2 à chacun des entretiens. Il semble donc que le système judiciaire favorise peu l'impression d'avoir un impact chez les victimes. En comparant les moyennes à chacun des entretiens, on remarque que les victimes ont l'impression d'avoir significativement moins d'impact lors du deuxième et troisième entretien qu'au premier ( $t = -2,995$ ;  $df = 121$ ;  $p = 0,003$  pour la différence entre la vague 1 et 2;  $t = -2,969$ ;  $df = 121$ ;  $p = 0,004$  pour la différence entre la vague 1 et 3), mais la différence entre le deuxième et le troisième entretien n'est pas significative ( $t = 0,186$ ;  $df = 121$ ;  $p = 0,852$ ). Il semble ainsi que la perception d'impact des victimes a significativement diminué suite à l'entrée de leur cause dans les procédures judiciaire. Les moyennes, médianes et modes pour chacun des moments d'entretien sur la variable *impact* sont présentés au tableau 22.

**Tableau 22 : moyenne, médiane, et mode de la variable *impact* aux trois moments d'entrevue**

Vague	1	2	3
<b>Moyenne</b>	2,54	2,12	2,10
<b>Médiane</b>	2	1	1
<b>Mode</b>	2	1	1
<b>SD</b>	1,32	1,42	1,40
<b>Variance</b>	1,75	2,03	1,97

*La composante intrapersonnelle*

La composante intrapersonnelle inclut les mesures de compétence, d'autodétermination, et de l'impact qui devraient être combinées. Des corrélations ont été effectuées afin de vérifier les relations entre ces trois dimensions, sensées former une seule et même composante de l'*empowerment*, les résultats sont présentés au tableau 23.

**Tableau 23 : Corrélations entre les composantes de la dimension intrapersonnelle**

<b>Vague 1</b>			
	Compétence	Autodétermination	Impact
Compétence	-	0,108	-0,036
Autodétermination		-	0,436**
<b>Vague 2</b>			
Compétence	-	0,059	0,011
Autodétermination		-	0,428**
<b>Vague 3</b>			
Compétence	-	-0,110	-0,143
Autodétermination		-	0,450**

Le tableau 23 révèle un phénomène surprenant. Il n'y a aucune corrélation significative entre l'estime de soi, ou le sentiment de compétence des victimes et leur sentiment d'autodétermination et d'impact. Nous avons d'ailleurs observé que l'estime de soi des victimes augmente avec le temps, alors que leur sentiment d'autodétermination diminue six mois après le début des procédures pour retourner à son état initial six mois plus

tard. Quant à leur sentiment d'impact, celui-ci diminue également de manière significative lors du deuxième entretien, mais demeure similaire lors du troisième.

Ces résultats soulignent non seulement que nous ne pouvons pas relier la compétence, l'autodétermination et l'impact afin de former la dimension intrapersonnelle de l'*empowerment*, mais aussi que contrairement à la théorie, même si les victimes ont l'impression de ne pas avoir d'impact sur les procédures judiciaires et qu'elles ne croient pas pouvoir s'y autodéterminer, cela ne semble aucunement influencer leur estime de soi, ou leur sentiment de compétence. Cela remet en question les dimensions de la composante intrapersonnelle pour les victimes de crimes. Il est possible que nous ayons mal mesuré les dimensions, ou simplement que ces dimensions n'évoluent pas dans le sens proposé par la théorie pour les victimes de crimes.

Selon la théorie, le sentiment de compétence doit être appliqué au contexte spécifique à l'étude, ici, il s'agit du système judiciaire. Il est possible que l'estime de soi des victimes ne reflète pas bien leur sentiment de compétence face au système judiciaire en particulier, c'est pourquoi nous avons employé deux autres mesures afin de saisir le sentiment de compétence en lien avec le contexte étudié. Pourtant, ces deux mesures que nous avons exclues parce que non corrélées aux mesures de l'estime de soi, évoluent dans le même sens que l'estime de soi, ce qui nous pousse à croire que le sentiment de compétence des victimes s'améliore bel et bien avec le temps ou du moins, demeure relativement stable. Cela n'exclue pas la possibilité que ces deux dernières mesures ne soient pas adéquates, et les recherches subséquentes devraient tenter plusieurs mesures de compétence afin de vérifier s'il y a bien une absence de relation entre la compétence et les autres dimensions faisant partie de la composante intrapersonnelle. Rappelons que notre recension des écrits a illustré que parmi les recherches et les auteurs, il n'est pas toujours aisé de distinguer ce qui constitue une mesure de l'*empowerment*, un résultat de l'*empowerment*, ou un processus d'*empowerment*. Cette confusion nous a possiblement amené à développer des mesures inappropriées.

Une autre piste explicative pourrait résider dans la résilience. Il se peut que les victimes soient capables de conserver une estime de soi ou un sentiment de compétence élevé, malgré le fait qu'elles ne puissent s'autodéterminer ou avoir d'impact au sein des procédures judiciaires. Il est possible que celles-ci soient en mesure de distinguer ce qui est propre au système judiciaire (attribution externe) et ce qui est propre à elles-mêmes (attribution interne). Puisque la majorité des victimes de notre échantillon affichaient à prime abord une estime de soi relativement élevée, il est probable que malgré leur manque d'opportunité d'impact et d'autodétermination au sein des procédures judiciaires, celles-ci comprennent que ce sont des facteurs structurels qui sont responsables de ce manque d'opportunité et non leur propres caractéristiques personnelles, ce qui n'affecte pas leur sentiment de compétence personnelle. Nous avons d'ailleurs remarqué que la majorité des victimes ont eues l'impression de peu pouvoir s'autodéterminer et considèrent avoir peu ou aucun impact sur les procédures judiciaires; celles-ci auraient donc raison de croire que ce ne sont pas leur propres caractéristiques qui en sont responsable mais bien le système judiciaire en soi; leurs attributions seraient donc justes.

Les corrélations révèlent également une relation positive et significative entre l'autodétermination et l'impact des victimes. Il y a donc lieu de se demander si seulement la compétence devrait être retenue dans la composante intrapersonnelle ou bien si au contraire, nous devrions exclure la compétence et ne conserver que l'autodétermination et l'impact. Zimmerman (1995) expliquait que la composante intrapersonnelle comprenait, mais ne se limitait pas à l'estime de soi, ce qui signifierait alors que nous ne pouvons pas affirmer posséder une mesure de la composante intrapersonnelle en excluant l'estime de soi, mais nous ne pouvons pas non plus affirmer que l'estime de soi constitue une mesure de la composante intrapersonnelle en soi. Sans mesure de la composante intrapersonnelle, nous ne pourrions mesurer l'*empowerment* psychologique.

Notre recension d'écrits souligne l'importance d'une reprise de pouvoir dans la dimension intrapersonnelle de l'*empowerment*, à travers la possibilité de faire des choix,



d'influencer les événements affectant sa vie, et d'être en mesure de résoudre des problèmes. Les réponses des victimes aux mesures d'autodétermination et d'impact montrent que le système judiciaire offre peu, et même aucune possibilité à la grande majorité des victimes pour ce faire. Il est donc possible que nos mesures de la composante intrapersonnelle soient adéquates mais que le concept d'*empowerment* soit simplement inapplicable dans le système judiciaire, sa structure rendant l'*empowerment* des victimes impossible. Puisque notre échantillon n'est composé que de victimes ayant signalé le délit aux autorités et dont la cause a été retenue par le substitut du procureur général, nous ne pouvons vérifier cette hypothèse. Il serait par ailleurs intéressant de vérifier si les mêmes mesures, appliquées à des formes de justice alternative, par exemple, peuvent être reliées afin de former la composante intrapersonnelle de l'*empowerment*. Pour le moment, nos données ne permettent pas de dire si ce sont nos mesures qui font défaut, si le concept d'*empowerment* est non mesurable ou inexistant pour les victimes de crimes, ou bien s'il n'est inexistant que dans le contexte du système judiciaire.

Si on en croit la culture organisationnelle comme un des antécédents sociaux-structurels nécessaire à l'*empowerment* ayant été identifié par Spreitzer (1995), cette dernière explication semble plausible puisque le système judiciaire est caractérisé par la bureaucratie et une hiérarchie bien déterminée. Nous avons vu que les cultures associées au manque de pouvoir valorisent le contrôle, l'ordre et le prévisible (Evered & Selman, 1989), ce qui est caractéristique du système judiciaire. Spreitzer (1995) souligne qu'une culture organisationnelle prônant l'*empowerment* reconnaît la valeur capitale de l'être humain dans le succès de l'organisation. Il est ainsi possible que l'*empowerment* soit un concept ne pouvant exister dans le système judiciaire pour les victimes d'actes criminels simplement à cause de la structure du système. Nous avons vu que les victimes sont peu satisfaites de leur opportunité de participer dans les procédures, et qu'elles ont peu l'impression d'avoir un impact sur celles-ci. De plus, nous avons illustré de quelle manière le système judiciaire a exclu la victime du processus pour ne lui donner que le rôle de témoin, cela témoigne en soi de la non reconnaissance du capital humain que

sont les victimes dans le succès du système de justice pénale et appuie l'hypothèse selon laquelle leur *empowerment* ne pourrait pas exister dans ce contexte.

Plusieurs explications sont donc possibles afin de comprendre pourquoi la composante intrapersonnelle de l'*empowerment*, telle que mesurée dans la présente étude, n'est pas un concept viable pour les victimes d'actes criminels ayant fait appel au système judiciaire et pourraient être vérifiées dans des études subséquentes. Il sera par ailleurs intéressant d'observer si les autres dimensions faisant partie des deux autres composantes de l'*empowerment* psychologique peuvent être liées.

### 3.1.2 La composante interactionnelle

Selon Zimmerman (1995) *The interactional aspect of PE* (i.e. Psychological Empowerment) suggest that people are aware of behavioral options or choices to act as they believe appropriate to achieve goals they set for themselves (p.589). Nous avons vu que la composante interactionnelle se compose du développement d'une conscience critique et de la compréhension et mobilisation des ressources.

Conscience critique	Compréhension et mobilisation des ressources
---------------------	--

#### *Conscience critique*

Nous avons vu que la conscience critique peut s'échelonner d'une conscience collective, politique, à sociale, et nous avons développé des questions afin de mesurer le niveau de conscience politique des victimes. Nous avons présenté aux participants une liste de huit droits des victimes, en leur demandant d'indiquer leur importance. Les résultats sont présentés au tableau 24.

**Tableau 24 : Importance des droits des victimes selon les répondants<sup>49</sup>**

	Vague	Très Important (%)			Assez Important (%)		
		1	2	3	1	2	3
Droit	Information: arrestation	93	97	96	5	2	3
	Être écouté: liberté provisoire	79	81	82	13	11	11
	Informé de la libération provisoire	91	95	95	5	3	3
	Opportunité d'assister aux audiences	76	82	89	15	12	17
	Informé des remises d'audience	88	90	90	5	6	7
	Discuter : réduction des accusations	73	71	75	10	17	12
	Impliqué : retrait les accusations	76	78	77	11	14	11
	Discuter avec SPG	79	84	84	14	8	8

Le tableau 24 montre qu'une grande majorité de victimes ont jugé que la plupart des droits énumérés étaient très importants, et ce, à toutes les vagues d'entrevue. Il semble y avoir un assez grand consensus parmi les victimes au sujet de chacun des droits. Par rapport à l'information, on remarque qu'entre 93 % et 97 % (selon le moment d'entrevue) des victimes affirment qu'il est très important d'être informé de l'arrestation du contrevenant, qu'entre 91 % et 95 % affirment qu'il est très important d'être informé de sa libération provisoire, et qu'entre 88 % et 90 % trouvent qu'il est très important d'être informé des remises d'audience. Nous avons vu au chapitre 1 que l'information offerte aux membres d'une organisation est un des facteurs qui devrait influencer l'*empowerment* individuel. Même si nous ne pouvons vérifier cette hypothèse, faute de mesure adéquate de l'*empowerment*, il est intéressant de constater que les victimes considèrent l'information comme étant un droit très important, il pourrait ainsi être révélateur de vérifier si les victimes reçoivent, dans les faits, l'information désirée.

En effet, lorsque nous avons présenté les mesures de l'autodétermination, nous avons remarqué que les victimes affichaient des scores assez faibles sur chacune des mesures, ce qui nous a poussé à formuler l'hypothèse que le système judiciaire n'offre pas d'opportunité d'autodétermination. En observant les réponses des victimes quant à

<sup>49</sup> La question était : Dites-moi l'importance que vous accordez à ce droit des victimes (très important, assez important, indifférent, peu important, pas du tout important).

l'importance de la consultation, on remarque que plus de 90 % d'entre elles considèrent assez ou très important de pouvoir avoir l'opportunité d'être entendues lors de l'audience de remise en liberté, que les trois quarts d'entre-elles affirment qu'il est très important d'avoir un mot à dire concernant une réduction des accusations, et que plus de 90 % croient qu'il est assez ou très important de pouvoir discuter de leur dossier avec le substitut du procureur général. Compte tenu des réponses des victimes quant à leur perception d'impact et d'autodétermination au sein des procédures judiciaires, il apparaît que le désir de consultation ou de participation des victimes n'est pas rempli, ce qui offre un appui supplémentaire à notre hypothèse selon laquelle *l'empowerment* n'est pas un concept viable dans le cadre organisationnel du système de justice pénale.

#### *Analyses bivariées*

Nous avons vérifié la relation entre les huit mesures de conscience critique à chacun des moments d'entretien en effectuant des corrélations. Les résultats sont présentés au tableau 25.

**Tableau 25 : corrélations entre les huit variables mesurant la conscience critique des victimes<sup>50</sup>**

Q	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Vague 1</b>								
1	-	0,301**	0,353**	0,387**	0,426**	0,334**	0,246**	0,332**
2		-	0,365**	0,176*	0,294**	0,394**	0,344**	0,357**
3			-	0,257**	0,379*	0,331**	0,345**	0,509**
4				-	0,463**	0,120	0,214**	0,175*
5					-	0,265**	0,232**	0,324**
6						-	0,633**	0,326**
7							-	0,392**
<b>Vague 2</b>								
1	-	0,094	0,215*	0,112	0,343**	0,292**	0,251**	0,087
2		-	0,190*	0,133	0,054	0,233**	0,266**	0,028
3			-	0,086	0,179*	0,062	0,115	0,037
4				-	0,536**	0,172*	0,179*	0,143
5					-	0,172*	0,319**	0,096
6						-	0,677**	0,165*
7							-	0,139
<b>Vague 3</b>								
1	-	0,086	0,093	0,160	0,237**	0,241**	0,169	0,100
2		-	0,384**	0,029	0,069	0,315**	0,322**	0,045
3			-	0,163	0,209*	0,126	0,117	0,137
4				-	0,444**	0,357**	0,127	0,280**
5					-	0,428**	0,401**	0,130
6						-	0,800**	0,386**
7							-	0,332**

On remarque dans le tableau 25 que toutes les mesures de conscience critique (à l'exception de la corrélation entre les mesures 4 et 6) des victimes sont corrélées significativement et positivement au moment du premier entretien. Par contre, aux deuxième et troisième entretiens, on remarque que plusieurs variables ne sont pas significativement corrélées entre elles, et que ce ne sont pas toujours les mêmes variables qui affichent des corrélations significatives entre elles. Par exemple, en

<sup>50</sup>

#	Variables
1	Information sur l'arrestation
2	Consultation libération provisoire
3	Information sur la libération
4	Opportunité d'être présent aux audiences
5	Information sur les changements d'audience
6	Discuter d'un plaidoyer pour diminuer les accusations
7	Impliqué dans la décision du retrait des accusations
8	Pouvoir discuter avec le procureur

employant les huit variables mesurant l'importance accordée aux droits des victimes par les participants afin de créer une variable à intervalle, *conscience critique*, nous obtenons un alpha de 0,8000 lors de la vague 1; de 0,6662 lors de la vague 2; et de 0,7145 lors de la vague 3. En tentant d'obtenir un meilleur alpha au deuxième et troisième moment d'entrevue, on remarque que pour améliorer l'échelle au temps 2, il est possible de retirer la variable concernant la possibilité de discuter du cas avec le procureur (variable 8) afin d'atteindre un alpha de 0,6799, mais qu'en retirant d'autres variables, l'alpha obtenu diminue. Quant au troisième moment de mesure, la situation est fort différente, puisque l'exclusion de cette même variable (8) réduit l'alpha obtenu à 0,7007 alors que l'exclusion des deux premières variables concernant l'arrestation (1) et la libération (2) du contrevenant augmente l'alpha à 0,7238. Compte tenu de la faiblesse de l'alpha pouvant être obtenu lors du deuxième entretien, la variable conscience critique, telle que mesurée dans cette étude, ne peut être obtenue au temps 2.

Il y a lieu de se demander pourquoi les corrélations significatives obtenues au premier entretien disparaissent avec le temps. Il est possible que les victimes aient une certaine opinion générale à prime abord au sujet de l'importance des droits des victimes, ce qui fait en sorte que les différentes mesures sont hautement corrélées lors du premier contact. Si le jugement des victimes se diversifie avec le temps, il y a lieu de penser que ce changement est dû à leur expérience dans le système judiciaire. Les données descriptives présentées précédemment pour chacune des mesures de la conscience critique nous ont fait remarquer que les victimes semblent plus nombreuses à juger la plupart des droits comme étant très importants aux entretiens deux et trois qu'au premier. Il est donc possible que l'expérience du système judiciaire favorise le développement d'une conscience critique face à la situation des victimes d'actes criminels, mais il est difficile de tirer une conclusion claire sans mesures répétées. Nous avons donc tout de même créé une variable *conscience critique* variant de 1 à 5 (5 indiquant une conscience critique élevée) pour la première vague d'entrevue, ainsi que pour la troisième<sup>51</sup>. Les résultats sont présentés au tableau 48.

---

<sup>51</sup> Malgré l'absence de certaines corrélations significatives au temps 3, l'alpha de 0,7145 obtenu est acceptable.

**Tableau 26 : moyenne, médiane, et mode de la variable *conscience critique* aux moments d'entrevue un et trois**

<b>Vague</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>Moyenne</b>	4,55	4,71
<b>Médiane</b>	4,88	5
<b>Mode</b>	5	5
<b>SD</b>	0,71	0,49
<b>Variance</b>	0,51	0,24

On remarque dans le tableau 26 que le mode est de 5 aux deux vagues d'entrevues, ce qui signifie que le niveau de conscience critique le plus élevé est atteint par un grand nombre de victimes, et ce dès le premier entretien. En comparant les moyennes pour chacun des moments d'entretiens, on obtient une différence significative entre le premier et le troisième ( $t = 2,594$ ,  $df = 121$ ,  $p = 0,011$ ) moment de mesure. Il semble donc qu'une augmentation significative du niveau de conscience critique des victimes se produit dans l'année s'écoulant entre le premier et le troisième entretien. Il est possible que les répondants prennent de plus en plus conscience de l'impossibilité pour l'ensemble des victimes d'être impliquées au sein des procédures; elles considèrent ainsi de plus en plus important que les droits des victimes soient respectés. En d'autres mots, le développement d'une conscience critique serait peut-être favorisé par le manque d'autodétermination, ou par la structure du système judiciaire qui exclue les victimes.

#### *Compréhension et mobilisation des ressources*

Le système de justice peut être assez complexe pour les victimes d'actes criminels qui n'en ont souvent aucune expérience préalable. Pour cette raison, les victimes doivent comprendre quelles sont les ressources disponibles afin de pouvoir atteindre une meilleure compréhension du système (donc ce qu'il est possible de faire afin d'accroître un sentiment de compétence ou d'efficacité personnelle). Nous avons donc posé une question aux victimes afin de savoir si elles savaient où demander de l'aide ou de l'information par rapport au processus pénal et quatre questions visant à évaluer si elles

ont mobilisé certaines ressources mises à leur disposition. Les réponses à ces cinq questions dichotomiques, sont présentées au tableau 27, pour chacun des moments d'entrevue.

**Tableau 27 : fréquence des variables mesurant la compréhension et la mobilisation des ressources à chacun des moments d'entrevue :**

<b>Question</b>	<b>Réponse</b>	<b>V1 %</b>	<b>V2 %</b>	<b>V3 %</b>
Saviez-vous où demander de l'aide	Oui	39,9	45,5	45,1
	Non	60,1	54,5	54,9
CAVAC	Oui	23,9	22,4	22,1
	Non	76,1	77,6	77,9
Indemnisation	Oui	8	9,1	8,2
	Non	92	90,9	91,8
Déclaration de la victime	Oui	88,8	90,9	94,3
	Non	11,2	9,1	5,7
Thérapie	Oui	16,5	20,3	18,9
	Non	83,5	79,7	81,1

Le tableau 27 souligne que moins de la moitié des victimes affirment savoir où demander de l'aide ou des informations au sujet des procédures judiciaires, et ce à chacun des moments d'entretien. Plus de la moitié des victimes jugent ne pas savoir comment acquérir des informations ou de l'aide au sujet du fonctionnement du système judiciaire, ce qui souligne que le système de justice favorise peu la compréhension des ressources.

Le tableau 27 permet aussi de constater que les deux ressources les plus souvent mobilisées par les victimes concernent le fait de demander de l'aide afin de recevoir un conseiller psychologique ou d'avoir des contacts avec le CAVAC. Cependant, on remarque qu'en général, ce ne sont qu'une minorité de victimes qui mobilisent des ressources, et ce, même si 45 % d'entre elles affirmaient savoir où demander de l'aide lors du troisième entretien. Les victimes ne mobilisent-elles pas de ressources parce qu'elles ont l'impression que cette aide est inadéquate ? Ont-elles été mal informées des services offerts par les centres d'aides aux victimes ? Ne ressentent-elles pas le besoin de mobiliser des ressources parce que leur sentiment de compétence ou leur estime de soi n'en est que peu affectée ? Ont-elle l'impression qu'il est inutile de mobiliser des



ressources parce qu'elles jugent qu'elles ne peuvent pas avoir d'impact sur les procédures judiciaires par la suite (impuissance acquise ou absence d'autodétermination) ? Il est difficile de tirer une conclusion claire à cet effet, mais il semble évident que la majorité des victimes ne mobilisent pas les ressources mises à leur disposition, ce qui soulève des questions quant à leur pertinence en lien avec les besoins des victimes. Il est possible que d'autres ressources pourraient mieux répondre à leurs besoins réels. La littérature en victimologie souligne d'ailleurs que les besoins des victimes sont fréquemment ignorés par la réponse judiciaire, et plusieurs auteurs soulignent l'importance de soutien ponctuel pour répondre aux besoins pratiques des victimes de crimes (soutien financier temporaire, réparation d'une serrure ou fenêtre brisée, présence d'un intervenant immédiatement après le crime pour éviter la seconde victimisation, etc). Il est possible que ce type de ressource soit plus utile à l'ensemble des victimes d'actes criminels, mais les données dont nous disposons ne nous permettent pas de tirer de conclusions claires à ce sujet.

Nous avons donc employé les cinq questions dichotomiques que nous venons de présenter afin de mesurer la compréhension et la mobilisation des ressources chez les victimes de l'échantillon. Nous avons effectuée des analyses bivariées afin de voir les corrélations entre nos mesures. Les résultats sont présentés au tableau 28, pour chacun des moments d'entrevue.

**Tableau 28: corrélations entre les mesure de mobilisation et de compréhension des ressources**

	Aide/Info	Cavac	Indemnisation	Déclaration	Thérapie
<b>Vague 1</b>					
<b>Aide/Info</b>	-	0,307**	0,041	0,125	0,106
<b>Cavac</b>		-	0,433**	0,355 **	0,322**
<b>Indemnisation</b>			-	0,519**	0,398**
<b>Déclaration</b>				-	0,252 **
<b>Vague 2</b>					
<b>Aide/Info</b>		0,271**	0,060	0,150	0,051
<b>Cavac</b>			0,384**	0,345**	0,301**
<b>Indemnisation</b>			-	0,532**	0,325**
<b>Déclaration</b>				-	0,282**
<b>Vague 3</b>					
<b>Aide/Info</b>		0,152	-0,031	0,131	0,153
<b>Cavac</b>			0,417**	0,378 **	0,349**
<b>Indemnisation</b>				0,569**	0,391**
<b>Déclaration</b>				-	0,422 **

Les mesures de mobilisation des ressources affichent des corrélations significatives positives entre elles, mais que la question concernant la compréhension des ressources, à savoir si les victimes savaient à qui s'adresser afin d'obtenir de l'aide ou de l'information sur le processus judiciaire, n'est pas corrélée de manière significative à la mobilisation de ressources de manière générale. Cela signifie donc, comme nous l'avions supposé, que le fait de comprendre ou de connaître les ressources disponibles n'est pas lié au fait de mobiliser ces ressources, dans les faits. Comme nous l'avions postulé précédemment, il est possible que certaines victimes ne ressentent pas le besoin de mobiliser des ressources car elles n'ont pas besoin d'aide, ou parce qu'elles jugent que ces ressources sont inadéquates ou qu'elles n'auront pas d'impact, ou encore que les victimes mobilisent d'autres ressources ne faisant pas partie du système judiciaire (à travers le réseau social par exemple) et pour lesquelles nous ne disposons pas de mesure.

Il n'est ainsi pas surprenant qu'en vérifiant l'alpha standardisé afin de combiner ces cinq variables de mobilisation et compréhension des ressources, nous remarquons que le celui-ci est trop faible pour assurer la fiabilité (vague 1 : 0,6288; vague 2 : 0,5994;

vague 3 : 0, 6094). Par contre, en omettant la question *Saviez-vous où demander de l'information et de l'aide concernant le processus pénal ?*, qui n'est pas corrélée de manière significative avec les autres mesures, il est possible d'atteindre un alpha plus acceptable et donc de combiner les quatre variables de mobilisation des ressources<sup>52</sup>. Nous avons donc créé la variable intervalle *mobilisation des ressources* pouvant varier entre 0 et 5, 5 représentant un niveau élevé de mobilisation (alpha standardisé vague 1 : 0,6880; vague 2 : 0,6654; vague 3 : 0,7077). Les résultats sont présentés au tableau 29.

**Tableau 29 : moyenne, médiane, et mode de la variable *mobilisation des ressources* aux trois moments d'entrevue**

Vague	1	2	3
<b>Moyenne</b>	0,70	0,76	0,69
<b>Médiane</b>	0	0	0
<b>Mode</b>	0	0	0
<b>SD</b>	1,21	1,25	1,24
<b>Variance</b>	1,47	1,56	1,53

Le tableau 29 permet de constater que plusieurs victimes ne mobilisent aucune des ressources que nous avons identifiées, puisque le mode et le résultat médian sont de zéro pour chacun des entretiens. En effectuant une comparaison de moyennes pour les trois moments d'entrevue, une seule différence significative est isolée, soit entre le deuxième et le troisième moment d'entrevue ( $t = -2,377$ ,  $df = 121$ ,  $p = 0,019$ ). Les victimes mobilisent significativement moins de ressources lors du dernier entretien que lors du deuxième<sup>53</sup>. Cela n'est pas surprenant puisque les victimes devraient se sentir mieux avec le temps et devraient ainsi moins ressentir le besoin de mobiliser des ressources. Nous verrons d'ailleurs subséquemment que moins d'un cinquième des

<sup>52</sup> Les réponses des victimes étaient codées de la manière suivante : chaque fois que la victime répondait oui à une des questions, celle-ci se voyait attribuer un point sur la variable intervalle pouvant s'échelonner entre 0 et 5. Puisqu'une des variables n'a pas été incluse, le résultat a été multiplié par 1,25 afin de ramener l'échelle sur 5.

<sup>53</sup> Les comparaisons de moyennes étant effectuées en paires, ce résultat ne découle pas de l'attrition.

victimes (19 %) pouvaient être considérées comme souffrant du SSPT lors du dernier entretien, comparativement à 45 % au temps 1 et 24 % au temps 2.

#### *La composante interactionnelle*

Afin d'obtenir une mesure de la composante interactionnelle, nous devons vérifier les corrélations entre les dimensions *conscience critique* et *mobilisation des ressources* que nous avons créées. Nous avons noté que ces dimensions semblaient évoluer différemment avec le temps, et les corrélations nous permettront d'isoler s'il y a une relation entre les deux.

**Tableau 30: corrélations entre les dimensions conscience critique et mobilisation et de compréhension des ressources (Vague 1, 2 et 3)**

	Conscience (V1)	Mobilisation (V1)	Mobilisation (V2)	Conscience (V3)	Mobilisation (V3)
Conscience (V1)	-	0,251**	0,265**	0,360**	0,248**
Mobilisation (V1)		-	0,866**	0,148	0,875**
Mobilisation (V2)			-	0,154	0,964**
Conscience (V3)				-	0,121

En observant le tableau 30, il apparaît que la conscience critique et la mobilisation des ressources ne peuvent former une seule et unique composante qu'au premier moment d'entrevue, la corrélation entre ces deux mesures n'étant significative que pour ce moment de mesure. Au temps 1, il semble qu'un niveau de conscience critique élevé soit associé à un niveau plus élevé de mobilisation des ressources. Lors du troisième entretien, il n'y a aucun lien entre le fait de mobiliser des ressources et de développer une conscience critique. Nous avons formé l'hypothèse que la conscience critique se développait peut-être au cours des procédures judiciaires parce que les victimes prenaient conscience de leur exclusion et développaient ainsi une conscience face à la situation des victimes d'actes criminels. Le manque de relation s'explique peut-être aussi par la grande différence dans ces deux dimensions : alors que les victimes avaient un niveau de conscience critique élevé à chacun des entretiens, uniquement une minorité ont mobilisé des ressources, et ce à chacun des moments d'entretien.

Pourtant, lorsque nous vérifions la fiabilité d'une échelle en employant les 4 variables mesurant la mobilisation des ressources ainsi que les 8 variables mesurant la conscience critique, nous obtenons des échelles acceptables. En effet, l'alpha standardisé pour ces 12 variables était de 0,7832 lors de la première entrevue, de 0,7631 lors de la deuxième, et de 0,7218 lors de la troisième. Il serait donc possible de relier ces 12 mesures, mais les analyses univariées et bivariées nous amènent tout de même à rejeter la composante interactionnelle de l'*empowerment*.

L'avantage des mesures répétées nous permet de montrer que même si la dimension interactionnelle est un concept viable lorsqu'un seul moment de mesure (le premier) est employé, ce concept disparaît aux entretiens subséquents. Puisque nous ne disposons pas de recherches ayant mesuré les dimensions et composantes de l'*empowerment* à plus d'un moment dans le temps, il est difficile de dire si cette situation est propre aux victimes d'actes criminels, propre au système judiciaire, propre au concept d'*empowerment*, ou encore si ce sont nos mesures qui font défaut. Plus de recherches longitudinales au sujet de l'*empowerment* pourraient éclaircir cette question. Compte tenu du fait que plusieurs auteurs mettent l'emphase sur le caractère dynamique de l'*empowerment* et sur le fait qu'il s'agit d'un processus qui change et évolue dans le temps, des mesures répétées paraissent effectivement souhaitables afin de mieux comprendre ce qu'est l'*empowerment* et de quelle manière ce processus s'opère. Soulignons également que Speer & Peterson (2000) ont obtenu des résultats similaires en mesurant l'*empowerment* individuel: *On the basis of the results presented here, individual understanding of how social power operates is not related to emotional or behavioral empowerment* (p.117). Les auteurs concluent que l'*empowerment* est un phénomène complexe ayant des niveaux multiples et qu'un score élevé sur une des composantes de l'*empowerment* individuel n'est pas nécessairement lié au développement des autres composantes, contrairement à ce qui est proposé dans la littérature. À notre connaissance, les résultats de la présente étude et ceux de Speer & Peterson (2000) sont les seuls à remettre en question la relation (ou du moins le sens de cette relation) entre la composante interactionnelle (ou émotionnelle) et les autres composantes de l'*empowerment* psychologique (ou individuel). Il est ainsi possible que

des recherches subséquentes obtiennent les mêmes résultats et que de nouveaux modèles théoriques soient développés subséquemment.

### 3.1.3 *La composante comportementale*

Adaptation psychologique
--------------------------

#### *Adaptation psychologique*

Nous avons mesuré les symptômes du syndrome de stress post-traumatique et leur fréquence pour chacun des entretiens afin d'avoir une mesure de l'adaptation psychologique. Rappelons que le Syndrome de stress post-traumatique (SSPT) est un diagnostic clinique que seul un psychiatre peut diagnostiquer suite à une rencontre avec un individu atteint mais qu'à des fins de recherche d'enquêtes, Falsetti et al (1993) ont développé l'échelle modifiée du syndrome de stress post-traumatique (MPSS) et que celle-ci a été traduite et validée en français (Guay et al., 2002).

Au moment du premier entretien, l'alpha standardisé obtenu pour le MPSS était de 0,9201, ce qui est excellent. Les victimes de notre étude avaient une moyenne de 41 sur le résultat total et une médiane de 35. Cinquante-cinq pourcent des victimes de notre échantillon ont obtenu un résultat total inférieur à 46, ce qui suggère une absence de SSPT. Quarante-cinq pourcent des victimes ont affiché un résultat total égal ou supérieur à 46, ce qui suggère la présence d'un SSPT.

Au moment de la deuxième entrevue, l'alpha standardisé était toujours excellent pour le MPSS (0,9256) et les victimes se sentaient mieux; la moyenne du résultat total des victimes de l'étude était de 27 avec une médiane de 16. Soixante-seize pourcent des victimes de l'échantillon ont obtenu un résultat total inférieur à 46 lors de la deuxième entrevue, suggérant une absence de SSPT, alors que 24 % peuvent être considérées comme étant affectées par le SSPT, puisqu'elles ont obtenu un résultat supérieur ou équivalent à 46.

Lors de la troisième entrevue, l'alpha standardisé était 0,9164 et les victimes se sentaient encore mieux; la moyenne du résultat total était de 19 et la médiane de 9. 84 % des victimes affichaient un résultat total inférieur à 46, suggérant une absence de SSPT, alors que 16 % affichaient un résultat total égal ou supérieur à 46, suggérant la présence du SSPT. Ces résultats suggèrent que les symptômes du SSPT s'estompent avec le temps, ce qui s'illustre par le fait que la plupart des victimes n'étaient plus affectées du SSPT six mois après la première entrevue ( $t = 3,649$ ,  $df = 142$ ,  $p = 0,000$ ). Une différence significative a également été obtenue entre la deuxième et la troisième entrevue ( $t = 17,931$ ,  $df = 121$ ,  $p = 0,000$ ), ce qui confirme que la majorité des victimes se sentent mieux avec le temps.

Afin de ne pas donner plus de poids à l'adaptation psychologique lors de nos analyses subséquentes, nous avons divisé les scores des victimes afin qu'ils varient entre 0 et 5. De plus, puisque nous désirons évaluer l'adaptation psychologique, nous avons renversé<sup>54</sup> l'échelle de manière à ce que les scores plus élevés signifient un niveau d'adaptation psychologique élevé (plutôt qu'un niveau de SSPT élevé). Les résultats sont présentés au tableau 31.

**Tableau 31 : moyenne, médiane, et mode de la variable *adaptation psychologique* aux trois moments d'entrevue**

<b>Vague</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Moyenne</b>	3,49	3,91	4,22
<b>Médiane</b>	3,82	4,33	4,64
<b>Mode</b>	5	5	5
<b>SD</b>	1,29	1,18	0,99
<b>Variance</b>	1,67	1,39	0,98

Le tableau 31 montre que le niveau d'adaptation psychologique des victimes s'améliore avec le temps. Cela est étonnant, considérant que leur capacité d'autodétermination et d'impact diminue. Ces résultats soulignent que malgré le fait que les victimes jugent

<sup>54</sup> Après avoir ramené le score des victimes sur une échelle variant de 0 à 5, l'échelle a été renversée de manière à ce qu'un score élevé reflète l'adaptation psychologique et non les symptômes de SSPT. En d'autres termes, quelqu'un n'affichant pas de symptômes de SSPT (score de 0) obtient un score de 5 sur la nouvelle échelle alors qu'un individu ayant obtenu le score le plus élevé de symptômes (5), se retrouve avec un score de 0 sur l'échelle renversée.

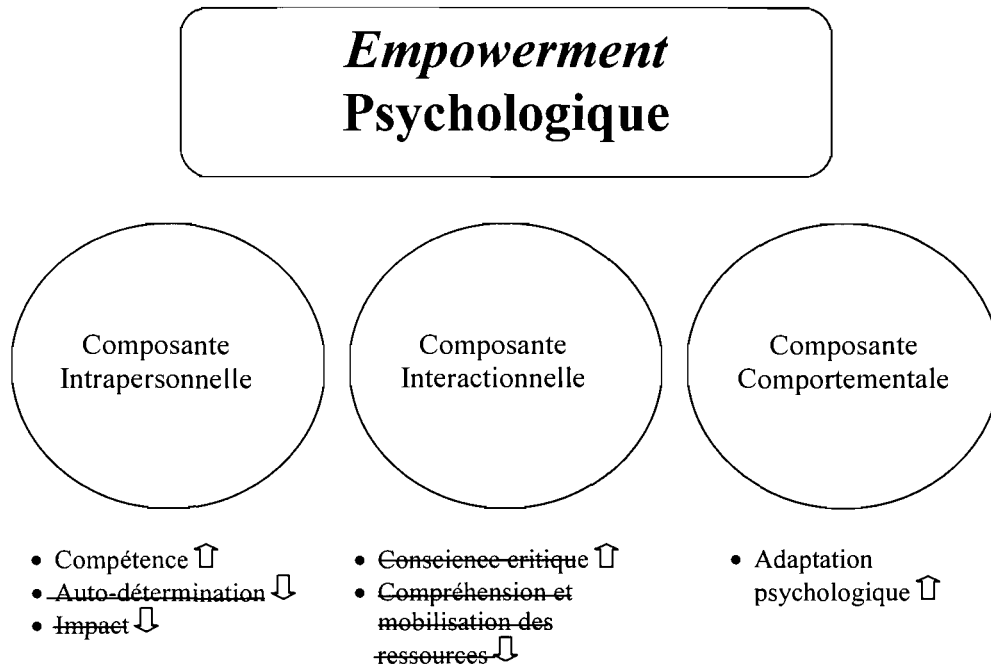
avoir peu ou pas d'impact sur les procédures judiciaires, qu'elles affirment être peu ou pas consultées et qu'elles ne puissent faire des choix ou prendre des décisions durant le processus, celles-ci se sentent tout de même mieux lors du troisième entretien et souvenons-nous qu'elles affichent également une estime de soi plus élevée. Nous savons que l'adaptation ou l'estime de soi ne peuvent constituer une mesure de l'*empowerment*, puisqu'ils ne signifient pas nécessairement une reprise de contrôle de la victime, et les résultats sur les mesures d'autodétermination et d'impact soulignent qu'au contraire, le système judiciaire semble confiner les victimes dans leur situation d'impuissance en les excluant du processus. Comment expliquer, dans ce cas, que les victimes se sentent tout de même mieux, est-ce de la résilience ? Il est effectivement possible que le passage du temps soit un facteur en soi ou encore que d'autres variables entrent en jeu. En examinant les relations entre les diverses dimensions de l'*empowerment*, il sera peut-être possible d'approfondir cette question.

### **3.2 Une mesure du bien-être des victimes**

À la lumière des résultats précédents, nous avons pu voir qu'une mesure de la composante intrapersonnelle et de la composante interactionnelle de l'*empowerment* ne peut être obtenue (voir figure 7).



**Figure 7 : Mesure de l'empowerment psychologique**



Puisque nous n'avons pu développer de mesure de la composante intrapersonnelle et interactionnelle de l'*empowerment*, les dimensions en faisant partie évoluant différemment avec le temps, des corrélations ont été effectuées entre l'adaptation psychologique des victimes et leur sentiment de compétence, ou d'estime de soi d'état afin de voir de quelle manière ces deux variables sont reliées.

En effet, nous avons souligné que malgré le fait que les victimes affirment ne pas pouvoir s'autodéterminer et considèrent avoir peu ou pas d'impact sur les procédures judiciaires, leur estime de soi et leur capacité d'adaptation augmentent. Si nos analyses nous permettent de créer une mesure de bien-être des victimes, nous pourrions comprendre quels sont les facteurs du système judiciaire favorisant un plus grand bien-être chez ces dernières, faute de ne pouvoir considérer l'*empowerment*.

**Tableau 32 : corrélations entre la compétence (estime de soi d'état) et l'adaptation psychologique des victimes aux trois moments d'entretiens**

	Estime de soi			Adaptation Psychologique		
	V1	V2	V3	V1	V2	V3
Estime de soi V1	-	0,714**	0,686**	0,571**	0,540**	0,498**
Estime de soi V2		-	0,792**	0,302**	0,398**	0,424**
Estime de soi V3			-	0,316**	0,400**	0,565**
Adaptation V1				-	0,816**	0,701**
Adaptation V2					-	0,840**

\*\*p ≤ 0,001

Le tableau 32 permet de constater que les mesures de l'estime de soi des victimes ainsi que les mesures de leur adaptation psychologique sont corrélées entre elles à chacun des moments d'entretiens. En vérifiant l'alpha standardisé obtenu entre la mesure de l'estime de soi et de l'adaptation psychologique au premier et dernier moments de mesure, nous obtenons une échelle de bien-être acceptable (alpha = 0,7062 pour le premier entretien et de 0,7202 pour le troisième). Nous avons donc additionné les scores obtenus par les victimes sur les variables *adaptation psychologique* et sur *l'échelle d'estime de soi d'état* et les avons divisé par deux, ramenant les résultats sur 5, un score élevé représentant un niveau de bien-être élevé. Les résultats de la variable *bien-être* sont présentés au tableau 33.

**Tableau 33: moyenne, médiane, et mode de la variable *bien-être* vague 1 et 3**

Vague	1	3
<b>Moyenne</b>	3,80	4,26
<b>Médiane</b>	4,06	4,61
<b>Mode</b>	5	5
<b>SD</b>	0,99	0,83
<b>Variance</b>	0,99	0,70

On remarque que le résultat moyen obtenu par les victimes sur la variable *bien-être* est plus élevé lors du troisième entretien que lors du premier (4,26 et 3,80, respectivement), la comparaison des moyennes révèle d'ailleurs une différence significative entre ces

deux moments de mesure ( $t = 7,060$ ;  $df = 121$ ;  $p = 0,000$ ), ce qui signifie que les victimes se sentent significativement mieux un an après le début des procédures. Il est possible que le temps fasse son œuvre et que les victimes se rétablissent automatiquement, mais grâce aux mesures répétées, nous serons en mesure de vérifier si d'autres variables mesurées au temps deux expliquent ces différences.

### 3.3 Sommaire

À la lumière des résultats présentés, nous avons pu observer qu'une mesure de l'*empowerment* psychologique des victimes d'actes criminels au sein du système de justice pénale, telle que mesurée dans la présente étude, est impossible. Nous avons vu que les dimensions censées former les composantes intrapersonnelles et interactionnelles évoluent différemment avec le temps. Nos données ne nous permettent pas de dire si cela s'explique par le fait que nous avons mesuré les dimensions à plusieurs moments, ce qui n'avait pas été fait auparavant dans les recherches en *empowerment*; si ce sont nos mesures qui sont inadéquates compte tenu de la confusion dans la littérature au sujet de ce qui est une mesure, un processus ou un résultat de l'*empowerment*; ou bien si l'*empowerment* des victimes est impossible au sein du système judiciaire parce que l'opportunité d'autodétermination et d'impact sont faibles, voire nulles, selon la majorité d'entre-elles. Nous avons effectivement constaté que la grande majorité des victimes affirment ne pas avoir pu s'autodéterminer et ressentent avoir eu peu ou aucun impact sur les procédures judiciaires. Pourtant, celles-ci affichent tout de même un bien-être significativement plus élevé un an après avoir fait appel au système judiciaire qu'au début des procédures. Nous tenterons d'expliquer ces différences dans le chapitre suivant en employant les mesures au deuxième temps de mesure, afin de voir ce qui, dans le système de justice, a une influence sur le bien-être des victimes au temps trois, tout en considérant leur niveau de bien-être initial.

## CHAPITRE 4 : FACTEURS LIÉS AU BIEN-ÊTRE DES VICTIMES

### 4.1 Variables indépendantes

Au chapitre 3, nous avons observé que les composantes intrapersonnelles et interactionnelles de l'*empowerment* psychologique des victimes dans le système de justice pénale évoluent différemment avec le temps, ce qui ne nous permet pas de créer une variable d'*empowerment* psychologique aux deux derniers temps de mesure. Nous avons par ailleurs été en mesure de créer une variable « bien-être » en combinant le sentiment de compétence (estime de soi) et l'adaptation (une mesure inversée du stress post traumatique) des victimes aux trois temps de mesure. Dans ce chapitre, nous présentons nos mesures des différents facteurs identifiés dans la recension des écrits comme pouvant affecter l'*empowerment* psychologique des victimes et examineront leur relation avec notre mesure du bien-être des victimes.

#### 4.1.1 Accès à l'information

Nous savons que l'information est un besoin important des victimes d'actes criminels. Nous avons développé les questions suivantes afin de mesurer la satisfaction des victimes concernant l'information obtenue, à chacun des moments d'entretien.

Selon votre expérience dans ce cas, quel est votre degré de satisfaction par rapport à :

- *L'information que l'on vous a donnée sur les suites des procédures*
- *Les informations que vous avez reçues à propos du procès*
- *Les informations reçues à propos des services disponibles pour les victimes*

Les résultats obtenus par les victimes sur ces trois mesures sont présentés au tableau 34.

**Tableau 34 : Satisfaction au sujet de l'information obtenue**

Question	% étant très ou plutôt insatisfait		
	V1 (%)	V2 (%)	V3 (%)
Suite des procédures	69,6	79	77,9
Procès	61,7	66,4	58,2
Services disponibles	38,8	43,4	46,7

Le tableau 34 indique qu'avec le temps, les victimes sont de moins en moins satisfaites des informations fournies concernant les suites des procédures judiciaires. En effet, 70 % des répondants étaient plutôt ou très insatisfaits des informations reçues lors du premier entretien, alors que ce taux augmente à pratiquement 80 % lors du deuxième et troisième entretiens. La comparaison des moyennes révèle d'ailleurs une différence significative du niveau de satisfaction entre le premier et le deuxième moment de mesure ( $t = 2,518$ ,  $df = 142$ ,  $p = 0,013$ ). Il semble donc que, six mois après le début des procédures, les victimes sont significativement plus insatisfaites de l'information reçue au sujet des suites des procédures et que leur insatisfaction demeure relativement stable par la suite.

Près de la moitié des victimes (49,5 %) sont très insatisfaites des informations reçues au sujet du procès, et ce, à chacun des entretiens (53,1 % vague 2; 49,2 % vague 3). L'évaluation des victimes demeure très stable avec le temps, ce qui nous pousse à croire que la majorité des victimes ne sont pas informées au sujet du procès dans leur cause.

On remarque également (tableau 34) que les victimes évaluent plus positivement l'information reçue au sujet des services disponibles pour les victimes que les informations liées aux procédures judiciaires. On remarque par contre que les victimes semblent mitigées face à cette question, puisque l'on retrouve une proportion similaire de victimes insatisfaites et satisfaites lors des deux derniers moments de mesure (43,4 % contre 49,7 % pour la vague 2 et 46,7 % contre 45,1 % pour la vague 3). Il semble donc qu'une légère majorité des répondants étaient satisfaits des informations reçues par rapport aux services aux victimes lors de la première vague (50,5 % alors que 38,8 % étaient insatisfaites), mais que la proportion de victimes satisfaites et insatisfaites est similaire lors des entretiens subséquents. Il est ainsi possible que certaines victimes soient informées au sujet de l'aide aux victimes et d'autres pas, ou encore que l'information ne soit pas donnée de manière claire. Nous savons que parmi les documents fournis aux victimes par le programme INFOVAC-Plus, on retrouve des informations concernant le CAVAC et l'IVAC. Il y a lieu de croire que ces documents

ne sont pas clairs pour toutes les victimes, ou que certaines victimes oublient simplement avoir reçu cette documentation.

Compte tenu des recherches concernant la seconde victimisation, et considérant la théorie de la justice procédurale qui souligne l'importance de ce qui se produit au début des procédures, il est possible que les informations fournies au premier contact avec les autorités judiciaires (les policiers) influencent à long terme le bien-être des victimes. Nous avons donc développé deux autres questions afin de mesurer l'information fournie aux victimes lors de leur contact avec les policiers. Ces deux questions ont été posées aux victimes lors du premier entretien seulement :

- *Avez-vous eu de l'information ou avez-vous été référé à un groupe de soutien pour les victimes ou à des services offerts pour les victimes ?*
- *Avez-vous été informé au sujet des progrès de la police dans l'enquête?*

Le tableau 35 présente les réponses des victimes sur ces deux variables.

**Tableau 35 : évaluation des victimes concernant l'information reçue des policiers**  
(Vague 1, n = 188)

	Oui (1)	Non (0)	ne sait pas
Référé ou informé des services aux victimes	59,6	38,8	1,6
Informé des progrès dans l'enquête policière	41,9	58,1	1,1

La majorité des victimes (58,1 %) affirment ne pas avoir été informées des progrès de l'enquête policière. Pratiquement 60 % des victimes affirment avoir été informées ou référées à un centre d'aide aux victimes par les policiers. Par contre, 38,8 % affirment ne pas avoir été informées à ce sujet. Les policiers étant généralement les premiers acteurs à interagir avec les victimes de crime, il est déplorable de constater qu'autant de victimes n'ont pas reçues d'information sur les services aux victimes. Même si le programme INFOVAC-plus envoie de la documentation à cet effet, cette information vient plus tardivement, soit une fois que le procureur a retenu la cause pour des procédures criminelles, ce qui peut être trop tard pour plusieurs victimes affectées par le délit<sup>55</sup>. Il y a aussi lieu de croire que plusieurs victimes demeurent dans l'ignorance quant aux services à leur disposition, une grande partie des plaintes policières n'étant

<sup>55</sup> Ce délai peut également être encore plus grand lorsque que le suspect n'a pas été retrouvé.

pas retenues par le Substitut du procureur général, mais nos données ne permettent pas d'extrapoler à ce sujet, ne comprenant que des cas dont la cause a été retenue. En conclusion, on remarque que les victimes n'ont pas beaucoup d'accès à l'information.

#### 4.1.2 Traitement des acteurs

Des mesures spécifiques ont été développées afin de mesurer le traitement de chacun des acteurs avec lesquels une victime pourrait interagir dans le cadre des procédures judiciaires, soit la police, le procureur, le juge et l'avocat de la défense.

##### 4.1.2.1 La police

Au premier moment d'entrevue<sup>56</sup>, nous avons posé les questions suivantes aux victimes concernant le traitement de la police à leur égard :

*En général, est-ce que les policiers<sup>57</sup> :*

- *Vous ont traité avec courtoisie et respect?*
- *Ont démontré de l'intérêt pour votre bien-être?*
- *Ont démontré de l'intérêt pour vos droits?*
- *Vous ont laissé la chance d'exprimer votre point de vue par rapport à l'événement?*
- *Vous ont traité justement?*
- *Étaient honnêtes avec vous?*
- *Ont favorisé un individu plus qu'un autre?*

Comme nous l'avons souligné, toutes les victimisations de cette étude ont été rapportées par la police. Dans la majorité des cas, la victime a elle-même signalé le crime, mais dans 12 % des cas, c'est une tierce personne qui a rapporté le délit. Malgré tout, pratiquement toutes les victimes (185) ont eu des contacts directs avec la police à un moment ou un autre. Seulement trois (3) victimes rapportent n'avoir jamais eu de contacts directs avec les policiers et se trouvaient ainsi incapables de répondre aux questions concernant le traitement reçu par les policiers. L'évaluation du traitement des policiers par les victimes au premier moment d'entretien est présentée au tableau 36.

<sup>56</sup> Puisque la plupart des victimes n'ont plus de contacts avec les policiers suite au dépôt de leur plainte, nous n'avons pas posé cette question à trois reprises aux victimes.

<sup>57</sup> Les possibilités de réponses étaient : non, pas du tout; non; incertain; oui; oui, définitivement.

**Tableau 36 : évaluation de la police par les victimes**(vague 1, n = 185<sup>58</sup>)

	Non (%)	Incertain (%)	Oui
Courtoisie et respect	13,5	2,7	83,8
Intérêt : bien-être	25,4	6,5	68,1
Intérêt : droits	47,6	9,7	57,3
Exprimer point de vue	11,4	6,5	82,1
Intéressés à trouver le contrevenant	18,9	4,9	76,2
Rassembler les preuves	16,8	13,5	69,7
Traité justement	19,5	5,9	74,6
Honnêtes	13,5	10,8	75,7
Impartiaux	34,1	20,5	45,4
Point de vue considéré	17,3	6,5	76,2
Influence sur les décisions	43,3	14,6	42,1

Au moment de la première entrevue, les victimes évaluaient généralement très positivement leur expérience avec la police (voir tableau 36). La grande majorité des victimes ont affirmé avoir été traitées avec courtoisie et respect par la police (83,8 %) et avoir été traitées de façon juste (74,6 %). Les victimes ont généralement trouvé que les policiers leur ont donné la chance d'exprimer leur point de vue au sujet de l'événement criminel (82,1 %) et que ceux-ci semblaient intéressés à arrêter le contrevenant (76,2 %). Alors que presque les trois-quarts (68,1 %) des victimes ont ressenti que les policiers faisaient preuve de respect pour leur bien-être, les victimes étaient généralement moins positives quant au respect des policiers relativement à leurs droits. En effet, près de la moitié des victimes (47,6 %) ont affirmé que les policiers n'ont pas démontré d'intérêt concernant leurs droits. Quant au jugement de l'impartialité, on remarque que près de la moitié des victimes (45,4 %) jugeaient que les policiers manquaient de neutralité en favorisant une personne plutôt qu'une autre lors de leur intervention. Alors que les trois-quarts des victimes jugeaient que les policiers avaient considéré leur point de vue, seulement 42,1 % d'entre elles considéraient avoir eu de l'influence sur les décisions prises par les policiers. Cette dernière question peut

<sup>58</sup> Trois victimes affirment ne pas avoir eu de contacts avec les policiers puisque le crime a été signalé par une tierce personne.



d'ailleurs refléter la perception de manque d'impact des victimes sur les premiers acteurs du système judiciaire rencontrés.

Il ressort donc du tableau 36 que malgré une évaluation majoritairement positive des policiers par les victimes, les résultats obtenus concernant le respect des droits des victimes, la neutralité des policiers, et l'influence des victimes sur les décisions prises par la police sont mitigés.

Afin de vérifier si le jugement des victimes envers les policiers change avec le temps, nous avons posé la question générale suivante aux victimes, à chacun des entretiens :

*D'après votre expérience dans votre cause jusqu'à maintenant, quel est votre degré de satisfaction envers la police?*

Les résultats sont présentés au tableau 37, pour chacun des moments d'entretien.

**Tableau 37 : Satisfaction envers la police**

(Vague 1, n=188; vague 2, n = 143; et vague 3, n = 122)

Degré de satisfaction	V1 (%)	V2 (%)	V3 (%)
Ne sait pas (0)	1,1	2,8	1,6
Très insatisfait (1)	9	13,3	18,9
Plutôt insatisfait (2)	14,9	16,1	10,7
Neutre (3)	3,7	3,5	4,1
Assez satisfait (4)	35,6	32,9	26,2
Très satisfait (5)	35,6	31,5	38,5
<b>Total</b>	100	100	100

Cette question générale visant à évaluer la satisfaction envers les policiers nous permet de comparer les évaluations des victimes dans le temps. On remarque dans le tableau 37 que l'évaluation des victimes demeure relativement stable. Les comparaisons de moyennes ne révèlent d'ailleurs aucune différence significative entre les trois moments de mesure. On peut ainsi affirmer que les victimes sont en majorité satisfaites des policiers, et demeurent satisfaites.

#### 4.1.2.2 Le procureur

Lorsque la victime avait des contacts avec le procureur, les questions suivantes lui étaient posées à une ou plusieurs reprises<sup>59</sup>, dépendamment du moment où celle-ci avait eu des contacts avec le procureur :

*Dans l'évaluation de votre expérience avec le procureur de la couronne jusqu'à maintenant, j'aimerais savoir comment vous percevez la façon dont vous avez été traité. S'il vous plaît, indiquez votre degré d'accord ou de désaccord avec les énoncés suivants :*

- *j'ai été traité justement par le procureur*
- *le procureur m'a traité avec courtoisie et respect*
- *le procureur a démontré de l'intérêt pour mon bien-être*
- *le procureur a démontré de l'intérêt pour mes droits*
- *le procureur a cherché les informations nécessaires pour prendre de bonnes décisions relativement à la cause.*
- *le procureur m'a donné la chance d'expliquer mon point de vue avant chacune des décisions prises*
- *le procureur a considéré mon point de vue*
- *je sens que mon point de vue a influencé les décisions prises par le procureur*
- *le procureur était honnête avec moi.*

Rappelons de nouveau que les dossiers de toutes les victimes de cette étude ont été reçus par un procureur de la Couronne qui a décidé de poursuivre les procédures judiciaires dans leur cas. Au moment de la première entrevue, la majorité des victimes (66 %) n'avaient pas eu de contacts avec le procureur de la Couronne. Six mois plus tard, lors de la deuxième vague d'entrevues, encore 40 % des victimes n'avaient pas eu de contacts avec le procureur de la Couronne. Plusieurs victimes se sentaient donc incapables de répondre à des questions concernant le traitement reçu du procureur de la Couronne lors des deux premières entrevues. Lors de la troisième vague d'entrevues,

---

<sup>59</sup> Spécifiquement, ces questions étaient posées jusqu'à ce que la victime soit en mesure d'y répondre. Les victimes n'ayant pas eu de contact avec le procureur n'ont pas eu à répondre lors de la première et deuxième entrevue, mais toutes les victimes ont été interrogées à cet égard lors de la dernière entrevue, car il est possible que l'absence de contacts soit perçue par certaines victimes comme étant un mauvais traitement de la part du procureur à leur égard. Par ailleurs, certaines victimes ont évalué le procureur à plusieurs reprises car elles avaient eu des contacts avec celui-ci tôt dans le processus. L'évaluation quant au procureur peut changer avec le temps puisque non seulement plusieurs contacts sont possibles, mais il se peut également que le procureur change dans une même cause, nous voulions donc nous assurer de bien saisir ces changements possibles.

des questions au sujet du procureur de la Couronne ont systématiquement été posées à toutes les victimes de l'échantillon. Les résultats<sup>60</sup> sont présentés au tableau 38.

**Tableau 38 : évaluation du procureur par les victimes**  
(vague 1, n = 64; vague 2, n = 85; vague 3, n = 106<sup>61</sup>)

	Oui		
	V1 (%)	V2 (%)	V3 (%)
Traité justement	60,9	55,3	47,2
Courtoisie et respect	67,2	60	51,9
Intérêt : bien-être	43,7	42,4	26,4
Intérêt : droits	50	48,3	33,9
Cherché l'information nécessaire	39,1	43,6	35,9
Exprimer point de vue	31,3	29,4	37,7
Point de vue considéré	32,8	29,4	28,3
Influence sur décisions	25	27	21,7
Honnête	54,7	55,9	47,1

On remarque au tableau 38 qu'en général, la plupart des victimes ont affirmé que le procureur les avait traitées justement et qu'il était courtois et respectueux. Malgré tout, les victimes étaient moins convaincues de l'intérêt du procureur envers leur bien-être et leurs droits. De plus, la majorité des victimes ont rapporté que le substitut du Procureur Général ne leur avait pas donné l'opportunité d'exprimer leur point de vue avant la prise de décisions importantes dans leur dossier (60,9 % vague 1; 65,9 % vague2; 59,4 % vague 3) et que celui-ci n'avait pas pris leur point de vue en considération (51,6 % vague 1; 61,2 % vague 2; 57,5 % vague 3). Ces résultats s'expliquent facilement par le manque de contacts du procureur avec les victimes.

Quant aux changements dans le temps, l'évaluation des victimes vis-à-vis du substitut du Procureur Général devient de moins en moins favorable au fur et à mesure que leur dossier progresse dans le système judiciaire. Toutefois, compte tenu que ce ne sont pas toutes les victimes qui ont été en mesure de répondre à cette question au moment de la première et de la deuxième vagues d'entrevues, il est difficile de comparer les résultats,

<sup>60</sup> Il importe de mentionner que les réponses des victimes ont été regroupées afin de faciliter la présentation des résultats, les victimes classées « oui » ont répondu tout à fait ou plutôt en accord, alors que les victimes classées « non » ont répondu pas du tout ou plutôt en désaccord.

<sup>61</sup> Les données de 16 victimes étaient manquantes au sujet de l'évaluation du procureur.

puisque la dernière vague d'entrevues comprend les réponses de toutes les victimes, incluant celles n'ayant pas eu de contacts directs avec le substitut du Procureur Général. Les attitudes plus favorables obtenues lors de la première et deuxième entrevues pourraient résulter du fait que ces victimes avaient effectivement eu des contacts avec le procureur de la Couronne alors que dans la troisième vague d'entrevues, certaines victimes n'ayant pas eu de contacts directs avec le procureur de la Couronne ont évalué ce dernier, ce qui ne nous permet pas de tirer de conclusions précises à ce sujet.

Par contre, nous avons pris soin de demander aux victimes de juger de leur satisfaction envers le procureur de manière générale à chacun des entretiens, de la même manière que nous l'avons fait avec les policiers, ce qui nous permettra mieux de saisir si des changements se produisent dans le temps :

*D'après votre expérience dans votre cause jusqu'à maintenant, quel est votre degré de satisfaction envers<sup>62</sup> le substitut du procureur général?*

Les évaluations des victimes pour chacun des moments de mesure sont présentées au tableau 39.

**Tableau 39 : Satisfaction envers le procureur**

(Vague 1, n=188; vague 2, n = 143; et vague 3, n = 122)

Degré de satisfaction	V1 (%)	V2 (%)	V3 (%)
Ne sait pas	51,6	37,8	21,3
Très insatisfait (1)	9	15,4	26,2
Plutôt insatisfait (2)	10,6	15,4	18
Neutre (3)	2,7	4,2	2,5
Assez satisfait (4)	13,8	16,1	19,7
Très satisfait (5)	12,2	11,2	12,3
<b>Total</b>	100	100	100

Le tableau 39 permet de constater qu'environ un cinquième (21,3 %) des victimes ne pouvaient toujours pas évaluer leur satisfaction envers le procureur plus d'un an après le crime. On remarque également que de la première à la troisième entrevue, le nombre de victimes (très) insatisfaites du substitut du Procureur Général a pratiquement triplé; ce

<sup>62</sup> Les possibilités de réponses étaient : très insatisfait; plutôt insatisfait, neutre, plutôt satisfait ou très satisfait.

qui représente une diminution significative de la satisfaction des victimes envers le procureur de la Couronne ( $t = 5,991$ ,  $df = 121$ ,  $p = 0,000$ ) durant l'année de l'étude. Il apparaît que plus les procédures judiciaires avancent, moins les victimes sont satisfaites du substitut du procureur général.

En résumé, on peut dire que les victimes ont peu de contact avec le procureur, et que celles ayant des contacts ne sont pas certaines de l'intérêt de ce dernier envers leur bien-être et leurs droits, affirmant majoritairement ne pas avoir eu l'opportunité d'exprimer leur point de vue avant les décisions prises par le procureur. De plus, l'insatisfaction des victimes envers le procureur augmente significativement avec le temps.

#### 4.1.2.3 Le juge

Nous avons posé des questions similaires aux victimes concernant le traitement qu'elles avaient reçu du juge :

*Dans l'évaluation de votre expérience avec le juge jusqu'à maintenant, j'aimerais savoir comment vous percevez la façon dont vous avez été traité. S'il vous plaît, indiquez votre degré d'accord ou de désaccord avec les énoncés suivants :*

- *j'ai été traité justement par le juge*
- *le juge m'a traité avec courtoisie et respect*
- *le juge a démontré de l'intérêt pour mes droits*
- *le juge a démontré de l'intérêt pour mon bien-être*
- *le juge a cherché les informations nécessaires pour prendre de bonnes décisions relativement à la cause.*
- *le juge m'a donné la chance d'expliquer mon point de vue avant chacune des décisions prises*
- *le juge a considéré mon point de vue*
- *je sens que mon point de vue a influencé les décisions prises par le juge*
- *le juge était honnête avec moi*
- *la façon de procéder du juge était équitable pour toutes les parties impliquées*

Malheureusement, presque trois-quarts (74.6 %) des victimes n'ont pas vu le juge et n'ont pas eu de contacts avec ce dernier. Au moment de la troisième entrevue, seulement 31 victimes avaient eu des contacts avec le juge et leurs réponses sont présentées dans le tableau 40.

**Tableau 40 : évaluation du traitement du juge envers les victimes**

(vague 3, uniquement les victimes ayant eu des contacts avec le juge, n = 31)

	<b>Non (%)</b>	<b>Incertain (%)</b>	<b>Oui</b>
Traité justement	16,2	29	54,9
Courtoisie et respect	13	25,8	61,3
Intérêt : droits	29	48,4	22,6
Intérêt : bien-être	38,8	35,5	25,8
Cherché l'information	16,2	22,6	61,3
Exprimer point de vue	48,4	12,9	38,8
Point de vue considéré	41,9	19,4	38,7
Influence sur décisions	42	29	29,1
Honnête	9,7	61,3	29
Impartial	22,6	9,7	67,8

La majorité des victimes ayant eu des contacts avec le juge ont affirmé avoir été traitées justement par celui-ci et ont jugé qu'il était courtois et respectueux. Les résultats sont plus diversifiés quant à l'intérêt du juge pour le bien-être et les droits des victimes : un nombre plus important de victimes affirment que le juge n'a pas démontré d'intérêt pour leur bien-être et leurs droits. Les victimes sont divisées également à savoir si le juge considérait (38,7 %) ou non (41,9 %) leur point de vue. Les victimes sont aussi moins optimistes quant à l'influence de leur point de vue sur les décisions prises par le juge (42 % croient ne pas avoir eu d'influence). Encore une fois, il apparaît que ces résultats puissent s'expliquer par le fait que plusieurs victimes n'ont pas pu exprimer leurs opinions (48,4 %) auprès du juge.

Le peu de victimes ayant eu des contacts avec le juge nous pousse à omettre ces variables parmi nos variables indépendantes, des analyses ultérieures seront impossibles, compte tenu du faible nombre de données disponibles sur ces variables.

Comme nous l'avons fait pour les autres acteurs du système judiciaire, nous avons demandé aux victimes d'évaluer leur niveau de satisfaction envers le juge de manière générale à chacun des entretiens:

*D'après votre expérience dans votre cause jusqu'à maintenant, quel est votre degré de satisfaction envers le juge.*

Les réponses des victimes sont présentées au tableau 41.

**Tableau 41 : Satisfaction des victimes envers le juge**  
(Vague 1, n=188; vague 2, n = 143; et vague 3, n = 122)

Degré de satisfaction	V1 (%)	V2 (%)	V3 (%)
Ne sait pas	91	82,5	73
Très insatisfait	1,6	3,5	4,9
Plutôt insatisfait	1,6	4,9	4,1
Neutre	0,5	1,4	4,9
Assez satisfait	1,6	4,2	5,7
Très satisfait	3,7	3,5	7,4
<b>Total</b>	100	100	100

Parmi les 37 % des victimes ayant fourni une évaluation (i.e. n'ayant pas répondu « ne sait pas ») lors du dernier entretien, près de 5 % étaient neutres par rapport au juge, 9 % étaient (très) insatisfaites et 13,1 % étaient (très) satisfaites. En conclusion, nous pouvons affirmer que très peu de victimes ont des contacts avec le juge lors des procédures judiciaires et que la satisfaction des victimes envers le juge ne change pas à travers le temps.

#### 4.1.2.4 La défense

Nous avons également interrogé les victimes au sujet du traitement qu'elles ont reçu de la part de l'avocat de la défense. Seulement 20 victimes avaient eu des contacts avec l'avocat de la défense au moment de la troisième entrevue. La moitié d'entre elles (10) ont affirmé ne pas avoir été traitées avec courtoisie et respect par l'avocat de la défense, alors que neuf (9) victimes considéraient que l'avocat de la défense était respectueux (l'autre victime était neutre). Seulement cinq (5) victimes jugeaient que l'avocat de la défense les traitait justement, alors que douze (12) victimes ont affirmé le contraire (une victime l'ignorait et deux étaient neutres). La majorité des victimes affirment que l'avocat de la défense ne démontrait pas d'intérêt pour leurs droits (16; trois (3) étaient neutres et une victime l'ignorait) ou leur bien-être (18; une victime était neutre); contre seulement une victime affirmant que l'avocat de la défense a effectivement démontré de l'intérêt pour son bien-être. Il est possible que le contre-interrogatoire par la défense influence le bien-être des victimes, mais le nombre limité de cas ayant entraîné un

contre-interrogatoire de la victime ne nous permettra pas d'effectuer des analyses ultérieures, ce qui nous oblige à omettre cette variable indépendante de notre modèle.

#### 4.1.3 Crédibilité

Puisque le besoin de validation, de se sentir cru, est un besoin important pour plusieurs victimes et pourrait ainsi affecter leur bien-être, nous avons développé la question suivante posée aux participants à chacun des entretiens, afin de vérifier le traitement des acteurs envers les victimes:

*Sentiez-vous qu'à certains moments, votre crédibilité a été mise en doute?*

Lors de la première entrevue, un tiers (33 %) des répondants ont affirmé avoir ressenti qu'on avait questionné leur crédibilité à un moment ou un autre pendant le processus judiciaire. Les autres victimes n'ont pas eu cette impression. Ces résultats sont demeurés similaires lors de la deuxième vague d'entrevues avec 35.7 % des victimes affirmant que leur crédibilité avait été questionnée. Au moment de la troisième entrevue, 28 % des victimes ont affirmé que leur crédibilité avait été mise en doute. Ces différences entre les trois vagues d'entrevues ne sont pas statistiquement significatives.

**Tableau 42 : Personnes ayant mis en doute la crédibilité des victimes**

	Vague 1 (n = 62) %	Vague 2 (n = 51) %	Vague 3 (n = 34) %
<i>Personne identifiée par la victime</i>			
Police	57	41	23
Juge ou Substitut du procureur	2	10	9
Avocat de la défense	8	12	27
Banque ou compagnie d'assurance	7	10	9
Proches	6	6	6
Employeur ou Collègues de travail	6	4	6
Autres professionnels	3	4	6
Plusieurs de ces réponses	3	7	9
Autres	8	6	5
Total	100	100	100



Lorsque les victimes ressentaient que l'on avait douté de leur crédibilité, nous leur avons demandé de spécifier qui exactement leur avait donné cette impression (voir tableau 42). Dans les premières étapes des procédures judiciaires, les victimes ont affirmé que leur crédibilité a été mise en doute par la police, par le substitut du Procureur Général ou par le juge. Pourtant, au fur et à mesure que leur dossier progressait dans les étapes du système de justice pénale, elles étaient plus nombreuses à identifier l'avocat de la défense que le substitut du Procureur Général ou la police, comme étant la personne ayant mis en doute leur crédibilité. L'expérience des victimes semble ainsi suivre la même évolution que le processus pénal : celles-ci n'ayant peu ou pas de contacts avec la défense au début des procédures, c'est dans les entrevues subséquentes qu'elles sont nombreuses à juger que ce dernier a mis leur crédibilité en doute. Puisque les policiers et les procureurs sont les premières autorités judiciaires en contacts avec les victimes, il n'est pas surprenant que les victimes affirment que ce sont ces derniers qui ont douté de leur crédibilité au début des procédures.

#### *4.1.4 Durée des procédures*

Nous n'avons pas vérifié la durée réelle des procédures judiciaires avec les tribunaux puisque nous tentions de saisir cette durée selon la perception des victimes (il est possible que ces dernières ne soient pas tenues au courant des procédures en cours, ce qui a été confirmé par plusieurs des données présentées précédemment). Nous avons par contre demandé aux victimes de nous fournir des détails concernant les procédures judiciaires en cours et avons pu créer une variable dichotomique afin de constater l'impact de la durée des procédures. Puisque nous désirons comprendre si la durée des procédures influence le bien-être des victimes, nous avons créé la variable dichotomique « durée » au deuxième moment de mesure, afin de voir si celle-ci explique les différences dans le score de bien-être des victimes entre le premier et le dernier entretien. Lors du deuxième entretien, ce sont 54 victimes (44 %) qui ont affirmé que leur cause était terminée, ce qui signifie qu'un peu moins de la moitié des causes criminelles étaient réglées<sup>63</sup> six mois après le premier entretien.

---

<sup>63</sup> Notons qu'il est possible qu'un plus grand pourcentage des causes était terminé mais que les victimes l'ignoraient.

#### 4.1.5 Acteurs des réseaux communautaires et des services sociaux

Il est difficile de prévoir tous les acteurs des réseaux communautaires et des services sociaux auxquels les victimes ont pu avoir recours suite à la victimisation. Nous pouvons par contre anticiper de possibles contacts avec des intervenants des centres d'aide aux victimes, des maisons d'hébergement, de thérapeutes, psychologues ou psychiatres et aussi des membres du milieu hospitalier dans les cas où la victime requiert des soins médicaux suite à l'infraction. Ces questions n'ont été posées qu'aux victimes ayant affirmé par leurs réponses à des questions préalables avoir eu des contacts avec les acteurs mentionnés :

##### 4.1.5.1 Membres du personnel hospitalier

Nous avons posé les questions suivantes aux victimes ayant reçu des soins médicaux suite à la victimisation (n = 41) lors de la première vague, afin de saisir leur jugement quant au traitement des membres du personnel hospitalier.

*En général, les membres du personnel hospitalier<sup>64</sup> :*

- *Vous ont traité avec courtoisie et respect?*
- *Ont démontré de l'intérêt pour votre bien être?*
- *Étaient préoccupés par vos droits?*
- *Vous ont laissé la chance de vous exprimer au sujet de l'incident?*
- *Vous ont traité justement?*

**Tableau 43 : Jugement du traitement des membres du personnel hospitalier par les victimes ayant reçu des soins médicaux suite à la victimisation**

(Vague 1, n = 41)

	<b>Non, Pas du tout</b>	<b>non</b>	<b>incertain</b>	<b>oui</b>	<b>Oui, définitivement</b>
<i>a) courtoisie</i>	0	9,8	2,4	26,8	61
<i>b) bien-être</i>	4,9	4,9	2,4	29,3	58,5
<i>c) droits</i>	17,1	19,5	19,5	26,8	17,1
<i>d) s'exprimer</i>	12,2	17,1	9,8	34,1	26,8
<i>e) juste</i>	4,9	2,4	4,9	43,9	43,9

On remarque au tableau 43 que la majorité des victimes ayant reçu des soins médicaux suite à leur victimisation jugent que les membres du personnel hospitalier les ont traité avec courtoisie et respect, de façon juste, et démontraient de l'intérêt pour leur bien-

<sup>64</sup> Les possibilités de réponses étaient : non, pas du tout; non; incertain; oui; oui, définitivement.

être. Par contre, les réponses sont plus mitigées quant au respect de leurs droits et quant à la possibilité de s'exprimer par rapport au délit. Ces résultats ne sont pas étonnants, puisque nous avons constaté des problèmes quant à la possibilité de s'exprimer et de faire entendre son point de vue auprès de la plupart des acteurs en contacts avec les victimes. Nous avons aussi noté des problèmes quant à l'intérêt des acteurs envers le bien-être et les droits des victimes, mais puisque le rôle du personnel hospitalier est de fournir des soins de santé, il est logique que leur intérêt envers le bien-être des victimes soit évalué plus positivement par ces dernières.

Même si les membres du personnel hospitalier ne sont pas nécessairement responsables d'informer les victimes de leurs droits, ils disposent de travailleurs sociaux, sont souvent en contact avec les victimes le jour même du délit, et il arrive que les délits soient signalés de l'hôpital. Une victime a expliqué son insatisfaction en voyant les policiers à l'hôpital, affirmant ne pas avoir été consultée avant qu'un appel leur soit logé et expliquant s'être sentie obligée de porter plainte par leur présence. Cette victime a expliqué s'être sentie impuissante face à « *une grosse machine qui part malgré toi* », affirmant : « *je suis pas un enfant, on peut me demander mon avis me semble, avant d'appeler la police* », ce qui témoigne de l'impact que peut avoir le traitement du milieu hospitalier pour certaines victimes. D'un autre côté, pour quatre victimes de l'échantillon, les hôpitaux les ont informées au sujet de l'IVAC, et les ont référées à des centres d'aides aux victimes d'actes criminels ou à des ressources pour victimes de violence conjugale. Une victime ayant récemment immigré au Canada a aussi souligné le soutien de son médecin de famille tout au long des procédures judiciaires, celui-ci l'ayant orienté vers des ressources d'aide et des services psychologiques, l'ayant aidé à remplir les formulaires de l'IVAC et l'ayant renseignée sur ses droits et ses recours au Québec. Même si ce ne sont pas toutes les victimes qui nécessitent des soins médicaux suite au délit, les blessures physiques découlent de crimes violents ce qui implique que ces victimes sont admissibles au programme d'indemnisation provinciale dont le délai de prescription est d'une année. Considérant que les membres du milieu hospitalier ont des contacts avec les victimes immédiatement suite au crime, ils pourraient jouer un rôle de premier plan afin d'informer les victimes au sujet de leurs droits et recours

possible, il est donc dommage que le jugement des victimes à cet effet soit mitigé, d'autant plus que les victimes ayant reçu des informations à l'hôpital ont souligné à quel point elles en avaient bénéficié.

#### *4.1.5.2 Intervenants des CAVAC*

Une des caractéristiques des CAVACs est leur expertise dans les affaires criminelles. En travaillant de près avec le Ministère de la Justice provincial et les tribunaux, les CAVACs peuvent fournir aux victimes des informations concernant le développement de leur dossier et sur le système de justice en général. Nous avons donc demandé aux victimes si elles avaient eu des contacts avec le CAVAC de leur région à chacun des entretiens, afin de voir si ces contacts ont une influence sur le bien-être des victimes. Lors de la première entrevue, 45 victimes parmi les 188 (24 %) ont affirmé avoir eu des contacts avec le CAVAC. Lors de la deuxième entrevue, ce sont 32 victimes sur 143 (22,4 %) qui ont affirmé avoir eu recours au CAVAC, et ce pourcentage est demeuré similaire (22,1 %; soit 27 victimes parmi 122) lors du troisième entretien. Cette variable dichotomique nous permettra de vérifier si le contact avec les centres d'aides aux victimes est en lien avec le bien-être des victimes.

Notons que les victimes ne semblent pas être conscientes des services d'aide et d'information pouvant être fournis par les CAVACs. Rappelons que lorsque nous avons demandé aux victimes si elles savaient où demander de l'aide ou de l'information au sujet du système de justice afin d'évaluer leur sentiment de compétence, plusieurs ont affirmé que non, tant au moment de la première (60 %), deuxième (45,5 %) et troisième (54,1 %) entrevue. Étonnamment, rappelons aussi que près de 60 % des victimes ont affirmé que les policiers les avaient référées ou informées à propos des services d'aide aux victimes lors de la première vague, alors qu'uniquement 40 % affirmaient savoir où demander de l'aide ou de l'information au sujet du système de justice, toujours lors de la première vague, ce qui nous amène à nous questionner par rapport à la clarté des services offerts par les CAVACs. Il semble ainsi que les victimes ne font pas le lien entre les centres d'aide aux victimes et l'information ou l'aide concernant le système de

justice pénale que ceux-ci peuvent fournir. Notons que plusieurs victimes ont affirmé ne pas avoir contacté le CAVAC de leur région car elles croyaient que leurs services s'adressaient uniquement aux victimes de crimes graves (i.e. agressions sexuelles, victimisations violentes) et ne se considéraient pas suffisamment affectées par le crime pour les contacter, ce qui souligne que les victimes semblent associer les CAVACs au soutien psychologique bien plus qu'à un service d'information sur le système judiciaire et les procédures en cours. Il y aurait donc lieu d'informer adéquatement les victimes par rapport aux services offerts par les CAVACs, ce qui favoriserait peut être une plus grande utilisation de ce service.

#### *4.1.6 Aide*

Puisqu'une mesure de l'*empowerment* n'a pu être établie, nous avons employé les questions relativement à la mobilisation des ressources afin de constater l'impact de demander de l'aide sur le bien-être des victimes. Puisque le contact avec le CAVAC a déjà été mesuré afin de servir de variable indépendante, nous incluons également la variable dichotomique « a demandé de l'aide » afin de vérifier si elle influence le bien-être des victimes. Une victime est considérée comme ayant demandé de l'aide si elle affirme avoir utilisé une des ressources d'aide (thérapie ou conseiller psychologique, IVAC, déclaration de la victime ou autre). Au moment de la première entrevue, moins de la moitié des victimes (85 parmi 188; 45,2 %) ont affirmé avoir demandé de l'aide, et ces résultats sont demeurés stables pour la deuxième (61 parmi 143; 42,7 %) et troisième entrevue (52 parmi 122; 42,6 %).

#### *4.1.7 Soutien Social*

La présence ou l'absence de soutien social peut influencer le rétablissement des victimes suite au crime et il importe de contrôler cette variable afin d'isoler l'impact des facteurs propres au système judiciaire de ceux étant associés aux caractéristiques particulières des victimes. Nous avons donc développé une section visant à évaluer le soutien social des victimes dans le questionnaire et les avons formulé afin d'obtenir leur

perception subjective. Les victimes ont répondu aux questions suivantes lors du premier entretien :

- *Immédiatement après l'infraction, avez-vous reçu du soutien de la part des membres de votre famille et/ou amis?*<sup>65</sup>
- *Avez-vous l'impression de recevoir le soutien dont vous avez besoin de la part de votre famille et de vos proches?*<sup>66</sup>

Les résultats obtenus sur ces variables, au moment du premier entretien, sont présentés aux tableaux 44 et 45.

**Tableau 44 : Qualité du soutien reçu immédiatement après l'infraction**  
(vague 1)

	Nombre	%
<b>Oui, absolument</b>	81	43,1
<b>Oui</b>	48	25,5
<b>Un peu de soutien</b>	18	9,6
<b>Peu de soutien</b>	17	9
<b>Pas de soutien du tout</b>	24	12,8
<b>Total</b>	188	100

Le tableau 44 indique que la majorité des victimes (68,6 %) considèrent avoir reçu du soutien de leur entourage immédiatement après l'infraction. Par contre, 12,8 % des victimes ont affirmé ne pas avoir reçu de soutien du tout. Certaines victimes ont expliqué avoir préféré ne pas discuter de l'événement avec leur entourage de peur d'être jugées, d'autres préféreraient ne pas en parler afin de ne pas inquiéter inutilement les personnes de leur entourage, et certaines victimes qui connaissaient le contrevenant ont affirmé que le crime (ou plutôt le fait de porter plainte) les avait tout simplement coupé de leur entourage. Le fait qu'un peu plus d'un cinquième (21,8 %) des victimes affirment avoir eu peu ou pas de soutien immédiatement après l'infraction nous amène à nous interroger sur l'importance de fournir un soutien immédiat aux victimes, et

<sup>65</sup> Les choix de réponses étaient : oui, absolument; oui; un peu de soutien; peu de soutien; pas de soutien du tout.

<sup>66</sup> Les choix de réponses étaient : oui, absolument; oui; cela n'a pas d'importance pour moi; pas vraiment assez; pas du tout.

souligne une fois de plus l'importance de renseigner les victimes sur la disponibilité des centres d'aide aux victimes (CAVAC) dès le dépôt de la plainte.

**Tableau 45 : Les victimes ont-elles reçu le soutien nécessaire?**

(vague 1)

	Nombre	%
<b>Oui, absolument</b>	95	50,5
<b>Oui, assez</b>	37	19,7
<b>Cela n'a pas d'importance</b>	15	8
<b>Pas vraiment assez</b>	26	13,8
<b>Pas du tout</b>	15	8
<b>Total</b>	188	100

Lorsque nous avons demandé aux victimes d'évaluer si elles avaient pu disposer du soutien nécessaire de la part de leur entourage, 8 % ont affirmé que le soutien social n'avait pas d'importance pour elles (voir tableau 45). Encore une fois, un peu plus d'un cinquième des victimes de notre échantillon (21,8 %) ont affirmé ne pas avoir eu suffisamment de soutien de leur entourage, ce qui nous amène aux mêmes constatations quant à l'importance de référer les victimes à des organismes communautaires pouvant combler cette lacune.

#### *4.1.8 Justice procédurale*

Nous avons posé deux questions aux victimes, afin de mesurer leur évaluation de l'équité des procédures :

- *En général, trouvez-vous que les procédures utilisées pour votre cause étaient justes?*
- *Quel est votre degré de satisfaction face aux procédures utilisées dans votre cause?*

Les résultats sont présentés aux tableaux 46 et 47.

**Tableau 46 : Sentiment de justice face aux procédures**

<b>Jugement</b>	<b>V1 (%)</b> n = 188	<b>V2 (%)</b> n = 143	<b>V3 (%)</b> n = 122
Ne sait pas	13,8	17,5	16,4
Très injustes	11,7	22,4	20,5
Injustes	18,6	23,1	23,8
Neutre	4,3	2,1	8,2
Justes	42	31,5	28,7
Très justes	9,6	3,5	2,5
<b>Total</b>	100	100	100

À quel point est-ce que le processus judiciaire est juste selon les victimes d'actes criminels? Lorsque la première entrevue a été effectuée, la majorité des victimes (52 %) ressentait qu'en général, les procédures utilisées dans leur cause étaient justes ou très justes. Par contre, 30 % sentaient qu'elles étaient injustes ou très injustes. Parmi les 18 % de répondants restants, 4 % étaient indifférents et 14 % ont répondu qu'ils l'ignoraient. Au moment de la deuxième entrevue, les résultats étaient moins favorables : plusieurs victimes (45.5 %) avaient l'impression que les procédures utilisées dans leur cause étaient injustes ou très injustes et approximativement un tiers des victimes (35 %) avaient l'impression qu'elles étaient justes (31.5 %) ou très justes (3.5 %). Parmi les autres victimes, 2.1 % étaient indifférentes et 17.5 % ont répondu qu'elles l'ignoraient. Des comparaisons de moyennes ont révélé que le jugement des victimes quant à l'équité des procédures utilisées dans leur cause décroît significativement entre la première et la deuxième entrevues ( $t = 4,445$ ;  $df = 102$ ;  $p = 0,000$ ). Lors de la troisième entrevue, les résultats sont demeurés stables. Plusieurs victimes (44.3 %) avaient l'impression que les procédures utilisées dans leur cause étaient injustes ou très injustes et près d'un tiers des victimes (31.2 %) avaient l'impression qu'elles étaient justes (28.7 %) ou très justes (2.5 %). Parmi les 8.2 % restantes, 8.2 % étaient indifférentes et 16.4 % ont répondu qu'elles l'ignoraient.



**Tableau 47 : Satisfaction face aux procédures utilisées**

Degré de satisfaction	V1 (%) n = 188	V2 (%) n = 143	V3 (%) n = 122
Ne sait pas	7,4	6,3	5,7
Très insatisfait	16	24,5	32
Plutôt insatisfait	19,1	38,5	29,5
Neutre	6,9	2,1	8,2
Assez satisfait	38,3	25,2	18
Très satisfait	12,2	3,5	6,6
<b>Total</b>	100	100	100

Au moment de la première entrevue, la majorité des victimes (51 %) étaient assez ou très satisfaites des procédures utilisées dans leur cause. Un peu plus du tiers (35 %) ont affirmé être assez ou très insatisfaites des procédures, 7 % étaient neutres, alors que 7 % ont répondu qu'elles l'ignoraient. Lors de la deuxième entrevue, l'insatisfaction des victimes avait augmenté et 62,9 % des victimes étaient assez ou très insatisfaites des procédures utilisées dans leur cause, alors que 28,7 % des répondants étaient assez ou très satisfaits. Les autres victimes étaient soit indifférentes (2,1 %) ou elles l'ignoraient (6,3 %). Encore une fois, une comparaison de moyennes a révélé une baisse significative de la satisfaction des victimes ( $t = 0,060$ ;  $df = 122$ ;  $p = 0,000$ ) entre le premier et le deuxième entretien. Au moment de la troisième entrevue, l'insatisfaction des victimes est demeurée stable : 61,5 % des victimes étaient assez ou très insatisfaites des procédures utilisées dans leur cause, alors que 24,6 % étaient assez ou très satisfaites. Les autres victimes étaient indifférentes (8,2 %) ou l'ignoraient (5,7 %).

La justice procédurale a été mesurée en combinant les réponses des victimes à ces deux questions<sup>67</sup>. La fiabilité de cette nouvelle échelle a été mesurée en utilisant l'alpha de Cronbach. Le résultat alpha pour chaque vague est suffisamment élevé pour nous permettre de lier les éléments de cette échelle (alpha = 0,7771 lors de la première vague, 0,8942 lors de la deuxième vague et 0,6898 lors de la troisième vague). Cette échelle de justice procédurale a une valeur minimale de 1 et une valeur maximale de 5. Les

<sup>67</sup>En général, trouvez-vous que les procédures utilisées pour votre cause étaient justes? et Quel est votre degré de satisfaction face aux procédures utilisées dans votre cause?

jugements peu élevés représentent les procédures jugées injustes. La moyenne du jugement de justice procédurale était de 3,23 lors de la première entrevue, de 2,53 lors de la deuxième et de 3,09 lors de la dernière entrevue. Le jugement de justice procédurale des victimes a significativement diminué entre le moment de la première et de la deuxième entrevues ( $t = 5,085$ ;  $df = 95$ ;  $p = 0,000$ ). Par conséquent, au fur et à mesure que leur dossier progressait dans le processus judiciaire, les victimes devenaient de moins en moins convaincues que les procédures étaient justes. Nous verrons si ce jugement influence le bien-être des victimes, en gardant en tête qu'il est possible que le jugement initial des victimes (temps 1) aie plus d'importance que les jugements subséquents.

## **4.2 Bien-être des victimes au début des procédures (temps 1)**

Dans un premier temps, nous allons tenter d'expliquer le niveau de bien-être des victimes lors du premier entretien, notre question de recherche étant : quels sont les facteurs associés au bien-être des victimes d'actes criminels? Nous présenterons donc les corrélations entre le bien-être des victimes et les variables indépendantes mesurées au premier entretien, ainsi qu'avec des variables contrôle. Par la suite, une analyse de régression sera effectuée afin d'établir le pourcentage de variance expliquée par nos variables sur la variable dépendante bien-être des victimes au temps 1 et discuterons des résultats.

### *4.2.1 Analyses bivariées*

Afin d'identifier les facteurs associés au bien-être des victimes, des corrélations ont été effectuées entre les variables indépendantes identifiées précédemment, des variables contrôle, incluant des caractéristiques du délit, et le bien-être des victimes. Le tableau 48 présente les corrélations entre le bien-être des victimes au premier et dernier temps de mesures et les variables indépendantes et contrôle au premier temps de mesure.

**Tableau 48 : Corrélations entre le bien-être des victimes et les variables indépendantes et contrôles au temps 1**

Variables (Temps 1)	Bien-être (V1)	Bien-être (V3)
<i>Variables contrôle</i>		
Âge	.019	.026
Sexe	-.217*	-.142
Revenu	.265**	.223*
Scolarité	-.103	-.116
Crime de violence	-.208*	-.111
Blessures physiques	-.272**	.264**
Antécédent de victimisation	.005	.129
<i>Information</i>		
Suite des procédures	.028	-.148
Procès	.116	-.023
Services aux victimes	.168	.115
Référence CAVAC (police)	-.008	-.169
Progrès de l'enquête	.085	.174
<i>Traitement des policiers</i>		
Courtoisie et respect	.138	.108
Intérêt bien-être	.064	-.035
Intérêt droits	.157	-.029
Pouvoir s'exprimer	.122	-.057
Traitement juste	.268**	.090
Honnêtes	.253**	.223**
Traitement impartial	-.125	-.096
Point de vue considéré	.219*	.076
Satisfaction générale	.134	.090
<i>Traitement du procureur</i>		
Traitement juste	-.147	-.260
Courtoisie et respect	-.146	-.387*
Intérêt bien-être	-.101	-.155
Intérêt droits	-.048	-.037
A cherché information	-.174	-.173
Pouvoir s'exprimer	-.251	-.003
Point de vue considéré	-.220	-.007
Influence	-.256	-.058
Honnête	-.227	-.211
Satisfaction générale	.108	.004
Contact avec le procureur	-.173	-.233**
<i>Crédibilité questionnée</i>	-.228*	-.246**
<i>Contact avec le CAVAC</i>	-.178	-.128
<i>Demandé aide</i>	-.370**	-.221*
<i>Soutien social</i>		
Soutien immédiat	.305**	.254**
Soutien nécessaire	.337**	.129
<i>Justice procédurale (V1)</i>	.364**	.276**

\* p < 0.05, \*\* p < 0.01

### *Variables contrôles*

On remarque au tableau 48 que quatre des variables contrôle sont significativement corrélées avec le bien-être des victimes au temps 1. L'âge, le niveau de scolarité, et le fait d'avoir déjà été victime d'un crime n'est pas significativement lié au bien-être des victimes. Par contre, on remarque une corrélation négative et significative entre le sexe et le bien-être des victimes au temps 1, ce qui signifie que les femmes affichent un niveau de bien-être inférieur au premier moment de mesure. Un an plus tard, le sexe n'est pas significativement lié au bien-être des victimes. Une corrélation positive et significative est aussi observée entre le revenu et le bien-être des victimes aux deux moments de mesure; un revenu familial élevé est donc associé à un plus grand bien-être psychologique chez les victimes. Le fait d'avoir subi des blessures physiques est également associé à un moindre niveau de bien-être chez les victimes, et cette relation perdure avec le temps.

### *Information*

Le tableau 48 permet de constater que toutes les variables indépendantes destinées à évaluer l'information obtenue par les victimes ne sont pas significativement corrélées à leur bien-être. Aucune variable n'affiche une corrélation significative avec le bien-être des victimes aux deux temps de mesures. L'information disponible ne serait donc pas en lien avec le bien-être des victimes.

### *Traitement des acteurs*

On remarque aussi au tableau 48 que deux variables évaluant le traitement reçu des policiers au premier temps de mesure sont significativement liées au bien-être des victimes lors de la première entrevue uniquement. Les victimes ayant perçu un traitement juste de la part des policiers et ayant l'impression que ceux-ci ont considéré leur point de vue affichent un niveau de bien-être supérieur lors de la première entrevue, alors que ces variables ne sont pas en lien avec leur bien-être un an plus tard. Par contre, l'honnêteté des policiers est significativement liée au bien-être des victimes aux deux moments de mesures, ce qui signifie que plus les victimes ont l'impression que les policiers ont été honnêtes dans leurs affirmations, plus leur niveau de bien-être

est élevé, ce qui va dans le sens de la théorie de la justice procédurale qui stipule que l'honnêteté des autorités fait partie du jugement concernant l'équité des procédures. L'honnêteté des policiers est d'ailleurs significativement, et assez fortement corrélée au jugement de justice procédurale des victimes ( $r = 0,413$ ;  $p = 0,000$ ), il est donc possible que ce soit le jugement de justice procédurale qui ressorte comme ayant une influence sur le bien-être des victimes plus que l'honnêteté des policiers lors de l'analyse de régression.

On remarque qu'aucune des variables mesurant le traitement reçu du procureur affiche une corrélation significative avec le bien-être des victimes au premier moment de mesure. Deux variables sont significativement corrélées au bien-être des victimes au troisième moment de mesure. Les victimes affirmant ne pas avoir été traitées avec courtoisie et respect par le procureur au temps 1 affichent un score de bien-être moindre au temps 3. L'autre variable est le fait d'avoir eu des contacts avec le procureur; 51,6 % des victimes n'ont pu répondre à la question quant à la satisfaction générale envers le procureur lors de la première entrevue, et le fait de ne pas être en mesure d'évaluer le procureur (absence de contacts) à ce moment est significativement corrélé au bien-être des victimes au troisième temps de mesure. Puisque la corrélation est négative, cela signifie que le fait de ne pas avoir eu de contacts avec le procureur (et donc de ne pas être en mesure d'évaluer le traitement reçu par ce dernier) au premier temps de mesure est associé à un moindre bien-être chez les victimes un an plus tard.

### *Crédibilité*

Les victimes ayant ressenti que leur crédibilité avait été questionnée lors du premier entretien affichent un niveau de bien-être significativement inférieur à celles n'ayant pas eu cette impression. Non seulement cette relation perdure-t-elle avec le temps, mais la relation est également plus forte et plus significative au dernier moment de mesure du bien-être. Il est possible que le fait de ressentir sa crédibilité mise en doute donne l'impression aux victimes de ne pas être crues par les autorités et influence ainsi leur estime de soi à la baisse. Nous savons que le besoin de validation est important pour les

victimes et que la seconde victimisation est un sentiment de ne pas être cru et soutenu par les autres, le questionnement de la crédibilité pourrait ainsi être vécue comme une seconde victimisation pour certaines victimes, ce qui expliquerait un moindre niveau de bien-être.

#### *Aide formelle et informelle*

Le fait d'avoir eu ou non des contacts avec les CAVACs n'est pas significativement corrélé au bien-être des victimes. Par contre, le fait d'avoir demandé de l'aide lors du premier entretien ou non est significativement lié au bien-être des victimes aux deux moments de mesure, les victimes ayant demandé de l'aide affichant un niveau de bien-être significativement inférieur à celles n'en ayant pas demandé. Ce résultat peut sembler étonnant, puisque l'on aurait pu s'attendre à ce que le fait de mobiliser des ressources soit plutôt associé à un plus grand bien-être. Ce résultat s'explique par le fait que les victimes les plus affectées par le crime sont certainement plus propices à demander de l'aide que celles n'ayant pas été affectées. Nous allons donc exclure cette variable de notre analyse de régression compte tenu de la relation négative; le fait de demander de l'aide n'est pas un prédictif du bien-être des victimes, c'est plutôt leur niveau de bien-être qui prédirait leur mobilisation de ressources.

Le soutien social est également corrélé avec le bien-être des victimes. Le fait d'avoir reçu du soutien de la part de ses proches immédiatement après le délit est associé à un niveau de bien-être supérieur aux deux moments de mesures. Quant à la perception de recevoir le soutien nécessaire de la part des proches, la relation est significativement corrélée au bien-être des victimes lors de la première mesure, mais pas lors de la dernière. La relation signifie que les victimes ayant l'impression d'avoir le soutien nécessaire de la part de leurs proches affichent un niveau de bien-être significativement supérieur lors de la première entrevue.

#### *Justice procédurale*

Le tableau 48 montre que le jugement initial (au premier moment de mesure) de justice procédurale des victimes est significativement, et positivement corrélé à leur bien-être

aux deux temps de mesure. Cela signifie que plus les victimes évaluaient que les procédures utilisées dans leur cause étaient justes et satisfaisantes lors du premier entretien, plus elles affichent un bien-être élevé, et ce, aux deux moments de mesure de leur bien-être psychologique, ce qui va dans le sens de la théorie.

#### 4.2.2 Analyse de régression

Dans un premier temps, une analyse de régression a été effectuée en entrant toutes<sup>68</sup> les variables indépendantes étant corrélées au bien-être des victimes au premier temps de mesure. Les variables incluses sont présentées au tableau 49.

**Tableau 49 : Sommaire de l'analyse de régression des variables contrôles et des variables de traitement visant à prédire le bien-être des victimes au temps 1**

Prédicatifs	Zero-order correlation	Beta	t	signification
Constante			4,901	0,000
Sexe	-0,198	-0,105	-1,348	0,180
Revenu	0,288	0,167	2,145	0,034*
Crime violent	-0,229	-0,102	-1,202	0,232
Victime blessée	-0,291	-0,215	-2,493	0,014*
Référence CAVAC	-0,020	-0,033	-0,404	0,687
Traité justement (police)	0,270	0,138	1,150	0,253
Police honnête	0,253	0,023	0,216	0,829
Considération police	0,221	0,011	0,096	0,924
Peut juger du procureur	-0,188	-0,125	-1,576	0,118
Crédibilité questionnée	-0,235	-0,114	-1,359	0,177
Soutien immédiate	0,300	0,001	0,008	0,993
Soutien nécessaire	0,340	0,240	2,128	0,036*
Justice procédurale	0,354	0,206	2,426	0,017*

R carré = 0,406

Le tableau 49 montre qu'ensembles, les variables indépendantes sélectionnées expliquent près de 41 % de la variance du bien-être des victimes au premier moment de mesure. Quatre variables dans le modèle sont de particulièrement bons précurseurs du

<sup>68</sup> La méthode « enter » a été employée.

bien-être des victimes, soit le jugement de justice procédurale, le fait d’avoir eu le soutien nécessaire de la part de ses proches, le revenu familial, et le fait d’avoir subi des blessures physiques. Un jugement de justice procédurale élevé, le fait de ne pas avoir subi des blessures physiques, d’avoir un revenu familial élevé, et le fait d’avoir eu le soutien nécessaire de la part de ses proches, sont des variables prédictives d’un plus grand bien-être psychologique chez les victimes lors du premier moment de mesure.

**Tableau 50 : Sommaire de l’analyse de régression des variables contrôles et des variables de traitement prédictive du bien-être des victimes au temps 1**

Prédictifs	Zero-order correlation	Beta	t	signification
Constante			7,701	0,000
Soutien nécessaire	0,337	0,272	3,434	0,001
Justice procédurale	0,333	0,284	3,649	0,000
Victime blessée	-0,272	-0,247	-3,186	0,002
Revenu	0,265	0,173	2,177	0,031

R carré = 0,299

Nous avons effectué une régression hiérarchique en utilisant les quatre variables indépendantes identifiées comme étant prédictives du score de bien-être des victimes au premier de temps de mesure. La première variable entrée dans l’équation est le fait d’avoir reçu le soutien nécessaire de la part des proches, suivie par le jugement de justice procédurale, par le fait d’avoir été blessé physiquement lors du délit, et finalement, par le revenu familial de la victime. Ensemble, ces quatre variables expliquent 30 % de la variance de la variable bien-être des victimes au premier moment de mesure.

#### 4.2.3 Résumé

En nous basant sur ces résultats, on remarque que le fait de recevoir le soutien nécessaire de la part de son entourage est prédictif d’un plus grand bien-être chez les victimes. Cette question subjective évalue l’impression des victimes d’avoir le soutien désiré et n’est pas une mesure objective du soutien reçu. Il est donc possible que



certaines victimes n'aient pas reçu beaucoup de soutien, mais que le soutien reçu était suffisant pour elles. Les études subséquentes devraient ainsi tenter d'obtenir des mesures objectives afin de vérifier l'impact du soutien social.

Un jugement de justice procédurale élevé est également prédictif d'un plus grand bien-être chez les victimes, ce qui signifie que les victimes ayant l'impression que les procédures employées dans leur cas sont justes et étant satisfaites de ces procédures ont tendance à se sentir mieux que celles évaluant plus négativement les procédures. Ces résultats ne sont pas étonnants; la théorie de la justice procédurale stipule que des procédures justes sont en lien avec plus de satisfaction pour les parties impliquées dans un conflit, il semble ainsi que ce jugement affecte également le bien-être psychologique des victimes.

Le fait d'avoir été blessé physiquement pendant le délit est également prédictif d'un moindre bien-être chez les victimes. Il va de soi que le fait d'avoir des blessures physiques peut affecter tant l'estime de soi (perte d'autonomie, congé de maladie, impossibilité d'exécuter certaines tâches ou activités, ou impression d'être un fardeau pour son entourage) que les symptômes de stress post-traumatique. Puisque le stress post-traumatique découle d'un sentiment de danger pour sa vie ou celle des autres, le fait d'avoir subi des blessures physiques peut effectivement être un déclencheur du SSPT.

Finalement, un revenu familial élevé est aussi prédictif d'un plus grand bien-être chez les victimes. Il est possible que les moyens financiers permettent aux victimes d'avoir accès à certaines ressources suite au crime, alors qu'un revenu moindre et le stress financier qui en découle pourrait aggraver les problèmes des victimes, notamment si elles sont blessées et doivent s'absenter du travail suite au délit.

### 4.3 Bien-être des victimes au dernier temps de mesure

Nous venons de voir les variables qui expliquent une partie de la variance du score de bien-être des victimes au premier moment de mesure. Par contre, cette analyse ne nous permet pas de comprendre ce qui influence le changement du score de bien-être dans le temps. Puisque nous savons que le meilleur prédictif des symptômes de SSPT à long terme est la mesure de ces mêmes symptômes à court terme, il importe de contrôler la mesure de bien-être des victimes au temps un afin de voir si certaines de nos variables indépendantes expliquent réellement une partie de la variance du bien-être des victimes au temps 3. En effet, Denkers (1996) a démontré que lorsque le niveau de satisfaction envers la vie (mesure de bien-être subjectif) de victimes de crime avant la victimisation est contrôlé dans la première étape d'une régression hiérarchique, le crime en soi n'explique pas le bien-être des victimes :

*When controlled for pre-crime Satisfaction with life, the negative effects of crime on well-being dwindled... This suggests that although well-being was lower among victims than among non-victims, crime was generally not the main cause for a deteriorated well-being. Victim's well-being seemed rather to be lower as a consequence of their pre-crime situation (p.125).*

Denkers (1996) disposait d'une mesure de bien-être avant la victimisation, la seule étude, à notre connaissance, ayant une mesure de pré-test pour des victimes avant même qu'elles soient victimisées. Même si nous ne disposons pas d'une telle mesure, nos mesures répétées nous permettent à tout le moins d'isoler si certains facteurs amènent une contribution indépendante à la variance expliquée du bien-être des victimes plus d'un an après le crime en contrôlant leur score de bien-être un an auparavant.

#### 4.3.1 Analyses bivariées

Nous avons présenté des corrélations entre le score de bien-être au temps 1 et 3 et les variables indépendantes au temps 1 précédemment, mais pour certaines variables, nous disposons d'une mesure au temps 2. Les corrélations des variables indépendantes mesurées au temps 2 sont présentées au tableau 51 suivant.

**Tableau 51 : Corrélations entre le bien-être des victimes au temps 3 et les variables indépendantes**

Variabes	Bien-être (V3)
<i>Information (V2)</i>	
Suite des procédures	-.164
Procès	.040
Services aux victimes	.014
<i>Traitement des policiers</i>	
Satisfaction générale (V2)	.077
<i>Traitement du procureur (V2)</i>	
Traitement juste	-.058
Courtoisie et respect	-.071
Intérêt bien-être	-.094
Intérêt droits	-.039
A cherché information	-.011
Pouvoir s'exprimer	-.032
Point de vue considéré	-.017
Influence	.000
Honnête	-.110
Satisfaction générale	.001
Contact avec le procureur	.044
<i>Crédibilité questionnée (V2)</i>	-.228*
<i>Contact avec le CAVAC (V2)</i>	.015
<i>Demandé aide (V2)</i>	-.133
<i>Soutien social</i>	
Soutien nécessaire (V2)	.099
<i>Justice procédurale (V2)</i>	.009
<i>Information sur le cas (V3)</i>	-.076

\*  $p < 0.05$

On remarque au tableau 51 qu'une seule des variables indépendantes au temps deux est significativement corrélée au score de bien-être des victimes au temps 3, il s'agit du questionnement de la crédibilité de la victime. Les victimes ayant ressenti que leur crédibilité a été mise en doute lors de la deuxième entrevue ont un score de bien-être significativement inférieur à celle n'ayant pas eu cette impression. Ce résultat n'est pas surprenant puisque cette variable, mesurée au temps 1, était également significativement corrélée au bien-être des victimes aux deux temps de mesure.

Encore une fois, les variables visant à évaluer le traitement du procureur ne sont pas significativement corrélées au bien-être des victimes. Il en est de même pour la mesure

répétée visant à évaluer la satisfaction des victimes envers la police et pour la mesure du soutien social requis. De plus, les informations reçues par les victimes n'affichent aucun lien significatif avec le bien-être des victimes.

#### 4.3.2 Analyse de régression

Des analyses de régression hiérarchiques séparées ont été effectuées pour chacune des variables indépendantes au temps 1 et 2 étant corrélées avec le bien-être des victimes mesurée au temps 3. Dans une première étape, le score de bien-être au temps 1 est entré dans l'équation (voir tableau 52).

**Tableau 52 : Régression hiérarchique : capacité prédictive du bien-être des victimes au temps 1 sur leur bien-être au temps 3**

Prédicatifs	Zero-order correlation	Beta	t	signification
Constante			9,596	0,000
Bien-être (temps 1)	0,696	0,696	10,608	0,000

R carré = 0,484

L'analyse révèle qu'effectivement, le score de bien-être des victimes au premier moment de mesure explique 48 % de la variance de leur score de bien-être au dernier moment de mesure, ce qui signifie que d'autres variables expliquent 52 % de la variance de leur score de bien-être.

Afin de voir si certaines des variables indépendantes que nous avons identifiées expliquent une partie de cette variance inexpliquée, des analyses de régressions hiérarchiques ont été effectuées. Dans un premier temps, nous avons entré le bien-être des victimes au temps un dans l'équation. Dans une deuxième étape, les variables indépendantes ont été entrées simultanément en utilisant la méthode *step-wise* afin de voir lesquelles étaient de bon prédicatifs du bien-être des victimes au temps 3<sup>69</sup>. L'analyse révèle que parmi les trois meilleures variables prédictives du bien-être des

<sup>69</sup> Puisque le bien-être au temps un est contrôlé dans l'équation, toutes les variables indépendantes ont été vérifiées et non seulement celles affichant une corrélation significative avec le bien-être au temps 1 ou 3; même si certaines variables n'affichent pas de corrélation significative avec le bien-être des victimes, il est possible qu'elles expliquent en partie la différence entre les deux mesures.

victimes au temps 3 (en contrôlant leur bien-être au temps 1), une seule est liée au système judiciaire. Il s'agit d'avoir été référé ou informé par la police de l'existence de centres d'aides aux victimes (temps 1). Les autres prédictifs sont liés aux caractéristiques de la victime et du crime dont elles ont été l'objet : soit le fait d'avoir déjà été victime d'un crime dans le passé, et le fait d'avoir subi des blessures physiques ou non lors de la victimisation.

Une régression hiérarchique a donc été effectuée en employant quatre variables. Dans un premier temps, le bien-être des victimes au temps un est entré dans l'équation. Ensuite, le fait d'avoir été référé ou informé par la police de l'existence des centres aux victimes est entré. Dans un troisième temps, nous ajoutons le fait d'avoir été victime d'un crime dans le passé et finalement, dans la quatrième étape, nous entrons le fait d'avoir subi des blessures physiques pendant le crime. Les résultats sont présentés au tableau 53.

**Tableau 53 : Régression hiérarchique prédictive du bien-être des victimes au temps 3**  
(n=122)

	Bien-être (V3)				
	R2	R2 change	F change	R	Beta
Bien-être (V1)	.484	.484	112.524**	.696	.657**
Référence au CAVAC par la police	.514	.030	7.437*	.717	.225
Ancienne victimization	.536	.021	5.405*	.732	.159
Blessures physiques	.554	.018	4.797*	.744*	-.145

Le tableau 53 révèle que le modèle explique 55 % de la variance du bien-être des victimes au dernier temps de mesure, ce qui signifie que les trois variables indépendantes expliquent ensemble 7 % de la variance du bien-être des victimes (48 % étant expliquée par leur bien-être au premier moment de mesure).

Le fait d'avoir été référé au CAVAC par les policiers lors du dépôt de la plainte augmente la variance expliquée de 3 %. La corrélation positive souligne que les victimes informées quant à la disponibilité des CAVACs affichent un score de bien-être significativement supérieur plus d'un an après leur victimisation que celles n'ayant pas obtenu cette information. Soulignons encore une fois que le fait d'avoir des contacts avec les Centres d'aide aux victimes n'explique pas la variance du bien-être des victimes, ce qui souligne l'importance pour les victimes de simplement savoir à qui s'adresser si elles nécessitent du soutien.

En ajoutant le fait d'avoir déjà été la cible d'un crime dans le passé, la variance expliquée augmente de 2 %. La corrélation positive indique que les victimes ayant déjà été victimisées obtiennent un score de bien-être significativement supérieur lors du troisième entretien que celles n'ayant jamais été victimes d'un crime auparavant. Ce résultat peut paraître étonnant, mais peut s'expliquer par le fait que les personnes confrontées à l'adversité pourraient être mieux outillées par la suite pour s'adapter à de nouveaux événements aversifs. Il est également possible d'expliquer ce résultat par les croyances altérées chez les victimes. En effet, Janoff-Bulman expliquait que les victimes voient leurs croyances envers le monde s'effondrer suite à une victimisation. Il est ainsi possible que les victimes ayant déjà fait l'expérience d'une victimisation ont déjà altéré leurs croyances positives, ce qui fait en sorte que l'expérience d'une nouvelle victimisation ne fait que confirmer cette altération. Pour les personnes n'ayant jamais été l'objet d'un crime, la confrontation de leurs croyances envers le monde pourrait possiblement expliquer leur moindre bien-être à long terme. Nous ne disposons pas de mesure des croyances positives ou négatives des victimes de notre échantillon, mais les résultats obtenus suggèrent qu'une telle mesure devrait être développée dans les études subséquentes. L'ensemble des événements aversifs de la vie quotidienne pourraient également être contrôlé, en plus de l'expérience de victimisation en soi.

La dernière variable du modèle proposé, le fait d'avoir subi des blessures physiques pendant le crime ajoute 1,8 % à la variance expliquée du score de bien-être des victimes au dernier moment de mesure. La corrélation négative indique que les victimes blessées affichent un score de bien-être significativement inférieur plus d'un an après le crime lorsque leur score de bien-être au temps un, la référence au CAVAC, et leurs antécédents de victimisation sont contrôlés. Il y aurait donc lieu d'offrir plus de soutien aux victimes ayant subi des blessures physiques lors de leur victimisation. Il est possible que les blessures physiques affectent l'estime de soi des victimes en leur donnant l'impression de ne plus être en mesure d'effectuer des tâches auparavant aisées. Nous savons que certaines blessures peuvent entraîner un arrêt de travail et que les gens se définissent souvent par leurs rôles sociaux, la perte de son identité de travailleur pourrait être nuisible à l'estime de soi et ainsi se refléter dans le score de bien-être. De la même manière, le syndrome de stress post traumatique se définit par le fait d'avoir été. L'objet ou le témoin d'une situation hors du commun et d'avoir eu la perception que sa vie ou celle d'un autre est menacée. Le fait de subir des blessures physiques lors du crime pourrait avoir un impact sur le syndrome de stress post traumatique en étant un indicateur d'une grande menace à son intégrité physique. Il est aussi possible que les blessures, cicatrices et séquelles physiques diverses résultant des blessures rappelle le crime dont elles ont été l'objet aux victimes. Le syndrome de stress post-traumatique étant caractérisé par des symptômes de ré-expérience et de répétition, il est possible que de vivre quotidiennement avec une blessure ou une cicatrice découlant du crime constitue un déclencheur de ces symptômes.

#### *4.3.3 Résumé*

Nos résultats vont dans le même sens que ceux de Denkers; une seule variable liée au système judiciaire et une seule variable liée au crime seraient prédictives du bien-être des victimes à long terme. Les autres variables sont liées aux victimes elles-mêmes et il est possible que d'autres caractéristiques des victimes de notre échantillon expliquent leur score de bien-être à long terme, telles leurs croyances positives et leurs expériences aversives passées. Puisque nous ne disposons pas d'une mesure du niveau de bien-être des victimes avant la victimisation, nous ne pouvons infirmer ou confirmer l'hypothèse

selon laquelle les caractéristiques des victimes avant le crime soient les meilleur prédictifs de leur adaptation psychologique, mais les résultats obtenus vont dans ce sens. Les recherches subséquentes devraient peut-être tenter d'isoler les facteurs de risques d'une moindre capacité adaptative afin de venir en aide aux victimes ciblées comme potentiellement à risque d'être affectées à long terme suite au crime. De plus, le fait que les blessures physiques ajoutent à la variance expliquée alors que les autres prédictifs sont contrôlés soulignent l'importance des programmes d'aide. Les victimes blessées physiquement devraient pouvoir bénéficier de soutien psychologique afin de se remettre de leur victimisation, les blessures étant associées à une moindre adaptation psychologique à long terme. Nos résultats supportent une grande résilience des victimes; celles ayant déjà été la cible d'un crime semblent s'adapter plus facilement. Gardons cependant en tête que notre échantillon est caractérisé par des participants assez scolarisés et provenant d'un milieu socio-économique moyen, la réaction des victimes peu scolarisées et à faible revenu pourrait être différente<sup>70</sup>, mais l'avantage du contrôle du bien-être au temps un nous permet de constater que ces facteurs, dans notre échantillon n'explique pas significativement l'adaptation psychologique. Il est cependant possible que le peu de victimes de notre échantillon provenant des classes socio-économiques moindres ne nous permet pas l'obtention de différences significatives qui pourraient être présentes dans la population.

---

<sup>70</sup> Souvenons-nous par ailleurs que le revenu était corrélé au score de bien-être des victimes-mais qu'il n'explique pas la différence entre les deux scores.



## CHAPITRE 5 : ANALYSE QUALITATIVE

### 5.1 Introduction

Dans le dernier chapitre, nous avons observé que le système de justice n'affecte pas le rétablissement des victimes d'actes criminels. Dans ce chapitre, nous présentons les résultats des entretiens qualitatifs réalisés afin de voir si les mesures utilisées dans les chapitres précédents font défaut ou bien si l'*empowerment* des victimes n'est réellement pas affecté par le système de justice. L'analyse du récit des victimes nous sera utile afin d'interpréter nos résultats, à savoir comment les victimes se rétablissent, malgré leur insatisfaction face au traitement reçu dans leur expérience avec le système judiciaire. L'analyse nous permettra également d'isoler certains aspects du système judiciaire comme favorisant ou faisant obstacle à l'*empowerment* des victimes.

#### 5.1.1 Analyse des données

Afin de comprendre le processus d'*empowerment* des victimes interviewées, nous nous sommes d'abord familiarisé avec les données recueillies en effectuant la retranscription de chaque entretien sous forme *verbatim*. Nous avons ensuite effectué une analyse verticale du matériel, nous permettant de dégager des extraits : a) concernant le processus d'*empowerment* de chacune des victimes, b) au sujet des obstacles, et c) au sujet des facteurs favorables à leur *empowerment*. Les propos répétitifs et hors sujet ont été éliminés et les horizons en découlant ont été regroupés en thèmes<sup>71</sup>. Lors de l'analyse horizontale des données, les descriptions individuelles ont été réunies afin de relever les récurrences, les convergences et divergences quant à ces thèmes. Nous avons ainsi examiné le processus d'*empowerment* des victimes interviewées et avons identifié les facteurs favorisant et faisant entrave à une telle démarche pour les victimes de crimes.

---

<sup>71</sup> Pour chacun des thèmes, une fiche de la description texturale du récit de chacun des participants selon ce thème était créée.

## 5.2 Les facteurs influençant l'*empowerment* des victimes

### 5.2.1 Facteurs aidant

#### 5.2.1.1 Le soutien social informel

Parmi nos 15 informateurs, dix ont mentionné que leur entourage les avait soutenus et aidés à surpasser les séquelles de leur victimisation. Que ce soit leur conjoint, leur famille, un employeur, ou un ami, les victimes identifient une personne les ayant énormément soutenues suite au crime. Dans un cas, c'est l'entourage de la victime qui l'a poussée à signaler le crime aux autorités, et dans un autre cas, la victime avait tenté de rapporter le crime à plusieurs reprises mais la plainte n'était pas prise au sérieux; c'est grâce à l'idée<sup>72</sup> d'un collègue de travail que la victime a finalement réussi à porter plainte officiellement.

Parfois, ce soutien peut servir de dépannage financier, comme ce fut le cas d'une informatrice dépannée par son père suite au vol survenu dans son entreprise (la victime n'étant pas assurée, elle faisait face à une possible fermeture de l'entreprise). Une victime a mentionné avoir bénéficié de son réseau social pour faire garder ses enfants suite au crime et lui donner le temps de « reprendre le dessus ». Une autre a expliqué avoir téléphoné à un ami afin de ne pas rester seule immédiatement suite au délit. La plupart des victimes ont mentionné l'importance de leur réseau simplement pour contrer l'isolement. Ce témoignage résume bien de quelle manière le réseau social peut favoriser une démarche d'*empowerment* :

*Je me morfondais à la maison, j'avais le goût de rien, je répondais plus au téléphone, j'avais pas le goût de parler, je me sentais stupide. Mais ma fille, tu te débarrasses pas d'elle de même. Elle est venue à la maison quand elle a vu que je répondais pas, elle m'a forcée à sortir, à faire des activités. Juste de jaser, elle m'a fait comprendre que je pouvais pas me laisser aller de même, m'a rappelé des épreuves ben pires que j'ai traversées, pis surtout, elle m'a aidée à réaliser que ça aurait pu arriver à n'importe qui, que j'étais pas plus niaiseuse qu'une autre, pis que la vie doit continuer. Il me fallait ça pour m'en sortir, et même si j'étais en maudit contre elle au début de me pousser de même, ben je*

<sup>72</sup> L'idée était de filmer la commission du prochain délit commis à son égard.

*sais pas combien de temps je serais restée enfermée si elle l'avait pas fait.*  
(Informatrice 12)

Il semble ainsi que le soutien social peut amener la victime à relativiser et à réévaluer l'importance du crime dans sa vie et ainsi favoriser son *empowerment*. Le soutien social peut également aider à minimiser les conséquences indirectes du crime en dépannant la victime temporairement suite au délit, ce dépannage pouvant prendre diverses formes.

#### *5.2.1.2 Soutien social formel*

Quatre victimes ont souligné l'importance de ressources formelles afin de faire face au crime. Une victime a mentionné l'aide de son psychiatre qui l'a amenée à faire des changements positifs dans sa vie et à reprendre le contrôle, une autre victime a mentionné l'aide de son syndicat qui l'a aidée à effectuer des démarches auprès de son employeur et de la CSST suite au délit. Une victime a mentionné l'aide du médecin traitant de son enfant afin de se battre pour que ce dernier soit considéré comme une victime à part entière par la SAAQ (la victime était enceinte lors de l'accident avec un conducteur ivre), et a également mentionné le soutien de son avocat et d'une personne particulièrement aimable à la SAAQ. Une victime a mentionné l'aide formelle reçue par le CAVAC, qui l'a énormément aidée dans des démarches au quotidien. Cette dame n'osait plus sortir de chez elle depuis le crime, faisait livrer son épicerie à la maison, n'avait aucun réseau social, et n'osait plus faire confiance à personne. L'intervenante du CAVAC lui téléphonait régulièrement, et l'a visitée à la maison, constatant que celle-ci refusait catégoriquement de sortir. Peu à peu, cette victime a recommencé à sortir de la maison, accompagnée par l'intervenante et a été référée à d'autres ressources communautaires qui lui offrent désormais un soutien moral. Cette victime affirme d'ailleurs toujours être en contact avec le CAVAC.

Certaines victimes apprécient donc les ressources disponibles et semblent mobiliser le soutien formel à leur disposition si elles en ressentent le besoin. Une seule victime parmi les 15 interrogées a mentionné le CAVAC comme étant une ressource importante l'ayant aidée à composer avec le délit.

### 5.2.1.3 *Entreprendre des actions pour changer la situation*

Nous avons vu dans la recension des écrits que le fait d'entreprendre soi-même une action pour modifier les conditions incapacitantes auxquelles nous faisons face fait partie d'un processus d'*empowerment*. Le récit des victimes paraît confirmer la théorie. Sept victimes ont indiqué que les actions qu'elles ont elles-mêmes entreprises ont constitué l'élément le plus important dans leur reprise de contrôle sur leur vie.

Une victime de fraude a souligné les efforts qu'elle a effectués afin de prévenir la victimisation d'autres personnes par le même fraudeur : elle a téléphoné à l'Office de la protection du consommateur, la Régie des bâtiments, au journal où le contrevenant publiait toujours ses annonces, a retrouvé d'autres victimes du même individu en passant du temps près du kiosque où le fraudeur l'avait « recrutée », et est même allée jusqu'à contacter les médias afin d'informer la population du risque de faire affaire avec cette compagnie. Cette victime explique que le fait de rechercher des preuves elle-même lui a été bénéfique :

*Ça me donnait l'impression de reprendre un peu de contrôle, chaque fois que je trouvais une nouvelle preuve, je me sentais un peu mieux (Informatrice 6)*

Dans un autre cas, la victime a expliqué de quelle manière elle avait entrepris des actions avec son conjoint afin de retrouver les effets qu'on lui avait volés. Celle-ci n'étant pas assurée contre le vol, sa priorité était donc de retrouver les objets volés. Puisque les policiers ont affirmé qu'ils ne croyaient pas pouvoir retrouver le contrevenant et les objets, celle-ci, accompagnée de son conjoint, a fait le tour du quartier, demandant aux gens sur la rue et aux prostituées s'ils étaient au courant d'une vente d'objets. Leur recherche a porté fruit. La victime a alors avisé les policiers et a récupéré ses effets, ce qui lui a évité une faillite et lui a permis de continuer son entreprise.

Les victimes mettent une grande emphase sur les actions qu'elles ont entreprises elles-mêmes (bataille avec la SAAQ, créer un réseau de soutien pour les victimes de sa

région, œuvrer auprès de victimes ou étudier pour ce faire, sensibiliser des policiers face aux préjugés envers les victimes, etc), soit pour simplement reprendre le contrôle dans leur propre vie, soit parce que cela leur donne un sentiment de valorisation personnelle dont elles ont besoin pour reprendre le dessus et qu'elles appliquent dans d'autres sphères de leur vie. Dans tous les cas, les victimes ont entrepris une action parce qu'elles étaient confrontées à des obstacles importants pour elles. Il semble qu'il y ait dissonance cognitive lorsque les victimes ont une bonne estime d'elles-mêmes : l'impression d'être diminué ou mis à l'écart, ou simplement le statut de victime crée une dissonance, ou un sentiment d'injustice que les victimes tentent de contrebalancer. Elles choisissent alors leur « bataille » et confrontent les obstacles afin de restaurer leur sentiment de valorisation ou d'efficacité personnelle. Certaines sont satisfaites d'avoir l'impression d'avoir fait leur « bout de chemin » pour favoriser un meilleur traitement des victimes futures ou pour venir en aide à des personnes dans une situation similaire à la leur. Entreprendre une action et réussir à franchir des obstacles semble ainsi favoriser un sentiment d'efficacité personnelle qui amènerait les victimes à se sentir plus confiantes de pouvoir franchir d'autres obstacles, comme si ce processus leur permettait de réaliser l'ampleur de leur capacité de résilience. L'action entreprise permettrait aux victimes de donner un sens positif à l'événement (venir en aide à d'autres victimes, changer le traitement de victimes futures, protéger d'autres personnes), ce qui est également caractéristique de la résilience.

#### *5.2.1.4 Implication dans des organisations et activités : trouver une valorisation personnelle et passer à autre chose*

Comme nous venons de le souligner, plusieurs victimes entreprennent des actions directement liées au délit ou à ses conséquences afin de reprendre le contrôle sur les événements affectant leur vie et ainsi retrouver un certain sentiment d'efficacité personnelle. Mais d'autres victimes vont plutôt rechercher un sentiment de valorisation et d'efficacité personnelle ailleurs, ce qui leur permet de se distancer face au délit. Une de nos informatrices explique :

*Moi, je suis bien trop occupée : je suis des cours de piano, je fais partie d'une troupe de théâtre, je viens juste de commencer des cours de chant, je fais du bénévolat le jour, je suis jamais à la maison à rien faire. Au début, j'y pensais ben gros, mais j'ai décidé de continuer mes activités, pis j'y pense quasiment plus, je vais pas m'arrêter à ça certain. (Informatrice 6)*

Quatre informateurs ont affirmé être impliqués dans des organisations communautaires, sportives, ou culturelles leur apportant un sentiment de compétence. Un informateur nous a d'ailleurs expliqué comment il avait réalisé qu'il ne pouvait pas « *se laisser aller* » parce qu'il était confronté au quotidien avec des gens ayant plus de difficultés que lui dans l'organisme pour lequel il effectuait du bénévolat. Les victimes semblent ainsi en venir à la conclusion, à un moment ou un autre, qu'elles doivent passer à autre chose, et que la vie continue. En recommençant à vaquer à leurs activités habituelles, en s'occupant et en effectuant des activités valorisantes sans lien avec leur victimisation, celles-ci finissent par cesser de se sentir abattues, retrouvent un sentiment de valorisation, et sont résilientes face à l'événement aversif ayant affecté leur vie. Plusieurs auteurs soulignent d'ailleurs l'importance de l'implication communautaire dans le processus d'*empowerment*, mais on réfère habituellement à une implication communautaire directement liée au changement de la condition d'oppression. Nos résultats soulignent qu'une implication quelconque dans des activités valorisantes pour l'individu serait aussi bénéfique, possiblement parce qu'elle fournit la possibilité de rétablir une image positive de soi, ou parce qu'elle donne accès à un plus grand réseau social, ou encore parce qu'elle procure un sentiment de compétence et démontre que les efforts et l'implication entraînent des résultats (sentiment contraire à l'impuissance).

#### *5.2.1.5 Survenue d'un événement aversif déstabilisant remettant en question l'intégrité personnelle : se valoriser en franchissant de nouveaux obstacles*

Le concept de croissance post-traumatique, ou le fait d'avoir l'impression d'avoir retiré des bénéfices d'un événement aversif, est un phénomène attirant de plus en plus de recherches en résilience. Bien que les recherches s'attardent habituellement à comprendre comment les gens en viennent à restructurer leurs cognitions afin de trouver un sens positif aux événements négatifs, peu considèrent la possibilité qu'un nouvel

événement objectivement ou subjectivement plus aversif survienne dans la vie de l'individu et favorise son rétablissement.

Une seule victime, parmi les 15 interrogées, a expliqué qu'un événement bien plus déstabilisant (un cancer) que son expérience de victimisation (harcèlement d'une voisine depuis deux ans) a engendré une prise de conscience chez elle; elle explique que lorsqu'elle a reçu le diagnostic, elle a décidé de s'en sortir, d'oublier le crime et l'opinion des gens autour d'elle, afin de se consacrer à son rétablissement :

*...je me suis dis que j'avais encore beaucoup à vivre au début, pis je me suis arrêtée deux minutes, vivre quoi? Je vivais plus, je m'étais arrêtée de vivre, j'étais plus la même pis tout le monde me le disais, mais on dirait que je m'en rendais pas compte avant. Je vais me battre contre ce cancer, pis je vais vivre comme du monde. (Informatrice 9)*

Cette victime affirme qu'elle s'enfonçait de plus en plus depuis le crime, mais que lorsqu'elle a été face à un nouvel événement incontrôlable, elle a décidé de reprendre le contrôle, cet événement aversif a engendré une prise de conscience qu'elle n'aurait pas eu autrement. Une atteinte à son intégrité personnelle peut être un facteur déclencheur d'un processus d'*empowerment*, il est possible également que le fait de s'occuper de problèmes immédiats considérés plus importants ou plus urgents peut amener une distanciation par rapport à la victimisation, en relativisant son importance par rapport à d'autres événements. Par contre, il est possible que la survenue d'événements aversifs soit nuisible pour certaines victimes moins résilientes, en donnant l'impression que les obstacles s'accumulent et que la victime ne peut rien y faire (impuissance acquise). Nous verrons le côté négatif des événements aversifs dans la section suivante, mais il est intéressant de constater que, pour une victime, la survenue d'un événement hautement aversif et incontrôlable suite à la victimisation, a favorisé une reprise de contrôle sur sa vie.

### *5.2.2 Facteurs aidant à l'intérieur du système judiciaire*

Il importe de souligner qu'une seule victime a mentionné d'emblée un facteur en lien avec les procédures judiciaires (le travail des policiers) comme ayant favorisé une

reprise de contrôle sur sa vie. Toutes les autres victimes n'ont tout simplement rien mentionné au sujet du système judiciaire (que ce soit positif ou négatif), comme si celui-ci n'avait aucune influence. Les victimes ont donc été relancées lors de l'entretien par rapport aux facteurs du système judiciaire pouvant influencer une reprise de contrôle dans leur vie. Nous relançons les victimes avec la question suivante : *« Pouvez-vous me parler de votre expérience avec le système de justice; croyez-vous que le fait d'avoir eu recours au système de justice a favorisé ou non une reprise de contrôle ou des changements dans votre vie, de quelle manière? »*.

Toutes les victimes ont souligné des aspects nuisibles du système judiciaire suite à cette relance, nous verrons ces facteurs ultérieurement. Seulement deux facteurs aidant liés au système judiciaire ont été identifiés par les victimes. Il s'agit du travail ou du traitement des policiers et du sentiment de protection engendré par les poursuites entamées (ou terminées).

#### *5.2.2.1 Le travail des policiers*

Tel que nous venons de le mentionner, une seule victime a affirmé d'emblée que le travail de la police avait favorisé une reprise de contrôle dans sa vie. Nous avons discuté de la situation de cette victime précédemment : il s'agit de la victime ayant elle-même retrouvé ses effets volés. Cette victime a expliqué qu'elle n'aurait jamais pu récupérer ces effets sans l'aide des policiers :

*C'est ben beau que tu trouves l'appartement et que tes affaires sont dedans, tu es contente sur le coup, mais le gars qui était là était pas rassurant, c'est pas moi ou mon chum qui l'aurait confronté mettons...quand je suis sortie de l'appart, ben... je savais pas trop quoi faire, j'ai téléphoné le 9-1-1 tout de suite, j'ai expliqué que j'avais retrouvé mes affaires, je leur ai donné le numéro d'événement, pis 2 minutes après, y'avait 6 chars de police au coin, ils ont rentré dans l'appart, ont arrêté le gars pis la voleuse, pis ils m'ont redonné mes affaires.*

(Informatrice 10)

Un informateur a souligné, lorsqu'il a été relancé au sujet des facteurs en lien avec le système judiciaire, l'importance de se sentir cru par les policiers lors du dépôt de la



plainte, confirmant la gravité de l'expérience criminelle vécue. Une autre informatrice a expliqué avoir particulièrement apprécié la chaleur humaine d'une policière intervenue suite au crime, qui était à l'écoute et compréhensive envers elle alors qu'une autre victime (celle ne sortant plus de chez elle dont il a été question précédemment) a expliqué que le sergent détective impliqué dans le dossier est venu la chercher à la maison pour la transporter à la cour et demeurait à ses côtés pendant les procédures judiciaires. Celle-ci explique qu'elle ne se serait jamais présentée en cour autrement.

Les victimes semblent donc apprécier un traitement chaleureux, des policiers compréhensifs qui valident ce qu'elles vivent. De plus, lorsque les policiers effectuent plus que ce que leur tâche requiert pour les victimes, cela ne passe pas inaperçu, nos informateurs ont remarqué ces efforts et les apprécient, quels qu'ils soient.

#### *5.2.2.2 Sentiment de protection qu'engendre la prise en charge judiciaire*

Lorsque nous relançons nos informateurs afin qu'ils nous parlent des avantages et inconvénients que les procédures judiciaires ont entraîné dans leur vie, quatre ont expliqué, qu'au moins<sup>73</sup>, le contrevenant ne les victimisait plus ou n'exerçait plus de contrôle sur eux. En effet, ces victimes expliquent que sans le signalement aux autorités, la victimisation dont elles étaient l'objet aurait perduré et elles apprécient que le contrevenant prenne conscience du caractère inacceptable de son geste, ce qui semble valider encore une fois leur expérience. De manière générale, lorsque relancées, les victimes de crime à long terme (violence conjugale, harcèlement) affirment que la cessation de la victimisation aide à reprendre le dessus, alors que les victimes de crimes unique apprécient plutôt la validation de leur expérience et le fait que le contrevenant doive faire face à ses responsabilités ou prenne conscience de la gravité de son geste.

---

<sup>73</sup> En effet, comme nous l'avons expliqué, les victimes n'ont pas perçu le système judiciaire comme étant bénéfique. Lorsque quelque chose de positif était mentionné, toutes les victimes précédaient leur commentaire de « au moins » ou d'une grande hésitation, comme si elles devaient chercher afin de trouver un aspect positif découlant des procédures entamées.

Même si, pour certaines victimes, porter plainte constituait un recours, ou une action entreprise, elles en viennent à réaliser que cette action n'engendre pas les résultats désirés, nous le verrons dans la section qui suit.

### *5.2.3 Les facteurs nuisibles à l'empowerment des victimes*

#### *5.2.3.1 L'isolement: le manque de soutien social ou le soutien négatif: se sentir incompris*

Si certains de nos informateurs ont souligné l'importance du soutien social comme facteur favorisant une reprise de contrôle sur leur vie, le manque de soutien social et le soutien social négatif (recevoir des commentaires négatifs de la part de son entourage) a également été identifié comme étant un élément entravant une démarche d'*empowerment*. Trois victimes ont expliqué à quel point elles se sentaient isolées et seules pour faire face à la victimisation et ses conséquences. Ces trois victimes habitaient seules à la maison, et ne disposaient d'aucun soutien social. Ces trois victimes n'ont pas entamé de processus d'*empowerment* et affirment ne pas avoir été en mesure de reprendre le contrôle de leur vie suite à l'acte commis à leur égard. Certes, ces trois victimes identifient également d'autres facteurs nuisibles à leur *empowerment*, mais force est de constater que le manque de soutien social se révèle un obstacle à une reprise de contrôle.

En considérant le récit des victimes ayant identifié le soutien de leur entourage comme étant bénéfique, on comprend que l'absence de soutien social peut avoir un impact négatif de plusieurs façons. Ces victimes disposent de moins de soutien moral, elles n'ont pas de ressources afin de les dépanner pour répondre à des besoins pratiques immédiats (dépannage financier, besoin de protection), et il est également possible que l'absence de soutien social minimise les chances pour la victime d'avoir une prise de conscience, suite à une confrontation de son entourage immédiat. Les victimes disposant de soutien informel qui s'isolent sont remarquées par leur entourage, alors que celles déjà isolées avant le crime demeurent dans l'isolement et s'enfoncent dans la

solitude. Le crime lui-même peut amener à l'isolement, comme l'a souligné une victime, qui explique avoir été victimisée dans son domicile par quelqu'un qu'elle connaissait. Cette victime explique être devenue très méfiante envers les gens, refusant d'avoir des contacts avec de nouvelles personnes par la suite. Cette victime étant déjà isolée socialement, la victimisation n'a fait qu'aggraver sa situation. Cette perte de confiance, suite au crime, se révèle assez commune : plusieurs des victimes qui connaissaient leur agresseur ont mentionné avoir perdu confiance envers les gens, comme c'est le cas d'un de nos informateurs, victime de fraude, qui a expliqué ne plus avoir de relations amoureuses depuis le délit<sup>74</sup> et ne plus oser avoir de nouvelles relations interpersonnelles en général. Mais le fait de connaître le contrevenant n'est pas nécessaire à cette perte de confiance : un informateur, victime de voies de fait alors qu'il travaillait comme chauffeur d'autobus explique :

*...On dirait que j'étais plus le même en général, avec le monde surtout, c'est comme si j'ai compris que le monde fait dur, j'ai pu confiance au genre humain comme avant...Avant, j'étais souriant avec le monde, là, chaque fois que j'embarque quelqu'un, je me demande si c'est pas un espèce de malade, ou un drogué, je pensais pas à ça avant... (Informateur 2)*

La perte de confiance mentionnée par les victimes ressemble au phénomène des croyances positives altérées (Janoff-Bulman, 1982; 1992); en confrontant leurs croyances positives de base, les victimes ont tendance à s'isoler, croyant que les gens ne sont pas nécessairement bons et perdant leur sentiment d'invulnérabilité. Ceux soutenus par leur entourage peuvent être confrontés par rapport à leurs croyances désormais négatives et leur entourage peut les aider à relativiser leur généralisation : dans ce cas l'entourage de la victime favoriserait des attributions plus adéquates faisant que la victime soit en mesure de restaurer ses croyances positives initiales. Pour les victimes isolées, et celles ayant des croyances déjà négatives, il peut se révéler plus ardu de restaurer le sentiment d'un monde juste.

Le soutien social négatif a également été mentionné par les victimes comme étant un facteur faisant obstacle à leur *empowerment*. Ce facteur a été mentionné par plusieurs

---

<sup>74</sup> L'informateur a été victime de fraude de la part de son conjoint avec qui il habitait.

victimes ayant une relation avec leur agresseur, mais aussi par des victimes n'ayant pas de relation avec le contrevenant et par une victime habitant une région plus rurale ou « *tout se sait* » (informatrice 12), peu importe si les gens se connaissent réellement. De manière générale, le fait de croire que son entourage ne comprend pas leur situation est l'élément qui ressort le plus du témoignage des victimes. Pour certains cas de victimisation à long terme, comme le harcèlement ou la violence conjugale, les victimes ont affirmé avoir reçu des commentaires désobligeants de certaines personnes de leur entourage, lié au fait d'avoir enduré la situation trop longtemps. Pour d'autres, c'est une impression que leur entourage minimisait le crime ou ses conséquences qui a engendré le sentiment d'être incompris. Lorsque la victime entretient des relations avec la famille du contrevenant, l'entourage de ce dernier peut délaisser la victime, ce qui entraîne une perte de soutien social parfois important. Dans un cas, la famille du contrevenant a fait des pressions sur la victime afin qu'elle retire sa plainte. Dans d'autres cas, la victime a subi des représailles de la part de la famille du contrevenant, ce qui a entraîné une nouvelle victimisation, nous y reviendrons ultérieurement.

Un dernier élément ressorti du témoignage de deux informateurs, lié à l'absence de soutien social, concerne la honte. Ces informateurs ont expliqué se sentir incapables de discuter de leur victimisation parce qu'ils avaient honte du crime dont ils avaient été l'objet. Dans ces deux cas, les victimes étaient des hommes : l'un était victime de violence conjugale, et a expliqué de quelle manière il avait l'impression d'être une risée parce que sa conjointe était physiquement abusive à son égard, alors que l'autre a été victime de fraude par son conjoint et n'osait pas en parler ouvertement, n'ayant pas révélé son orientation sexuelle à son entourage. Dans ces deux cas, les informateurs ont expliqué se sentir isolés et incompris.

Il apparaît donc que l'isolement soit, dans bien des cas, un facteur nuisible à l'*empowerment* des victimes. L'isolement peut être une caractéristique préalable de la victime, ou être engendré suite au crime, que ce soit par la victime elle-même, à travers un sentiment de honte, ou une impression de ne pas être compris par les autres, ou par

l'entourage de la victime ou de son agresseur, qui peuvent lui faire des commentaires désobligeants, la renier et même lui faire des représailles.

#### *5.2.3.2 Manque de ressources adaptées aux besoins des victimes*

Plusieurs des personnes interrogées (11) ont mentionné que les victimes ne disposent pas de l'aide nécessaire afin de reprendre le contrôle sur leur vie. Ces victimes ont fait mention de l'absence de services pour les victimes et, lorsque l'intervieweur leur demandait si elles étaient au courant des services des CAVACs, celles au courant (8) affirmaient ne pas avoir téléphoné soit parce qu'elles croyaient que le service était pour des victimes de crimes graves, soit parce qu'elles croyaient qu'ils n'offraient que des services de suivi psychologique ou de soutien moral. Une informatrice a expliqué avoir téléphoné au CAVAC de Montréal car elle ressentait le besoin de parler et de recevoir des informations, et être tombée sur le répondeur à plusieurs reprises. Ne voulant pas laisser son numéro de téléphone et son nom, elle a simplement cessé de téléphoner et n'a pas reçu de soutien. Les participants aux entretiens qualitatifs n'associent donc pas les CAVAC à des services d'information ou de référence.

Les victimes de fraude de notre échantillon étaient particulièrement insatisfaites des ressources pour les victimes dans leur situation, affirmant que le système judiciaire n'offre pas de possibilité de récupérer les pertes monétaires, celles-ci étant référées au civil, processus laborieux et possible seulement si le contrevenant est identifié, localisé, et solvable (ce qui n'était pas le cas pour une des victimes). Ces victimes ont également déploré le fait que les institutions financières n'ont pas de procédures spécifiques pour les cas de fraude et que les victimes doivent assumer les pertes entraînées par la victimisation.

Pour d'autres victimes, la situation est encore plus complexe, comme c'est le cas de cet informateur, victime de violence conjugale, aux prises avec de multiples problèmes :

*Personne comprend d'où tu viens, tu peux pas avoir d'aide; je veux arrêter de choisir des femmes de même, mais les groupes de violence conjugale, y'en veulent pas des hommes, pis s'ils en veulent, ben je suis avec des homosexuels, moi que je sois avec des femmes ou des hommes, je fais rire de moi si je dis que je mange une volée d'une femm. J'ai fait rire de moi toute ma vie ... (Informateur 4)*

*...quand je vais à l'hôpital, ils parlent juste de mon accident pis de mon accident, mais quand j'me suis réveillé du coma, je faisais juste sentir la viande crue...c'est pas mon accident qui me rappelle la viande crue, mais ça, on peut pas en parler de cette fois là<sup>75</sup>, c'est pour l'accident que je suis là, mais moi j'ai l'impression que tout est lié, personne me croit ... (Informateur 4)*

Ce témoignage nous rappelle que la victimisation survient dans la vie d'un individu qui peut être aux prises avec d'autres difficultés personnelles, autre obstacle à l'*empowerment* sur lequel nous reviendrons subséquemment. Il rend aussi compte du fait que certaines victimes vivent des situations particulières, et que la victimisation s'inscrit dans un engrenage d'événements et de circonstances dans la vie de l'individu, qui doivent être considérés dans leur ensemble afin d'atteindre la racine du problème et permettre à la personne d'effectuer de réels changements dans sa vie.

Il ressort donc que plusieurs victimes ne sont pas conscientes de l'existence de certaines ressources ou de leur mandat et que, dans certaines situations, les victimes tentent de mobiliser des ressources mais ne considèrent pas celles-ci sont adaptées à leur situation particulière.

### 5.2.3.3 Les conséquences indirectes du crime

Nous avons déjà mentionné que la perte de soutien social peut constituer en soi une conséquence indirecte du crime et, sans revenir sur le sujet, rappelons que les conséquences psychologiques découlant directement du crime ont parfois des conséquences indirectes sur l'isolement de la victime. Plusieurs des victimes interrogées

---

<sup>75</sup> La viande crue réfère à une des victimisations dans le passé de cette victime : alors qu'il travaillait dans une boucherie, il a été attaché nu par des collègues de travail et on lui a lancé du sang et des entrailles dessus.

ont mentionné que le crime a entraîné d'autres conséquences dans leur vie et que ces conséquences ont fait obstacle à leur reprise de contrôle.

Le crime a souvent des conséquences financières directes, ce qui a été souligné par les deux victimes de fraude, et par une victime de vol non assurée qui aurait pu perdre son entreprise si les objets n'avaient pas été retrouvés. Les victimes ont ainsi eu des difficultés à rencontrer leurs engagements financiers, ce qui rend difficile un sentiment de reprise de contrôle et leur donne l'impression que les problèmes s'accumulent plutôt que de se régler. Pour une autre victime, le crime a eu des conséquences financières de manière indirecte, son absence prolongée du travail suite au crime ayant entraîné son congédiement, alors qu'une autre victime se sentait tout simplement inapte à retourner au travail après le crime, et a finalement dû démissionner.

Les quinze victimes ont également mentionné des conséquences psychologiques engendrées par le délit, certaines mentionnant ne pas pouvoir cesser de penser à la victimisation (5), d'autres expliquant avoir l'impression de revivre l'événement (2), d'autres se sentant déprimées (4). Deux victimes ont expliqué être sous médication depuis le délit, une de ces victimes affirmant d'ailleurs ne pas se sentir à l'aise avec le fait d'être étiquetée comme étant une « *malade mentale* ».

Trois victimes ont avoué abuser d'alcool ou de drogues depuis le délit, une admettant que sa consommation était déjà problématique avant le crime. Que ce soit pour réduire leurs affects négatifs, pour oublier, ou simplement pour avoir des expériences positives qu'elles ne peuvent avoir autrement, cette consommation entraîne souvent d'autres problèmes dans la vie de ces victimes. Un de nos informateurs signale qu'il a failli perdre son emploi à cause de sa consommation abusive d'alcool et une informatrice a confié avoir le sentiment d'avoir négligé ses enfants à cause de son usage de substances psycho-actives et en a perdu la garde.

Les conséquences du crime perdurent donc après le délit, certaines engendrant des conséquences indirectes en chaîne. Pour plusieurs victimes, les conséquences se

multiplient et paraissent insurmontables, ce qui fait obstacle à une reprise de contrôle dans leur vie.

#### 5.2.3.4 Survenue d'événements aversifs : exacerbation des problèmes

Hormis les conséquences découlant directement ou indirectement du délit, les victimes nous ont fait part d'une multitude d'obstacles rencontrés dans leur vie quotidienne comme ayant empêché leur reprise de contrôle, événements qui seraient certainement survenus même si elles n'avaient pas été l'objet d'un crime. La vie quotidienne et ses difficultés continuent pour ces victimes, et certaines vivent une accumulation de problèmes qui leur apparaissent infranchissables et renforce leur impression de ne pas pouvoir contrôler ce qui leur arrive. Ce témoignage rend compte du sentiment d'impuissance vécu par certaines victimes qui font face à des difficultés quotidiennes :

*...Je te jure, j'étais rendue je voulais même pu répondre au téléphone, je savais que ce serait une mauvaise nouvelle, ça arrêtait pu, une après l'autre. J'étais au point que je me demandais mais qu'est-ce que j'ai fais pour attirer de la « bad luck » de même ? Je voyais pu le bout, les comptes rentraient, fallait que je m'occupe des enfants, que je règle les problèmes, tout ça pendant que je me sentais à terre d'avance, c'est comme si j'avais le sort du monde entier sur mes épaules pis je m'en sentais pas la force...*  
(Informatrice 1)

Toutes les victimes ont indiqué que, suite au crime, elles se sentaient moins aptes à régler des problèmes courants qu'elles réglaient assez facilement auparavant et que la survenue de problèmes supplémentaires, si minimes soient-ils, dépassait facilement leur seuil de tolérance, leur donnant une impression d'impuissance. L'importance du soutien social prend tout son sens ici, les victimes isolées ne pouvant se tourner vers leur entourage pour une aide visant à régler de nouveaux problèmes ou, encore, pour les amener à relativiser l'importance de ces nouveaux événements. L'état d'esprit même des victimes les empêche parfois de le faire elles-mêmes :

*Maintenant, quand j'y repense, je trouve ça niaiseux ne m'être arrêtée à ça. Pour moi, c'était une montagne sur le coup, mais aujourd'hui, je me rend compte que je pensais pas normalement, je suis plus forte que ça d'habitude, mais dans ce temps là, c'est comme si c'était la fin du monde.* (Informatrice 3)



Il apparaît ici que les problèmes de la vie courante peuvent nuire à l'*empowerment* des victimes, et que certaines personnes, habituellement débrouillardes, perdent confiance, à tort ou à raison, en leur efficacité personnelle. Pour les victimes dont le sentiment d'efficacité personnelle ou d'estime de soi est faible, la survenue de la victimisation, suivi par de nouveaux problèmes, rend très difficile une reprise de contrôle, compte tenu de leur état d'esprit initial.

#### *5.2.3.5 Les caractéristiques personnelles de la victime*

Comme nous l'avons sous-entendu à quelques reprises, les caractéristiques de la victime antérieures à la victimisation peuvent être un obstacle à leur reprise de contrôle. Certaines victimes (5) ont expliqué qu'elles faisaient déjà face à plusieurs difficultés dans diverses sphères de leur vie avant la survenue de l'acte criminel, expliquant que la victimisation constituait un événement supplémentaire à travers une série d'expériences négatives. Si certaines victimes réagissent par résilience : « *je m'arrêterai pas à ça certain, j'en ai vu d'autres* » (informatrice 6), habituées à vivre des difficultés et à passer à travers, d'autres ont trouvé que la victimisation confirmait leur vécu difficile parsemé d'expériences néfastes et tiennent un discours fataliste par rapport à leur situation :

*Moi, j'ai jamais été chanceuse, c'est pas aujourd'hui que ça va changer.*  
(informatrice 1).

Il apparaît donc que certaines victimes ont besoin d'aide afin d'outrepasser cette impression de ne pouvoir influencer les événements qui affectent leur vie.

#### *5.2.4 Obstacles liés au fonctionnement du système judiciaire :*

##### *5.2.4.1 Le manque d'information/sentiment d'exclusion...attente et infantilisation*

Lorsque nous avons relancé nos informateurs au sujet des facteurs du système judiciaire pouvant influencer une reprise de contrôle sur leur vie, tous ont affirmé s'être sentis exclus des procédures judiciaires, la majorité d'entre eux n'ayant pas été tenus informés des développements dans leur cause. Quatorze informateurs ont mentionné le manque

d'information non seulement comme étant un facteur nuisible à une reprise de contrôle sur leur vie, mais comme étant un facteur qui souligne le manque d'intérêt du système et des autorités judiciaires envers les victimes. Lorsque la relance était effectuée, les victimes paraissaient surprises de la question, et mentionnaient immédiatement le manque d'information comme étant la pierre angulaire de leur exclusion par rapport au traitement de leur cause criminelle. L'informateur n'ayant pas mentionné spécifiquement le manque d'information, a aussi souligné se sentir à l'écart des procédures criminelles.

Le manque d'information est lié à diverses étapes des procédures judiciaires. Suite au dépôt de leur plainte, les victimes aimeraient être informées des développements de l'enquête en cours, de l'arrestation ou non du contrevenant, et des raisons motivant sa libération, s'il y a lieu. Deux victimes auraient apprécié être informées de la libération du contrevenant avant de le voir dans la rue, ce qui donne lieu au sentiment d'un manque de protection, conséquence que nous verrons ultérieurement.

Le récit d'un informateur, dont le fils a été assassiné, explique de quelle manière sa femme et lui ont été exclus dès le début des procédures par les policiers impliqués dans le dossier. Cet homme avait déclaré son fils comme étant disparu, et attendait des nouvelles des policiers. Informé quelques semaines plus tard que le corps de son fils avait été retrouvé, il a demandé à pouvoir se rendre sur les lieux afin de voir où on avait laissé son fils et à quel endroit il avait vécu ses derniers moments. Cette démarche lui semblait nécessaire afin de vivre son deuil. Notre informateur explique s'être senti incompris par les policiers qui ont refusé de lui donner l'information. Sa femme et lui ont alors dû faire le tour de la ville en voiture à plusieurs reprises, jusqu'à ce qu'ils découvrent le lieu du crime, pour ensuite affronter les policiers se trouvant sur les lieux, et enfin pénétrer l'endroit et retrouver une certaine paix. Cet informateur explique s'être senti diminué, expliquant que les policiers affirmaient vouloir lui éviter un plus grand traumatisme en lui cachant le lieu du crime, alors que, pour lui, il s'agissait d'une opportunité de faire face à la réalité, ce dont il avait besoin afin d'entamer un processus

de deuil. Il explique avoir eu l'impression qu'on le considérait incapable de savoir ce qui était bon pour lui.

Plusieurs victimes déplorent le fait de ne pas être tenues informées suite au dépôt de leur plainte. Six victimes parmi les 15 interrogées n'avaient aucune idée de ce qui était advenu de leur dossier, plus d'un an et demi après le crime, ce qui leur donne l'impression d'être complètement exclues des procédures, certaines s'imaginant que quelque chose a « *sûrement été fait depuis le temps* » (informateur 2) ou encore que la cause « *est passée dans les mailles du filet* » (informateur 7). Faute d'information, les victimes tiraient leurs propres conclusions :

*Je suis mis à l'écart, j'ai aucune information, c'est l'inconnu... Ils vont s'en occuper un jour, j'imagine, et se disent que la victime s'arrange, retourne chez vous! (Informateur 7)*

En n'étant pas tenues informées, les victimes vivent dans l'incertitude et l'attente. Au début, celles-ci sont patientes, affirment savoir que les procédures sont longues et attendent de recevoir des informations. Au fur et à mesure que le temps passe, elles ne sont toujours pas informées, et commencent à réaliser qu'elles ne le seront peut-être jamais. Elles forment alors des hypothèses sur le déroulement du dossier, certaines associant le manque d'information au fait que rien ne se passe, d'autres déduisant qu'elles demeureront exclues des procédures et que le système n'a pas d'intérêt envers les victimes. Un informateur nous a expliqué qu'il pensait que le contrevenant était toujours recherché puisqu'il n'avait reçu aucune information, mais qu'il a appris en regardant les nouvelles que le procès de ce dernier était en cours. Il n'avait pas été informé de quoi que ce soit et affirme en avoir appris beaucoup plus sur le crime en regardant les nouvelles qu'en étant la personne ayant rapporté le crime au départ, ce qu'il trouvait déplorable. Cet extrait d'un autre interviewé résume bien ce que vivent les victimes :

*Je ne suis pas informé de quoi que ce soit, on ne porte aucune attention aux victimes...J'ai donné plein d'informations aux policiers, mais eux ne me donnent aucun feed-back. On demande aux victimes leur collaboration mais on fait juste les utiliser. Le système est pas capable de gérer tout ce qui se passe...Moi j'aurais voulu savoir des détails sur les autres victimes qui se sont fait avoir, ça aurait été bon pour mon estime parce que j'aurais pu arrêter de me blâmer...là, je suis dans le noir...<sup>76</sup> (Informateur 8)*

Les victimes ont effectivement l'impression d'être lésées par le système judiciaire en étant tenues à l'écart, ce qu'elles perçoivent souvent comme une injustice puisque le crime n'aurait pas été connu des autorités sans leur signalement. Les victimes expliquent que les décisions dans le dossier sont prises sans qu'elles soient consultées ni même informées. Plusieurs victimes ont fait des démarches afin de recevoir des informations, que ce soit en téléphonant à l'enquêteur, au procureur, au greffe de la cour, et même à l'avocat de la défense. Une victime avocate, connaissant les procédures de la cour, a même demandé une copie du plumeau afin de savoir ce qui advenait de sa cause, affirmant qu'elle n'aurait rien su autrement.

Les victimes ont aussi expliqué que parfois, les informations reçues sont difficiles à interpréter. Nombre de victimes ont affirmé ne pas comprendre le papier que leur a fait parvenir la cour, indiquant le nom du contrevenant, un numéro de dossier et un article de loi dont elles ignorent la signification :

*Moi, je me promène pas avec un code criminel, je suis supposé de savoir ce que ça veut dire moi un article 266? » (informateur 4).*

Une victime nous a également expliqué avoir signé un 810, après avoir été conseillée de signer par le procureur, expliquant que, dans les faits, elle ignorait ce que cela signifiait exactement. Elle était épuisée d'attendre, préférait ne plus se présenter en cour et a finalement signé sans trop savoir, car le procureur semblait pressé et vouloir se « débarrasser » du dossier. L'attente est un mot revenant souvent dans le récit des

---

<sup>76</sup> Notons que cet informateur a su que le contrevenant a fait d'autres victimes parce qu'il a tenté de rejoindre l'enquêteur responsable à plusieurs reprises et s'est fait dire plusieurs fois que l'enquêteur au dossier avait changé parce qu'il y avait d'autres dossiers/victimes liés au crime qu'il avait rapporté.

victimes, et est aussi souvent lié au manque d'information, tout comme à la longueur des procédures criminelles.

#### 5.2.4.2 *L'attente, plus que la durée*

Dix de nos informateurs ont mentionné la longueur des procédures comme étant un facteur nuisible à une démarche d'*empowerment*. Comme nous l'avons mentionné, la plupart de ces victimes ont expliqué qu'elles savaient que les procédures judiciaires étaient longues, mais qu'elles avaient l'impression d'attendre incessamment. Ce sentiment est lié au manque d'information, comme l'explique cette informatrice :

*Je le sais que c'est long les procédures criminelles, mais même s'il se passe rien en ce moment, ils pourraient nous le dire, au moins tu sais que les procédures suivent leur cours, t'as moins l'impression que rien se passe, pis tu te demanderais pas si le dossier est tombé... (Informatrice 6)*

Les victimes attendent, ignorent ce qui se passe, et se posent des questions. Plusieurs victimes ne connaissent pas les procédures criminelles et les étapes du cheminement d'une plainte, et ne comprennent pas les délais. Cette attente semble être une entrave à leur rétablissement, celles-ci voulant « *passer à autre chose* » (informatrice 1) ou que « *ça se règle au plus vite* » (informateur 4). Or, le fait d'être dans l'ignorance par rapport aux procédures n'aide pas, car elles se demandent si elles attendent pour une raison valable :

*Je sais que c'est normal, mais la lenteur du processus est vraiment exagérée, et j'ai l'impression que ça donnera rien et que j'attends pour rien. (Informatrice 12)*

Quant aux victimes informées, celles-ci déplorent les remises, qu'elles perçoivent souvent comme étant injustifiées, soit parce que la raison ne leur est pas expliquée, ou bien parce que les raisons des remises ne sont pas valables selon elles :

*Tu reçois jamais de renseignements, c'est très long, c'est toujours remis. Ils (i.e. le contrevenant et son avocat) ont toujours une raison pour remettre et la justice accepte ça, et ça coûte cher pour un système qu'on paie, et qui fait rien pour nous... (Informateur 7)*

En effet, certaines victimes associent les remises et la lenteur des procédures à l'inégalité des droits entre les victimes et les criminels au sein du système judiciaire. Cette perception d'injustice entre les droits des accusés et ceux des victimes est aliénant selon nos informateurs et a été identifié comme étant un autre facteur nuisible à leur *empowerment*.

#### 5.2.4.3 L'inégalité des droits des victimes et des contrevenants

Nos informateurs étaient particulièrement outrés de la différence qu'ils percevaient entre les droits des criminels et ceux des victimes, soulignant que « *le système est fait pour les accusés* » (informateur 11), que les « *victimes ont pas d'affaire là-dedans* » (informateur 2), et que le système veut « *se débarrasser de nous autres* » (informateur 7). Les victimes expliquent qu'on ne les informe pas des dates d'audiences, alors que le contrevenant est toujours présent lors des procédures, car il s'agit de son droit. Les victimes ont l'impression que les contrevenants ont accès à tous les détails, incluant la déclaration de la victime, alors que « *nous autres, on doit se battre pour avoir une graine d'information* » (informatrice 6). Un informateur nous a aussi expliqué que les procédures judiciaires se sont déroulées en anglais, à la demande de l'accusé qui a le droit de comprendre les procédures en cour contre lui, alors que le fait que la victime ne comprenne pas l'anglais est sans importance. Les victimes ont également l'impression que les contrevenants sont mieux protégés et représentés, ayant le choix de leur avocat alors que les victimes ne sont pas représentées :

*Les accusés eux autres, ont droit à l'avocat de leur choix, des vieux de la veille, alors que les victimes, on est avec les procureurs, des jeunes sans expérience et même si on a les moyens, on n'a pas le droit de payer un avocat qui a de l'allure* (Informateur 7)

Les victimes ont également l'impression que ce sont elles qui doivent modifier leur comportement, ou se protéger elles-mêmes pendant que les contrevenants « *ont tous les droits* » (informatrice 9). Deux informateurs victimisés par des voisins se sont fait suggérer de déménager par les policiers, affirmant que ceux-ci ont été honnêtes et leur ont expliqué que le système de justice ne réglerait rien ou qu'ils ne disposaient pas de suffisamment de preuves :

*T'es victime, mais c'est à toi de déménager, ça a pas d'allure, c'est pas moi le problème, mais lui c'est un accusé, y'a des droits » (informateur 7).*

Une autre victime nous a expliqué avoir compris que les interdictions de contacts entre l'accusé et la victime oblige la victime, et non le contrevenant, à modifier ses habitudes de vie.

*L'autrefois, au restaurant, elle est rentrée, pis s'est assise à la table « drette » à côté, elle a fait exprès, je suis sûre. Pis là, elle faisait des commentaires sur moi pis ma fille, ça gâche notre soirée. Mais si je veux la paix, c'est moi qui doit m'en aller, on est dans un lieu public, elle a le droit d'être là, la police peut rien faire, y disent que c'est à moi d'aller manger ailleurs. Tu sais, la ville est pas grande, y'a pas grand place que je peux aller sans me faire écoeurer par elle, sa famille ou sa gang, faque je fais pu grand-chose. (Informatrice 12)*

Certains informateurs ont effectivement indiqué avoir l'impression que le système accorde plus d'importance à protéger les droits des contrevenants qu'à protéger l'intégrité des victimes, libérant les contrevenants sans consulter les victimes et sans vérifier si ces dernières auraient des craintes ou seraient en mesure de se protéger d'éventuelles représailles. Le manque de protection est un thème récurrent dans le témoignage de plusieurs informateurs, et constitue également un facteur faisant obstacle à une reprise de contrôle, affectant le besoin de sécurité des victimes qui a souvent motivé leur plainte à la police.

#### *5.2.4.4 Le manque de protection*

Plusieurs victimes ont expliqué avoir fait appel aux policiers et, par le fait même, au système de justice, afin de se protéger du contrevenant et sont déçues du résultat. Quatre informateurs ont affirmé avoir subi des représailles sous forme de harcèlement, de méfaits, et même de voies de fait de la part du contrevenant et/ou de son entourage suite au dépôt de leur plainte. Ceux-ci considèrent que le fait d'avoir rapporté le crime leur a fait plus de torts que de bien, puisque leur victimisation a augmenté plutôt que cessé, ce qui les a amené à hésiter à rapporter le harcèlement subséquent auquel ils ont fait face. Dans certains cas, les victimes ont l'impression qu'il est inutile de faire appel aux policiers car ceux-ci ne peuvent agir :

*T'appelles, ils viennent, et ils font rien, y disent qui peuvent rien faire, tant qu'il a pas été trouvé coupable (Informateur 11)*

Dans d'autres cas, les victimes ont l'impression de déranger les policiers et cessent de faire appel à eux. Une victime a même expliqué qu'un policier lui a dit : « *j'ai un abonnement ici* », ce qui lui a fait ressentir qu'on considérait ses appels comme injustifiés, voire insignifiants. Les victimes en viennent donc à ne plus attendre de protection de la part des autorités judiciaires, ce qui leur donne encore une fois l'impression de ne pas être importantes et que les autorités s'en « *contrefichent* » (informateur 7), ce qui affecte parfois leur sentiment de valorisation personnelle :

*Tu sais, à force de te faire traiter comme de la merde, pis de voir leur attitude, comme si tu leur faisait perdre leur temps, ben tu finis par te demander si tu n'es pas de la merde, en tous cas, ça t'arrête l'envie de les appeler, ça c'est sûr...dans le fond, c'est peut-être pour ça qu'ils agissent de même...*  
(Informatrice 1)

Les victimes n'ont donc pas l'impression d'être protégées pendant les procédures judiciaires, mais aussi après les poursuites, expliquant que la sentence « ne règle rien » ou étant certaines que le contrevenant n'attend que la fin de sa sentence afin de récidiver, comme l'expliquent ces victimes :

*Imagine, il appelle ses chums de la prison pour leur demander de me faire des menaces. Je l'ai dit aux policiers, mais ils peuvent rien faire ou prouver qu'ils disent. Me semble qu'ils devraient écouter les téléphones qu'ils font en prison.*  
(Informateur 11)

*Ben là, on a un an et demi, ça fait plusieurs fois que je fais le processus...pis je vais m'y remettre dans un an et demi. Tu signales, t'as un an sans contact. Quand il recommence, t'appelles la police, ils font un bris, des fois ça te donne plus de temps, des fois non. Pis quand ton année est finie, ben tu sais qu'il va revenir, t'attend, il revient, tu portes plainte encore. Là t'as un an et demi, après un an et demi, il recommence, tu portes plainte encore, là j'ai un autre an et demi, trois fois à date que je fais le processus, pis je sais que je vais le faire encore dans un an et demi, qu'est-ce que tu veux que je fasses d'autre? Que je le laisse faire et que je ferme ma gueule?* (Informatrice 14)

Ces propos soulignent bien l'impuissance des victimes devant un système complexe et long, auquel elles doivent faire face seules, sans aide. Les victimes percevant leur intégrité physique ou leur sécurité comme étant toujours menacée ont de la difficulté à reprendre le dessus et le contrôle de leur vie, la crainte occupant constamment leurs pensées. Pour les victimes qui ont été victimisées plusieurs fois, ou sur une longue



période par le contrevenant, la situation est pénible, d'autant plus que le système judiciaire ne considère pas la problématique à long terme vécue par ces victimes.

#### *5.2.4.5 L'impossibilité de tenir compte de l'historique entre la victime et le contrevenant : les faits, seulement les faits*

Certains informateurs ont expliqué à quel point ils trouvaient absurde que le système judiciaire ne tienne pas compte de l'historique entre la victime et le contrevenant. Pour des victimes ayant porté plainte aux policiers plusieurs fois contre le même contrevenant, il est difficile de comprendre pourquoi elles doivent refaire le processus à chaque fois et pourquoi le système refuse de tenir compte des antécédents de plaintes sous prétexte que le contrevenant a déjà été jugé pour les plaintes précédentes. Les victimes ont ainsi l'impression de perdre leur temps, mais n'ont pas d'autre recours, comme l'a souligné le témoignage présenté précédemment. Les victimes expliquent que le système juge chaque cause séparément, et ne s'intéresse pas au contexte de la commission de l'infraction, ne portant attention qu'aux faits reprochés. Elles trouvent déplorable que les conséquences psychologiques aient moins d'importance que les séquelles physiques :

*Les séquelles psychologiques sont minimisées. Ils cherchent des faits, des blessures physiques, ça, ça va lui donner une bonne sentence. Si t'a eu un œil au beurre noir en te faisant attaquer par un inconnu une fois, t'a plus de chances qu'il soit coupable et ait une sentence qui a du bon sens que si quelqu'un t'a complètement détruit à force de te faire subir de la violence psychologique pendant des années, parce que ça, ça se prouve pas, donc c'est pas un fait. (Informateur 8)*

Les victimes reprochent ainsi au système de ne se baser que sur des faits, et de négliger l'aspect répétitif et à long terme de certaines formes de victimisation. Elles concluent que le système de justice ne considère alors que des fragments de l'information nécessaire afin de régler le problème qui, finalement, ne se règle pas.

#### *5.2.4.6 Différence entre les objectifs du système judiciaire et le désir des victimes*

Les victimes font majoritairement appel au système judiciaire afin de mettre fin à leur victimisation et celle des autres, mais réalisent que le système ne répond pas à leurs

attentes, comme nous l'avons montré. Seulement deux informatrices affirment avoir partiellement atteint leur objectif en signalant le crime aux autorités. Une parce que son but était de récupérer ses biens, qu'elle a retrouvé elle-même et a récupéré grâce aux policiers, et l'autre, parce qu'elle désirait plutôt protéger l'enfant d'une toxicomane enceinte et que l'emprisonnement de cette dernière l'a empêché de poursuivre sa consommation de drogue pendant la fin de sa grossesse. Les autres informateurs ont expliqué que le système ne tente pas de réparer les torts causés à la victime ou de régler la racine du problème, leur but étant simplement la rétribution, et non un changement de comportement futur du contrevenant ou la réparation. Les victimes sont conscientes que les accusés ont souvent des problèmes qui sont à l'origine de leur comportement délictueux, comme des problèmes de consommation d'alcool, de drogue, d'itinérance, ou des problèmes de santé mentale, et reprochent au système de ne pas imposer un traitement pour ces individus plutôt qu'une peine d'emprisonnement qui ne fait :

*...qu'aggraver leur frustration et leur donne juste le goût de se révolter contre la société. (informateur 7).*

Même dans les cas où la problématique du contrevenant est considérée et que la sentence est imposée en conséquence, les résultats ne sont pas nécessairement satisfaisants, comme l'a expliquée une informatrice. Le conjoint de cette dame est schizophrène, et a fait des voies de fait contre elle; elle a dû faire appel aux policiers lors de l'événement pour sa protection. Le juge a considéré cette problématique et a ordonné que le contrevenant reçoive un suivi mais n'a pas donné de référence à la victime afin qu'il obtienne ce suivi. La victime avait tenté de faire admettre son conjoint à l'hôpital une semaine avant le crime, mais on lui avait refusé, sous prétexte qu'il ne représentait pas un danger pour sa sécurité ou celle des autres. Suite à la sentence et à l'imposition d'une thérapie pour son conjoint, la situation n'a guère changée, et celle-ci a toujours été incapable de faire admettre son conjoint pour qu'il reçoive des soins, jusqu'à ce que celui-ci la victimise de nouveau et lui casse la mâchoire, ce qui a été suffisant pour qu'il soit admis pour un suivi psychiatrique. Cette victime a expliqué ne pas comprendre pourquoi on ne s'assure pas de la disponibilité d'un service avant de l'imposer et affirme que : *...c'est rire du monde (informatrice 14).*

Une informatrice, victime d'un conducteur ivre, a également expliqué à quel point elle a été déçue de voir que l'accusé, un père de famille ayant des responsabilités familiales, se voit ordonner une sentence d'emprisonnement, sans qu'il soit mentionné d'un traitement pour son alcoolisme. Cette victime explique ne pas comprendre que le système cause « *plus de torts que de bien* » à plusieurs personnes, sous prétexte de vouloir réprimander des gestes inacceptables :

*C'est pas que je minimise l'acte, mon fils va peut-être avoir des séquelles à vie à cause de son geste, c'est pas ça, sauf que cet homme là, je l'ai vu, c'est pas un criminel, la prison va rien régler pour lui, qu'est-ce que ça va donner à part briser la vie d'une autre famille? C'est son problème d'alcool qu'il doit régler, pis ça, ça aurait aidé sa famille à lui en même temps...Je sais pas à qui tout ça fait justice, moi personnellement, je retire pas de satisfaction de savoir que ce gars là est en prison, je trouve ça plate, le crime avait déjà fait assez de conséquences, il me semble que le système en rajoute au lieu de rétablir justice. (Informatrice 3)*

Les victimes recherchent un sentiment de justice, veulent réparation pour les torts subis, veulent que le contrevenant prenne conscience des torts qu'il a fait, veulent empêcher que celui-ci récidive, mais elles ont l'impression que le système ne cherche qu'à punir le contrevenant ou à se « *débarrasser du dossier au plus vite* » (informateur 4). Trois victimes ont parlé de la prison comme étant « *l'école du crime* » (terme directement employé par l'informateur 7), expliquant que cela ne règle rien et mène même à la récidive assurée. Pour deux autres victimes, une sentence d'emprisonnement aurait été nécessaire afin que le contrevenant comprenne que son geste est inacceptable, et réalise la sévérité du crime commis.

Si l'on se penche sur le modèle d'*empowerment* que nous avons développé, il est aisé de comprendre comment le système de justice n'est pas compatible avec ce processus. Les victimes vivent de l'impuissance suite à une victimisation, et font appel au système de justice afin de réduire ce sentiment d'impuissance, afin d'être protégée, de protéger d'éventuelles victimes, d'obtenir réparation, ou afin que le contrevenant modifie son comportement. Non seulement n'atteignent-elles pas l'objectif escompté en entreprenant cette action, mais cette action se caractérise par leur exclusion des procédures qui les concernent par la suite. Le système ne répond donc pas au but

(meaning), les victimes ne peuvent s'exprimer et ne sont pas informées (absence d'autodétermination), les victimes n'ont ainsi aucun impact sur les suites des procédures, affirment n'avoir accès à aucune ressources et être laissées à elles-mêmes. Le système judiciaire semble donc favoriser l'impuissance plus que l'*empowerment* des victimes d'actes criminelles, qui se sentent exclues, voire infantilisées par la machine judiciaire. Paradoxalement, il apparaît que c'est souvent la réalisation de l'échec du système à répondre à leurs attentes qui pousse les victimes résilientes à s'en sortir, plus que la victimisation en soi.

### **5.3 La distanciation cognitive face aux procédures judiciaires :Le système de justice perçu comme un obstacle à l'*empowerment*, ce qui favorise l'*empowerment* des victimes résilientes...**

À force d'attendre et de ne pas obtenir d'information, les victimes en viennent à ne plus avoir d'attentes envers les procédures criminelles, ressentant le besoin de se distancier et de passer à autre chose, réalisant que le système ne pourra les aider à reprendre le dessus. Le système judiciaire leur envoie un message comme quoi elles ne sont pas importantes au sein des procédures criminelles : on ne les consulte pas, on ne les informe pas, et en les excluant ainsi, les victimes ont l'impression d'être laissées pour compte, n'ayant pas d'autres recours. Nous avons mentionné lors de la revue de la littérature que le fait de faire appel au système judiciaire est le seul recours disponible suite à une victimisation, mis à part la vengeance personnelle. Lorsque les victimes réalisent que leur unique recours n'engendre aucun résultat, elles font face une fois de plus à un sentiment d'impuissance. Il apparaît que pour certaines victimes, cela entraîne une perte de confiance envers les autorités, envers les institutions, et envers le fonctionnement de la société en général, ce qui fait en sorte que ces victimes vivent de la frustration et de la colère, se sentent exclues et tendent à s'isoler, voire à se morfondre et à demeurer dans leur état d'impuissance. Pour d'autres victimes, que l'on pourrait qualifier de résilientes, le fait de réaliser que le système ne pourra leur venir en aide favorise une prise en charge personnelle de leur propre rétablissement. Les victimes, voyant que le système ne les considère pas, réalisent que le fait d'avoir mobilisé les autorités ne leur apportera rien et ressentent toujours de l'impuissance.

C'est à ce moment que certaines victimes décident de prendre en charge leur propre santé psychologique et de trouver des moyens de se sentir mieux sans égard aux procédures judiciaires. Les victimes se distancient ainsi des procédures, elles cessent d'y voir un intérêt, préférant se concentrer sur la restauration de leurs croyances de base.

Nous avons expliqué dans la revue de la littérature que suite à une victimisation, trois croyances centrales sont affectées chez les individus : le fait que le monde est juste et bon, que le monde a un sens et que notre personne a de la valeur. En faisant appel aux autorités, les victimes tentent de restaurer ces croyances. Le fait que les policiers prennent la plainte et que des poursuites soient entamées peut donner l'impression aux victimes que justice sera faite, que les institutions en place et le monde a un sens, et que la société leur accorde une certaine importance puisque le système réagit à leur plainte. Par contre, peu à peu, la victime réalise que le système ne lui accorde aucune valeur, ce qui l'amène à questionner le sens ou la justification du système judiciaire et l'amène à l'inévitable conclusion que le système ne rétablira pas justice.

Les victimes résilientes s'acharnent à restaurer leurs croyances de base, et débutent par leur sentiment de valorisation personnelle. Trois victimes ont expliqué s'être senties mobilisées par le fait d'avoir habituellement un grand sentiment de valorisation personnelle et de constater le manque de considération des autorités judiciaires à leur égard :

*Non mais je vaut plus que ça ! (informateur 8)*

*Je suis pas habituée de me faire traiter de même. (informatrice 6)*

Une avocate nous a expliqué avoir décidé de participer à la recherche parce qu'elle avait laissé plusieurs messages au procureur général dans son dossier, s'identifiant comme étant la victime du crime, mais ce dernier ne la rappelait jamais. Lorsqu'elle a laissé un message, s'identifiant comme maître X plutôt que comme étant la victime dans une cause dont il était responsable, le procureur l'a rappelée presque immédiatement. Cette victime nous a expliqué comment elle avait eu l'impression de vivre un changement de

statut en étant victime, mais à cause du traitement des autorités à son égard, ce qui l'a sensibilisée à la cause des victimes. Le message que véhicule le système aux victimes est qu'elles n'ont pas d'importance aux yeux de cette institution, il est facile de comprendre que pour des gens ayant déjà l'impression de ne pas avoir de valeur, et vivant de l'impuissance dans leur vécu quotidien depuis un certain temps, il est souvent plus facile d'accepter l'état des choses, puisque de toutes manières, ils n'ont pas de valeur et ne pourront changer quoi que ce soit. Douze victimes ont réalisé que leur situation n'était pas unique et que les victimes de manière générale étaient mal traitées par les autorités judiciaires, les trois autres victimes semblaient croire que c'était leur personnalité, ou leur statut qui faisait en sorte que les autorités n'avaient aucune considération à leur égard, affirmant être habituées d'être traitées de cette manière par les institutions. Quand le système confirme une croyance que les victimes ont déjà au sujet d'elles-mêmes, elles ne la confrontent pas et demeurent dans l'impuissance. C'est pour cette raison que les victimes résilientes restaurent leur sentiment de valorisation personnelle en premier lieu, sans ce sentiment, il serait ardu de se convaincre qu'elles pourront changer quoi que ce soit à leur situation actuelle.

Pour la plupart des victimes, ce sentiment se restaure dans des activités quotidiennes à l'extérieur du système judiciaire. À travers des accomplissements dans d'autres sphères de leur vie, les victimes sont en mesure de restaurer leur sentiment d'avoir une certaine valeur, ou utilité dans la société, d'où l'importance d'être impliqué dans des organisations diverses, de reprendre son travail, d'avoir des expériences sociales agréables. Une fois que ce sentiment de valeur personnelle est restauré, les victimes se sentent déjà mieux, réalisent qu'elles peuvent à tout le moins avoir une influence sur certains événements de leur vie et sur leur propre rétablissement psychologique. Leur discours devient plus optimiste, elles relativisent l'événement criminel ou son importance :

*Ça aurait pu être pire...* (informatrice 10)

*J'ai été chanceux dans ma malchance* (informateur 2)

D'autres trouvent un sens positif à l'événement :

*Ça m'a rendue plus forte* (informatrice 14)

*Ça m'a amenée à changer mes comportements, à passer par-dessus mes patterns*<sup>77</sup> (informatrice 15)

*Ça m'a rapproché de ma fille* (informatrice 12).

Certaines victimes ressentent le besoin de venir en aide aux personnes faisant face aux mêmes problèmes; elles adoptent la cause des victimes, tentent des démarches pour rétablir un sentiment ou une impression de justice et ces petites réussites renforcent leur sentiment d'efficacité personnelle, ce qui les pousse à entreprendre d'autres actions. Le processus d'*empowerment* semble ainsi s'opérer comme le stipule la théorie, c'est simplement que le processus d'*empowerment*, s'il a lieu, s'effectue à l'extérieur du système judiciaire. Pour les victimes qui adoptent la cause des victimes, ce nouvel objectif devient le sens de l'événement criminel.

Il semble donc que le processus d'*empowerment* des victimes s'effectue à l'extérieur du système judiciaire et débute par la restauration de la croyance en sa propre valeur en tant qu'individu faisant partie intégrante de la société. Cette première croyance étant infirmée par le traitement des victimes par les autorités judiciaires, les victimes se distancient des procédures : soit parce qu'elles réalisent qu'elles valent mieux et vont trouver d'autres moyens de rétablir leurs croyances de bases, soient parce qu'elles sont convaincues qu'elles ne valent rien et que les institutions ne leur apporteront rien, ne leur ayant jamais rien apporté (impuissance acquise). Toutes les victimes se distancient ainsi cognitivement des procédures judiciaires; certaines demeurent dans l'impuissance, mais les autres vont s'acharner à se rétablir. Pour certaines victimes, il ne suffit pas de reprendre contrôle sur sa propre vie (intrapersonnel), mais bien de venir en aide à d'autres personnes dans la même situation (collectif) et même de changer le traitement des victimes (politique).

---

<sup>77</sup> Citation traduite de l'anglais.

## 5.4 Conclusion

Les entretiens qualitatifs réalisés confirment que le système de justice n'est pas en lien avec l'*empowerment* des victimes. Le système de justice favorise plutôt un état d'impuissance, ce qui amène toutes les victimes à se distancier cognitivement des procédures et à ne plus avoir d'attentes envers le système. Mais la majorité des victimes s'acharnent à restaurer leurs croyances de base, priorisant leur sentiment de valeur personnelle, qui leur permettra de restaurer leurs autres croyances par la suite. Les victimes entament ainsi un processus d'*empowerment* à l'extérieur du système judiciaire qui s'échelonne d'une reprise de contrôle sur sa propre vie, à un désir de venir en aide à d'autres victimes, et allant jusqu'à une implication pour changer la situation des victimes d'actes criminels de manière générale. Il ressort ainsi de l'analyse que le processus d'*empowerment* des victimes de crime s'opère de la manière que le stipule la théorie, ce qui appuie les mesures employées dans l'analyse quantitative. L'analyse confirme qu'une organisation hiérarchisée, ne favorisant pas l'implication et l'autodétermination de ses membres, n'ayant pas les mêmes objectifs ou valeurs que les gens y faisant appel et n'ayant ainsi pas d'impact réel pour les personnes impliquées, ne peut être une organisation favorisant l'*empowerment*. Nos résultats confirment également l'importance des variables identifiées dans la littérature comme favorisant l'*empowerment* : soit le soutien social, la mobilisation des ressources, et l'implication dans des organisations et activités. On remarque une fois de plus la résilience de la majorité des victimes, qui trouvent un sens positif à l'événement et restaurent leurs croyances de base malgré les obstacles et malgré la réalisation que le système judiciaire ne pourra les aider à reprendre le contrôle sur leur vie. Plutôt que de se laisser abattre et accepter l'état des choses, elles se tournent vers d'autres expériences afin de retrouver une impression de contrôle et d'efficacité personnelle, recherchent un sens à l'événement et acceptent l'expérience criminelle comme étant une épreuve qu'elles ont traversé avec succès, et ce, malgré les obstacles et l'échec du système de justice à répondre à leurs attentes, ce qui en soi est un grand accomplissement.



## CHAPITRE 6 : DISCUSSION

Dans le présent chapitre, nous discuterons des principaux résultats obtenus dans cette étude en les situant dans le contexte des connaissances actuelles provenant de différentes études recensées dans les domaines spécifiques de la victimologie et de l'*empowerment*. Par la suite, les limites et les avantages de notre étude seront soulignés, et nous terminerons en établissant des recommandations afin d'améliorer les pratiques actuelles à l'égard des victimes.

### 6.1 La recherche en *empowerment*

Nous avons souligné, dans la recension des écrits, que le terme *empowerment* est une expression largement (sur)utilisée dans divers domaines et contextes, et dont la définition et la conceptualisation ne font pas l'unanimité (Shields, 1995; Trickett, 1994). Parfois employé comme cadre de référence (Rappaport, 1981), comme but, résultat, ou conséquence (McWhirter, 1991; Gibson, 1991), ce concept a été étudié dans de nombreuses disciplines variées. Cette absence d'unanimité et la diversité des définitions et conceptualisation s'est reflétée dans la présente étude, puisque nous n'avons pu être en mesure de développer une variable mesurant l'*empowerment* psychologique des victimes. Un rappel de la conceptualisation de l'*empowerment* développée pour cette étude (voir chapitre 3) est présenté au tableau 54 :

**Tableau 54: rappel du modèle de l'*empowerment* psychologique**

<b>Dimension Intrapersonnelle</b>	<b>Dimension Interactionnelle</b>	<b>Dimension Comportementale</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compétence</li> <li>• Auto-détermination</li> <li>• Impact</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conscience critique</li> <li>• Compréhension et mobilisation des ressources</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptation psychologique</li> </ul>

#### 6.1.1 La dimension intrapersonnelle

Rappelons qu'une variable à échelle « compétence » a été créée à l'aide de six variables visant à mesurer l'estime de soi des victimes, qu'une variable à échelle « auto-

détermination » a été conçue en reliant cinq variables, et que la variable impact a été mesurée par une seule question (voir chapitre 3). Pourtant, en examinant les corrélations entre les composantes de la dimension intrapersonnelle, la variable « compétence » (ou l'estime de soi d'état) des victimes n'était pas corrélée significativement avec les autres composantes de cette dimension, et évoluait dans une direction complètement opposée. Contrairement à ce qui est suggéré dans la recension des écrits (Spreitzer 1995a, 1995b; Zimmerman, 1995), le sentiment de compétence des victimes ne semble pas en lien avec leur capacité de s'autodéterminer et leur impact au sein du système de justice.

Comme nous l'avons souligné, même s'il est possible que l'estime de soi d'état des victimes ne reflète pas bien leur sentiment de compétence au sein du système de justice de manière spécifique, le fait que les deux variables visant à mesurer la compétence des victimes dans le contexte judiciaire évoluaient dans le même sens que leur estime de soi laisse suggérer que les victimes conservent un sentiment de compétence malgré leur incapacité d'autodétermination dans le système judiciaire. Cela nous pousse à croire que la majorité des victimes de notre échantillon sont très résilientes, et les résultats obtenus lors de l'analyse qualitative du récit des victimes vont également dans ce sens. En effet, plusieurs victimes de cette étude, réalisant l'impossibilité de s'autodéterminer et d'avoir un impact sur les procédures judiciaires les concernant, affirment s'être tournées vers des possibilités d'autodétermination, de valorisation personnelle, et d'impact dans d'autres sphères de leur vie. Cela nous amène à conclure que l'*empowerment* est possible pour les victimes de crimes, mais incompatible avec le système de justice. Nos mesures d'auto-détermination et d'impact seraient ainsi adéquates, mais le fonctionnement et la structure du système de justice feraient en sorte que l'*empowerment* des victimes est impossible au sein de ce système. Au plan qualitatif, cette conclusion est assez apparente, une seule victime ayant mentionné d'emblée un facteur en lien avec les procédures judiciaires (le travail des policiers) comme ayant favorisé une reprise de contrôle sur sa vie, toutes les autres n'ayant rien mentionné à ce sujet (que ce soit positif ou négatif), comme si cela n'avait aucune influence ou importance. Effectivement, nous avons pu constater que le sentiment d'auto-détermination des victimes est assez bas à tous les moments d'entrevues, ce qui suggère

que le système judiciaire fait entrave à la capacité d'autodétermination des victimes et que celles-ci préfèrent alors s'en distancier; elles ont d'ailleurs l'impression que c'est ce que le système attend de leur part (avec raison). Le récit de cet informateur reflète cette conclusion :

*Je suis mis à l'écart, j'ai aucune information, c'est l'inconnu... Ils vont s'en occuper un jour, j'imagine, et se disent que la victime s'arrange, retourne chez vous! (Informateur 7)*

L'exclusion des victimes, et le fait de ne pas tenir compte de leur point de vue leur envoie un message clair, soit qu'elles n'ont aucun rôle à jouer et aucune possibilité d'autodétermination dans les procédures judiciaires qu'elles ont, dans la majorité des cas, elles-mêmes mises en branle en rapportant le délit. Les victimes y perçoivent une injustice flagrante : ce qui peut provoquer l'impuissance acquise : la victime entreprend une action afin de changer la situation d'impuissance engendrée par le crime, soit porter plainte, mais elle a non seulement aucun contrôle sur la suite des procédures mais en est, dans la majorité des cas, complètement exclue et peu ou pas informée. L'action entreprise perd alors tout son sens pour la victime, car elle ne peut s'auto-déterminer, et n'a pas l'impression que l'action entreprise entraîne un résultat. Le récit des victimes est cependant clair; la plupart refusent de se laisser abattre et choisissent d'autres « batailles » ou se tournent vers d'autres aspects de leur vie susceptibles de les aider à reprendre le dessus. Cette observation va dans le sens des résultats de Dufour et Nadeau (2005), qui affirment que le point déterminant du rétablissement des victimes résilientes est le fait de choisir de ne plus être une victime; ce qui leur permet de se tourner vers l'avenir et les amène à se considérer responsables de leur propre rétablissement. En ce sens, il apparaît que l'expérience du système judiciaire peut favoriser à contrario une démarche d'*empowerment* des victimes : celles-ci réalisant que l'action entreprise (porter plainte) ne mène à aucun résultat, elles entreprennent d'autres actions dans le but de prendre en charge leur propre rétablissement psychologique. Par ailleurs, d'autres études ont montré que le syndrome de stress post-traumatique des victimes ne semble pas influencé par les procédures judiciaires (Hammer, 1989; Frazier & Haney, 1996).

Notons qu'il est possible que notre échantillon, caractérisé par des victimes affichant une estime de soi et une scolarisation assez élevée, soit plus propice à contenir des individus résilients. Comme nous l'avons souligné dans la recension des écrits, l'impuissance apprise ou le style d'attribution dépressif (i.e. stable, interne et global), est effectivement en lien avec le développement subséquent de la dépression, mais seulement chez les personnes ayant une faible estime de soi (Robinson, Garber et Hilsman, 1995; Lewinsohn et al., 1994) et l'on considère que cette même théorie pourrait également expliquer les troubles anxieux (Alloy et al., 1990) comme le SSPT. On ne peut ainsi exclure la possibilité que le système judiciaire favorise la persistance d'un état d'impuissance pour des victimes étant déjà sujettes à avoir des problèmes d'estime personnelle ou se trouvant déjà dans une situation d'impuissance acquise dans d'autres sphères de leur vie, puisque peu de victimes affichant ces caractéristiques composent notre échantillon.

Dans notre échantillon, la majorité des victimes se sont rétablies malgré les obstacles rencontrés au sein du système judiciaire, ce qui est corroboré tant par l'analyse quantitative que qualitative de nos données, mais il importe de souligner que nous ne pouvons tirer de conclusions claires au sujet du rétablissement des victimes affichant une estime de soi faible.

### *6.1.2 Dimension interactionnelle*

Rappelons qu'une variable à échelle visant à mesurer le niveau de « conscience politique » des victimes au premier et troisième temps de mesure a été créée à l'aide de huit variables, et qu'une variable à échelle « mobilisation des ressources » a été créée à partir de quatre variables (voir chapitre 3). Lors des analyses bivariées, nous avons remarqué que bien que la mobilisation des ressources était significativement et positivement corrélée à la conscience politique des victimes au temps un, aucune corrélation entre les deux variables au temps trois n'était significative, d'où l'impossibilité de créer une variable mesurant la dimension interactionnelle de l'*empowerment* au dernier temps de mesure. Nous avons également remarqué que, de manière générale, les victimes mobilisent peu de ressources, et qu'elles ont mobilisé

significativement moins de ressources au temps 3 qu'au temps 2, alors que leur conscience politique a augmenté de manière significative entre le temps 1 et le temps 3.

La moindre mobilisation des ressources s'explique par le fait que la majorité des victimes s'étaient rétablies lors du dernier moment de mesure; il est donc probable qu'elles éprouvaient un moindre besoin de ressources à ce moment. Quant à l'augmentation du niveau de conscience critique, nous avons suggéré que la structure du système judiciaire, soit le fait qu'elle empêche l'autodétermination des victimes, favorisant ainsi une impression d'impuissance, pouvait par le fait même, favoriser le développement d'une conscience politique. Selon McMillen (1999) faire face à sa propre vulnérabilité et le fait d'avoir besoin du soutien des autres à cause d'un événement négatif peut engendrer de l'empathie face aux autres personnes se trouvant dans le besoin. Il apparaît ainsi que la constatation de l'absence de rôle des victimes, plus que l'expérience de la victimisation en soi, ait engendré cette réaction chez les victimes de notre échantillon. En ce sens, il est possible de dire que le système de justice favorise une composante de l'*empowerment* des victimes de crimes, soit le développement d'une conscience critique. Ironiquement, une victime qui ne ressent pas d'impuissance et possède un grand sentiment d'efficacité personnelle est confinée à un statut d'impuissance en faisant appel au système de justice, ce qui lui fait ainsi prendre conscience de la « cause » des victimes. Ce fait a été reflété dans l'analyse qualitative du récit de certaines victimes qui expliquaient ne pas être habituées au traitement reçu et à ce rôle passif. De plus, comme nous l'avons mentionné lors de l'opérationnalisation des variables, cette exclusion des victimes les a motivées à participer à cette étude, dont leur seul bénéfice anticipé était un possible changement des pratiques du système judiciaire à l'égard des victimes d'actes criminels futures. Le témoignage d'une avocate ayant décidé de prendre part à cette recherche en constatant à quel point les victimes étaient ignorées par le système est assez révélateur, celle-ci expliquant que malgré sa familiarisation avec le système judiciaire, elle a été outrée du changement de traitement du procureur qui croyait retourner l'appel d'une collègue lorsqu'il a appris qu'elle était plutôt une victime.

Janoff-Bulman (1985; 1992) explique que trois catégories de croyances sont altérées et doivent être restaurées par les victimes : la croyance que le monde est bon, la croyance que le monde a un sens, et la croyance que notre propre personne a de la valeur. Le récit des victimes suggère que cette dernière croyance, quant à la perception de valeur personnelle, est remise en cause par le système de justice, celui-ci ignorant les victimes et leur accordant peu ou pas d'importance. Shapland soulignait en 1986: *In general, the system appeared to regard the victim as a non-person and so failed to accord him sufficient respect and concern* (p.231), nos résultats soulignent que le statut de la victime n'a guère changé et que les victimes perçoivent encore cette injustice. Spreitzer (1995a) affirme d'ailleurs qu'une culture organisationnelle prônant l'*empowerment* reconnaît la valeur capitale de l'être humain dans le succès de l'organisation. Le fait que les victimes semblent systématiquement mises à l'écart du système judiciaire peut expliquer l'impossibilité d'amorcer un processus d'*empowerment*, et donc de le mesurer chez les victimes.

Encore une fois, le fait que les victimes de notre échantillon affichaient un niveau d'estime de soi assez élevé, et ce, même lors du premier entretien, laisse envisager la possibilité que la plupart avaient réussi à conserver ou à rétablir leur croyance quant à leur propre valeur, et qu'elles ont préféré se détacher d'un système dont le traitement à leur égard remettait en question cette croyance. Nous savons également que les événements traumatiques peuvent amener les gens à revoir leurs croyances quant au fait que le monde est juste (Janoff-Bulman, 1992; Lerner, 1980) et il y a lieu de croire, à travers les données obtenues dans la présente recherche, que les victimes perçoivent une grande injustice à travers leur expérience au sein du système judiciaire. Rappelons que les victimes ont souligné les différences entre leurs droits et ceux des contrevenants et ont mentionné ce sentiment d'injustice. Il serait intéressant dans les études subséquentes, de se pencher sur les croyances des victimes afin de vérifier si celles-ci sont altérées par l'acte criminel<sup>78</sup>, mais aussi par leur expérience avec le système judiciaire.

---

<sup>78</sup> Ce qui impliquerait alors un pré-test avant le crime, tel qu'effectué par Denkers.

### 6.1.3 Dimension comportementale : l'adaptation psychologique

L'adaptation psychologique des victimes a été mesurée par leurs symptômes de stress post-traumatique. Nous avons pu observer que les victimes ont significativement moins de symptômes avec le temps, et que la majorité des victimes n'étaient plus SSPT positives six mois après l'infraction. Ce ne sont donc pas une majorité de victimes qui développent le syndrome de stress post-traumatique à long terme, ce qui correspond aux résultats d'autres études (Freedy et al., 1994; Kilpatrick et al., 1987) et, une fois de plus, nous pouvons conclure que la majorité des victimes composant notre échantillon, affichent une bonne résilience. En effet, bien que la majorité des recherches s'attardent à identifier les problèmes psychologiques associés aux événements traumatiques, les recherches plus récentes confirment que la résilience est commune :

*...resilience in the aftermath of potential trauma has been shown to be surprisingly common, even after the most pernicious stressor events. The majority of persons exposed to violent or life-threatening events do not go on to develop PTSD, and a surprising proportion demonstrate resilience to such experiences (Mancini & Bonanno, 2006, p. 974-975).*

Notre étude confirme ainsi que la majorité des victimes d'actes criminels ne développent pas de symptômes de stress post-traumatique à long terme.

### 6.1.4 Résumé

Nous n'avons pu être en mesure de développer une mesure de l'*empowerment* des victimes d'actes criminels dans le contexte du système de justice criminelle. Par contre, nos résultats montrent clairement que le système de justice va à l'encontre de l'*empowerment* des victimes, favorisant plutôt un statut d'impuissance chez ces dernières en ne leur fournissant aucune opportunité d'autodétermination au sein du système. De plus, peu de victimes mobilisent les ressources mises en place par les autorités pour leur venir en aide. Il faut dire que plusieurs victimes ne sont même pas informées de la disponibilité de ces ressources et des services offerts. Malgré tout, la majorité des victimes de notre échantillon ont développé une conscience politique envers la cause des victimes, ont réussi à conserver ou à rétablir leur sentiment de compétence et se sont adaptées psychologiquement suite au délit.

L'analyse qualitative du récit des victimes nous a permis de comprendre que les victimes cherchent à se distancier du système judiciaire et se tournent vers autre chose afin de se rétablir. En effet, nous avons pu remarquer qu'une certaine dissonance cognitive se produit chez les victimes en réalisant que le système de justice les confine à l'impuissance et souvent à l'ignorance par rapport aux procédures les concernant; elles refusent d'accepter cette passivité tout en réalisant qu'elles n'ont aucun pouvoir de changer la situation et se tournent vers d'autres rôles dans diverses sphères de leur vie leur permettant de se sentir en contrôle sur les événements les affectant. La majorité des victimes développant une conscience politique, il est possible que la majorité d'entre elles soient en mesure de faire des attributions externes face au traitement qu'elles reçoivent des autorités judiciaires. Plutôt que de considérer que c'est leur personne qui est la cause du traitement reçu, elles comprennent que c'est plutôt leur statut de victime qui est en cause et que la plupart des victimes reçoivent le même traitement, ce qui les poussait à refuser ce « statut » de victime, un des points principaux associé à la résilience. En ce sens, elles prennent en charge leur propre rétablissement, refusant de se laisser abattre et de demeurer une « victime », et réalisant que le recours disponible, soit le système judiciaire, ne peut les aider à cet égard.

Par ailleurs, l'analyse du récit des victimes vient appuyer les dimensions de l'*empowerment* mesurées dans la présente étude, celle-ci révélant : a) une dissonance entre les objectifs du système judiciaire et leurs propres objectifs, b) l'importance qu'elles accordent à entreprendre des actions valorisantes, leur permettant de favoriser un sentiment de compétence, et c) de mobiliser leur réseau social et des ressources à l'extérieur du système de justice afin de prendre en charge leur rétablissement. Le récit des victimes confirme ainsi partiellement le modèle d'*empowerment* psychologique des victimes que nous proposons, mais le fait que la conscience politique se développe suite au traitement reçu par les victimes dans le système judiciaire amène des questionnements intéressants, à savoir est-ce que les victimes ressentent de l'impuissance ou un besoin d'*empowerment* à cause de l'acte criminel en soi ou bien à cause de la réponse reçue du système? Selon Spreitzer (1995a), les individus percevant avoir plus de soutien socio-politique feraient l'expérience d'un plus grand



*empowerment* que les gens percevant moins de soutien mais, dans la présente recherche, il apparaît que l'absence de soutien socio-politique a favorisé une prise de conscience critique, une des dimensions de l'*empowerment*, et a permis aux victimes de comprendre qu'elles devaient prendre en charge leur propre rétablissement, favorisant leur résilience.

Le système judiciaire persiste à exclure les victimes, et nos résultats confirment qu'elles sont très rarement consultées et peu (ou pas) informées des procédures concernant leur cas. Pourtant, l'information est également en lien avec l'*empowerment* : *to be empowering, those at the top of the organizations must make more information more available to more people at more levels through more devices* (Kanter, 1968, p.5). La grande majorité des victimes accordent effectivement une grande importance aux droits des victimes, et on remarque que, parmi les droits des victimes énumérés, ceux ayant trait à l'information sont considérés comme étant très important par plus de 90 % des victimes de l'échantillon, que ceux ayant trait à la consultation sont considérés très importants par plus de 80 % des victimes, et que ceux ayant trait à l'implication des victimes dans les décisions sont considérés très importants par plus de 75 % des victimes. Ces résultats confirment que c'est plus de 90 % des victimes qui apprécieraient minimalement de l'information concernant leur cas et qu'un rôle passif (être consultée) au sein du système judiciaire, serait apprécié par plus de 80 % d'entre elles.

Rappelons également que même si une seule victime a mentionné d'emblée que le traitement des policiers avait été bénéfique à son *empowerment*, d'autres victimes, relancées au sujet du système de justice, ont également mentionné le traitement des policiers et le sentiment de protection procuré par l'intervention judiciaire comme ayant favorisé leur reprise de contrôle. Par contre, pour plusieurs victimes ayant effectué un entretien qualitatif, l'intervention judiciaire ne leur a pas procuré un sentiment de protection. La protection des victimes est un enjeu important car la perception d'un danger actuel toujours présent est un des mécanismes cognitifs en cause dans la persistance des symptômes du stress post-traumatique (Ehlers et Clark, 2000). Bien que

la perception d'un danger actuel puisse être engendrée par divers facteurs, il est évident que la persistance de la victimisation par l'agresseur, malgré le recours au système judiciaire, constitue un de ces facteurs. Il va de soi que si le besoin de sécurité d'une personne n'est pas comblé, une démarche d'*empowerment* sera peu probable (Maslow, 1968; 1970), celle-ci vouant tous ses efforts à la préservation de sa sécurité et intégrité physiques et ne pouvant se tourner vers la réalisation d'autres besoins. Conséquemment, il faudrait minimalement informer les victimes de l'arrestation du contrevenant et les aviser de leur libération (avant que celui-ci entre en contact avec elles), droits qu'elles considèrent d'ailleurs comme étant très importants. Soulignons aussi que l'information doit être immédiate, par communication directe en temps réel, afin de fournir aux gens l'information dont ils ont besoin pour agir (Spreitzer, 1995a).

Nous pouvons ainsi affirmer que, malgré l'impossibilité de mesurer quantitativement l'*empowerment* des victimes, le modèle d'*empowerment* des victimes proposé (voir tableau 54) semble fonctionner partiellement, mais à l'extérieur du système judiciaire. Nos observations vont également dans le sens des antécédents structureaux identifiés par Spreitzer (ambiguïté du rôle, accès à l'information et aux ressources, soutien socio-politique et culture organisationnelle) comme pouvant influencer l'*empowerment*. Il importe ici de se pencher sur le facteur lié à l'ambiguïté de rôle, qui se produit lorsqu'un individu est incertain de ce qui est attendu de lui par les autres (Spreitzer, 1995). En effet, lorsque les gens ignorent leur niveau d'autorité décisionnel, ce qui est attendu d'eux et de quelle manière ils seront jugés, ils hésitent à agir et se sentent impuissants (Sawyer, 1992), ce qui a amené Spreitzer à conclure que : *For individuals to feel empowered, they must understand the goals of their role and how their role fits within the larger system* (p.607). Cela se reflète dans les propos des victimes, celles-ci expliquant attendre et croire, qu'un jour, quelque chose surviendra et qu'elles en seront informées, possiblement parce qu'elles ignorent que ce qui est attendu de leur part (Devront-elles témoigner ? Seront-elles consultées ?), ce qui contribue à leur impuissance.

Selon nos résultats en lien avec la recension des écrits, il s'avère que le système judiciaire devrait à tout le moins informer les victimes au sujet de leur rôle, des développements de l'enquête, et de l'évolution de leur cause, leur offrir protection, et considérer leurs opinions de manière systématique pour permettre une démarche d'*empowerment*. Dans la présente recherche, les victimes ont majoritairement reçu un traitement similaire, caractérisé par l'exclusion, favorisant ainsi un statut d'impuissance dans le système, tout comme dans l'étude de Shapland (1986). Des études subséquentes au sujet de l'*empowerment* des victimes pourraient clarifier et raffiner le modèle proposé. Nous suggérons également d'effectuer des recherches auprès de victimes n'ayant pas eu d'expérience avec le système judiciaire et auprès de victimes affichant une estime de soi et un statut socio-économique moins élevés afin de comparer leur processus.

## **6.2 Victimes et *empowerment***

En posant directement la question aux victimes, à savoir de quelle manière elles avaient réussi à reprendre le contrôle de leur vie suite à l'événement criminel lors des entretiens qualitatifs, nous avons pu dégager certains facteurs qui, selon les interviewés, favorisent et entravent une démarche d'*empowerment*. Parmi les facteurs aidant, les victimes interrogées ont mentionné: le soutien social formel et informel, le fait d'entreprendre des actions pour changer sa propre situation ou celle d'autres personnes, l'implication dans des organisations et activités valorisantes, et même, dans un cas, la survenue d'un événement encore plus déstabilisant que l'acte criminel. Les informatrices de la recherche de Damant et al. (2001) sur l'*empowerment* des victimes de violence conjugale ont identifié les policiers comme ayant favorisé leur reprise de contrôle, ceux-ci les ayant accompagné dans leur démarche. Une seule victime a identifié les policiers dans notre étude, soulignant leur aide dans la récupération de ses biens volés. Le soutien formel et informel a également été souligné par les victimes interrogées par Damant et al. (2001), mais contrairement à nos victimes, certaines de leurs informatrices ont mentionné le procureur, le juge, et d'autres acteurs du système judiciaire comme les ayant soutenues dans leur démarche. Il est probable qu'à la suite de la conscientisation

face au problème de la violence conjugale et son ampleur, ayant mené à des changements de pratiques dans les milieux policiers et les tribunaux, les victimes de ce type de délit soient mieux traitées par les autorités judiciaires. Par contre, dans notre recherche, certaines victimes de violence de la part de leur conjoint ont souligné avoir eu l'impression d'être infantilisées et qu'on les considérait comme incapables de prendre des décisions ou d'avoir une opinion par rapport à l'événement. Cette infantilisation des victimes dans le système judiciaire a été un facteur identifié par nos victimes comme entravant l'*empowerment*. Il est possible, encore une fois, que ce facteur soit ressorti parce que notre échantillon se caractérise par des victimes affichant une grande estime de soi et étant relativement bien scolarisées, et qu'elles se considèrent, pour la plupart, capables de raisonner et de comprendre si on leur fournit de l'explication. Cela n'exclue pas la possibilité que certaines victimes préfèrent se distancier du système, porter plainte et ne plus en entendre parler, mais il ressort que cela ne constitue pas le cas de la majorité, bien au contraire.

Parmi les autres facteurs entravant l'*empowerment* au sein du système judiciaire, les interviewés ont mentionné l'attente, l'inégalité des droits entre les victimes et les contrevenants, le manque de protection, l'impossibilité de tenir compte de « l'histoire derrière l'événement criminel » et les objectifs du système judiciaire. La durée des procédures a également été mentionnée par les victimes de Damant et al. (2001), mais nos entretiens révèlent que c'est l'attente et l'absence d'information qui offusquent les victimes plus que la durée, celles-ci expliquant qu'elles comprennent « que c'est long » mais qu'elles aimeraient tout de même savoir « ce qui se passe », même « s'il ne se passe rien ». Ceci serait en lien avec un statut, un traitement respectueux, une certaine considération pour les victimes qui rapportent le délit et ont par la suite l'impression (qui est plus souvent qu'autrement un fait, et non une impression) d'attendre, et attendre, venant à la conclusion qu'elles attendent pour rien et se distanciant du système judiciaire, ce qui est peut-être l'effet recherché par le système. Les victimes de Damant et al. (2001) ont également remarqué l'inégalité des droits des victimes et des contrevenants; onze de leurs informatrices affirmaient être convaincues, suite à leur expérience avec le système judiciaire que « *le système judiciaire est plus favorable au*

*conjoint violent qu'à une femme victime de violence conjugale* » (p. 84). Les facteurs nuisibles du système judiciaire identifiés par nos victimes concordent ainsi avec les résultats de Damant et al. (2001), dont les informatrices ont également identifié le manque de protection et de ressources et la présence de la présomption d'innocence (décrite comme étant l'impossibilité de tenir compte de l'histoire de violence entre la victime et son conjoint). Les informatrices de Damant et al. (2001) ont aussi parlé du manque d'information et ont aussi mentionné l'attitude des acteurs (policiers, procureur, avocat de la défense) comme faisant entrave à leur *empowerment*.

De manière générale, il semble ainsi que les victimes participant à notre étude, tout comme les victimes interrogées par Damant et al. (2001), par Shapland (1986) ou par Parent (2007), perçoivent un manque de considération du système à l'égard des victimes, et force est de constater que cela serait la norme, plus que l'exception. Il n'est donc pas étonnant que nos répondants se soient tournés vers d'autres actions afin de prendre en charge leur rétablissement.

Notons que d'autres facteurs n'étant pas en lien avec le système judiciaire entravant l'*empowerment* des victimes ont également été dégagés, soit : l'isolement et le fait de se sentir incompris, les conséquences indirectes du crime, la survenue d'événements aversifs, et les caractéristiques personnelles de la victime. Les récits des victimes nous ont fait comprendre que la reprise de contrôle survient dans le contexte de la vie générale, c'est-à-dire que les victimes font face aux événements de la vie quotidienne, en plus de vivre des conséquences directement et indirectement liées à leur expérience criminelle. Dohrenwend (1978) avait introduit le concept de la spirale de perte de ressources (loss spirale), expliquant que les ressources ne sont pas distribuées également dans la population et que les gens qui manquent de ressources sont les plus vulnérables à des pertes de ressources additionnelles. La spirale se développe donc parce que les gens ne disposent pas de suffisamment de ressources leur permettant de contrer la perte incessante des ressources. Ainsi des victimes subiraient une cumulation d'événements négatifs, suite, mais aussi précédemment à la victimisation. Le fait que le revenu des victimes soit explicatif de leur niveau de bien-être au temps 1, qui explique la moitié de

la variance du bien-être au temps 3, appuie l'hypothèse de Dohrenwend et souligne l'importance de ne pas généraliser nos résultats obtenus auprès de victimes affichant une scolarisation et une estime de soi relativement élevées. Nous reviendrons sur le thème des ressources dans le présent chapitre, puisque cette perspective pourrait fournir un cadre conceptuel plus unifié dans les études subséquentes.

Les entretiens qualitatifs nous permettent de constater que certaines victimes entament un processus d'*empowerment*. Selon Swift & Levin (1987), il y aurait trois phases de développement de l'*empowerment* psychologique et leur modèle semble bien refléter le processus vécu par les victimes. La première phase, *une prise de conscience de ses propres intérêts, de sa position et de son savoir par rapport aux mécanismes dominants de distribution du pouvoir dans le système social, ainsi que la position des autres par rapport à soi dans le système* paraît avoir été réalisée par toutes les victimes interrogées. Les victimes ont toutes eu l'impression d'être exclues du système et ont compris qu'elles n'avaient ni pouvoir, ni place ou rôle à jouer au sein du système judiciaire. La deuxième phase est liée aux *sentiments affectifs vis-à-vis cette conscientisation et des sentiments par rapport à ses relations avec les autres (loyauté ou désaffiliation)*. Les victimes que nous avons interrogées nous ont exprimé leur insatisfaction quant au (ou à l'absence de) traitement reçu au sein du système judiciaire, celles-ci percevant une injustice, réalisant que les contrevenants ont plus de droits que les victimes. Le fait que nous ayons observé que plusieurs victimes se sont distanciées cognitivement du système judiciaire, réalisant que celui-ci ne pouvait leur venir en aide, reflète la désaffiliation des victimes par rapport au système mis en place. Pourtant, plusieurs atteignent la dernière phase identifiée par Swift & Levin, soit *un désir de changer la distribution sociale du pouvoir afin d'améliorer ses conditions sociales et faire avancer ses intérêts personnels*. Certaines victimes de notre échantillon ont effectivement affirmé avoir entrepris des actions directement vouées à améliorer la situation d'autres victimes potentielles, une ayant créé un groupe d'entraide pour les proches d'homicides, une ayant l'impression d'avoir changé les préjugés des policiers, une autre ayant entrepris des études et oeuvrant dans une maison d'hébergement afin de venir en aide à d'autres victimes. Le simple fait de participer à l'étude, et d'accepter de prendre le temps de

répondre à l'entretien qualitatif reflète le désir des victimes interrogées d'investir du temps afin de modifier l'état actuel des choses pour les victimes de crimes, celles-ci ne sachant trop de quelle manière elles peuvent faire une différence devant une institution immuable et la « grosse machine judiciaire ». Selon Swift & Levin (1987), ces phases de développement représentent une approche cumulative dans laquelle chaque phase est un prédéterminant nécessaire à la phase la succédant car chaque phase se bâtit à partir des acquis de la phase précédente (Swift & Levin, 1987). En effet, un individu doit d'abord prendre conscience de ses propres intérêts et compétences et saisir l'impact des conditions sociales objectives avant de pouvoir démontrer une certaine loyauté envers les autres aux prises avec des conditions similaires et identifier les groupes ou autres facteurs systémiques maintenant ce statut quo. Les victimes paraissent avoir réalisé cette démarche, mais l'exclusion des victimes du système de justice, le manque d'information, faisant que les victimes demeurent impuissantes face au système judiciaire en place fait en sorte que la « cause des victimes » tombe dans l'oubli. Face à l'impossibilité de changer activement les choses et le traitement reçu dans le système en place, les victimes se concentrent sur leur propre rétablissement et sur des changements à réaliser dans la communauté.

Force est de constater que la situation d'impuissance des victimes au sein du système n'a guère changé, et ce, malgré les études en victimologie, les mouvements sociaux de groupes spécifiques de victimes, et les changements législatifs dont nous avons fait l'élaboration lors de la recension des écrits. Il est par conséquent compréhensible que les victimes aient l'impression de ne rien pouvoir faire, concrètement, pour changer le traitement qu'elles reçoivent dans le système.

## **6.3 Le bien-être des victimes**

### *6.3.1 Bien-être au temps 1*

Puisque nous n'avons pu développer une mesure de l'*empowerment* psychologique des victimes, nous avons combiné les variables « adaptation psychologique » et « compétence » des victimes, créant ainsi une variable à échelle du « bien-

être psychologique» des victimes. Nous avons ainsi tenté d'expliquer la variance du bien-être des victimes au premier temps de mesure effectuant une analyse de régression. Le modèle développé expliquait 41 % de la variance du bien-être des victimes. Les meilleurs prédictifs d'un plus grand bien-être étaient un jugement de justice procédurale plus élevé, le fait d'avoir reçu le soutien nécessaire de la part de ses proches, un revenu familial plus élevé, et le fait de ne pas avoir subi des blessures physiques. Ensemble, ces quatre variables expliquent 30 % de la variance du bien-être des victimes au temps 1, ce qui laisse envisager que les victimes disposant de peu de soutien social, dont le revenu est moindre, et ayant subi des blessures physiques devraient être ciblées afin de bénéficier d'une aide rapide. Ces résultats ne sont pas étonnants, des méta-analyses ayant identifié un manque de soutien social, le statut socio-économique, et la sévérité du traumatisme comme étant des prédictifs du SSPT (Brewin & al., 2000; Ozer et al., 2003).

Concernant la justice procédurale, il s'agit d'un jugement des victimes quant à l'équité des procédures dans leur cause; ce qui découle directement du traitement qu'elles reçoivent des autorités, particulièrement les policiers (peu ayant eu des contacts avec le procureur, particulièrement au premier moment de mesure). Nous avons souligné la forte corrélation entre le jugement de justice procédurale et l'honnêteté perçue des policiers ainsi qu'une corrélation de force moyenne entre cette dernière variable et le bien-être des victimes, tant au premier qu'au dernier temps de mesure. En combinant ces données aux résultats obtenus par l'analyse qualitative des données, il apparaît que le traitement des policiers serait un médiateur pouvant indirectement influencer le niveau de bien-être des victimes au temps 1, en influençant leur jugement initial d'une justice procédurale. Van den Bos, Wilke & Lind (1998) ont souligné que la perception d'équité devient plus importante pour les gens lorsqu'ils sont incertains de la confiance qu'ils peuvent avoir envers une figure d'autorité. La forte corrélation entre l'honnêteté perçue des policiers et le jugement d'une justice procédurale par les victimes au temps 1 n'est ainsi pas étonnante; l'honnêteté perçue des policiers reflétant qu'ils sont dignes de confiance. Mais le fait que les victimes n'aient ultérieurement plus de contacts avec les policiers et que la plupart ne pouvaient former de jugement envers le procureur lors du



deuxième temps de mesure, ne l'ayant pas rencontré, nous amène à croire cette absence de contacts influence à la baisse le jugement de justice procédurale des victimes avec le temps.

Puisque le niveau de bien-être des victimes au temps 1 explique pratiquement la moitié de la variance de leur bien-être un an plus tard. Il importe ainsi de favoriser le bien-être des victimes le plus tôt possible, celui-ci étant un excellent prédictif de leur bien-être à plus long terme. Si le système persiste à exclure les victimes dans le traitement de leur cause, il s'avèrerait que la seule manière d'influencer positivement le bien-être des victimes confrontées à l'intervention judiciaire serait d'améliorer leur niveau de bien-être au temps 1, celui-ci étant fortement influencé par le traitement des policiers.

### 6.3.2 *Bien-être au temps 3*

Les analyses bivariées ont révélé que deux variables indépendantes étaient significativement corrélées au mal-être des victimes au dernier moment de mesure. Le fait de considérer que sa crédibilité a été questionnée par les autorités judiciaires au deuxième moment de mesure est significativement associé à un moindre bien-être chez les victimes au dernier temps de mesure. Par contre, cette variable n'explique pas significativement le bien-être des victimes aux temps trois, lorsque d'autres variables, dont leur bien-être au temps un, sont entrées dans l'analyse de régression hiérarchique. Le fait de considérer que sa crédibilité a été questionnée par les autorités judiciaires n'est donc pas un facteur significativement associé au bien-être des victimes si l'on tient compte des autres facteurs.

L'autre variable affichant une corrélation significative avec le bien-être des victimes au temps 3 concerne le fait d'avoir reçu de l'information des policiers au sujet des services aux victimes au premier temps de mesure, qui est associé à un plus grand niveau de bien-être. Nous avons souligné que les ressources sont essentielles à l'*empowerment* puisqu'elles permettent aux individus de prendre l'initiative afin d'accomplir une action (Hoffman, 1978; Kieffer, 1984). Rappelons, par ailleurs, que c'est le fait d'avoir reçu l'information sur cette ressource et non d'y avoir eu recours (mobilisation) qui influence

le bien-être des victimes. Selon Zimmerman (1995), la disponibilité des ressources augmentent le sentiment de contrôle de l'individu sur son environnement. Il semble donc que c'est le fait de savoir que des ressources peuvent être mobilisées en cas de besoin et non le fait d'y avoir recours qui influence le bien-être des victimes, possiblement en augmentant leur sentiment de pouvoir avoir un certain contrôle sur leur propre bien-être. C'est encore une fois le contact avec les policiers lors du dépôt de la plainte qui ressort comme étant ici important; le fait d'avoir été informé de l'existence des services aux victimes à cette étape expliquant toujours 3 % de la variance du bien-être des victimes un an plus tard, et ce, même en contrôlant les autres variables, incluant leur niveau de bien-être au premier moment de mesure. Cela confirme que « *what comes first matters* » (Van den Bos, Vermunt et Wilke, 1997).

En effet, l'analyse de régression hiérarchique a révélé qu'en contrôlant le niveau de bien-être des victimes au temps 1 (expliquant 48 % de la variance), uniquement trois des variables indépendantes apportent une contribution à l'explication de la variance du bien-être des victimes au temps 3; l'information sur les services aux victimes fournie par les policiers étant la variable apportant la plus grande contribution.

Une des variables ayant une influence (2 % de la variance expliquée) est le fait d'avoir déjà été la cible d'un crime, qui est associé à un plus grand bien-être chez les victimes. Ce résultat est contraire à celui obtenu dans d'autres recherches, qui indiquent que la répétition de la victimisation semble entraver le rétablissement des victimes (Norris et al., 1997; Shaw, 2001). Il est possible que cette différence de résultat s'explique par le fait que nous n'ayons pas contrôlé le moment de la victimisation précédente, les recherches signalent que si une deuxième victimisation suit une première de près, la victime a plus de difficulté à reprendre le dessus. Notons également que nous n'avons pas contrôlé la possibilité que certaines victimes aient pu être re-victimisées durant l'année de l'étude, ce qui ne nous permet pas d'exclure la possibilité que des victimes ayant été revictimisées dans l'année suivant le crime aient un moindre bien-être suivant l'événement. Tout en considérant ces limites, il ressort tout de même de nos analyses que le fait d'avoir déjà fait l'expérience d'un crime paraît favoriser la résilience et non

engendrer un impact négatif cumulatif sur le bien-être des victimes. Dans la recension des écrits, nous avons fait mention des croyances de bases qui peuvent être altérées chez les victimes et avons mentionné qu'une étude (Denkers, 1996) montrait que le bien-être des gens avant leur victimisation est prédictif de leur bien-être suite au délit, et que les personnes victimisées affichaient un bien-être moindre que les personnes non victimisées avant même la survenue du crime. Il est donc possible que l'expérience d'une victimisation préalable ressorte comme facteur explicatif du bien-être au temps 3 en contrôlant le bien-être au temps 1 parce que les victimes avaient déjà modifié leurs croyances de base envers le monde, suite à leur première victimisation, cette nouvelle expérience n'affectant plus des croyances déjà altérées. Il est aussi possible que les victimes ayant déjà fait l'expérience d'un crime aient déjà, par conséquent, développé des stratégies d'adaptation afin de faire face à une expérience criminelle, ce qui favorise un plus grand bien-être. Puisque l'analyse qualitative a montré que les victimes se retourneraient vers des variables à l'extérieur du système judiciaire afin de reprendre le contrôle sur leur vie, il est possible que les victimes ayant déjà fait l'expérience d'un crime dans le passé aient déjà mobilisé des ressources à leur disposition dans d'autres sphères de leur vie. Elles seraient conséquemment mieux outillées afin de réagir lors de la survenue d'autres événements criminels. Ces résultats vont dans le sens des propos de McMillen (1999) qui affirme que, pour certaines personnes, un événement particulièrement néfaste peut servir de « sonnette d'alarme » leur signalant qu'il est temps d'effectuer des changements importants dans leur vie, les menant à un examen de leurs priorités et à effectuer des changements dans certaines structures de leur vie qui leur procuraient peu de satisfaction pour accroître leur investissement dans les structures leur procurant plus de satisfaction et bonheur. Nous ignorons à quel point les victimes ont réévalué leurs priorités, mais nous savons que celles-ci se sont tournées vers des expériences leur procurant plus de satisfaction, réalisant que le système judiciaire ne leur procurait pas ou peu de bénéfices.

La dernière variable, qui explique 1,8 % de la variance du bien-être des victimes au dernier temps de mesure, est le fait d'avoir subi des blessures physiques lors de la victimisation, qui est associé à un moindre niveau de bien-être. Il y a tout lieu de croire

que le fait de vivre avec des blessures physiques à long terme amène les victimes touchées à penser plus fréquemment à leur victimisation puisque confrontées au quotidien avec des conséquences visibles du crime (Parent, 2007). De plus, les blessures peuvent entraîner une perte de rôle social important pour certaines victimes, minimisant ainsi leurs possibilités de pouvoir entreprendre des actions et activités leur permettant de reprendre le contrôle sur leur vie. Il est également probable, si on s'en remet à la hiérarchie des besoins de Maslow (1970), que les victimes blessées physiquement prennent en charge le rétablissement de leur santé physique avant de pouvoir prendre en charge leur bien-être psychologique, et que leur rétablissement global soit ainsi plus long. Une autre hypothèse est que le fait d'avoir subi des blessures physique engendre une impression de danger actuel plus grand, affectant ainsi le bien-être des victimes. Les mécanismes qui font en sorte que les victimes ayant subi des blessures lors de leur victimisation affichent un moindre bien-être plus d'un an après le délit, et ce, même si leur bien-être initial suite au crime est contrôlé ne sont pas clairs, mais ce résultat suggère qu'une intervention ciblée auprès de victimes ayant subi des blessures physiques pourrait avoir un impact positif sur leur bien-être à long terme. Ce résultat souligne également l'importance des programmes d'indemnisation pour les victimes de crimes afin de permettre aux victimes de recevoir les services médicaux et professionnels les amenant à se rétablir physiquement. Il y aurait lieu d'effectuer des recherches sur les programmes d'indemnisation afin de déterminer pourquoi les victimes ne font pas appel à ces services et de quelle manière celles-ci pourraient être informées de l'existence de tels services le plus tôt possible. Encore ici, les policiers pourraient jouer un rôle de première ligne, ceux-ci étant les premiers à entrer en contact avec les victimes. De même, les ambulanciers et professionnels de la santé pourraient également jouer un rôle, ceux-ci offrant fréquemment des soins aux victimes blessées immédiatement après l'infraction. Notons par ailleurs que l'importance d'une information et d'une indemnisation rapide a également été recommandée par Shapland (1986) et Parent (2007).

Bien que l'analyse de régression révèle que le modèle explique 55 % de la variance du bien-être des victimes au dernier moment de mesure (dont 50 % s'explique par leur

bien-être antérieur), 45 % de la variance demeure inexpliquée. Nous avons tenu compte d'un grand nombre de variables en lien avec les système judiciaire et n'avons pu expliquer plus de variance, ce qui nous pousse à croire que les autres facteurs explicatifs se situent dans d'autres sphères de l'expérience des victimes, et non dans des facteurs propres au système judiciaire.

Les facteurs identifiés par les victimes lors de l'analyse qualitative (voir chapitre 5) pourraient servir de référence dans des recherches subséquentes. Des mesures de soutien social plus spécifiques devraient être développées, en tenant compte de la fréquence et de la qualité du soutien reçu, le soutien social reçu étant associé au bien-être des victimes au temps 1. Une recherche intéressante (Schumm, Briggs-Phillips & Hobfoll, 2006) rapporte d'ailleurs que le soutien social est prédictif de moindres symptômes de SSPT chez les femmes ayant été la cible d'abus dans l'enfance et de viol à l'âge adulte, mais qu'il n'a pas d'effet sur le SSPT des femmes rapportant une seule de ces deux expériences. Nous avons proposé des pistes explicatives concernant le fait que d'avoir été la cible d'un crime précédemment ressort comme étant associé à un plus grand bien-être chez les victimes, la différence d'impact du soutien social en lien avec le cumul d'événements criminels pourrait possiblement mener à de nouvelles pistes explicatives.

Nos résultats suggèrent que les études subséquentes sur l'*empowerment* ou le bien-être des victimes des victimes soient axées sur les mécanismes et facteurs extérieurs au système judiciaire. Compte tenu de la diversité des stratégies employées par les victimes afin de favoriser des expériences valorisantes, des recherches de nature qualitatives pourraient nous éclairer à ce sujet, en tenant compte des processus cognitifs associés à leur résilience. Nous ne sommes d'ailleurs pas la première à observer qu'il existe divers mécanismes ou processus employés par les personnes résilientes (Bonnano, 2004; Luthar, Doernberger & Zigler, 1993; Rutter, 1987). Au niveau quantitatif, des mesures d'activité, d'implication ou de rôle permettant d'isoler des expériences positives permettant de favoriser un sentiment de compétence pourraient être développées dans les recherches ultérieures, et la vérification d'événements aversifs

dans la vie quotidienne des individus pourraient aussi nous renseigner au sujet de la variance de bien-être inexpliquée.

#### **6.4 Conséquences pour la victimologie théorique**

À la lumière de nos résultats, il semble qu'un modèle théorique mériterait d'être exploré sous l'angle des victimes de crime, il s'agit du modèle de conservation des ressources (COR), proposé par Hobfoll (1988). Ce modèle conceptuel de la réaction au stress a pour point d'ancrage le principe selon lequel les individus tentent de conserver, de protéger et de construire des ressources et que la perte potentielle ou actuelle de ces ressources constitue pour eux une menace. Dans ce modèle, le stress se définit comme une réaction à un environnement dans lequel il y a : a) la menace d'une perte de ressources, b) la perte de ressources, ou c) une absence ou un manque de gains de ressources suite à l'investissement de ressources. Lorsque confrontés au stress, les gens mobilisent leurs efforts afin de minimiser la perte de ressources et lorsque qu'ils ne sont pas confrontés au stress, ils développent des surplus de ressources afin de contrer la possibilité d'une perte éventuelle de ressources (de manière similaire à la hiérarchie des besoins proposée par Maslow, 1968; 1970). Selon le modèle de la conservation des ressources, pour minimiser leur perte de ressources tout comme pour en créer de surplus, les gens vont utiliser les ressources dont ils disposent dans leur environnement.

Hobfoll introduit quatre types de ressources dont le gain ou la perte peut avoir une influence sur le stress ou le bien-être des gens (Hobfoll, 1989). Les gens accordent une valeur aux ressources *d'objet* à cause de certains aspects de leur nature physique mais aussi à cause de leur association à un certain statut de par leur rareté et leur coûts (i.e. une maison a de la valeur parce qu'elle constitue un abri alors qu'un manoir a encore plus de valeur compte tenu du plus haut statut y étant associé). Les *conditions statutaires* (i.e. être marié, être employé) constituent aussi des ressources parce qu'elles sont valorisées et recherchées par les individus. Ce type de ressource est intimement lié aux rôles sociaux des individus et le modèle (COR) propose de tenir compte des conditions étant jugées comme désirables par les individus touchés afin de comprendre de quelle manière ils sont en mesure de résister au stress (ou affectés par le stress). Les

caractéristiques personnelles sont également des ressources dans la mesure où certains traits de personnalité et certaines compétences permettent de résister au stress. Hobfoll mentionne l'estime de soi ou la perception d'avoir de la valeur ou de se sentir compétent, ainsi qu'une vision positive de soi et du monde comme étant des caractéristiques personnelles associées à une plus grande résistance au stress (ou une moindre perte subséquente de ressources). La dernière catégorie de ressources proposée concerne les *énergies* et inclut le temps, l'argent et la connaissance. Ces ressources sont importantes dans le sens où elles facilitent l'acquisition d'autres ressources, non pas par leur valeur intrinsèque.

Compte tenu que les personnes de notre échantillon affichaient un niveau d'estime de soi, de scolarité et de revenu relativement élevés, ce modèle explique bien leur résilience. Notons qu'Hobfoll a volontairement omis d'inclure le soutien social dans son modèle, expliquant que celui-ci est utile dans la mesure où il permet de conserver ou d'acquérir des ressources importantes, mais qu'il peut aussi être négatif lorsqu'il est associé à une perte de ressources ou à une absence de gains (les relations sociales amenant l'individu à investir de l'énergie fait en sorte que si les gains en ressources découlant de ces interactions sont moindres que l'énergie investie par l'individu pour les préserver, il s'ensuit une perte nette de ressources de manière générale). Nous avons d'ailleurs souligné, dans l'analyse de nos résultats, que le soutien social pouvait tant constituer un facteur aidant qu'entravant le rétablissement des victimes, ce qui confirme l'explication d'Hobfoll.

Le modèle propose donc que le fait de perdre des ressources constitue un stress pour l'individu mais que les individus peuvent utiliser d'autres ressources afin de contrer ou de minimiser la perte de ressources nette ou totale. Hobfoll nomme cette stratégie le remplacement des ressources (ressources replacement); le remplacement direct signifie de remplacer les ressources perdues par la même ressource, comme le fait de se remarier suite à un divorce, de tomber enceinte suite à une fausse couche, ou encore de remplacer des biens volés suite à un événement criminel avec le remboursement des assurances. Lorsque le remplacement direct est impossible, un remplacement

symbolique ou indirect peut être envisagé. Par exemple, suite à une perte d'estime de soi (qu'Hobfoll identifie comme étant une ressource liées aux caractéristiques personnelles), les gens peuvent tenter de restaurer cette ressource de manière plus ou moins directe en modifiant des conditions potentiellement néfastes afin de favoriser un « feed-back » positif, ou la restaurer de manière indirecte en regagnant une estime personnelle dans d'autres domaines, ce qui a été d'ailleurs observé dans la réaction des victimes de la présente étude. En effet, le modèle permet d'illustrer de quelle manière les victimes de la présente recherche mobilisent leurs propres ressources afin de minimiser la perte d'autres ressources et pourquoi elles choisissent de se distancier cognitivement d'un système judiciaire qui les excluent et ne favorise aucunement la conservation de leurs ressources.

Hobfoll explique que les stratégies cognitives et comportementales qu'emploient les gens afin de remplacer, substituer ou investir des ressources ne dépendent pas seulement d'un choix rationnel (une estimation coûts/bénéfices comprenant un jugement de perte de ressources potentielle, une détermination de ce qu'ils risquent de perdre en investissant les ressources qu'ils ont conservé et de leur propension à réussir à limiter la perte de ressources par la stratégie d'adaptation employée) mais sont aussi influencées par les émotions et par la complexité des problèmes inhérents à la vie humaine. Le modèle rappelle également le concept de la spirale de perte de ressources (*loss spiral*, voir Dohrenwend, 1978) qui stipule, rappelons-le, que les ressources ne sont pas distribuées également dans la population et que les gens qui manquent de ressources sont les plus vulnérables à des pertes de ressources additionnelles. La spirale se développe donc parce que les gens ne disposent pas de suffisamment de ressources leur permettant de contrer la perte incessante des ressources.

L'impact cumulatif des événements stressants s'expliquerait donc, selon le modèle (COR), par le fait que les ressources sont employées afin de prévenir la perte d'autres ressources. Si cette perte survient, cela décroît d'autant les possibilités de l'individu de posséder assez de réserves de ressources afin de faire face à un stress ultérieur. Cette perspective va dans le sens du récit des victimes de cette étude, qui expliquaient trouver



beaucoup plus difficile d'effectuer leurs occupations quotidiennes et d'assumer leurs responsabilités suite à l'événement criminel. L'hypothèse voulant que les victimes mobilisent les ressources disponibles dans leur environnement afin de minimiser la perte de plus de ressources pourrait expliquer leur plus grande difficulté à investir leur énergie à autre chose, tant que la menace de perte de ressources est toujours présente. De la même manière, le modèle permet de comprendre pourquoi le fait d'avoir déjà été la cible d'un délit peut avoir outillé certaines victimes à faire face à une perte potentielle de ressources, sachant déjà quels investissements étaient les plus avantageux par leurs expériences passées, ou encore, étant en mesure de relativiser et de comprendre qu'elles peuvent minimiser la perte de ressources plutôt que d'anticiper plus de pertes. Il est possible, comme nous l'avons noté, que l'expérience des victimes avec le système de justice constitue en soi une perte de ressources pour les victimes, qui investissent du temps afin de rapporter le délit, sans que le système ne leur offre la possibilité de restaurer ou d'acquérir des ressources, quelles qu'elles soient (pas de dédommagement financier, pas de possibilité d'acquérir des connaissances ou un statut quelconques et, dans l'ensemble, aucun sentiment de justice).

Le recours au système judiciaire possède les caractéristiques néfastes mentionnées par Hobfoll concernant un investissement de ressources visant à minimiser la perte de ressources subséquentes mais qui est néfaste parce qu'il ne permet pas de limiter la perte ou encore entraîne plus de perte de ressources. Effectivement, même si nous n'avons pas effectué suffisamment d'entrevues qualitatives pour formuler des généralisations, le récit de certaines victimes semblait refléter que le système judiciaire avait même engendré une menace ou la perte de certaines ressources, surtout dans la sphère des caractéristiques personnelles (ayant trait à l'exclusion, au fait de ne pas être considéré qui peut affecter le sentiment de compétence ou d'estime de soi). Comme l'explique Hobfoll, ceux qui manquent d'options parce qu'ils ne disposent pas de ressources suffisantes vont tenter des stratégies de « contrôle de ressources » (loss-control) qui ont peu de chances de réussir. Puisque les risques de perte sont élevés, les gens n'ont d'autre choix que de se retourner vers des stratégies qui risquent d'échouer mais qui peuvent apporter des bénéfices à court terme (comme la protection dans le cas

d'événements criminels) car ils s'exposeront à une perte de ressources encore plus grande autrement. Cela entraîne souvent des conséquences néfastes à long terme car l'investissement des ressources dont dispose l'individu contribue à la diminution de ses ressources, alors que les gains (ressources supplémentaires obtenues par cet investissement de ressources), même si nécessaires dans les circonstances, sont éphémères (donc apportent moins de ressources à l'individu que ce qu'il a investi et donc perdu).

*The model of conservation of resources predicts that when such investment does not provide a good return, people will experience this as a loss. The loss is the loss of the expected or envisioned gain (Hobfoll, 1989, p.520).*

Ces propos illustrent bien le sentiment de plusieurs victimes de notre échantillon, qui ont eu l'impression que de signaler le crime « n'a rien donné », était une « perte de temps », et « n'apporte rien aux victimes », ce qui nous porte à nous interroger sur l'impact potentiel du recours au système de justice sur les ressources des victimes. Si les victimes perçoivent réellement la mobilisation du système de justice pénale comme une perte de ressources, cette stratégie d'adaptation serait inadéquate et dans une perspective de conservation des ressources, les victimes devraient mobiliser des ressources entraînant de meilleurs résultats plutôt que de rapporter le crime aux autorités. La majorité des victimes de notre échantillon ont effectivement réussi à se rétablir suite à l'événement criminel en mobilisant des ressources adéquates, à l'extérieur du système de justice pénale, mais nous ignorons si leur rétablissement aurait été plus rapide sans l'investissement de leurs ressources dans la mobilisation du système de justice pénale. Selon le modèle COR, il serait préférable pour les victimes de ne pas investir leurs ressources si cet investissement n'entraîne pas de gains de ressources, et force est de constater que les victimes de notre étude sont peu nombreuses à percevoir le système judiciaire comme ayant favorisé une reprise de contrôle. Si les victimes ont l'impression d'investir des ressources : soit du temps et des efforts afin de faire leur déclaration aux policiers et de mettre en branle l'appareil judiciaire, et qu'en retour elles se heurtent à une manque de considération, à une absence de statut et ne reçoivent que peu (ou pas) d'information quant au résultat de cet investissement, elles perçoivent ces

démarches comme un investissement inutile impliquant une perte de ressources globalement. Il y a lieu de s'interroger sur l'impact de cette situation sur le taux de déclaration à la police, qui est d'ailleurs à la baisse (Besserer & Trainor, 2000 ; Gannon & Mihorean, 2005). En garantissant aux victimes certains droits leur assurant des gains en matière de ressources (à tout le moins de l'information sur leur cas, sur leurs recours, et un certain statut) il serait peut-être possible de contrer cette tendance à la baisse qui, à long terme, pourrait miner le fonctionnement du système de justice pénale. Compte tenu que le système de justice pénale exerce un monopole en matière de justice criminelle et que la population a peu d'autres recours à sa disposition, une baisse de mobilisation du système est extrêmement inquiétante quant à l'efficacité de la réponse judiciaire.

Il semble donc que le modèle de conservation des ressources (COR) permette d'unifier les résultats que nous avons remarqués quant aux stratégies d'adaptations utilisées par les victimes qui étaient fort variées et diversifiées; nous avons souligné que celles-ci s'étaient engagées dans une reprise de contrôle dans d'autres sphères de leur vie, et il est possible qu'une emphase sur la préservation, la restauration et la création de ressources dans des recherches ultérieures permette de mieux comprendre la réaction différentielle des victimes suite au crime. La réponse se situe possiblement dans les différences initiales quant aux ressources dont elles disposent, dans la perte différentielle de ressources, et aussi dans leur évaluation différentielle des ressources considérées comme étant importantes, pour elles. En effet, Hobfoll (1989) explique qu'une autre stratégie employée face au stress consiste à changer l'importance accordée à certaines ressources perdues ou menacées, donc à réévaluer les ressources en elles-mêmes (reevaluating ressources). Même si cette stratégie paraît beaucoup plus simple que l'investissement d'autres ressources disponibles afin de restaurer des ressources perdues, Hobfoll explique que cette stratégie est loin d'être simple puisque les choses auxquelles les gens accordent une grande valeur et leur façon de percevoir le monde est à la base de leur identité. Il est dès lors ardu de modifier la valeur attribuée à certaines ressources qui contribuent à se définir comme individu sans encourir de graves conséquences, ne serait-ce qu'émotives ou psychologiques.

*Although minor reappraisals may allow individuals to buffer the brunt of stressors, reappraisal of more basic aspects of the self and the environment are more likely to backfire against the individual-resulting in a sense of insecurity and despair-than they are to have stress-moderating effects.(Hobfoll, 1989, p.520).*

Cet extrait recoupe une de nos hypothèses quant à la perte de rôle pour certaines victimes ayant été blessées suite à l'événement; les victimes blessées et incapable d'accomplir des tâches habituelles et de remplir leur(s) rôle(s) perdent des ressources importantes qui contribuent habituellement à leur sens de soi (sense of self). Cela peut expliquer leur moindre bien-être peu de temps suite au crime; il serait intéressant de voir si la restauration de ressources peut expliquer les différences dans le rétablissement des victimes, tel que le propose le modèle.

Le modèle COR pourrait servir de cadre dans les études subséquentes afin de tenter de comprendre de quelle manière les victimes réagissent suite à l'événement criminel. Le modèle permet le développement de mesures quantifiables des ressources, et bien qu'il serait ardu de tenter de considérer toutes les ressources possibles au sein d'une seule étude, les données qualitatives obtenues dans la présente recherche pourraient servir de base dans l'identification des ressources majoritairement employées par les victimes. D'autres recherches qualitatives, axées spécifiquement sur l'identification des ressources employées et jugées importantes par les victimes plutôt qu'axée sur les facteurs associés à une reprise de contrôle sur leur vie pourrait révéler de nouvelles connaissances au sujet de la résilience des victimes.

## **6.5 Limites de l'étude**

Dans la présente étude, nous avons fait un suivi auprès des victimes au fur et à mesure que leur cause criminelle procédait au sein du système judiciaire. Les victimes étaient interrogées trois fois : la première entrevue avait lieu immédiatement après que leur cause ait été retenue par un substitut du procureur général; la deuxième, six mois plus tard; et la troisième et dernière entrevue était réalisée un an suivant la première

entrevue. Malgré l'avantage de nos mesures répétées, nous ne disposons pas de mesure de l'état des victimes avant l'infraction criminelle (pré-test), et le devis employé ne nous permet donc pas d'établir des relations purement causales, faute de devis expérimental. De la même manière, les données recueillies représentent le jugement subjectif des victimes. Nos mesures représentent ainsi la perception des victimes, ce qui constitue en soi un avantage, nous renseignant sur l'expérience des victimes selon leur propre point de vue, mais ne nous fournissant pas de données objectives. Mentionnons également le faible taux de réponse des victimes et l'attrition liée au devis de recherche employé (mesures répétées). Même si cela n'est pas inusité pour ce type de recherche (Brickman, 2003), cela génère un questionnement quant à la représentativité de l'échantillon. Une comparaison basée sur le type de crime, le sexe et la région, entre l'échantillon et la population, n'a isolée aucune différence significative entre l'échantillon et la population à l'étude. Par contre, seul un nombre limité de variables sont disponibles afin d'effectuer des comparaisons et il est donc impossible de savoir avec certitude si les victimes de notre échantillon sont représentatives des victimes impliquées dans les causes criminelles à l'échelle provinciale. Nous avons répété à maintes reprises que notre échantillon se caractérisait par des victimes affichant un niveau d'estime de soi relativement élevé selon l'échelle employée, et que celles-ci étaient relativement bien scolarisées et avaient un revenu assez élevé. Il est fort possible que ces caractéristiques personnelles soient liées à la résilience des victimes de notre échantillon et nous ignorons si celle-ci peut être généralisée à l'ensemble des personnes victimes de crimes au Québec.

Une autre limite de cette recherche est liée à la mesure de l'*empowerment*. Des échelles validées visant à mesurer les composantes et dimensions de l'*empowerment* pour les victimes sont inexistantes, et bien que nous ayons tenté de créer une mesure des diverses composantes et dimensions de ce concept, le fait que nous n'ayons pu créer de mesure de l'*empowerment* nous amène à questionner les indicateurs utilisées. Soulignons d'ailleurs que si certaines agrégations de variables se sont avérées impossibles car elles n'étaient pas suffisamment reliées entre elles, certaines des agrégations effectuées étaient également insuffisantes d'un point de vue

psychométrique (*autodétermination* lors de la première vague, *mobilisation des ressources* lors de la première et de la deuxième vague), ce qui constitue une autre limite importante. Il serait préférable d'employer plus d'indicateurs dans les études subséquentes afin d'augmenter la possibilité de former des échelles permettant de saisir chacune des composantes de l'*empowerment* psychologique<sup>79</sup> et de ne pas se limiter à mesurer l'*empowerment* des victimes dans le cadre de leur expérience avec le système de justice. De plus, il serait préférable d'effectuer des pré-tests afin de valider l'instrument employé. Notons qu'au cours de la réalisation de la présente recherche, Le Bossé, Dufort & Vandette (2004) ont effectué une série d'études afin de construire un instrument de mesure formé d'indicateurs psychosociologiques du pouvoir d'agir (MIPPA). Bien que cet instrument ait été développé dans le but de saisir l'*empowerment* de parents d'enfants de 0 à 3 ans, les auteurs expliquent que leur mesure pourrait potentiellement être employée dans d'autres contextes en reformulant les items afin de tenir compte de la nature de l'*empowerment* que l'on désire saisir. Il serait intéressant de tenter une reformulation de leur instrument et de vérifier s'il peut être adapté et permettre de mesurer l'*empowerment* des victimes de crimes.

À notre connaissance, notre étude est la seule étude quantitative ayant tenté de mesurer les composantes et dimensions de l'*empowerment* à plusieurs reprises auprès des mêmes individus. Il est possible que le fait d'avoir répété les mesures dans le temps remette en question les perspectives théoriques existantes quant au processus d'*empowerment*. Nous suggérons ainsi que d'autres études tentent des mesures répétées de l'*empowerment* psychologique afin de comprendre si les composantes et dimensions du concept évoluent différemment de ce que nous avons recensé dans les écrits. Notre étude a tout de même l'avantage d'être la première à tenter de mesurer quantitativement l'*empowerment* des victimes et a pu montrer que les caractéristiques du système judiciaire font entrave à plusieurs composantes de l'*empowerment*, surtout en ce qui a trait à l'autodétermination. D'autres études pourraient tenter de développer de nouvelles mesures de l'*empowerment* ou tenter de comprendre les relations entre ses diverses

---

<sup>79</sup> Compte tenu que cette étude se situait dans le cadre d'un projet de plus grande envergure, nous avons dû limiter le nombre d'indicateurs, le questionnaire comportant déjà plusieurs questions.

composantes et dimensions, et leur évolution dans le temps. Dans un même ordre d'idées, même si nous avons créé une échelle de bien-être des victimes en regroupant leur niveau d'estime de soi et leur niveau de symptômes du SSPT, notre étude n'avait pas initialement été développée afin d'établir une mesure du bien-être, et les études subséquentes sur le bien-être des victimes devraient certainement se pencher sur une définition du bien-être et le développement d'une mesure multidimensionnelle qui pourrait plus adéquatement refléter le bien-être des victimes. Par exemple, le fait que le modèle d'Hobfoll propose que l'estime de soi constitue une ressource, nous amène à nous interroger sur l'utilisation de l'estime de soi comme variable dépendante ou indépendante, et les études ultérieures pourraient également se pencher sur cette question afin de comprendre de quelle manière les victimes se rétablissent suite à un crime. Comme nous l'avons mentionné précédemment, il est possible qu'une emphase sur la préservation, la restauration et la création de ressources dans des recherches ultérieures permette de mieux comprendre la réaction différentielle des victimes suite au crime.

Une autre limite est le 45 % de variance inexpliquée dans notre modèle, qui n'explique que 55 % de la variance du bien-être des victimes au dernier temps de mesure. Nous avons émis certaines pistes pouvant permettre d'identifier d'autres facteurs explicatifs et des recherches subséquentes seront nécessaires afin de nous renseigner sur la variance inexpliquée. Il est possible que le traitement particulièrement uniforme des victimes de crimes au sein du système de justice pénale ait entraîné peu de variabilité dans les réponses de nos participants, et il est impossible de savoir si un meilleur traitement pourrait influencer leur bien-être. Notons également que, bien que nous ayons tenté d'isoler la plupart des variables du système judiciaire susceptibles d'influencer l'*empowerment* (et finalement le bien-être) des victimes, il est possible que certains facteurs inhérent au système judiciaire n'aient pas été mesurés et influencent tout de même le bien être des victimes. Cela demeure peu probable, notre recension d'écrit n'ayant pas révélé d'autres facteurs, mais il reste possible que des facteurs encore méconnus existent.

Il y a également lieu de se questionner par rapport à l'impact de la recherche et du chercheur, sur le bien-être des victimes. Plusieurs victimes ont mentionné apprécier que quelqu'un s'intéresse à leur point de vue, que des chercheurs s'intéressent au traitement des victimes dans le système judiciaire. Soulignons aussi que la chercheuse a eu des interactions de quelques heures avec les victimes à chaque six mois, ce qui a pu avoir un impact sur leur *empowerment* ou leur bien-être (par exemple, les victimes ont pu percevoir la chercheuse comme un soutien socio-politique ou social).

Soulignons finalement une limite importante : même si nos résultats montrent que la majorité des victimes se rétablissent malgré le traitement qu'elles reçoivent dans le système judiciaire, nous ignorons si certains changements de pratiques pourraient avoir un impact positif sur leur rétablissement. Malgré nos analyses voulant isoler les facteurs explicatifs de leur bien-être psychologique, les victimes ont en grande majorité reçu un traitement similaire, caractérisé par l'exclusion et l'impossibilité d'autodétermination, et notre étude ne permet pas de savoir si une plus grande considération pour les victimes favoriserait leur rétablissement. Malheureusement, il est ardu de solutionner cette question de recherche, une comparaison impliquant nécessairement la présence d'un groupe comparatif de victimes ayant reçu un meilleur traitement et donc certains changements de pratiques des autorités judiciaires.

## **6.6 Avantages de l'étude**

Un des avantages de cette recherche est le devis employé, soit le fait de répéter les mesures dans le temps, ce qui nous a permis de tenir compte du niveau de bien-être des victimes au temps 1 dans l'explication de leur niveau de bien-être un an plus tard. De la même manière, l'utilisation de l'analyse quantitative et qualitative constitue un avantage important nous ayant permis de constater, à travers l'analyse qualitative, que les victimes paraissent amorcer une démarche d'*empowerment*, malgré l'impossibilité de créer une variable permettant de le mesurer quantitativement. Notre étude souligne donc, comme le proposait notre recension d'écrits, que ces deux types de méthodologies sont complémentaires dans l'étude de l'*empowerment*.



L'étude a également l'avantage de saisir le point de vue des victimes québécoises au sujet de leur expérience dans le système judiciaire. Cette recherche a aussi permis de souligner la grande résilience qui caractérise les victimes québécoises, du moins, celles composant notre échantillon. Individuellement, les victimes ne sont pas impuissantes et n'ont pas besoin d'être infantilisées, mais le système judiciaire fait des victimes un groupe impuissant n'ayant aucun contrôle sur les procédures les concernant et les infantilisant au point de les exclure complètement, plusieurs ne recevant aucune information suite au dépôt de leur plainte. L'étude souligne aussi la conscience politique que développent la majorité des victimes pendant leur expérience avec le système judiciaire et l'importance qu'elles accordent au respect de leurs droits, ce qui porte à croire que le respect de ces «droits» pourrait avoir un impact positif sur la satisfaction des victimes quant à leur expérience avec le système judiciaire.

L'étude a aussi permis d'identifier non seulement des facteurs expliquant le bien-être des victimes peu de temps suite au crime, mais également certains facteurs explicatifs du bien-être des victimes plus d'un an après le délit, tout en considérant l'impact de leur niveau de bien-être un an auparavant, ce qui nous permet de formuler des recommandations afin de cibler les victimes plus à risques, et aussi des modifications souhaitables dans les pratiques pouvant influencer le bien-être des victimes à long terme (voir section suivante).

## **6.7 Conséquences pour la politique envers les victimes**

### *6.7.1 Informer les victimes le plus tôt possible*

C'est plus de 90 % des victimes qui apprécieraient minimalement de l'information concernant leur cas. Plusieurs interviewés n'étaient pas informés de la disponibilité des ressources et services disponibles pour les victimes. Nous avons aussi constaté que le contact avec les policiers lors du dépôt de la plainte ressort comme étant important. En effet, le fait d'avoir été informé de l'existence des services aux victimes au moment du dépôt de la plainte explique toujours 3 % de la variance du bien-être des victimes un an

plus tard, et ce, même en contrôlant les autres variables, incluant leur niveau de bien-être au premier moment de mesure.

- Nous recommandons donc que les policiers informent systématiquement les victimes au sujet des services à leur disposition lorsqu'ils reçoivent un appel d'une victime, et ce, que cette dernière décide de porter plainte ou non.

De la même manière, les intervenants de centre hospitaliers et les ambulanciers pourraient informer les victimes au sujet des services qui sont à leur disposition (CAVAC, IVAC), les blessures physiques étant également liées à un moindre bien-être.

- Une formation des policiers et membres des milieux hospitaliers au sujet des réactions et besoins des victimes pourraient ainsi favoriser une meilleure information livrée aux victimes, et possiblement aussi un traitement plus « humain » de manière générale.

Il y a aussi lieu de s'interroger sur d'autres moyens novateurs afin d'informer les victimes, le programme INFO-VAC apparaissant insuffisant. Rappelons les propos de Kanter (1986, p.5) : *“to be empowering, those at the top of the organizations must make more information more available to more people at more levels through more devices”*. Avec les progrès technologiques et la montée de l'utilisation de l'internet, il y aurait peut-être moyen de développer des moyens permettant d'informer les victimes efficacement en minimisant les coûts et le temps requis pour ce faire. Certaines victimes ont d'ailleurs mentionné qu'elles auraient apprécié être informées des progrès de l'enquête par courriel, ce qui laisse envisager qu'une certaine proportion de victimes pourraient être rejointes de cette manière et que les autres pourraient être avisées par téléphone. Dans le même ordre d'idées, les services d'aide aux victimes pourraient bénéficier des ces nouveaux atouts technologiques, nous y reviendrons subséquemment, les services d'aide faisant l'objet de recommandations.

Le récit des victimes révèle également que l'information au sujet des procédures en cours est souhaitable, simplement par considération pour les personnes ayant fourni de l'information aux autorités afin de mettre la « machine judiciaire » en branle. Ces

résultats correspondent aux résultats de Shapland et al. (1985) qui expliquent que les victimes s'attendaient à recevoir de l'information et à être consultées dans les décisions importantes non pas par charité, mais bien parce que cela leur était dû en échange du temps et de l'énergie qu'elles ont investis pour signaler le crime à la police.<sup>80</sup>

- Il importe d'évaluer et de revoir le système d'information actuel afin de permettre aux victimes d'être renseignées systématiquement concernant les développements de leur dossier dans le système de justice.

Soulignons aussi que l'information doit être immédiate, par communication directe en temps réel afin de fournir aux victimes l'information dont elles ont besoin pour agir (Spreitzer, 1995a). Les victimes perçoivent leur exclusion comme étant injuste, et accordent une grande importance au respect des droits des victimes. Par ailleurs, notre incapacité à démontrer qu'un traitement respectueux (celui-ci étant pratiquement inexistant) et qu'un respect des droits des victimes (qui sont largement non respectés) influence le bien-être des victimes laisse présager que le système judiciaire demeurera inchangé et inchangeable, du moins, tant que le monopole de cette institution persistera et que les victimes n'auront aucun autre recours que de signaler le crime aux autorités. La majorité des victimes vont faire appel de nouveau au système judiciaire, mais une minorité des interviewés ont affirmé qu'ils n'auraient plus recours au système judiciaire et régleraient le problème « eux-mêmes » dans le futur, ce qui nous pousse à nous interroger sur la possibilité d'un retour de la vengeance privée pour faire face au crime. Sachant que c'est la montée de cette vengeance qui a mené à l'institution judiciaire, peut-être que c'est le même phénomène, qui, à long terme, entraînera une réforme de l'institution en place. Nous ignorons d'ailleurs si les personnes victimisées à plusieurs reprises et ayant eu plusieurs expériences avec le système judiciaire ont une plus grande tendance à ne plus vouloir rapporter des crimes subséquents. Cette question est intéressante compte tenu que le meilleur prédictif d'une victimisation future est le fait d'avoir déjà été victimisé.

---

<sup>80</sup> On peut d'ailleurs saisir cet échange de services comme l'investissement de ressources dans le but d'en obtenir d'autres.

### *6.7.2 Un intérêt envers les victimes*

Nous avons constaté que les victimes se sentent exclues du système judiciaire, ont l'impression de n'avoir aucun statut, aucun recours, et ne se sentent pas considérées, remarquant que les contrevenants ont beaucoup plus de droits qu'elles. Il semble peu probable que des changements de pratiques surviennent sans une volonté politique et des changements législatifs.

- Un réel intérêt des politiciens pour les victimes est nécessaire pour entraîner une formation obligatoire de tous les acteurs judiciaires au sujet des besoins et réactions des victimes, et des mesures devraient être mises en places afin d'assurer un respect de leurs droits.

De la même manière, nous recommandons aux chercheurs de poursuivre les recherches auprès des victimes de crimes, afin d'illustrer les failles du système à leur égard et recommandons aux victimes, ainsi qu'à tous les professionnels et scientifiques impliqués dans la cause des victimes, de persévérer à effectuer des pression sociales afin de faire de la « cause » des victimes en général un réel enjeu politique, et ce, malgré les nombreux obstacles qui seront encourus.

### *6.7.3 Cesser d'infantiliser les victimes*

Il ressort de notre étude que c'est l'institution judiciaire et l'absence de statut des victimes qui font de ce groupe un groupe impuissant, n'ayant aucun droit, impact ou statut. Bien que la majorité des victimes réussissent à se rétablir autrement et comprennent que c'est leur statut de victime et non leur personnalité qui est à la source de cette approche paternaliste, le fait demeure qu'il n'est agréable pour personne d'être infantilisé et exclu de procédures et de décisions qui nous concerne. Nous avons vu que la majorité des victimes de notre échantillon sont résilientes et capables de prendre des décisions, de donner leur point de vue suite au crime et d'entreprendre des actions de toutes sortes afin de reprendre le contrôle sur les événements affectant leur vie. Cela est en lien avec l'information :

- les victimes doivent être familiarisées avec les procédures judiciaires et renseignées au sujet des délais et des normes habituelles (i.e. sentences imposées dans des cas similaires, certains principes de droits).

#### *6.7.4 Évaluation des services aux victimes*

Nous recommandons une évaluation des services actuellement disponibles afin de venir en aide aux victimes. Premièrement, nous l'avons souligné, ce ne sont pas toutes les victimes qui sont au courant de l'existence de ces programmes et il importe d'identifier une meilleure façon d'informer les victimes. Puisque le programme INFO-VAC ne semble pas avoir renseigné toutes les victimes, il y a lieu d'évaluer la clarté de l'information présentée, et même la méthode (par écrit) de le faire. Deuxièmement, ce n'est qu'une minorité de victimes qui utilisent ce service. Il semble que deux facteurs soient liés à la sous-utilisation des services. Plusieurs victimes ont mentionné ne pas être au courant des services offerts (la plupart ignorant qu'ils pouvaient offrir de l'information sur les procédures judiciaires et croyant que le service s'adressait aux victimes très affectées psychologiquement par le délit); elles connaissent l'existence des services, mais non ce qu'ils offrent exactement et à qui ils s'adressent. De plus, la sous-utilisation amène un questionnement face aux mécanismes d'accès, d'une part (ex : complexité des critères et des formulaires d'indemnisation), mais aussi face à l'adéquacité des services en place. À notre connaissance, les services des CAVACs n'ont jamais été évalués par des chercheurs indépendants et nous ignorons à quel point ils répondent adéquatement aux besoins réels des victimes.

- Une évaluation des services et des manières de publiciser leur existence pourrait mener à une amélioration des services en place, et à la création de services et programmes plus adéquats.

Les avancées technologiques devraient également être considérées, et des projets pilotes novateurs sont recommandés. Nous savons, par exemple, que de plus en plus de personnes utilisent les services de soutien en ligne ou les groupes de soutien; il y aurait

lieu d'offrir un soutien en ligne d'urgence aux victimes, ce qui préserverait également leur anonymat.

- Il importe de comprendre pourquoi certaines n'ont pas recours aux services d'aide aux victimes.

#### *6.7.5 Une réponse aux besoins pratiques et immédiats afin de limiter les conséquences indirectes et la perte de ressources*

Les victimes ont souligné les conséquences indirectes du crime comme faisant entrave à leur rétablissement et ont expliqué que l'expérience de la victimisation entravait leur capacité à accomplir leurs tâches habituelles. Sous cet angle, il n'est pas étonnant que le soutien social soit lié au bien-être des victimes au premier moment de mesure, l'entourage de la victime pouvant lui venir en aide pour accomplir les tâches quotidiennes et pour minimiser la perte de ressources suite au délit. Shapland (1985) avait également fait cette recommandation suite à sa recherche auprès des victimes, soulignant que les besoins financiers des victimes se constatent quelques semaines ou mois après le crime, et que les systèmes d'indemnisation en place ne peuvent fournir un soutien financier rapidement. Les besoins des victimes, immédiatement après le crime, sont subjectifs et devraient être identifiés au cas par cas. La présence d'un policier formé à cet égard ou encore la possibilité de téléphoner à un intervenant spécialisé dans les services aux victimes qui peut offrir un soutien téléphonique ou face à face de manière ponctuelle, 24 heures sur 24, pourrait possiblement aider à identifier les besoins immédiats d'une victime particulière. Un service de soutien 24 heures sur 24 pour les victimes de crimes a d'ailleurs été implanté au Québec dans les régions de Sherbrooke et de Montréal<sup>81</sup>.

- La mise en place d'un fond pouvant être employé afin de répondre aux besoins immédiats des victimes (réparation d'une fenêtre, changement de serrure, consultation professionnelle médicale ou sociale immédiate, frais de gardiennage, etc) est ainsi recommandée.

---

<sup>81</sup> Ce service étant en place depuis environ trois ans, les victimes de la présente étude n'y avaient pas accès.

### 6.7.6 Intervention ciblée selon les facteurs de risques

Soulignons dans un premier temps que nous recommandons que d'autres recherches auprès des victimes persistent à identifier des facteurs permettant de cibler les victimes à risque d'être plus affectées par le crime. Dans la présente recherche, nous avons observé que les meilleurs prédicteurs d'un plus grand bien-être au premier temps de mesure étaient un jugement de justice procédurale plus élevé, le fait d'avoir reçu le soutien nécessaire de la part de ses proches, un revenu familial plus élevé, et le fait de ne pas avoir subi des blessures physiques. Cela laisse envisager que les victimes dont le revenu familial est faible, disposant de peu de soutien social, et ayant subi des blessures lors de leur victimisation affichent un moindre bien-être. Ce bien-être expliquant près de la moitié de la variance de leur bien-être un an plus tard, il serait souhaitable d'intervenir auprès de ces victimes à risque. De plus, les blessures physiques apportent une contribution indépendante à l'explication du bien-être au temps trois, même en contrôlant le bien-être un an auparavant; cela paraît indiquer que les victimes blessées physiquement sont à risque d'un moindre niveau de bien-être, possiblement parce qu'elles ont perçu une plus grande menace à leur intégrité personnelle ou parce que les blessures rappellent le délit ou le fait qu'elles ont été changées à jamais à cause du crime.

- Nous recommandons ainsi une intervention ciblée auprès des victimes à risque et la poursuite d'études permettant de les identifier et de comprendre les processus et mécanismes cognitifs en cause.

## 6.8 Conclusion

Pendant les années 1980 et 1990, de nouvelles législations et de nouveaux programmes ont été introduits au Québec afin d'améliorer le traitement des victimes d'acte criminel. Un des changements des plus significatifs pour les victimes fût l'adoption de la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* en 1988, qui garantissait aux victimes certains droits, incluant le droit à l'information, à la réparation et au support. Malgré tout, la loi ne spécifie aucune conséquence dans les cas où les droits des victimes ne seraient pas

respectés, ce qui fait en sorte que les victimes se sont vues donner des droits sans force exécutoire. En 1995, le Ministère de la Justice du Québec a introduit le programme INFOVAC, afin de faciliter l'accès des victimes à l'information. À la suite de ces changements, le Comité de droit criminel du Barreau du Québec publiait un rapport en 1998 sur le rôle des victimes au sein du système de justice pénale. Ce rapport spécifiait qu'il fallait d'abord vérifier l'efficacité des mesures actuelles avant de considérer de nouvelles législations pour les victimes d'acte criminel. Malgré cette recommandation du Barreau du Québec, aucune évaluation de l'expérience des victimes dans le système de justice pénale québécois n'a été entreprise.

Les résultats de la présente étude démontrent que les victimes ne sont pas systématiquement informées des services d'aide et d'information disponibles. La majorité des victimes ont affirmé que la police ne leur a pas offert d'information au sujet des services d'aide aux victimes et la plupart ignoraient où s'adresser pour recevoir de l'aide ou de l'information sur le système de justice pénale. Cela ne serait pas nécessairement problématique si les victimes de notre étude n'étaient pas affectées par leur victimisation, mais 45 % d'entre elles ont démontré des symptômes du PTSD lors du premier entretien. Il n'est donc pas surprenant de constater que plusieurs victimes étaient insatisfaites des informations reçues quant aux services disponibles et que leur insatisfaction a augmenté avec le temps. En plus du manque d'information au sujet des services, la majorité des victimes n'ont pas été informées des développements dans leur dossier. Là encore, leur insatisfaction a augmenté avec le temps.

Ces résultats indiquent que les services d'information en place, plus particulièrement le programme INFOVAC-PLUS, ne répond pas au besoin d'information des victimes. Celles-ci devraient être informées le plus tôt possible des services d'aide disponibles. Si les victimes ignorent l'existence d'un service, elles en sont nécessairement privées malgré leur besoin d'aide. Certains programmes, comme l'IVAC, refusent la demande d'indemnisation d'une victime si le dépôt de celle-ci dépasse le délai de prescription d'un an suivant le délit. Parent (2007) et Wemmers & Cyr (2006) ont d'ailleurs souligné que les victimes ne sont pas systématiquement informées de la possibilité de recevoir



une indemnisation étatique. Les victimes doivent aussi recevoir de l'information au sujet du système de justice pénale en général et de leur cause en particulier, et ce, au fur et à mesure des procédures. Le programme INFOVAC-PLUS, conçu afin d'informer les victimes tout au long des procédures judiciaires, ne répond actuellement pas au besoin d'information des victimes.

Le désenchantement des victimes face au système de justice pénale se démontre également dans leurs évaluations des autorités. Les victimes étaient plus spécialement critiques envers les procureurs, particulièrement en ce qui a trait à leur manque d'intérêt pour le bien-être des victimes et l'absence de consultation avec celles-ci. Alors que leur cause procédait, l'insatisfaction des victimes envers le système de justice en général augmentait de manière significative. La raison de la grande augmentation de l'insatisfaction des victimes est simple : la plupart des victimes n'ont pas été avisées ou consultées par les autorités. Les victimes se sont senties oubliées. De façon similaire, les victimes étaient significativement moins satisfaites avec le temps de leur implication au sein du système de justice pénale, de la quantité de choix et d'options qui leur étaient disponibles, ainsi que de leur possibilité de participation. Confrontées à la réalité d'un système les négligeant, les victimes sont graduellement devenues désillusionnées et insatisfaites de leur traitement dans le système de justice pénale.

Force est de constater que la situation d'impuissance des victimes d'actes criminels en tant que groupe persiste, nos résultats se rapprochant des résultats des études précédentes sur l'expérience des victimes québécoises (Baril et al., 1983; Parent, 2007), et nos recommandations se rapprochant des recommandations effectuées il y a plus de 20 ans (Baril et al., 1983; Shapland, 1986). Les victimes continuent à être les oubliées du système judiciaire et celles ayant participé à notre étude en sont conscientes, et se tournent vers leur propres ressources afin de prendre en charge leur rétablissement. Les victimes perçoivent pourtant qu'un traitement respectueux, et qu'une garantie du respect de leurs droits, tels qu'énoncés dans la loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels (L.R.Q., chapitre A-13.2) leur est due par simple échange de bons procédés, dans une optique de justice sociale. En d'autres termes, l'État ayant failli à protéger le

citoyen devrait permettre à ce dernier d'obtenir réparation (Duff, 1998). Il s'agit du respect d'un contrat social unissant l'État et le citoyen et non pas de charité envers les victimes.

Il est possible que le paradigme de la justice réparatrice puisse mieux favoriser l'*empowerment* des victimes de crimes. Moins orientée sur la punition du contrevenant, l'objectif de la justice réparatrice est la réparation des torts causés par l'acte criminel. Les processus de justice réparatrice permettent aux victimes d'exprimer leur point de vue, de participer au processus, d'être informées des procédures en cours et du résultat, et de recevoir une réparation<sup>82</sup> pour le tort subi (Strang, 2004). La médiation, par exemple, offre aux victimes plus de possibilité d'autodétermination et de participation (voir Wemmers & Cyr, 2002). Celles-ci ont également un impact sur l'entente négociée avec le contrevenant; entente qui fait du sens *pour elles*. Si l'on considère les antécédents socio-structurels identifiés par Spreitzer (1995), on peut penser que la justice réparatrice pourrait effectivement permettre aux victimes de mieux comprendre ce que l'on attend de leur part (ambiguïté de rôle), d'accéder à beaucoup plus d'information sur leur cause (information stratégique), et favoriserait aussi le sentiment d'efficacité personnelle des victimes, une démarche de la sorte impliquant leur participation et des actions entreprises qui influencent directement la situation (ou le contrevenant -son responsable) ayant engendré un sentiment d'impuissance. Au Québec, la justice réparatrice ne remplace le système pénal que dans le cadre des délits commis par des jeunes, même si la loi permet son application avec des contrevenants adultes. Le fait de limiter la justice réparatrice selon l'âge du contrevenant ou la sévérité du délit alors que plusieurs victimes québécoises démontrent un intérêt envers la démarche dans ces cas (Besserer & Trainor, 2000; Gannon & Mihorean, 2005; Wemmers & Cyr, 2002) souligne la vision paternaliste du système judiciaire à l'égard des victimes. Les victimes de notre échantillon sont particulièrement résilientes et ne désirent pas être infantilisées ou perçues comme des personnes « endommagées », elles veulent simplement être traitées comme elles le méritent : soit comme une personne

---

<sup>82</sup> Cette réparation peut être symbolique.

ayant de la valeur au sein de la société. Plusieurs mesures peuvent être mises en place afin de minimiser les risques de victimisation secondaire pour les victimes participant aux programmes de justice réparatrice (voir Wemmers & Cyr, 2002, pour une revue). Le fait même de donner à la victime la liberté de choisir de façon éclairée (c'est à dire en lui donnant le maximum d'information lui permettant de prendre les décisions concernant son cas) de prendre part ou non à une démarche de justice réparatrice, pourrait en soi contribuer à lui donner le sentiment qu'elle a un rôle à jouer, qu'on l'informe et la considère, favorisant un sentiment d'autodétermination.

- Nous recommandons ainsi de développer et évaluer des programmes de justice réparatrice et d'offrir cette possibilité aux victimes qui le désirent, et ce, au cas par cas, sans exclusion systématique selon le type de délit et/ou l'âge du contrevenant.

Le fait que la législation et les programmes visant à améliorer le traitement des victimes dans le système de justice pénale ne fonctionnent pas nous amène demander de quelle manière les autorités pourraient-elles répondre plus adéquatement aux besoins des victimes? Nos résultats soulignent l'importance de certaines améliorations à deux niveaux : l'information et la consultation. En effet, les victimes désirent clairement recevoir de l'information juste et au bon moment au sujet de l'arrestation d'un suspect dans leur cause, de sa libération, de toutes les dates d'audience importantes et des remises d'audiences. De plus, les victimes désirent être consultées concernant la remise en liberté possible de l'accusé et les négociations hors cour. Les victimes veulent également discuter de leur cause avec le procureur de la Couronne et aimeraient pouvoir exprimer leur point de vue avant que des décisions importantes soient prises dans leur dossier. L'ensemble de nos résultats indique que tant et aussi longtemps que le système de justice demeure essentiellement orienté vers la punition des contrevenants, que les droits des victimes ne sont pas garantis, et que les victimes demeurent ainsi systématiquement exclues du système de justice, ce système ne pourra pas favoriser leur *empowerment* et entraînera beaucoup d'insatisfaction.

**Figure 8: résumé des recommandations**

- Les policiers doivent informer systématiquement les victimes au sujet des services à leur disposition, et ce, que cette dernière décide de porter plainte ou non.
- Une formation des policiers et membres des milieux hospitaliers au sujet des réactions et besoins des victimes afin de favoriser une meilleure information livrée aux victimes, et un traitement plus « humain » de manière générale.
- Évaluer et revoir le système d'information actuel afin de permettre aux victimes d'être renseignées systématiquement concernant les développements de leur dossier dans le système de justice.
- Élaborer et évaluer d'autres moyens novateurs afin d'informer les victimes rapidement et efficacement, le programme INFOVAC-Plus apparaissant insuffisant.
- Les victimes doivent être familiarisées avec les procédures judiciaires et renseignées au sujet des délais et des normes habituelles (i.e. sentences imposées dans des cas similaires, certains principes de droits).
- Évaluer les services d'aide aux victimes actuellement disponibles afin de voir s'ils répondent adéquatement à leurs besoins et les améliorer en conséquence.
- Publiciser l'existence des services aux victimes et leur rôle dans la population générale.
- Mettre en place un fond pouvant être employé afin de répondre aux besoins immédiats des victimes et qui peut être accessible immédiatement.
- Poursuivre les recherches auprès des victimes de crimes, afin d'illustrer les failles du système à leur égard, identifier leurs besoins, et identifier les facteurs de risques associés à des séquelles psychologiques durables.
- Développer des interventions plus « proactives » ciblées selon les facteurs de risque.
- Développer et évaluer des programmes de justice réparatrice et offrir cette possibilité aux victimes qui le désirent, et ce, au cas par cas, sans exclusion systématique selon le type de délit et/ou l'âge du contrevenant.
- Les victimes, professionnels et scientifiques impliqués dans la cause des victimes, doivent persévérer à effectuer des pressions sociales afin de faire de la « cause » des victimes en général un réel enjeu politique.
- Un réel intérêt des politiciens pour les victimes est nécessaire pour entraîner des changements législatifs garantissant la réalisation des recommandations.
- Renforcer les droits des victimes par des garanties juridiques.

## SOURCES DOCUMENTAIRES

- Abramson, L.Y., Seligman, M.E.P. & Teasdale, J.D. (1978). Learned helplessness in humans: Critique and reformulation. *Journal of Abnormal Psychology, 87*: 49-74.
- Affleck, G., Tennen, H., Croog, S. & Levine, S. (1987). Causal attribution, perceived benefits, and morbidity following a heart attack. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 55*: 29-35.
- Affleck, G., Tennen, H. & Rowe, J. (1991). *Infants in crisis: How parents cope with newborn intensive care and its aftermath*. New York: Springer-Verlag.
- Albee, G.W. (1981). Politics, power, prevention and social change. Dans J. M. Joffe & G. W. Albee (éds). *Prevention through political action and social change* (pp.5-25). Hanover: University of New England Press.
- Albee, G.W. (1982). Preventing psychopathology and promoting human potential. *American Psychologist, 37*: 1043-1050.
- Aldwin, C.M., Sutton, K. & Lachman, M. (1996). The development of coping resources in adulthood. *Journal of Personality, 64*: 837-871
- Alinsky, S. (1971). *Rules for radicals*. New York: Vantage Press.
- Allinne, J. P. (2001). Les victimes: des oubliées de l'histoire du droit? Dans R. Cario & D. Salas (éds.) *Oeuvre de justice et victimes* (pp.25-58). Paris: l'Harmattan.
- Alloy, L., Kelly, K., Mineka, S. & Clements, C. (1990). Comorbidity in anxiety and depressive disorders: a helplessness/hopelessness perspective. Dans J.D. Maser & C.R. Cloninger (éds.) *Comorbidity of Mood and Anxiety Disorders* (pp.499-543). Washington: American Psychiatric Press.
- American Psychiatric Association. (1994). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (4<sup>th</sup> ed.). Washington: APA.
- Atkeson, B., Calhoun, K., Resick, P. & Ellis, E. (1982). Victims of rape: Repeated assessment of depressive symptoms. *Journal of Consulting and Clinical psychology, 50*: 96-102.
- Bacharach, S.B., & Lawler, E.J. (1980). *Power and politics in organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review, 84*: 191-215.

- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1989). Regulation of cognitive processes through perceived self-efficacy. *Developmental Psychology*, 25: 725-739.
- Baril, M. (1985). Vers une distribution équitable des droits et des libertés: le cas des criminels et de leurs victimes. *Mémoires de la Société royale du Canada, quatrième série, tome 23*: 105-113.
- Baril, M. ; Durand, S. ; Cousineau, M-M., & Gravel, S. (1983). *Mais nous, les témoins...* Montréal, École de criminologie, Université de Montréal.
- Beer, S. (1980), Autopoiesis: The Organization of the Living. Dans H.R. Maturana & F. J. Varela (éds.) *Autopoiesis and Cognition: The Realization of the Living* (pp.63-72) Boston: Kluwer, Boston Philosophy of Science series, Vol. 42.
- Biegel, D.E. (1984). Help seeking and receiving in urban ethnic neighborhoods: Strategies for empowerment. *Journal of Prevention and Human Services*, 3(2/3): 119-143.
- Beach, D. (1997). Family caregiving: The positive impact on adolescent relationships. *The Gerontologist* 37: 233-238.
- Bennet, C.C., Anderson, L.S., Cooper, S., Hassol, L., Klein, D.C., & Rosenblum, G. (1966). *Community psychology. A report on the Boston conference on the education of psychologists for community mental health*. Boston: Department of Psychology, Boston University.
- Berger, P. L., & Neuhaus, R. J. (1977). *To Empower People: The Role of Mediating Structures in Public Policy*. Washington : American Enterprise Institute for Public Policy Research.
- Besserer, S. & Trainor, C.(2000). La victimisation criminelle au Canada, 1999. *Juristat*, 20(10).
- Boisvert, A. M., Denis, M. F., Asselin, D., Asselin, J., Battista, G., Boucher, D., Dumas, A., Ferrari, J., Girard, S., Gravel, E., Healy, P., Letendre, G., Perras, R. & Weitzman, L.R. (1998). *Le rôle de la victime dans le système de justice pénale*. Mémoire du Barreau du Québec. Comité du droit criminel. Septembre. <http://www.barreau.qc.ca/pdf/medias/positions/1998/199809-victimes.pdf>
- Bonanno, G.A. (2004). Loss, Trauma, and Human Resilience-Have We Underestimated the Human Capacity to Thrive After Extremely Aversive Events? *American Psychologist*, 59(1): 20-28.

- Boudreaux, E., Kilpatrick, D.G., Resnick, H.S., Best, C.L. & Saunders, B.E. (1998). Criminal victimization, posttraumatic stress disorder and comorbid psychopathology among a community sample of women. *Journal of Traumatic Stress, 11*: 665-678.
- Bowlby, J. (1988). *A secure base: Parent-child attachment and healthy human development*. New York: Basic Books.
- Breton, M. (1989). Liberation theology, group work, and the right of the poor and oppressed to participate in the life of the community. *Social work with groups, 12(3)*:5-18.
- Breton, M. (1994). On the meaning of empowerment and empowerment-oriented social work practice. *Social Work with Groups, 17(3)*: 23-37.
- Breslau, N., Davis, G.C., Andreski, P. & Peterson, E. (1991). Traumatic events and posttraumatic stress disorder in an urban population of young adults. *Archives of General Psychiatry, 48*: 216-222.
- Brewin, C. R., Andrews, B. & Valentine, J.D. (2000). Meta-analysis for risk factors for posttraumatic stress disorder among trauma-exposed adults. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 68*: 748-766.
- Brickman, E. (2003). *Development of a National Study of victim needs and assistance*. Report submitted to the US Department of Justice. Award no. 98-VF-GX-0011.
- Brown, K. S., & Ziefert, M. (1988). Crisis resolution, competence, and empowerment: A service model for women. *Journal of Primary Prevention, 9*: 92-103.
- Bucher, R. (1970). Social process and power in a medical school. Dans Z. Mayer (éd.). *Power and Organizations* (pp: 3-48). Nashville: Vanderbilt University Press.
- Burnam, M., Stein, J., Golding, J., Siegel, J., Sorenson, S., Forsythe, A. & Telles, C. (1988). Sexual assault and mental disorders in a community population. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 56*: 843-850.
- Campeau, P. & Gravel, S. (1996). La recherche victimologique au Québec. Dans J. Coiteux, P. Campeau, M. Clarkson & M. M. Cousineau (dir.). *Question d'équité : L'aide aux victimes d'actes criminels* (pp. 209-238). Montréal : Association québécoise Plaidoyer-Victimes.
- Carlson, E. B. & Dutton, M. A. (2003). Assessing Experiences and Responses of Crime Victims. *Journal of Traumatic Stress, 16(2)*: 133-148.
- Charte Canadienne des droits et libertés. <http://lois.justice.gc.ca/fr/charte/index.html>

- Chinman, M., Hannah, G., Wandersman, A., Ebener, P., Hunter, S. B., Imm, P., & Sheldon, J. (2005). Developing a community science research agenda for building community capacity for effective preventive interventions. *American Journal of Community Psychology, 35*(3/4): 143-157.
- Christie, N. (1977). Conflicts as Property. *The British Journal of Criminology, 17*(1): 1-23.
- Clark, C., & Krupa, T. (2002). Reflections on empowerment in community mental health: Giving Shape to an elusive idea. *Psychiatric Rehabilitation Journal, 25*(4): 341-349.
- Cohen, L. E. & Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends: A routine activity approach. *American Sociological Review, 44*: 588-608.
- Collins, R., Taylor, S.E. & Skokan, L.A. (1990). A better world or a shattered vision? Changes in life perspectives following victimization. *Social Cognition, 8*: 263-285.
- Conger, J.A., & Kanungo, R.N. (1988). The empowerment process: Integrating theory and practice. *Academy of management Review, 13*: 471-483.
- Coopersmith, S. (1967). *The antecedents of self-esteem*. San Francisco: W. H. Freeman & Company.
- Corrigan, P.W., & Garman, A.N. (1997). Some considerations for research on consumer empowerment and psychosocial interventions. *Psychiatric Services, 48*: 347-352.
- Cottler, L.B., Compton III, W.M., Mager, D., Spitznagel, E.L., & Janca, A. (1992). Posttraumatic stress disorder among substance users from the general population. *American Journal of Psychiatry, 149*: 664-670.
- Cowen, E.L. (1996). The ontogenesis of primary prevention: Lengthy strides and stubbed toes. *American Journal of Community Psychology, 22*: 235-249.
- Cowen, E.L. (2000). Community psychology and routes to psychological wellness. Dans J. Rappaport & E. Seidman (éds.). *Handbook of Community Psychology, 2<sup>nd</sup> ed.* (pp.79-99). New York: John Wiley.
- Cowen, E.L., & Work, W.C. (1988). Resilient children, psychological wellness, and primary prevention. *American Journal of Community Psychology, 16*(4): 597-607.
- Cowger, C.D. (1994). Assessing client strengths: clinical assessment for client empowerment. *Social Work, 39*(3):262 – 268.



- Curbow, B., Somerfield, M.R., Baker, F., Wingard, J.R. & Legro, M.W. (1993). Personal changes, dispositional optimism, and psychological adjustment to bone marrow transplantation. *Journal of Behavioral Medicine*, 16: 423–443.
- Cyr, K. (2005). *Les désordres psychiatriques associés à la victimisation criminelle*. Papier de synthèse pour l'obtention du doctorat en criminologie, Université de Montréal, école de criminologie, août 2005, sous la supervision de Jo-Anne Wemmers-document inédit.
- Dallaire, N. & Chamberland, C. (1996). Empowerment, crises et modernité. *Revue Canadienne de santé mentale communautaire*, 15(2) : 87-107.
- Damant, D., Paquet, J., Bélanger, Jo-A. & Dubé, M. (2001). Le processus d'empowerment des femmes victimes de violence conjugale à travers le système judiciaire. *Études et analyses*, 14 : CRI-VIFF.
- Dansky, B.S., Roitzsch, J.C., Brady, K.T., & Saladin, M.E. (1997). Posttraumatic stress disorder and substance abuse: Use of research in a clinical setting. *Journal of traumatic Stress*, 10: 141-148.
- Davidson, J.R., Hughes, D., Blazer, D.G., & George, L.K. (1991). Post-traumatic stress disorder in the community: An epidemiological study. *Psychological Medicine*, 21: 713-721.
- Davis, R., Taylor, B., & Titus, R. (1997). Victims as Agent : Implications for Victim Services and Crime Prevention. Dans R. Davis, A. Lurigio et W. Skogan (eds.) (pp.167-179). *Victims of Crime*, (second edition). Thousand Oaks: Sage.
- De Charms, R. (1968). *Personal causation: The internal affective determinants of behavior*. New York: Academic Press.
- Deci, E.L. (1975). *Intrinsic Motivation*. New York: Plenum Press.
- Deci, E. & Ryan, R. (1985). *Intrinsic motivation and selfdetermination in human behavior*. New York: Plenum Press.
- De Jong, P. & Miller, S. (1995). How to interview for client strengths. *Social Work*, 40 (6): 729–736.
- Denkers, A.J.M. (1996). *Psychological Reactions of Victims of Crime: The Influence of Pre-Crime, Crime and Post-Crime Factors*. Thèse de doctorat. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Dohrenwend, B. S. (1978). Social stress and community psychology. *American Journal of Community Psychology*, 6: 1-14.

- Doyon, I. Groulx, C., Lefebvre, M.-C. & Murray, M. (2000). *L'indemnisation des victimes d'actes criminels : une analyse jurisprudentielle*, Montréal: Yvon Blais.
- Duff, P. (1998). The Measure of Criminal Injuries Compensation: Political Pragmatism of Dog's Dinner? *Oxford Journal of Legal Studies*, 18:105-142.
- Dufour, M. H., & Nadeau, L. (2001) Sexual Abuse: A comparison between resilient victims and drug-addicted victims. *Violence and Victims*, 16(6): 655-672.
- Duvall, C. (1999). Developing individual freedom to act: empowerment in the knowledge organization. *Participation and Empowerment: An International Journal*, 7 (8): 204-212.
- Ehlers, A., & Clark, D.M. (2000). A cognitive model of posttraumatic stress disorder. *Behavior Research and Therapy*, 38: 319-345.
- Elias, M.J. (1994). Capturing excellence in applied settings: A participant conceptualizer and praxis explicator role for community psychologists. *American Journal of Community Psychology*, 22: 293-318.
- Elias, R. (1993). *Victims Still: The Political Manipulation of Crime Victims*. Newbury Park: Sage.
- Ellis, E., Atkeson, B., & Calhoun, K. (1981). An assessment of long-term reaction to rape. *Journal of Abnormal Psychology*, 90: 263-266.
- Eng, E., Salmon, M., & Mullan, F. (1992). Community empowerment: The critical base for primary health care. *Family Community Health*, 15(1):1-12.
- Erez, E. (1999). Who's Afraid of the Big Bad Victim? Victim Impact Statements as Victim Empowerment and Enhancement of Justice. *Criminal Law Review*: 545-556.
- Evered, R.D. & Selman, J.C (1989). Coaching and the art of management. *Organizational Dynamics*, 18:16-32.
- Fairweather, G.W., Sanders, D.H., Maynard, H. & Cressler, D.L.(1969). *Community life for the mentally ill*. Chicago: Aldine.
- Falsetti, S., Resnick, H.S., Resick, P.A., and Kilpatrick, D.G. (1993). The modified PTSD symptom scale: A Brief Self-Report Measure of Posttraumatic Stress Disorder. *The Behavior Therapist*, June: 161-162.

- Falsetti, S.A., Resick, P.A., Resnick, H.S., and Kilpatrick, D.G. (1992). *Post-traumatic Stress disorder: The assessment of the frequency and severity of symptoms in clinical and nonclinical samples*. Paper presented at the 26<sup>th</sup> Annual Convention of the Association for Advancement of Behavior Therapy, Boston, November 1992.
- Fattah, E. A. (1997). Toward a Victim Policy Aimed at Healing, Not Suffering. Dans R.C. Davis, A.J. Lurigio & W.G. Skogan, *Victims of Crime*. Second Edition (pp.257-272).California: Sage.
- Fattah, E. A. (1991). *Understanding criminal victimization*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Faris, R.E. & Dunham, W. (1939). *Mental disorders in urban areas: An ecological study of schizophrenia and other psychoses*. Chicago: University of Chicago Press.
- Felner, R.D., Felner, T.Y., & Silverman, M.M. (2000). Prevention in Mental Health and Social Intervention. Dans J. Rappaport & E. Seidman (éds.). *Handbook of Community Psychology, 2<sup>nd</sup> ed.* (pp.9-42). New York: John Wiley.
- Finn, J. (2004) Computer-based self-help groups: on-line recovery for addictions. *Computing Human Services 13*: 21–41.
- Florin, P., & Wandersman, A. (1990).An introduction to citizen participation, voluntary organizations, and community development: insights for empowerment through research. *American Journal of Community Psychology, 18(1)*: 41-54.
- Fontana, A. & Rosenheck, R. (1998). Psychological benefits and liabilities of traumatic exposure in the war zone. *Journal of Traumatic Stress, 11*: 485–503.
- Frazier, P.A. & Burnett, J.W. (1994). Immediate coping strategies among rape victims. *Journal of Counseling and Development, 72*: 633–639.
- Frazier, P. A., and Haney, B. (1996). Sexual assault cases in the legal system: Police, prosecutor, and victim perspectives. *Law & Human Behavior, 20*: 607–628.
- Freedly, J.R., Resnick, H.S., Kilpatrick, D.G., Dansky, B.S. & Tidwell, R.P. (1994). The Psychological Adjustment of Recent Crime Victims in the Criminal Justice System. *Journal of Interpersonal Violence, 9(4)*: 450-468.
- Fried, M. (1964). Social problems and psychopathology. Dans: *Urban America and the Planning of Health Services*. New York: Group for the Advancement of Psychiatry.

- Freire, P. (1970). *Pedagogy of the oppressed*. New York: Herder and Herder.
- Frank, E., Turner, S.M., & Duffy, B. (1979). Depressive symptoms in rape victims. *Journal of Affective Disorders, 1*: 269-277.
- Gagnon, J. (2001). Élaboration et validation d'indicateurs de la qualité des soins relatifs à l'empowerment dans un contexte de maladie complexe à caractère chronique. *Thèse doctorale pour l'obtention du grade de philosophiae doctor (Ph.D)*. Universités de Montréal et McGill.
- Gannon, M., & Mihorean, K. (2005). *La victimisation criminelle au Canada, 2004*. Centre canadien de la statistique juridique. Vol. 25, no. 7.
- Germain, C.B. (1979). *Social Work Practice: People & Environments*. New York: Columbia University Press.
- Gibson, C. (1995). The Process of Empowerment in Mothers of Chronically Ill Children. *Journal of Advanced Nursing, 21*: 1201-1210.
- Gibson, C. (1991). A concept of empowerment. *Journal of Advanced Nursing, 16*: 354-361.
- Goffman, E. (1961). *Asylums*. New York: Doubleday.
- Guay, S., Marchand, A., Iucci, S. & Martin, A. (2002). Validation de la version québécoise de l'Échelle modifiée des symptômes du trouble de stress post-traumatique auprès d'un échantillon clinique. *Revue Québécoise de Psychologie, 23*, 257-269.
- Gutierrez, L. M., Parsons, R. J., & Cox, E. O. (1998). *Empowerment in social work practice: A sourcebook*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Hammer, J. H. (1989). *The Effect of Offender Punishment on Crime Victim's Recovery, and Perceived Fairness (Equity) and Process Control*, University Microfilms International, Ann Arbor, MI.
- Harter, S. (1990). Identity and self development. Dans S. Feldman & G. Elliott (éds.). *At the threshold: The developing adolescent* (pp. 352-387). Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Heatheron, T.F. & Polivy, J. (1991). Development and validation of a scale for measuring state self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology, 60*: 895-910.

- Hindelang, M.J., Gottfredson, M.R., & Garofalo, J. (1978). *Victims of Personal Crime: An Empirical Foundation for a Theory of Personal Victimization*. Cambridge, MA: Ballinger.
- Hinings, C.R., D.J. Hickson, J.M. Pennings, & R.E. Schneck. (1974). Structural conditions of intraorganizational power. *Administrative Science Quarterly*, 19: 22-44.
- Hobfoll, S.E. (1988). *The ecology of stress*. New York: Hemisphere.
- Hobfoll, S.E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44: 513-524.
- Hoffman, C. (1978). Empowerment movements and mental health: Locus of control and commitment to the united farm workers. *Journal of Community Psychology*, 6: 216-221.
- Honold, L. (1997) A review of the literature on employee empowerment. *Empowerment in Organizations*, 5(4): 202-212.
- Horowitz, M. (1986). *Stress Response Syndromes*. Northvale, N.J.: Jason Aronson.
- Iscove, I. & Spielberger, C.D. (1970). *Community psychology: Perspectives in training and research*. New York: Appleton Century Crofts.
- Janoff-Bulman, R. (1992). *Shattered assumptions: Towards a new psychology of trauma*. New York: Free Press.
- Janoff-Bulman, R. (1989). Assumptive worlds and the stress of traumatic events: Applications of the schema construct. *Social Cognition*, 7: 113-136.
- Janoff-Bulman, R. (1982). Esteem and control bases of blame: "Adaptive" strategies for victims versus observers. *Journal of Personality*, 50: 180-192.
- Janoff-Bulman, R. & Freize, I.H. (1983). A theoretical perspective for understanding reactions to victimization. *Journal of Social Issues*, 39(2): 1-17.
- Jones, T.M., Garlow, J.A., Turnbull, H.R., & Barber, P.A.(1996). Family empowerment in a family support program. Dans G.H. Singer, L.E. Powers, & A.L. Olson (éds.) *Redefining family support*. Baltimore: P. H. Brookes Publishing.
- Kanter, R.M. (1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, 33(4): 499-517.

- Keiffer, C.H. (1984). Citizen empowerment: a developmental perspective. *Prevention in human services*, 3 (2/3): 9-36.
- Kelly, J.G. (1968). Toward an ecological conception of preventive interventions. Dans J.W. Carter (éd.) *Research contributions from psychology to community mental health* (pp. 75-99). New York: Behavioral Publications.
- K  rouac, S.; Pepin, J.; Ducharme, F.; Duquette, A. & Major, F. (1994). *La pens  e infirmi  re. Conceptions et strat  gies*. Qu  bec:   ditions   tudes Vivantes.
- Kesey, K. (1962). *One Flew Over the Cuckoo's Nest*. New York: Penguin Putnam.
- Kessler, R., Somnaga, A., Bromet, E., Hughes, M. & Nelson, C. (1995). Posttraumatic Stress Disorder in the National Comorbidity Survey. *Archives of General Psychiatry*, 52: 1048-1060.
- Kilpatrick, D.G., Acierno, R., Resnick, H.S., Saunders, B.E. & Best, C.L. (1997). A 2-year longitudinal analysis of the relationships between violent assault and substance use in women. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 65: 834-847.
- Kilpatrick, D. G., Edmunds, C. N. & Seymour, A. (1992), *Rape in America: A Report to the Nation*. Arlington, VA: National Victim Center.
- Kilpatrick, D.G., Saunders, B. E., Amick-McMullan, A., Best, C.L., Veronen, L. J., & Resnick, H.S. (1989). Victim and crime factors associated with the development of crime-related post-traumatic stress disorder. *Behavior Therapy*, 20: 199-214.
- Kilpatrick, D.G., Saunders, B. E., Veronen, L. J., Best, C.L. & Von, J.M. (1987). Criminal Victimization: Lifetime Prevalence, Reporting to Police and Psychological Impact. *Crime and Delinquency*, 33 (4): 479-489.
- Kloos, B. (2005). Community science: creating an alternative place to stand? *American Journal of Community Psychology*, 35(3/4): 259-267.
- Kobasa, S.C. (1979). Stressful life events, personality, and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1-11.
- Koren, P.E., DeChillo, N. & Friesen, B.J. (1992). Measuring Empowerment in Families Whose Children Have Emotional Disabilities: A Brief Questionnaire. *Rehabilitation Psychology*, 37(4):305-321.
- Kotter, J.P. (1977). Power, dependence, and effective management. *Harvard Business Review*, July/August: 125-136.

- Kotter, J.P. (1979). Managing external dependence. *Academy of Management Review*, 4(1): 87-92.
- Kubany, E.S., Hill, E.E., & Owens, J.A. (2003). Cognitive Trauma Therapy for Battered Women With PTSD: Preliminary Findings. *Journal of traumatic Stress*, 16(1): 81-91.
- Kubany, E.S., & Watson, E.B. (2002). Cognitive Trauma Therapy for Formerly Battered Women with PTSD (CTT-BW): Conceptual bases and treatment outlines. *Cognitive and Behavioral Practice*, 9: 111-127.
- Kubany, E.S., Haynes, S.M., Abeug, F.R., Manke, P.P., Brennan, J.M., & Stahura, C. (1996). Development and validation of the Trauma-Related Guilt Inventory (TRGI). *Psychological Assessment*, 8: 428-444.
- Laflamme-Cusson, S. (1991). *L'indemnisation des victimes d'actes criminels: vingt ans après*. Montréal : Association québécoise Plaidoyer-Victimes.
- Le Bossé, Y. (2004). De l' « habilitation » au « pouvoir d'agir » : vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'empowerment. *Nouvelles Pratiques Sociales*, 16(2) : 30-51.
- Le Bossé, Y. (1995). Étude exploratoire du phénomène de l'empowerment. *Thèse doctorale, Faculté des études graduées de l'université Laval*.
- Le Bossé, Y., Dufort, F. & Vandette, L. (2004). L'évaluation de l'empowerment des personnes : développement d'une mesure d'indices psychologiques du pouvoir d'agir (MIPPA). *Revue Canadienne de Santé Mentale*, 23(1) : 91-114.
- Le Bossé, Y. & Lavallée, M. (1993). Empowerment et psychologie communautaire : aperçu historique et perspectives d'avenir. *Cahiers internationaux de psychologie sociale*, 18(2) : 7-10.
- Lee, J. A. B. (1994). *The empowerment approach to social work practice*. New York: Columbia University Press.
- Lehman, D., Davis, C., DeLongis, A., Wortman, C., Bluck, S. *et al.*, (1993). Positive and negative life changes following bereavement and their relations to adjustment. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 12: 90-112.
- Lerner, M.J. (1980). *The belief in a just world: A fundamental delusion*. New York: Plenum Press.
- Levine, M. & Perkins, D.V. (1997). *Principles of Community Psychology*, 2nd Ed. New York: Oxford University Press.

- Lewinsohn, P.M., Roberts, R.E., Seeley, J.R., Rohde, P., Gotlib, I.H. & Hops, H. (1994). Adolescent psychopathology: 2. Psychosocial risk factors for depression. *Journal of Abnormal Psychology, 103*: 302-315.
- Lord, J. & McKillop Farlow, D. (1990). A study of personal empowerment: implications for health promotion. *Health Promotion, Health and Welfare, Canada, 29*(2):8.
- Luthar, S.S., & Cushing, G. (1999). Measurement issues in the empirical study of resilience: An overview. Dans M. D. Glantz & J.L. Johnson (éds.) *Resilience and development; Positive life adaptations* (pp. 129-160). New York: Kluwer Academic/Plenum.
- Luthar, S.S., Doernberger, C.H. & Zigler, E. (1993). Resilience is not a unidimensional construct: Insights from a prospective study of inner-city adolescents. *Development and Psychopathology, 5*: 703-717.
- Maguire, M. (1980). The impact of Bulglary Upon Victims. *British Journal of Criminology, 20*(3): 261-275.
- Mancini, A.D. & Bonanno, G.A. (2006). Resilience in the face of potential trauma: Clinical practices and illustrations. *Journal of clinical psychology, 62*(8): 971-985.
- Mann, P.A. (1978). *Community Psychology: Concepts and applications*. New York: Free Press.
- Maruyama, M. (1983). Cross-cultural perspectives on social and community change. In E. Seidman (éd.), *Handbook of Social Intervention*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Maslow, A. H. (1968). *Toward a psychology of being* (2e ed.). New York: Van Nostrand Reinhold.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality* (2e ed.). New York: Harper & Row.
- Maton, K. & Rappaport, J. (1984) Empowerment in a religious setting: A multivariate investigation. *Prevention in Human Services, 3*: 37-73.
- May, R. (1969). *Existential psychology* (2nd ed.). New York: Random House.
- McClelland, D. C. (1975). *Power: The inner experience*. New York: Irvington Publishers.
- McKown, C. (2005). Applying ecological theory to advance the science and practice of school-based prejudice reduction interventions. *Educational Psychologist, 40*: 177-189.



- McMillan, B., Florin, P., Stevenson, J., Kerman, B. & Mitchell, R.E. (1995). Empowerment praxis in community coalitions. *American Journal of Community Psychology*, 23(5): 699-712.
- McMillen, J.C. (1999). Better for it: How people benefit from adversity. *Social Work*, 44: 455-468.
- McMillen, J.C. & Fisher, R. (1998). The Perceived Benefits Scales: Measuring perceived positive life changes after negative events. *Social Work Research*, 22:173-187
- McMillen, J.C., Smith, E.M. & Fisher, R. (1997). Perceived benefit and mental health after three types of disaster. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 65: 733-739.
- McMillen, J.C., Zuravin, S. & Rideout, G.B. (1995). Perceptions of benefit from child sexual abuse. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 63: 1037-1043.
- McWhirter, E. H. (1991). Empowerment in counseling. *Journal of Counseling and Development*, 69(3): 222-227.
- Meredith, C. & Paquette, C. (2001). Rapport sommaire concernant les groupes de discussion sur la déclaration de la victime. *Série de recherche sur les victimes d'actes criminels*. Ottawa: Ministère de la justice du Canada.
- Miller, J. B. (1986). *Toward a new psychology of women* (2nd ed.). Boston: Beacon.
- Mills, L. (1996). Empowering battered women transnationally: The case for postmodern interventions. *Social Work*, 41(3): 261-268.
- Moos, R.H., & Tsu, V.D. (1977). The crisis of physical illness: An overview. Dans R.H. Moos (Ed.), *Coping with physical illness* (pp. 3-22). New York: Plenum.
- Mowday, R. T. (1978). The exercise of upward influence in organizations. *Administrative Science Quarterly*, 23: 137-156.
- Murrell, S.A. (1973). *Community psychology and social systems: A conceptual framework and intervention guide*. New York: Behavioral Publications.
- Neilsen, E.H. (1986). Empowerment strategies: Balancing authority and responsibility. Dans A. Srivastva et al. (éds.) *Executive Power*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Ninacs, W. A. (1995). Empowerment et service social: Approches et enjeux. *Service Social*, 44(1) : 69-93.

- Norman, E. (2000). *Resiliency enhancement: Putting the strengths perspective into social work practice*. New York: Columbia University Press.
- Norris, F. & Kaniasty, K. (1994) Psychological distress following criminal victimization in the general population: Cross-sectional, longitudinal, and prospective analyses. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 62: 111-123.
- Norris, F. H., Kaniasty, K. & Thompson, M. P. (1997). The psychological consequences of crime: Findings from a longitudinal population-based studies. Dans R. C. Davis, A. J. Lurigo & W. G. Skogan (éds), *Victims of Crime, Second edition* (pp. 146-166). Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- O'Sullivan, M.J., Waugh, N., & Espeland, W. (1984). The Fort McDowell Yavapai: From pawns to powerbrokers. *Prevention in Human Services*, 3: 73-97.
- Ozer, E. & Bandura, A. (1990). Mechanisms governing empowerment effects: A self-efficacy analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(3): 472-486.
- Ozer, E.J., Best, S.R., Lipsey, T.L. & Weiss, D.S. (2003). Predictors of posttraumatic stress disorder and symptoms in adults: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 129: 52-71.
- Parsons, R.J. (1991). Empowerment : Purpose and practice principles in social work. *Social Work with Groups*, 14(2): 7-21.
- Pease, K., & Farrell, G. (1993). Once Bitten, Twice Bitten : Repeat Victimization and its Implications for Crime Prevention. *Crime Prevention Unit Series*, Paper 46, Londres: Home Office.
- Perkins, D.D. & Zimmerman, M.A. (1995). Empowerment theory, research and application. *American Journal of Community Psychology*, 23(5): 569-579.
- Pfeffer, J. (1981). *Power in organizations*. Marshfield: Pitman Publishing.
- Plog, S. (1969). Urbanization, psychological disorders, and the heritage of social psychiatry. Dans S. Plog & R. Edgerton (éds.). *Changing perspectives in mental illness*. (pp.288-312) New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Polvi, N., Looman, T., Humphries, C., & Pease, K. (1990). Repeat Break-and-Enter Victimization: Time Course and Crime Prevention Opportunity. *Journal of Police Science and Administration*, 17(1): 8-11.

- Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif: considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. Dans J. Poupart, J. P. Deslauriers, L. H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer & A. P. Pires. *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp.173-210). Montréal : Gaëtan Morin.
- Price, R.H., Cowen, E., Lorion, R. & Ramos-McKay, J. (1988). *Fourteen ounces of prevention: A casebook*. Washington: American Psychiatric Association.
- Rappaport, J. (1977). *Community Psychology: Values, research and action*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Rappaport, J. (1981). In praise of Paradox: A Social Policy of Empowerment Over Prevention. *American Journal of Community Psychology*, 9: 1-25.
- Rappaport, J. (1984). Studies in empowerment: Introduction to the issue. *Prevention in human services*, 3(2/3): 1-7.
- Rappaport, J. (1987). Terms of empowerment/exemplars of prevention: towards a theory for community psychology. *American Journal of Community Psychology*, 15(2): 121-145.
- Rappaport, J. (1990). Research methods and the empowerment social agenda. Dans P. Tolan, C. Keys, F. Chertok, & L. Jason, (éds), *Researching community psychology: issues of theory and methods* (pp. 51-63). Washington: American Psychological Association.
- Rappaport, J. (1995) Empowerment meets narrative: Listening to stories and creating settings. *American Journal of Community Psychology*, 23: 795-807.
- Rappaport, J. (2005) Community psychology is (thank God) more than science. *American Journal of Community Psychology*, 35: 231-238.
- Rappaport, J., & Simkins, R. (1991). Healing and empowering through community narrative. *Prevention in Human Services*, 10: 29-50.
- Reichel, P.L. (1999). *Comparative Criminal Justice Systems*, 2nd ed., Prentice-Hall, New Jersey.
- Resick, P. (1987). Psychological Effects of Victimization: Implications for the Criminal Justice System. *Crime and Delinquency*, 33(4): 468-478.
- Resnick, H.S., Veronen, L.J., Saunders, B.E., Kilpatrick, D.G. & Cornelison, V. (1989). *Assessment of PTSD in a Subset of Rape Victims at 12 to 36 Months Post-Assault*. Document inédit.

- Riger, S. (1993). What's wrong with empowerment. *American Journal of community Psychology, 21*(3): 279-292.
- Rizzo, J.R., House, R.J., & Lirtzman, S.I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly, 15*: 150-163.
- Robinson, N.S., Garber, J., & Hilsman, R. (1995). Cognitions and stress: Direct and moderating effects on depressive versus externalizing symptoms during the junior high school transition. *Journal of Abnormal Psychology, 104*: 453-463.
- Rock, P. (1986). *A View From the Shadows: The Ministry of the Solicitor General of Canada and the Justice for Victims of Crime Initiative*. Oxford: Oxford University Press.
- Rodwell, C.M. (1996). An analysis of the concept of empowerment. *Journal of Advanced Nursing 23*: 305-313.
- Rosenwasser, P. (1992). *Voices from a Promised Land: Palestinian and Israeli Peace Activists Speak Their Hearts*. Willimantic : Curbstone Press.
- Rothbaum, B.O., Foa, E.B., Riggs, D., Murdock, T. & Walsh, W. (1992). A prospective examination of post-traumatic stress disorder in rape victims. *Journal of Traumatic Stress, 5*: 455-475.
- Rotter, J.B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement, *Psychological Monographs, 80*.
- Rutter, M. (1979). Protective factors in children's response to stress and disadvantage. Dans M. W. Kent & J. E. Rolf (éds.), *Primary prevention of psychopathology, vol 3: Social competence in children* (pp.49-74). Hanover: University Press of New England.
- Rutter, M. (1987). Psychosocial resilience and protective mechanisms. *American Journal of Orthopsychiatry, 57*: 316-331.
- Ryan, W. (1971). *Blaming the victim*. New York: Vintage Books.
- Saleebey, D. (1997). *The Strengths Perspective in Social Work Practice* (2nd ed.). New York: Longman.
- Sales, E., Baum, M., & Shore, B. (1984) Victim readjustment following assault. *Journal of Social Issues, 40*: 117-136.
- Sandler, I.N. (2001). Quality and ecology of adversity as common mechanisms of risk and resilience. *American Journal of Community Psychology, 29*: 19-55.

- Sandler, I. N., Braver, S., & Gensheimer, L. (2000). Stress: Theory, Research, and Action. Dans J. Rappaport & E. Seidman (éds.). *Handbook of Community Psychology*, 2<sup>nd</sup> ed. (pp.187-214). New York: John Wiley.
- Sarason, S. B. (1986). Commentary: The emergence of a conceptual center. *Journal of Community Psychology*, 14: 405-407.
- Sarason, S.B. (1974). *The psychological sense of community: Prospects for a community psychology*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Sawyer, J. E. (1992). Goal and process clarity: Specification of multiple constructs of role ambiguity and a structural equation model of their antecedents and consequences. *Journal of Applied Psychology*, 77: 130 - 142.
- Schaffer, S. (1968). *The victim and His Criminal: A Study in Functional Responsibility*. New York: Random House.
- Schumm, J.A., Briggs-Phillips, M. & Hobfoll, S.E. (2006). Cumulative Interpersonal Traumas and Social Support as Risk and Resiliency Factors in Predicting PTSD and Depression Among Inner-City Women. *Journal of Traumatic Stress*, 19(6): 825-836.
- Seidman, E. (1988). Back to the future, community psychology: Unfolding a theory of social intervention. *American Journal of Community Psychology*, 16: 3-24.
- Seligman, M.E.P. (1975) *Helplessness: On depression, development, and death*. San Francisco: W. H. Freeman.
- Serrano-Garcia, I. (1984). The illusion of empowerment: Community development within colonial context. *Prevention in human services*, 3: 173-200.
- Shapland, J. (1985). The criminal Justice System and the Victim. *Victimology: An International Journal*, 10: 585-599.
- Shapland, J. (1986). Victim Assistance and the Criminal Justice System: The Victim's Perspective. Dans E.A. Fattah (dir). *From Crime Policy to Victim Policy: Reorienting the Justice System* (pp.218-233). Londres: Macmillan Press.
- Shapland, J., Willmore, J., & Duff, P. (1985). *Victims in the Criminal Justice System*. Aldershot: Grower Publishing.
- Shaw, M. (2001). Time Heals All Wounds?. Dans G. Farrell & K. Pease (dir.). *Repeat Victimization. Crime Prevention Studies, volume 12* (pp.165-197). Monsey: Criminal Justice Press.

- Shields, L.E. (1995). Women's experience of the meaning of empowerment. *Qualitative Health research*, 5(3): 15-35.
- Silver, R.L, Boon, C. & Stones, M.H. (1983). Searching for meaning in misfortune: Making sense of incest. *Journal of Social Issues*, 39: 81-102.
- Silver, R. L. & Wortman, C. B. (1980). Coping with undesirable life events. Dans J. Garber & M.E.P. Seligman (éds) *Human helplessness: Theory and applications* (pp. 279-340). New York: Academic Press.
- Simon, B. (1994). *The Empowerment Tradition in Social Work Practice*. NY: Columbia Press.
- Solomon, B.B. (1976). *Black empowerment: Social work in oppressed communities*. New York: Columbia University Press.
- Smircich, L. (1983): Concepts of Culture and Organizational Analysis. *Administrative Science Quarterly*, 28(3): 339-358.
- Speer, P.W. & Peterson, N. A. (2000). Psychometric properties of an empowerment scale: Testing cognitive, emotional and behavioral domains. *Social Work Research*, 24(2): 109-118.
- Speer, P.W. & Hughey, J. (1995) Community organizing: an ecological route to empowerment and power. *American Journal of Community Psychology*, 23: 729-748.
- Spreitzer, G.M. (1995a). Psychological empowerment in the workplace: dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 38(5): 1442-65.
- Spreitzer, G.M. (1995b). An empirical test of a comprehensive model of intrapersonal empowerment in the workplace. *American Journal of Community Psychology*, 23(5): 601-629.
- Staples, L.H. (1990). Powerful ideas about empowerment. *Administration in social work*, 14(2): 29-43.
- Stein, M.B., Walker, J.R., & Forde, D.R. (2000). Gender differences in susceptibility to Posttraumatic Stress Disorder. *Behaviour Research and Therapy*, 38: 619-628.
- Steeketee, G., & Foa, E.B. (1987). Rape Victims: Post-traumatic Stress Responses and Their Treatment: A review of the Literature. *Journal of Anxiety Disorders*, 1: 69-86.

- Srang, H. (2004). Is Restorative Justice Imposing its Agenda on Victims ? Dans H. Zehr & B. Toews (éds.) *Critical Issues in Restorative Justice*. New York : Criminal Justice Press.
- Sullivan, S. (1998). *Équilibrer la balance: l'état des droits des victims au Canada*. Ottawa: Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes.
- Swift, C. & Levin, G. (1987). Empowerment: An emerging mental health technology. *Journal of primary prevention*, 8: 71-94.
- Symonds, M. (1980). The Second Injury. *Evaluation and Change* (special issue): 36-38.
- Tedeschi, R.G. & Calhoun, L.G. (1996). The posttraumatic growth inventory: Measuring the positive legacy of trauma. *Journal of Traumatic Stress*, 9: 455-471.
- Thomas, K.W. & Velthouse, B.A. (1990). Cognitive elements of empowerment. *Academy of Management Review*, 15(4): 666-81.
- Thompson, S. (1991). The search for meaning following a stroke. *Basic and Applied Social Psychology*, 12: 81-96.
- Trickett, E.J., (1994). Where ecology and empowerment meet: Human diversity and community psychology. *American Journal of Community Psychology*, 22: 583-592.
- Trickett, E. J. (1990). Partial paradigms and professional identity: Observations on the state of community psychology research. Dans P. Tolan, C. Key, F. Chertok, & L. Jason (éds.). *Researching community psychology: Issues of theory and methods* (pp. 209-214). Washington: American Psychological Association.
- Tufts, J. (2000). Attitudes du public face au système de justice pénale. *Juristat*, 20 : Centre canadien de la statistique juridique.
- Tyler, T. (2000). Social Justice: Outcome and Procedure. *International Journal of Psychology*, 35(2): 117-125.
- Van den Bos, K., Vermunt, R. & Wilke, H.A.M. (1997). Procedural and distributive justice: What is fair depends more on what comes first than on what comes next. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72: 95-104.
- Van den Bos, K., Wilke, H.A.M. & Lind, E.A. (1998). When do we need procedural fairness? The role of trust in authority. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75: 1449-1458.

- Vanderslice, V. (1984). *Communication for empowerment*. New York: Family matters project, Cornell University.
- Van Dijk, J. M.(2001).Attitudes of Victims and Repeat Victims Towards the Police: Results of the International Crime Victim Survey. Dans G Farrell & K. Pease (éds.). *Repeat Victimization* (pp.27-52). Monsey, NY, Criminal Justice Press.
- Vermunt, R., Van Knippenberg, D., Van Knippenberg, B. and Blaauw, E. (2001). Self-Esteem and Outcome Fairness: Differential Importance of Procedural and Outcome Considerations. *Journal of Applied Psychology*, 86(4): 621-628.
- Viau, L. (1996). Victimes des ambitions royales. *Thémis*, 30(1). <http://www.themis.umontreal.ca/pdf/rjtvol30num1/viau.pdf>
- Wallerstein, N., & Bernstein, E. (1994). Introduction to Community Empowerment, Participatory Education and Health. *Health Education Quarterly*, 21(2):141-149.
- Wallerstein, N. (1992) Powerlessness, empowerment and health. Implications for health promotion programs. *American Journal of Health Promotion*, 6: 197–205.
- Wandersman, A. (2003). Community science: Bridging the gap between science and practice with community centered models. Dans A. Wandersman (éd.), Special section: Science and community psychology. *American Journal of Community Psychology*, 31(3/4): 207–208.
- Watt, S. K. (1997). Identity and the making of meaning: Psychosocial identity, racial identity, womanist identity, self-esteem, and the faith development of African-American college women. *Thèse doctorale, North Carolina state University*.
- Weaver, T.L. & Clum, G. A. (1995). Psychological distress associated with interpersonal violence: A meta-analysis. *Clinical Psychology Review*, 15(2): 115-140.
- Weinstein, R. S. (2002). Overcoming inequality in schooling: A call to action for community psychology. *American Journal of Community Psychology*, 30: 21–42.
- Wemmers, J. (1996). *Victims in the Criminal Justice System*. Amsterdam: Kugler.
- Wemmers, J. (2003). *Introduction à la victimologie*. Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal.
- Wemmers, J. & Cyr, K. (2006). *Les besoins des victimes dans le système de justice criminelle*. [www.cicc.umontreal.ca/recherche/victimologie/besoins\\_victimes.pdf](http://www.cicc.umontreal.ca/recherche/victimologie/besoins_victimes.pdf)



- Wemmers, J. & Cyr, K. (2002). La justice réparatrice et les victimes d'actes criminels. *Les cahiers de recherche criminologiques*, 37. Montréal : Centre international de criminologie comparée, Université de Montréal.
- Werner, E., & Smith, R. (1992). *Overcoming the odds: High-risk children from birth to adulthood*. New York: Cornell University Press.
- White, R.W. (1959). Motivation reconsidered: The concept of competence. *Psychological Review*, 66(5): 297-333.
- Wiley, A. & Rappaport, J. (2000). Empowerment and wellness. Dans D. Cicchetti, J. Rappaport, I. Sandler & R. Weissberg, (éds.), *The Promotion of Wellness in Children and Adolescents: Vol. 2. The concept of wellness: Conceptual and methodological issues*. Washington: CWLA Press.
- Wilson, W.J. (1996). *When Work Disappears: The World of the New Urban Poor*. New York: Alfred A. Knopf.
- Yeich, S., & Levine, R. (1992). Participatory research's contribution to a conceptualization of empowerment. *Journal of Applied and Social Psychology*, 22: 1894-1908.
- Young, M. (2001). *Victim Assistance: Frontiers and Fundamentals*. Washington DC: National Organization for Victim Assistance (NOVA).
- Zax, M. & Spector, G. A. (1974). *An introduction to community psychology*. New York: Wiley.
- Zimmerman, M.A. (2000). Empowerment Theory: Psychological, Organizational, and Community Levels of Analysis. Dans J. Rappaport & E. Seidman (éds.). *Handbook of Community Psychology*, 2<sup>nd</sup> ed. (pp.43-64). New York: John Wiley.
- Zimmerman, M.A. (1995). Psychological Empowerment: Issues and Illustrations. *American Journal of Community Psychology*, 23(5): 581-599.
- Zimmerman, M.A. (1990). Taking aim on empowerment research: On the distinction between individual and psychological conception. *American Journal of Community Psychology*, 18(1): 169-177.
- Zimmerman, M.A., Israel, B.A., Schulz, A. & Checkoway, B. (1992). Further explorations in habilitation theory: An empirical analysis of psychological habilitation. *American Journal of Community Psychology*, 20: 707-727.

Zimmerman, M.A. & Rappaport, J. (1988). Citizen participation, perceived control, and psychological empowerment, *American Journal of Community Psychology*, 16(5): 725–750.

## ANNEXE : QUESTIONNAIRE

Bonjour, je suis \_\_\_\_\_, de l'Université de Montréal. Nous vous contactons dans le cadre d'une étude sur les victimes dans le système de justice pénale. Le but de cette recherche est de mieux comprendre l'expérience vécue par les victimes à l'intérieur de ce système.

Toutes les informations recueillies dans cette entrevue à laquelle vous participez volontairement seront traitées dans la plus stricte confidentialité et n'aura aucun impact sur votre cause criminelle.

### SECTION A LA VICTIMISATION

*Ayez en main une fiche comportant les catégories de crimes et spécifiez le type de victimisation, basée sur l'information obtenue de la poursuite.*

**A 1.** Selon les données de la cour, vous avez été victime de \_\_\_\_\_. Est-ce exact?

1) Oui..... **Si oui, passez à la question A 1a.**

2) Non..... **Si non, passez à la question A 2.**

**A 1a.** Ce dossier est présentement devant la cour de \_\_\_\_\_. Est-ce exact?

Montréal, Trois-Rivières, Sept-îles

1) Oui..... **Si oui, passez à la question A 2a.**

2) Non.....

**A 2.** Avez-vous, ou un membre de votre famille, déjà été victime d'un crime?

1) Oui mais pour un crime différent

2) Non, pas une victime ..... *Confirmez nom et adresse; si le même que dans l'échantillon, remerciez et terminez l'entrevue.*

**A 2a.** Quelle était la nature du crime? Était-ce?

1) Introduction par effraction /tentative (introduction illégale ou tentative d'entrer illégalement dans votre résidence ou tout autre bâtiment sur votre propriété).

2) Vol de biens personnels/ tentative (argent ou biens personnels volés ou une tentative de voler des biens)

3) Vol sur une propriété privée/tentative (argent ou autres biens personnels volés ou une tentative de dérober vos bien)

4) Vol de véhicule motorisé/tentative (vol ou tentative de vol sur un véhicule ou pièces de véhicule)

5) Voie de fait/ agression physique (menaces directes ou agression/voie de fait avec ou sans arme mais sans vol ou tentative de vol de biens)

6) Vol qualifié/tentative de vol qualifié/ vol qualifié avec arme (vol avec une menace directe, avec agression ou avec une arme). S'il n'y a aucune menace, agression ou arme, se classifie ailleurs.

7) Agression sexuelle (attouchements sexuels sans consentement, caresses, viol et tentative de viol)

8) Fraude

9) Vandalisme (biens endommagés)

10) Personne de la famille d'une victime d'homicide

11) Autre (préciser): \_\_\_\_\_

**A 3.** Étiez-vous la victime ou était-ce quelqu'un d'autre?

1) Répondant **allez à la question A 4.**

2) Autre personne

**A 3a.** Quelle était la relation de (la victime/autre personne) vis-à-vis vous ? : AUTRE  
PERSONNE ÉTAIT LE/LA \_\_\_\_\_ DU RÉPONDANT:

- 1) Mari
- 2) Femme
- 3) Fils/fils du conjoint(e)
- 4) Fille/fille du conjoint (e)
- 5) Frère
- 6) Soeur
- 7) Petit-fils
- 8) Petite-fille
- 9) Père
- 10) Mère
- 11) Autre (préciser): \_\_\_\_\_

SI LE CRIME EST UN "HOMICIDE", CONTINUEZ. SI LE CRIME N'EST PAS UN HOMICIDE ET LA RÉPONSE DE LA QUESTION A3 EST 2, DEMANDEZ À PARLER À CETTE PERSONNE.

**A 4.** Combien de temps s'est-il écoulé depuis le crime? \_\_\_\_\_

**A 4a.** Quand exactement l'incident a-t-il eu lieu ?

**A 4b.** Durant quel mois le crime a-t-il eu lieu? \_\_\_\_\_ 98) Incertain

**A 4c.** À quel moment dans la journée le crime a-t-il eu lieu? En matinée, en après-midi, en soirée ou durant la nuit?

- 1) Matinée
- 2) Après-midi
- 3) Soirée
- 4) Nuit

**A 5.** Où étiez-vous (personne en (A 3a) si la victime est autre que le répondant) lorsque c'est arrivé?

- 1) À la maison
- 2) Dans le voisinage
- 3) Au travail
- 4) À l'école
- 5) Ailleurs (spécifier) \_\_\_\_\_

**A 6.** Y avait-il d'autres victimes impliquées dans cette offense?

\_\_\_\_\_ spécifier le nombre 0 = aucune autre victime

**A 7.** Y avait-il une seule personne responsable pour le crime ou plus d'une personne?

- 1) Une **ALLEZ À LA QUESTION A 8.**
- 2) Plus d'une
- 98) Incertain **ALLEZ À LA QUESTION A 8.**

**A 7a.** Combien de personnes ont été impliquées? (Au meilleur de votre connaissance) \_\_\_\_\_

**A 7b.** Était-ce une bande organisée (gang)?

- 1) OUI
- 2) NON

**A 8.** Est-ce que la (les) personne(s) étai (ent) de sexe masculin(s) ou féminin(s)?

- 1) Homme(s)
- 2) Femme(s)
- 3) Les deux

**A 9.** Environ quel âge avait cette personne? (Si plus d'une personne, demandez quel âge avait la plus âgée?)

\_\_\_\_\_ ans **ALLEZ À LA QUESTION A 10**

(98) Incertain **ALLEZ À LA QUESTION A 9b.**

**A 9b.** Était-ce un enfant, un adolescent ou un adulte?

- 1) Enfant
- 2) Adolescent
- 3) Adulte

**A 10.** Est-ce que vous (ou la victime s'il s'agit d'un homicide) connaissiez la (les) personne(s) qui ont commis le crime, ou était-ce un étranger?

- 1) Connaissiez la personne
- 2) Inconnue **ALLEZ À LA QUESTION A 11**
- 3) Les deux
- 98) Je l'ignore (je n'ai rien vu) **PASSEZ À LA QUESTION A 11**

**A 10a.** Est-ce que cette personne était un membre de votre parenté, un ami, un collègue de travail ou quelqu'un d'autre?

- 1) Parenté/ famille
- 2) Conjoint/conjointe
- 3) Ami(e)
- 4) Collègue de travail
- 5) Voisin
- 6) Autre (PRÉCISER): \_\_\_\_\_

**ALLEZ À LA QUESTION A 11.**

98) Incertain- 97) Refus de divulguer l'information

**A 10b.** Quelle était votre lien avec cette personne (ou la victime d'homicide)?

- 1) Mari
  - 2) Femme
  - 3) Ex-mari
  - 4) Ex-femme
  - 5) Père
  - 6) Mère
  - 7) Frère
  - 8) Soeur
  - 9) Autre (*spécifier*) \_\_\_\_\_
- 98) Incertain- 97) Refus de divulguer l'information

**(VICTIMES D'HOMICIDE, PASSEZ À LA QUESTION A 15)**

**A 11.** Est-ce que la personne qui a commise le crime avait une arme, comme une arme à feu ou un couteau, ou autre chose utilisée en guise d'arme?

- 1) Oui, la personne avait une arme 2) Non, la personne n'avait pas d'arme 98) Incertain

**A 12.** Est-ce que l'agresseur vous a menacé de quelques façons que ce soit?

- 1) Oui, menacé 2) Non, mais s'est senti menacé 3) Non, pas menacé 98) Incertain

**A 13.** Est-ce que l'agresseur vous a attaqué physiquement?

- 1) Oui 2) Non 98) Incertain

**A 14.** Pendant l'exécution du crime, avez-vous senti que vous, ou quelqu'un d'autre, risquait d'être gravement blessé ou tué?

- 1) Oui 2) Non

**A 15.** Avez-vous (ou la victime si homicide) été blessé physiquement lors de l'incident?

- 1) Oui

2) Non **PASSEZ À LA QUESTION A 16**

**A 15a.** Comment décririez-vous la gravité de ces blessures physiques? Diriez-vous qu'elles étaient:

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| 1) Très sérieuses        | 2) Plutôt sérieuses      |
| 3) Pas trop sérieuses    | 4) Pas du tout sérieuses |
| 5) La victime a été tuée |                          |

**A 15b.** Avez-vous reçu des soins médicaux à l'hôpital suite à l'incident?

- 1) Oui 2) Non 98) Incertain

**A 15c.** Avez-vous passé la nuit à l'hôpital?

- 1) Oui

2) Non **Passez à la question A 15e.**

98) Incertain **Passez à la question A 15e.**

**A 15d.** Combien de nuits avez-vous dû séjourner à l'hôpital? \_\_\_\_\_ 98) Refus

*\*Passez à la question A 16 s'il y a eu homicide ou s'il n'y a pas eu de blessures (A 15=2)*

**A 15e.** En général, les membres du personnel hospitalier :

	Non, pas du tout (1)	Non (2)	Incertain (3)	Oui (4)	Oui, définitivement (5)
a) Vous ont traité avec courtoisie et respect?					
b) Ont démontré de l'intérêt pour votre bien être?					
c) Étaient préoccupés par vos droits ?					
d) Vous on donné la chance de vous exprimer au sujet de l'incident?					
e) Vous on traité justement ?					

**A 15f.** Vous êtes-vous trouvé dans l'incapacité de travailler suite aux blessures causées par l'incident?

1) Oui

2) Non

**PASSEZ À LA QUESTION A 16**

98) Je ne sais pas **PASSEZ À LA QUESTION A 16**

97) Refus

**PASSEZ À LA QUESTION A 16**

**A 15g.** Au total, combien de jours avez-vous été dans l'incapacité de travailler en raison des blessures causées par l'incident? \_\_\_\_\_ jours.

**A 15h.** À combien estimez-vous les pertes de revenu engendrées par l'incident?

\_\_\_\_\_ \$

0) Aucune valeur-

98) Je ne sais pas-

97) Refuse de divulguer l'information

**A 16.** Durant cet incident, est-ce que vous, ou les occupants de la maison, avez eu certains de vos biens volés? N'incluez pas les biens appartenant à une entreprise.

1) Oui

2) Non **PASSEZ À LA QUESTION A 17**

98) Je l'ignore- 97) Refuse de divulguer l'information

**A 16a.** Qu'est-ce qui a été volé pendant l'incident? (*Possibilité de plusieurs choix*)

\_\_\_(0)Rien

\_\_\_(1)Argent

Biens personnels:

\_\_\_(2)Sac à main, portefeuille, carte de crédit, chèques, cartes ou documents personnels

\_\_\_(3)Vêtements, bijoux

\_\_\_(4)Autres biens personnels

\_\_\_(5)Biens personnel appartenant à quelqu'un d'autre

Véhicule motorisé:

\_\_\_(6)Auto

\_\_\_(7)Camion, fourgonnette

\_\_\_(8)Motocyclette, mobylette

\_\_\_(9)Pièces d'un véhicule motorisé

Biens résidentiels:

\_\_\_(10)Nourriture, alcool, boisson,

\_\_\_(11)Équipement électronique incluant téléviseur, stéréo, magnéto, CD.

\_\_\_(12)Articles de maison, incluant outils, meubles, tapis, appareils électriques

\_\_\_(13)Bateau

\_\_\_(14)Bicyclette

\_\_\_(15)Autres biens résidentiels \_\_\_\_\_

(98)Je ne sais pas-

(97)Refuse de divulguer l'information

**A 16b.** À combien estimez-vous la valeur des biens et de l'argent volé dans cet incident?

\_\_\_\_\_ \$

0) Aucune valeur-

98) Je ne sais pas-

97) Refuse de divulguer l'information

**A 16c.** Est-ce qu'une partie des biens ou de l'argent qui a été volé vous a été rendue, excluant ce qui a été dédommagé par les assurances ?

- 1) Oui
- 2) Non **PASSEZ À LA QUESTION A 17**
- 98) Je l'ignore **PASSEZ À LA QUESTION A 17**
- 97) Refus

**A 16d.** Est-ce que tout a été récupéré?

- 1) Oui 2) Non 98) Je ne sais pas 97) Refuse de divulguer l'information

**A 17.** Y a-t-il eu des biens appartenant à vous ou aux autres occupants de la maison qui ont été endommagés sans être volés lors de l'incident?

- 1) Oui 2) Non 98) Je ne sais pas 97) Refuse de divulguer l'information

**A 17a.** À combien estimez-vous la valeur totale des dommages causés dans cet incident?

\_\_\_\_\_ \$

- 0) Aucune valeur **ALLEZ À A 18**
- 98) Je ne sais pas- 97) Refuse de divulguer l'information

**A 17b.** Est-ce que les items endommagés ont été réparés ou remplacés ?

- 1) Oui
- 2) Non **ALLEZ À A 17d.**
- 98) Je ne sais pas **ALLEZ À A 17d.**
- 97) Refuse de divulguer les informations **ALLEZ À A 17d.**

**A 17c.** Par qui?

- 1) Vous-même 2) Famille 3) Assurance 4) Accusé

**\*\*\* ALLEZ À LA QUESTION A 18.**

**A 17d.** Est-ce que les biens endommagés vont être réparés ou remplacés?

- 1) Oui
- 2) Non **ALLEZ À A 18**
- 98) Je ne sais pas - 97) Refuse de divulguer l'information **ALLEZ À A 18**

**A 17e** Par qui?

- 1) Vous-même 2) Famille 3) Assurance 4) Accusé

**A 18.** Au moment du délit, comment cette expérience vous a-t-elle affectée?

*COCHEZ TOUT CEUX QUI CONCERNENT LA VICTIME*

*SONT EXCLUS LES BLESSURES PHYSIQUES, PERTES MONÉTAIRES OU SOINS MÉDICAUX*

a) colère	
b) honte/culpabilité	
c) dépressif	
d) crises d'anxiété	
e) peur/plus inquiet	
f) blessé/désappointé	
g) Plus prudent/ alerte	
h) problèmes dans les contacts avec les homes/femmes	
i) choc/ incrédulité	
j) insomnie/ autres troubles du sommeil	
k) fâché/confus/frustré	
l) perte d'appétit	
m) autre (préciser) _____	
_____	

- 98) Je ne sais pas- 96) Je n'ai pas été affecté- 97) Refuse de divulguer l'information

**A 19.** Après le crime, avez-vous eu recours à un ou plusieurs des services suivants?

	Oui	Non	Je ne sais pas	Refus
1. Ligne d'urgence				
2. Aide d'un psychologue ou thérapeute				
3. Centre d'aide aux victimes d'actes criminels				
4. Maison d'hébergement pour femmes (SEULEMENT POUR LES FEMMES)				
5. Autre (spécifier)				

**SECTION B: CAVAC**

*DEMANDEZ SEULEMENT SI LA VICTIME A INDIQUÉE AVOIR RECOURU AU CENTRE D'AIDE DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (CAVAC) VOIR A 19.*

**B 1.** Comment avez-vous découvert le centre d'aide aux victimes d'actes criminels?

- 1) Police      2) Procureur      3) Amis (es) ou famille  
4) Autre, préciser \_\_\_\_\_

**B 2.** Quand les avez-vous contactés pour la première fois?

- 0) Tout juste après le crime  
\_\_\_\_\_ semaines après le crime  
\_\_\_\_\_ mois après le crime

**B 3.** Pour quelles raisons avez-vous contacté le centre d'aide aux victimes d'actes criminels (PLUS D'UNE RÉPONSE POSSIBLE)

- \_\_\_\_ (a) Aide paratique/Assistance  
\_\_\_\_ (b) Thérapie/Support  
\_\_\_\_ (c) Information sur les services  
\_\_\_\_ (d) Information sur le système de justice pénale  
\_\_\_\_ (e) Information sur les compensations  
\_\_\_\_ (f) Autre (spécifiez) \_\_\_\_\_

**B 4.** Avez-vous demandé de l'aide auprès des services suivants? (LIRE LA LISTE)**B 4a.** Avez-vous reçu (L'ITEM) que vous avez demandé?

	B 4	B 4	B 4a	B 4a	
	A Demandé	N'a pas Demandé	A été Accordé	N'a pas été accordé	Je ne sais pas
1) Aide pour reprendre vos biens auprès de la police					
2) Aide pour remplir les formulaires d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels (IVAC)					
3) Aide pour la préparation de la déclaration de la victime					
4) Consultation, Soutien psychologique					
5) Comprendre le processus de justice pénale et le rôle que vous y jouez.					
6) Être informé des développements de votre dossier					
7) Se faire diriger vers d'autres organisations/services					
8) Aide pour obtenir un entretien avec le procureur de la Couronne					
9) Information à propos des différents choix qui étaient/ont disponibles pour vous					
10) Se faire accompagner à la cour					



- B 5.** Est-ce que le centre d'aide aux victimes d'actes criminels vous a fourni de l'information sur les choix/options/démarches qui vous étaient possible de faire? (Ex; déclaration de la victime, poursuite au civil)  
 1) Oui, définitivement 2) Oui 3) Incertain/je ne sais pas 4) Non 5) Non, définitivement pas  
 97) Refuse de répondre
- B 6.** Est-ce que le centre d'aide aux victimes d'actes criminels vous a supporté dans les décisions que vous avez prises?  
 1) Oui, définitivement 2) Oui 3) Incertain/je ne sais pas 4) Non 5) Non, définitivement pas  
 97) Refuse de répondre
- B 7.** Est-ce que votre contact avec le centre d'aide aux victimes d'actes criminels vous a facilité les choses, a rendu le processus plus difficile ou n'a eu aucun effet réel?  
 1) A facilité les choses de beaucoup 2) A quelque peu facilité les choses  
 3) N'a pas vraiment eu d'effet 4) A quelque peu rendu les choses plus difficiles  
 5) A rendu les choses beaucoup plus difficiles 98) Ne sait pas 97) refuse de répondre

### SECTION C : SOUTIEN INFORMEL

- C 1.** Immédiatement après le crime, avez-vous reçu du soutien de la part des membres de votre famille et/ou amis?  
 1) Oui, absolument  
 2) Oui  
 3) Un peu de soutien  
 4) Peu de soutien  
 5) Pas de soutien du tout
- C 2.** Quelle a été la réaction de votre famille/amis/collègues de travail par rapport au crime? Avez-vous reçus des commentaires négatifs ou vous a-t-on culpabilisé pour votre victimisation?  
 1) Non, pas du tout  
 2) Non, pas vraiment  
 3) Les gens n'ont pas réagit  
 4) Oui, quelques personnes m'ont fait de mauvais commentaires  
 5) Oui, plusieurs personnes ont mal réagit
- C 3.** Quelle est l'importance pour vous d'obtenir du soutien de vos amis et/ou des membres de votre famille?  
 1) Très important  
 2) Assez important  
 3) Cela ne change rien  
 4) Pas vraiment important  
 5) Pas important du tout
- C 4.** Avez-vous l'impression de recevoir le soutien dont vous avez besoin de la part de votre famille et de vos proches?  
 1) Oui, absolument  
 2) Oui, assez  
 3) Cela n'a pas d'importance pour moi  
 4) Pas vraiment assez  
 5) Pas du tout
- C 5.** Ressentez-vous que vos relations avec autrui ont été affectées suite à votre victimisation?  
 1) Oui  
 2) non
- PASSEZ LA QUESTION C 5a. (C 6. si cour, ou C 7 si non)**
- C 5a.** Comment?:
- 
- 
-

**SI LE CAS A ÉTÉ EN COUR****C 6.** Avez-vous été accompagné à la cour par un membre de la famille ou un ami(e)?

- 1) Oui
- 2) Non  **passez à la question C 7.**
- 3) Ne s'applique pas, le cas n'a pas encore apparu devant la cour (passez à la question C 7.).

**C 6a.** Combien de personnes vous ont accompagné à la cour ? Si vous avez été à la cour avec vos amis et/ou membres de la famille plus d'une fois, s'il vous plaît veuillez spécifier le nombre de personnes qui vous accompagnaient pour chacune des fois.

---



---



---

**C 7.** Vous sentez-vous compétent et capable d'affronter le système de justice pénal?

- 1) Oui, absolument
- 2) Oui, assez
- 3) Incertain
- 4) Pas vraiment
- 5) Pas du tout

**C 8.** Êtes vous impliqué dans une organisation communautaire quelconque ; bénévolat; sport; etc.?

- 1) *Oui*
- 2) *Non*

**PASSEZ À LA SECTION D****C 8a.** Dans combien de groupes/organisations êtes-vous impliqué et combien d'heures par mois êtes-vous impliqué dans chacune d'elles?

---



---



---

**SECTION D****POLICE****D 1.** Dans quel but avez-vous décidé de rapporter le crime à la police, quelle était votre intention en décidant de poursuivre cette cause dans le système de justice pénale?

---



---



---

**D 2.** Quand vous avez rapporté le crime, quelles étaient vos attentes envers le système de justice pénale?

	<b>Pas du tout</b>	<b>Quelque peu</b>	<b>Oui, définitivement</b>	<b>Je ne sais pas</b>	<b>Refus</b>
<b>a)</b> Influencer le processus					
<b>b)</b> Influencer le résultat					
<b>c)</b> Avoir des informations sur le contrevenant/crime					
<b>d)</b> Pouvoir avoir une voix, m'exprimer dans le processus Judiciaire					
<b>e)</b> Pour avoir mon mot à dire sur la sentence à infliger					

Permettez-moi maintenant de vous poser quelques questions à propos l'expérience vécue avec la police dans votre cas.

**D 3.** En général, est-ce que les officiers de police:

	Non, pas du tout	Non	Incertain	Oui	Oui, définitivement
a. Vous ont traité avec courtoisie et respect?					
b. Ont démontré de l'intérêt pour votre bien-être ?					
c. Ont démontré de l'intérêt pour vos droits?					
d. Vous ont laissé la chance d'exprimer votre opinion par rapport à l'évènement?					
e. Semblaient intéressés à trouver le délinquant?					
f. Ont essayés de rassembler toutes les preuves nécessaires?					
g. Vous ont traité justement?					
h. Est-ce que les policiers ont été honnêtes dans leurs affirmations?					
i. Ont favorisés un individu plus qu'un autre?					
j. Est-ce que la police a considéré votre point de vue?					
k. Croyez-vous avoir eu une influence sur les décisions prises par la police?					

**D 4.** La police vous a-t-elle demandé si vous vouliez de l'information sur les services offerts aux victimes?

1) Oui 2) Non

**D 5.** Avez-vous eu de l'information ou avez-vous été référé à un groupe/organisation de soutien pour les victimes ou à des services offert pour les victimes?

1) Oui **PASSEZ À LA QUESTION D 5b.**

2) Non 98) Incertain

**D 5a.** Auriez-vous aimé avoir de l'information sur le soutien ou les services disponibles pour les victimes ?

1) Oui

2) Non 98) Incertain **PASSEZ À D 5c.**

**D 5b.** Qui vous a informé ou référé à un organisme de soutien pour les victimes? (*Plusieurs possibilités*)

\_\_\_1) Police

\_\_\_2) Bureau du procureur

\_\_\_3) Avocat de la victime/témoign

\_\_\_4) Famille/amis

\_\_\_5) Juge

\_\_\_6) Autre (*préciser*) \_\_\_\_\_

\_\_\_98) Incertain

**D 5c.** Avez vous contacté ou vous êtes vous fait contacter par un organisme offrant des services pour les victimes?

1) Oui 2) Non

**D 6.** La police vous a-t-elle demandé si vous vouliez être avisé des développements concernant votre cas?

1) Oui 2) Non

**D 7.** Avez-vous été informé au sujet des progrès de la police dans l'enquête?

1) Oui

2) Non 98) Incertain **PASSEZ À D 7b.**

**D 7a.** Qui vous a informé quant aux progrès de l'enquête ? (plusieurs possibilités)

- \_\_\_ (1) Police  
 \_\_\_ (2) Substitut du procureur  
 \_\_\_ (3) Avocat de la victime/témoïn  
 \_\_\_ (4) Juge  
 \_\_\_ (5) Autre: (*spécifier*) \_\_\_\_\_

**\*\*\* PASSEZ À D 8**

**D 7b.** Auriez-vous apprécié être informé par la police?

- 1) Oui  
 2) Non **PASSEZ À LA PROCHAINE SECTION APPLICABLE**  
 98) Incertain **PASSEZ À LA PROCHAINE SECTION APPLICABLE**

**D 8.** Avez-vous été informée à savoir si des arrestations avaient été effectuées suite au crime ?

- 1) Oui  
 2) Non **PASSEZ À LA PROCHAINE SECTION APPLICABLE**  
 98) Incertain **PASSEZ À LA PROCHAINE SECTION APPLICABLE**

**D 8a.** Qui vous a informé lorsque l'accusé a été mis en arrestation? (*Plusieurs possibilités*)

- \_\_\_ (1) Police  
 \_\_\_ (2) Substitut du procureur  
 \_\_\_ (3) Avocat de la victime/témoïn  
 \_\_\_ (4) Famille/amis  
 \_\_\_ (5) Juge  
 \_\_\_ (6) Autres (*spécifier*) \_\_\_\_\_  
 (98) Incertain

### SECTION E

### INDEMNISATION AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS /IVAC

*Si la victime a souffert d'un crime de violence*

**E 1.** Avez vous reçu de l'information à propos du fond d'indemnisation provincial pour les Victimes d'actes criminels?

- 1) Oui  
 2) Non 98) Incertain **PASSEZ À E 2**

**E 1a.** Qui vous a informé à propos du fond d'indemnisation des victimes? (*Plusieurs possibilités*)

- \_\_\_ (1) Police  
 \_\_\_ (2) Bureau du procureur  
 \_\_\_ (3) Avocat de la victime/témoïn  
 \_\_\_ (4) Famille/amis (es)  
 \_\_\_ (5) Autres (*spécifier*) \_\_\_\_\_  
 (98) Incertain

**E 2.** Avez-vous déjà essayé d'obtenir une indemnisation?

- 1) Oui  
 2) Non 98) Incertain **PASSEZ À LA PROCHAINE SECTION APPLICABLE**

**E 2a.** Avez-vous obtenu une indemnisation?

- 1) Oui  
 2) Non 98) Incertain **PASSEZ À LA PROCHAINE SECTION APPLICABLE**

**E 2b.** Étiez-vous satisfait du montant versé?

- 1) Oui 2) Non 98) Incertain

**E 2c.** Pourquoi? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**SECTION F : DÉCLARATION DE LA VICTIME**

***À demander lors de la première entrevue***

D'après l'information que nous avons reçu par le Ministère de la Justice, vous avez été contacté par le bureau du procureur à (nommez la ville) le (indiquez la date). À ce moment, ils vous ont fait parvenir une lettre vous informant que le substitut du procureur voulait donner suite à votre cause. Cette lettre était jointe de plusieurs documents incluant des brochures sous le titre "LA DÉCLARATION DE LA VICTIME". Ce formulaire est généralement jaune et vous pouvez y indiquer de quelle façon le crime vous a affecté...

**F 1.** Vous souvenez-vous avoir reçu cette lettre?

- 1) Oui
- 2) Non

**PASSEZ À LA SECTION G**

**F 2.** Est-ce que le formulaire de la déclaration de la victime était inclus parmi les informations reçues?

- 1) Oui (continuez)
- 2) Non 98) Je ne le sais pas

**PASSEZ À LA SECTION G**

J'aimerais maintenant vous interroger au sujet de la déclaration de la victime.

**F 3.** Est-ce que l'objectif de la déclaration de la victime est clair pour vous?

- 1) Oui, absolument
- 2) Oui, assez
- 3) Plus ou moins
- 4) Pas vraiment
- 5) Pas du tout

**F 4.** Avez-vous décidé de remplir ce formulaire dans le but de faire une déclaration de la victime?

- 1) Oui
- 2) Non

**PASSEZ À LA SECTION G**

**F 4a.** Pourquoi ?

---



---



---

**F 5.** Avez-vous reçu une aide quelconque lors de votre déclaration?

- 1) Oui
- 2) Non

**PASSEZ À F 6.**

**F 5a.** Qui vous a assisté? (*Plusieurs possibilités*)

- \_\_\_ Police
- \_\_\_ Procureur
- \_\_\_ Famille ou amis
- \_\_\_ Autre \_\_\_\_\_

**F 6.** Le formulaire incluait-il des informations sur l'impact qu'a eu le crime sur vous ...

	Oui	Non	Ne se souviens plus
a) Financièrement, incluant la perte de biens et les frais médicaux			
b) Physiquement			
c) Émotivement			
d) Socialement			
e) Tout autres choses, préciser : _____			

**F 7.** Croyez-vous que la déclaration de la victime vous a permis d'exprimer ce qui était important pour vous, ou y avait-il des éléments auxquels vous étiez incapable d'inclure dans la déclaration?

- 1) Oui, préciser (F 7a.) \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
- 2) Non 98) Je ne sais pas

### **SECTION G** **LA COMPARUTION**

Si plusieurs contrevenants : concentrez-vous sur l'accusé ciblé dans la lettre d'INFOVAC. Ou, si plusieurs lettres ont été reçues par la victime pendant la même période, concentrez-vous sur le contrevenant « le plus responsable » selon la victime.

**G 1.** Lorsqu'une poursuite est entamée, la prochaine étape est la comparution de l'accusé à la cour pour répondre aux charges. Est-ce que vous savez si cela est arrivé dans votre cas?

- 1) Oui  
 2) Non 98) Incertain **PASSEZ À LA SECTION H**

**G 2.** Qui vous a informé à propos de l'audience de comparution? (*plusieurs choix possibles*)

- \_\_\_(1) Police  
 \_\_\_(2) Substitut du procureur  
 \_\_\_(3) Avocat de la victime/témoïn  
 \_\_\_(4) Juge  
 \_\_\_(5) Autres (*préciser*) \_\_\_\_\_  
 98) Incertain

**G 3.** Avez-vous été informé avant que l'audience ait lieu?

- 1) Oui  
 2) Non 98) Incertain **PASSEZ À G 5.**

*Demandez seulement si la victime a été informé avant que l'audience ait lieu*

**G 4.** Est-ce que le substitut du procureur ou la police vous a encouragé à assister à l'audience, vous a découragé ou ni l'un ni l'autre?

- 1) Encouragé 2) Découragé 3) Je ne savais pas qu'il était possible d'y assister  
 4) Ni l'un ni l'autre

**G 5.** Savez-vous si l'accusé a plaidé coupable ou non coupable face aux accusations?

- 1) Oui  
 2) Non **PASSEZ À LA SECTION H**

**G 6.** Quel était le verdict?

- 1) Coupable 2) Non coupable

### **SECTION H** **L'ENQUÊTE SUR LA MISE EN LIBERTÉ**

**H 1.** Savez-vous si l'accusé a été détenu lorsqu'il était en attente de procès?

- 1) Oui  
 2) Non 98) Incertain **PASSEZ À LA SECTION I**

**H 2.** Qui vous a informé que l'accusé était en détention? (*plusieurs possibilités*)

- \_\_\_(1) Police  
 \_\_\_(2) Procureur/ substitut du procureur  
 \_\_\_(3) Procureur de la victime/ témoïn  
 \_\_\_(4) Autre victime/avocat d'un témoïn  
 \_\_\_(5) Cour  
 \_\_\_(6) Votre avocat  
 \_\_\_(7) Famille/amis  
 \_\_\_(8) Juge  
 \_\_\_(9) Autres (*préciser*) \_\_\_\_\_  
 98) Incertain

**H 3.** Suite à la détention du contrevenant, une audience est tenue pour considérer les possibilités qu'il soit relâché. Cette procédure est communément appelée la mise en liberté sous caution. La personne arrêtée a-t-elle eu une audience afin de considérer si elle serait relâchée ou non en attendant son procès?

- 1) Oui  
2) Non 98) Incertain **PASSEZ À H 7.**

**H 4.** Quelqu'un de la cour ou un substitut du procureur vous a-t-il consulté pour avoir votre opinion concernant la mise en liberté sous caution?

- 1) Oui  
2) Non 98) Incertain **PASSEZ À H 5.**

**H 4a.** Qui vous a informé sur l'audience concernant la mise en liberté? (**plusieurs possibilités**)

- \_\_\_(1) Police  
\_\_\_(2) Procureur/ substitut du procureur  
\_\_\_(3) Procureur de la victime/avocat du témoin  
\_\_\_(4) Autre victime/avocat du témoin  
\_\_\_(5) Cour  
\_\_\_(6) Votre avocat  
\_\_\_(7) Famille/amis  
\_\_\_(8) Juge  
\_\_\_(9) Autres (*préciser*) \_\_\_\_\_  
98) Incertain

**H 5.** Avez-vous été informé de l'audience avant qu'elle ait lieu?

- 1) Seulement avant  
2) Seulement après **PASSEZ À H 7.**  
3) Avant et après  
98) Incertain **PASSEZ À H 7.**

**H 5a.** Le substitut du procureur ou la police vous ont-il encouragé à assister à l'audience, vous ont-il découragé, ou ni l'un ni l'autre?

- 1) Encouragé 2) Découragé 3) Ni l'un ni l'autre

**H 6.** Avez-vous déjà été convoqué pour témoigner?

- 0) Jamais convoqué **PASSEZ À H 7.**  
1) Une fois 2) Deux fois 3) Trois fois et plus

**H 6a.** Avez-vous témoigné lors de l'audience?

- 1) Oui  
2) Non **PASSEZ À H 7.**

**H 6b.** COMBIEN DE FOIS AVEZ-VOUS TÉMOIGNÉ? \_\_\_\_\_

**H 7.** Savez-vous si l'accusé a été relâché alors qu'il était encore dans l'attente de son procès?

- 1) Oui  
2) Non 98) Incertain **PASSEZ À LA SECTION I**

**H 7a.** D'après ce que vous savez, y avait-il des conditions particulières associées à la relâche de l'accusé? (Ex:interdiction d'entrer en contact avec la victime).

- 1) Oui  
2) Non **PASSEZ À H 8.**

**H 7b.** Pourriez vous spécifier lesquelles: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**H 8.** Qui vous a informé de la libération de l'accusé? (**plusieurs choix**)

- \_\_\_(1) Police  
\_\_\_(2) Procureur/substitut du procureur  
\_\_\_(3) Avocat de la victime/ témoin  
\_\_\_(4) Juge  
\_\_\_(5) Autres (*préciser*) \_\_\_\_\_  
98) Incertain

**H 9.** Quel était votre degré d'inquiétude par rapport à votre sécurité ou celle des membres de votre famille lorsque l'accusé a été libéré?

Étiez-vous: 1) Très inquiet 2) Assez inquiet 3) Pas trop inquiet 4) Pas inquiet du tout

**H 10.** Avez-vous été informé par le bureau du procureur, le juge ou la police, de votre droit à la protection contre l'intimidation et le tort causé, ainsi que de la façon d'obtenir cette protection?

1) Oui 2) Non 98) Incertain

## SECTION I

### LA COMMUNICATION DE LA PREUVE

Lors de l'audience sur la communication de la preuve, le procureur de la Couronne présente les preuves à l'avocat de la défense. Le juge détermine une date qui marquera le début de l'enquête préliminaire.

**I 1.** À votre connaissance, y a-t-il eu une enquête sur la communication de la preuve pour votre cas?

1) Oui

2) Non

98) Incertain

**PASSEZ À LA SECTION J**

**I 1a.** Qui vous a informé à propos de l'audience? (*plusieurs choix possibles*)

\_\_\_(1) Police

\_\_\_(2) Procureur/substitut du procureur

\_\_\_(3) Avocat de la victime/témoign

\_\_\_(4) Juge

\_\_\_(5) Autre (*préciser*) \_\_\_\_\_

98) Incertain

**I 1b.** Avez-vous été informé de l'audience avant que celle-ci ait lieu?

1) Avant seulement

2) Après seulement

**PASSEZ À LA SECTION J**

3) Avant et après

98) Incertain

**PASSEZ À LA SECTION J**

*Demandez seulement si la victime a été informé avant que l'audience ait lieu*

**I 2.** Le substitut du procureur ou la police vous ont-ils encouragé à assister à l'audience, vous ont-ils découragé, ou ni l'un ni l'autre?

1) Encouragé

2) Découragé

3) Ni l'un ni l'autre

## SECTION J

### ENQUÊTE PRÉLIMINAIRE

**J 1.** Dans certain cas, l'enquête préliminaire détermine la nécessité ou non d'un procès. Le terme renseignements préliminaires est également utilisé. Dans votre cas, savez-vous s'il y a eu enquête préliminaire pour déterminer si le contrevenant devait subir un procès?

1) Oui, enquête préliminaire

2) Non 98) Incertain **PASSEZ À J 6**

**J 2.** Vous a-t-on consulté, préalablement à l'enquête préliminaire, à savoir si le contrevenant devait subir un procès?

1) Oui

2) Non 98) Incertain **PASSEZ À J 3.**



**J 2a.** Qui vous a informé au sujet de l'enquête préliminaire? (*plusieurs possibilités*)

- \_\_\_ (1) Police
- \_\_\_ (2) Procureur/ substitut du procureur
- \_\_\_ (3) Procureur de la victime/avocat du témoin
- \_\_\_ (4) Autre victime/avocat du témoin
- \_\_\_ (5) Cour
- \_\_\_ (6) Votre avocat
- \_\_\_ (7) Famille/amis
- \_\_\_ (8) Autre (*préciser*) \_\_\_\_\_
- 98) Incertain

*Demandez seulement si la personne a été consulté préalablement*

**J 2b.** Vous a-t-on informé de l'heure et du lieu de l'enquête préliminaire?

- 1) Oui 2) Non 98) Incertain

*Demandez seulement si la personne a été consulté préalablement*

**J 2c.** Le substitut du procureur vous a-t-il encouragé à assister à l'enquête préliminaire, vous a-t-il découragé, ou ni l'un ni l'autre?

- 1) Encouragé 2) Découragé 3) Ni l'un ni l'autre 98) Incertain

**J 3.** Avez-vous assisté à l'enquête préliminaire?

- 1) Oui
- 2) Non

**PASSEZ À J 6.**

**J 3a.** Croyez-vous que votre présence a eu un impact sur le résultat de l'enquête préliminaire?

- 1) Oui 2) Non 98) Incertain

**J 4.** Vous a-t-on déjà convoqué pour assister à l'enquête préliminaire?

- 0) Jamais convoqué 1) Une fois 2) Deux fois 3) Trois fois et plus

**J 5.** Avez-vous témoigné lors de l'enquête préliminaire?

- 1) Oui
- 2) Non

**PASSEZ À J 6.**

**J 5a.** Avez-vous été contre-interrogé(e) par l'avocat de la couronne?

- 1) Oui
- 2) Non

**PASSEZ À J 6.**

**J 5b.** Pouvez-vous décrire comment vous vous êtes senti lors de cette expérience?

---



---



---



---

**J 5c.** Croyez-vous que votre témoignage a eu un impact sur le résultat de l'enquête préliminaire?

- 1) Oui 2) Non 98) Incertain

**J 6.** Est-ce que la cause est allée en procès?

- 1) Oui **PASSEZ À J 9.**
- 2) Non

**J 7.** Le prévenu a-t-il fait un plaidoyer ?

- 1) Oui
- 2) Non

**PASSEZ À J 8.**

**J 7a.** Quel était le plaidoyer?

- 1) Coupable du crime principal
- 2) Coupable pour des charges moindres
- 3) Non coupable
- 98) Je ne sais pas

**J 8.** La cause est-elle tombée/ a-t-elle été abandonnée ?

1) Oui **PASSEZ LA SECTION K**

2) Non

**J 9.** Qu'est-il arrivé au dossier?

1) En attente de procès/le procès n'a pas encore eu lieu

2) Le procès a débuté

3) Le procès est terminé

98) Incertain/je n'ai aucune idée

4) Autre (préciser) \_\_\_\_\_

**TOUTES LES PERSONNES INTERROGÉES EN J 9. DEVRAIENT PASSEZ LA SECTION SUIVANTE ET POURSUIVRE À LA SECTION L.**

### **SECTION K**

### **PLAIDE COUPABLE OU LE CAS EST RENVOYÉ**

**SI PLAIDE COUPABLE OU COUPABLE À DE MOINDRES ACCUSATIONS (VOIR J 7a.)**

**K 1.** Savez-vous si le contrevenant a plaidé coupable pour le crime commis contre vous ou a-t-il pu plaider coupable à de moindres accusations (ex: une négociation entre le procureur et l'avocat de la défense visant à revoir à la baisse les chefs d'inculpation)?

1) A plaidé coupable pour le crime **PASSEZ À LA PROCHAINE SECTION APPLICABLE**

2) A plaidé coupable seulement pour de moindres graves accusations 98) Incertain

**K 2.** Étiez-vous informé des négociations entre le procureur et l'avocat de la défense?

1) Oui

2) Non **PASSEZ À K 3.**

3) Incertain

**K 2a.** Qui vous a informé? (*plusieurs possibilités*)

\_\_\_(1) Police

\_\_\_(2) Procureur/bureau du procureur

\_\_\_(3) Avocat de la victime/témoïn

\_\_\_(4) Autre (*préciser*) \_\_\_\_\_

98) Incertain

**K 3.** Vous a-t-on mentionné que le procureur pouvait permettre au prévenu plaider coupable à de moindres accusations?

1) Oui

2) Non 98) Incertain **PASSEZ À K 4.**

**K 3a.** Qui vous a informé que l'accusé avait cette possibilité? (Faire une déclaration sommaire de culpabilité pour diminuer les accusations). (*plusieurs possibilités*)

\_\_\_(1) Police

\_\_\_(2) Procureur/bureau du procureur

\_\_\_(3) Avocat de la victime/témoïn

\_\_\_(4) Autres (*préciser*) \_\_\_\_\_

98) Incertain

**K 4.** Avez-vous eu la possibilité de discuter avec le procureur à savoir si l'on devrait autoriser l'accusé à plaider coupable à de moindres accusations ?

1) Oui

2) Non 98) Incertain **PASSEZ À LA PROCHAINE SECTION APPLICABLE**

**K 4a.** Avec qui en avez-vous discuté? (*plusieurs possibilités*)

- \_\_\_(1) Police  
 \_\_\_(2) Procureur/substitut du procureur  
 \_\_\_(3) Avocat de la victime/témoïn  
 \_\_\_(4) Autres (*préciser*) \_\_\_\_\_  
 98) Incertain

**K 4b.** Quel impact croyez-vous que votre discussion avec le procureur(ou autre) a eue sur la décision rendue dans le dossier? Un impact important, quelque peu d'impact, un faible impact, ou aucun impact?

- 1) Impact important    2) Quelque peu d'impact    3) Un faible impact    4) Aucun impact  
 98) Incertain

**CECI COMPLÈTE LA SECTION DES VICTIMES POUR LESQUELLES L'ACCUSÉ A PLAIDÉ COUPABLE. PASSEZ À LA PROCHAINE SECTION APPROPRIÉE (M)**

**SI LE CAS EST TOMBÉ AVANT PROCÈS, OUI EN J 8.**

**K 5.** Croyez-vous que le dossier aurait dû entraîner un procès?

- 1) Oui  
 2) Non                    **PASSEZ À K 6b.**

**K 6.** Vous a-t-on parlé à propos du dossier, à savoir s'il devait être abandonné ou non?

- 1) Oui  
 2) Non    98) Incertain    **PASSEZ À K 7.**

**K 6a.** Qui vous en a parlé? (*plusieurs possibilités*)

- \_\_\_(1) Police  
 \_\_\_(2) Procureur/bureau du procureur  
 \_\_\_(3) Avocat de la victime/témoïn  
 \_\_\_(4) Juge  
 \_\_\_(5) Autres (*préciser*) \_\_\_\_\_  
 98) Incertain

**K 6b.** Avez-vous demandé à ce que la cause tombe/soit abandonnée?

- 1) Oui  
 2) Non                    98) Incertain                    **PASSEZ À K 7.**

**K 6c.** À qui avez-vous demandé d'abandonner la cause?

- \_\_\_(1) Police  
 \_\_\_(2) Procureur/substitut du procureur  
 \_\_\_(3) Avocat de la victime/ témoïn  
 \_\_\_(4) Juge  
 \_\_\_(5) Autre (*préciser*) \_\_\_\_\_  
 98) Incertain

**K 7.** Vous a-t-on informé que le cas était tombé/abandonné ou sur le point de l'être?

- 1) Oui  
 2) Non                    98) Incertain                    **PASSEZ À K 8.**

**K 7a.** Qui vous a informé de cas l'abandon du cas ou sur le point de l'être? (*plusieurs possibilités*)

- \_\_\_(1) Police  
 \_\_\_(2) Procureur/substitut du procureur  
 \_\_\_(3) Avocat de la victime/témoïn  
 \_\_\_(4) Juge  
 \_\_\_(5) Autres (*préciser*) \_\_\_\_\_  
 98) Incertain

**K 8.** Vous a-t-on dit pourquoi les charges sont tombées?

- 1) Oui  
 2) Non                    **PASSEZ À LA PROCHAINE SECTION APPLICABLE**

**K 8a.** Étiez-vous satisfait de l'explication donnée sur la raison pour laquelle les charges tombées?

- 1) Oui                                      2) Non                                      98) Incertain

**CECI COMPLÈTE LA SECTION POUR LES VICTIMES QUI ONT VU LEURS CAS ABANDONNÉ. POURSUIVEZ À LA SECTION P.**

**SECTION L**  
**LE PROCÈS**

*(SI LE CAS A ÉTÉ EN PROCÈS, SI « OUI » À LA QUESTION J 6.)*

**L 1.** Avez-vous été informé de la date du procès?

- 1) Oui                                      98) Incertain                              **PASSEZ À L 2.**  
2) Non

**L 1a.** Qui vous a informé à propos du procès? (*plusieurs possibilités*)

- \_\_\_(1) Police  
\_\_\_(2) Procureur/bureau du procureur  
\_\_\_(3) Avocat de la victime /témoin  
\_\_\_(4) Juge  
\_\_\_(5) Autres (*préciser*) \_\_\_\_\_  
98) Incertain

**L 1b.** Combien de temps préalablement au procès vous a-t-on informé? (Lisez les choix seulement si nécessaire)

- 1) Après que le procès soit commencé                      2) La journée même du procès  
3) Moins d'une semaine avant le procès                      4) Une à trois semaines avant le procès  
5) Un mois ou plus avant le procès                              98) Incertain

**L 2.** Vous a-t-on parlé du cas, à savoir s'il devait subir procès ou non?

- 1) Oui  
2) Non                                      **PASSEZ À L 3.**  
98) Incertain

**L 2a.** Qui vous en a parlé? (*plusieurs possibilités*)

- \_\_\_(1) Police  
\_\_\_(2) Procureur/substitut du procureur  
\_\_\_(3) Avocat de la victime/ témoin  
\_\_\_(4) Juge  
\_\_\_(5) Autres (*préciser*) \_\_\_\_\_  
98) Incertain

**L 3.** Vous a-t-on dit que vous pouviez discuter du cas avec le substitut du procureur soit avant ou pendant le procès?

- 1) Oui    2) Non    98) Incertain

**L 3a.** Est-ce que le substitut du procureur vous a encouragé à discuter du cas, découragé ou ni l'un ni l'autre?

- 1) Encouragé    2) Découragé    3) Ni l'un ni l'autre    98) Incertain

**L 3b.** Avez-vous été consulté(e) par le procureur pendant le procès?

- 1) Oui    2) Non

**L 4.** Il arrive fréquemment que les procès soient reportés à une date ultérieure. Est-ce arrivé dans votre cas? Si oui, indiquez le nombre de fois.

- \_\_\_ NOMBRE  
0                      jamais reporté    **PASSEZ À L 5.**

**L 4a.** Étiez-vous informé lors des ajournements et des remises de procès?

- 1) Oui
- 2) Quelques fois
- 3) Non, jamais     **PASSEZ À L 5.**

**L 4b.** Qui vous a informé des ajournements?

- \_\_\_ (1) Police
- \_\_\_ (2) Procureur/ substitut du procureur
- \_\_\_ (3) Procureur de la victime/avocat du témoin
- \_\_\_ (4) Autre victime/avocat du témoin
- \_\_\_ (5) Cour
- \_\_\_ (6) Votre avocat
- \_\_\_ (7) Famille/amis
- \_\_\_ (8) Autres (*préciser*) \_\_\_\_\_
- 98) Incertain

**L 5.** Avez-vous déjà été convoqué pour témoigner en cour? (SI « OUI », COMBIEN DE FOIS AVEZ-VOUS TÉMOIGNÉ?)

- 0) Jamais convoqué     **PASSEZ À L 7.**
- 1) Une fois     2) Deux fois     3) Trois fois et plus

**L 5a.** Lorsque vous avez appris que vous auriez à témoigner, pensiez-vous être capable de faire un bon témoignage?

- 1) Non, pas du tout
- 2) Non, pas vraiment
- 3) Incertain/neutre
- 4) Oui, plutôt
- 5) Oui, définitivement

**L 5b.** Habituellement, est-ce facile pour vous de parler devant un groupe?

- 1) Non, pas du tout
- 2) Non, pas vraiment
- 3) Incertain/neutre
- 4) Oui, plutôt
- 5) Oui, définitivement

**L 5c.** Avez-vous témoigné dans votre cause?

- 1) Oui
- 2) Non     **PASSEZ À L 7.**

**L 6.** L'avocat de la défense vous a-t-il fait subir un contre-interrogatoire?

- 1) Oui
- 2) Non     98) Incertain     **PASSEZ À L 7.**

**L 6a.** Pouvez-vous décrire ce que vous avez ressenti lors de cette expérience?

---



---



---



---

**L 6b.** Vous êtes allé en cour combien de fois afin de témoigner?

\_\_\_\_\_ (nombre)

**L 6c.** Avez-vous reçu de l'information sur les compensations offertes pour les dépenses engendrées par vos déplacements en cour?

- 1) Oui
- 2) Non     98) Incertain     **PASSEZ À L 7.**

**L 6d.** Qui vous a informé à propos des compensations pour les déplacements? (*plusieurs possibilités*)

- \_\_\_ (1) Police
- \_\_\_ (2) Procureur/ substitut du procureur
- \_\_\_ (3) Procureur de la victime/avocat du témoin
- \_\_\_ (4) Autre victime/avocat du témoin
- \_\_\_ (5) Cour
- \_\_\_ (6) Votre avocat
- \_\_\_ (7) Famille/amis
- \_\_\_ (8) Autre (*préciser*) \_\_\_\_\_
- 98) Incertain

**L 6e.** Avez-vous reçu des compensations pour vos déplacements ?

- 1) Oui 2) Non 98) Incertain

**L 7.** Combien de fois avez-vous rencontré le procureur lorsque votre dossier était actif?

- \_\_\_\_\_ NOMBRE 98) Incertain

**L 8.** Croyez-vous que le procureur a pris en considération votre opinion en prenant des décisions concernant votre cause?

- 1) Oui, définitivement 2) Oui 3) Incertain/je ne sais pas 4) Non 5) Non, pas du tout

**L 9.** En général, étiez-vous satisfait ou insatisfait sur la façon dont le procureur s'est occupé du cause?

- 1) Très satisfait **PASSEZ À L 9b.**
- 2) Plutôt satisfait **PASSEZ À L 9b.**
- 3) Quelque peu insatisfait
- 4) Très insatisfait
- 98) Incertain

**L 9a.** De quoi n'étiez-vous pas satisfait?

---



---



---



---

**\*\*\* CEUX QUI ONT RÉPONDU À L 9a., PASSEZ À L 10.\*\*\***

**L 9b.** Qu'est-ce qui était satisfaisant pour vous?

---



---



---



---

**L 10.** En général, étiez-vous satisfait ou insatisfait du procureur? Dites à quel degré. Étiez-vous

- 1) Très satisfait **PASSEZ À L 10b.**
- 2) Plutôt satisfait **PASSEZ À L 10b.**
- 3) Quelque peu insatisfait
- 4) Très insatisfait
- 98) Incertain

**L 10a.** De quoi n'étiez-vous pas satisfait?

---



---



---



---

**\*\*\*\* CEUX QUI ONT RÉPONDU À L 10a PASSEZ À L 11.\*\***

**L 10b.** Qu'est-ce qui était satisfaisant?

---



---



---

**L 11.** Quel a été le verdict final?

- 1) Accusations tombées **PASSEZ À M 2.**
- 2) Ajournement **PASSEZ À M 2.**
- 3) Non coupable **PASSEZ À M 2.**
- 4) A plaidé coupable
- 5) Trouvé coupable
- 6) Je ne sais pas **PASSEZ À M 2.**
- 7) Le dossier n'est pas encore clos **PASSEZ À M 2.**

### SECTION M LA PEINE

**M 1.** Savez-vous si la cour a tenu une autre audience séparément, pour décider de la peine à infliger au contrevenant ?

- 1) Oui
- 2) Non **PASSEZ À M 1e**
- 98) Incertain

**M 1a.** Quand avez-vous été informé?

- 1) Avant seulement
- 2) Seulement après
- 3) Avant et après
- 98) Je ne sais pas

**M 1b.** Qui vous a informé à propos de l'audience de sentence? (*plusieurs possibilités*)

- \_\_\_(1) Police
- \_\_\_(2) Procureur/substitut du procureur
- \_\_\_(3) Avocat de la victime/ témoin
- \_\_\_(4) Juge
- \_\_\_(5) Autres (*préciser*) \_\_\_\_\_
- 98) Incertain

**M 1c.** Est-ce que le substitut du procureur vous a encouragé à vous présenter à l'audition de la sentence, découragé ou ni l'un ni l'autre?

- 1) Encouragé
- 2) Découragé
- 3) Ni l'un ni l'autre

**M 1d.** Vous êtes-vous présenté à l'audition de sentence?

- 1) Oui **PASSEZ À M 1e**
- 2) Non

**M 1da.** Pourquoi pas?

---



---



---



---

**M 1e** Vous a-t-on informé sur la peine que le procureur voulait obtenir?

- 1) Oui
- 2) Non **PASSEZ À M 1g.**
- 98) Incertain

**M 1f.** Qui vous a informé à ce sujet ? (*plusieurs possibilités*)

- \_\_\_ (1) Police  
 \_\_\_ (2) Procureur/substitut du procureur  
 \_\_\_ (3) CAVAC  
 \_\_\_ (4) Juge  
 \_\_\_ (5) Autre (*préciser*) \_\_\_\_\_  
 98) Incertain

**M 1g.** Vous a-t-on consulté au sujet de ce que serait la peine ?

- 1) Oui  
 2) Non                    98) Incertain                    **PASSEZ À M 2.**

**M 1h.** Qui vous a consulté sur la sentence qui devrait être infligée? (*plusieurs possibilités*)

- \_\_\_ (1) Police  
 \_\_\_ (2) Procureur/substitut du procureur  
 \_\_\_ (3) CAVAC  
 \_\_\_ (4) Juge  
 \_\_\_ (5) Autre (*préciser*) \_\_\_\_\_  
 98) Incertain

## DÉCLARATION DE LA VICTIME

*Si la victime n'a pas reçu le formulaire (section F), lire les questions suivantes:*

Parfois, avant que l'on décide de la peine d'un délinquant, la victime a l'opportunité d'informer la cour des répercussions qu'a eu le crime dans sa vie et/ou celle de sa famille. Pour ce faire, la victime peut écrire une déclaration, que l'on appelle la déclaration de la victime.

**M 2.** Vous a-t-on donné l'opportunité de remplir une déclaration de la victime pour le cas?

- 1) Oui  
 2) Non                    **PASSEZ À M 11.**  
 98) Incertain

**M 2a.** Lorsque vous avez reçu de l'information au sujet de la déclaration de la victime, était-ce suite à votre demande ou vous l'a-t-on offert spontanément?

- 1) Je l'ai demandé  
 2) Cela m'a été offert sans que je le demande                    **PASSEZ À M 2c.**  
 98) Incertain

**M 2b.** À qui avez-vous dit vouloir remplir la déclaration de la victime? (*plusieurs possibilités*)

- \_\_\_ (1) Police  
 \_\_\_ (2) Procureur/substitut du procureur  
 \_\_\_ (3) Avocat de la victime/témoin  
 \_\_\_ (4) Juge  
 \_\_\_ (5) Autres (*préciser*) \_\_\_\_\_  
 98) Incertain

**M 2c.** Est-ce que le substitut du procureur vous a encouragé à remplir la déclaration de la victime, découragé ou ni l'un ni l'autre?

- 1) Encouragé    2) Découragé    3) Ni l'un ni l'autre

**M 3.** Avez-vous fait une déclaration de la victime?

- 1) Oui, écrite                    2) Non                    98) Incertain

**M 3a.** Pourquoi?

---



---



---





**\*\*\*Demandez cette question si la victime n'a pas soumis un formulaire après avoir reçu de l'information du Ministre de la Justice (section f), cependant, elle peut avoir décidé de le remplir plus tard.\*\*\***

**M 4.** Plus tôt, vous avez dit avoir reçu le formulaire pour remplir la déclaration de la victime mais vous ne l'avez pas encore rempli. L'avez-vous rempli entre temps ou avez-vous toujours l'intention de ne pas le remplir?

- 1) Oui, j'ai rempli la déclaration
- 2) Non, je n'ai pas rempli la déclaration **PASSEZ À M 11.**
- 98) Incertain **PASSEZ À M 11.**

**M 4a.** Pourquoi?

---



---



---



---

**M 5.** Est-ce que la déclaration incluait des informations sur la façon dont le crime vous a affecté ...  
**(LIRE LES ITEMS)?**

	OUI	NON	NSP
<b>a.</b> Financièrement, incluant les pertes de biens et frais médicaux			
<b>b.</b> Physiquement			
<b>c.</b> Emotionnellement			
<b>d.</b> socialement			
<b>e.</b> autre ( <b>SPECIFIEZ</b> ) _____			
_____			
_____			

**M 6.** Avez-vous eu de l'aide pour préparer la déclaration écrite?

- 1) Oui
- 2) Non 97) Refus de divulguer l'information **PASSEZ À M 7.**

**M 6a.** Qui vous a aidé? (**plusieurs possibilités**)

- \_\_\_ (1) CAVAC
- \_\_\_ (2) Police
- \_\_\_ (3) Procureur
- \_\_\_ (4) Famille ou proches
- \_\_\_ (5) Autre (**préciser**) \_\_\_\_\_

***POUR LES VICTIMES AYANT REMPLI UNE DÉCLARATION DE LA VICTIME ET DONT LA CAUSE S'EST RENDU À LA SENTENCE:***

**M 7.** La loi vous autorise à lire votre déclaration de la victime à la cour lors de l'audience de la Sentence/peine. L'avez-vous fait?

- 1) Oui
- 2) Non **DEMANDEZ M 7a. ENSUITE ALLEZ À M 8.**

**M 7a.** Pourquoi?

---



---



---



---

0) J'ignorais pouvoir le faire

**M 7b.** Avez-vous eu de l'aide pour préparer la déclaration orale?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) Refus **PASSEZ À M 8.**

**M 7c. Qui vous a aidé? (plusieurs possibilités)**

- (1) CAVAC  
 (2) Police  
 (3) Procureur  
 (4) Famille ou proches  
 (5) Autre (*préciser*) \_\_\_\_\_

**M 8. Comment le procureur a-t-il traité votre déclaration de la victime?**

	Non, pas du tout	Non	Je ne sais pas	Oui	Oui, définitivement
a. Sentez-vous qu'il/elle a considéré votre déclaration?					
b. Lors de l'audience sur la sentence, a-t-il/elle fait référence à votre déclaration?					
c. Sentez-vous que votre déclaration a eu un effet sur la sentence qu'il/elle demandait?					

**M 9. Comment le juge a-t-il traité votre déclaration?**

	Non, pas du tout	Non	Je ne sais pas	Oui	Oui, définitivement
a. Sentez-vous qu'il/elle a considéré votre déclaration?					
b. Lors de l'audience de la sentence, a-t-il/elle fait référence à votre déclaration?					
c. Sentez-vous que votre déclaration a eu un effet sur la sentence qu'il/elle a imposé?					

**LA PEINE****M 11. Quelle était la peine? NE PAS LIRE**

- 1) Amende seulement  
 2) Probation **PASSEZ À M 13**  
 3) Prison **PASSEZ À M 15**  
 4) Sursis d'emprisonnement (sentence suspendue) **PASSEZ À M 14**  
 5) Autre \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 98) Incertain

*Si la peine était une amende*

**M 12.** Quel était la somme de l'amende? \_\_\_\_\_ \$ **PASSEZ À M 16**

*Si la peine était la probation*

**M 13.** Quel était la durée de la probation? \_\_\_\_\_

**M 13a.** Y a-t-il eu des conditions imposées par le juge?

1) Oui

2) Non

98) Je ne sais pas

**PASSEZ À M 16**

**M 13b.** Quelles étaient les conditions?

---



---

**\*\*\*PASSEZ À M 16**

*Si une peine avec sursis*

**M 14.** Avec la probation, y avait-il des conditions imposées?

1) Oui

2) Non

98) Je ne sais pas

**PASSEZ À M 16**

**M 14a.** Quelles étaient les conditions?

---



---

**\*\*\*PASSEZ À M 16**

*Si peine d'emprisonnement*

**M 15.** Quelle était la durée de la peine du contrevenant en prison?

---



---

**M 16.** À votre avis, la peine infligée était-elle trop sévère, trop indulgente ou juste?

1) Trop sévère 2) Trop indulgente 3) Juste 98) Incertain

### DÉDOMMAGEMENT

Pour certains cas, la cour peut ordonner au prévenu de payer une partie des pertes économiques que la victime a subies suite au crime.

**M 17.** Avez-vous subi des pertes financières pour lesquelles vous vouliez un dédommagement de la part du contrevenant?

1) Oui 2) Non

**M 18.** Avez-vous reçu des informations sur le dédommagement?

1) Oui

2) Non

98) Je ne sais pas

**PASSEZ À M 19**

**M 18a.** Qui vous a parlé du dédommagement? (*Plusieurs possibilités*)

\_\_\_(1) Police

\_\_\_(2) Procureur/bureau du procureur

\_\_\_(3) Avocat de la victime/témoin

\_\_\_(4) Famille ou amis

\_\_\_(5) Autre (*préciser*)\_\_\_\_\_

98) Incertain

**M 19.** Avez-vous fait part à quelqu'un que vous vouliez obtenir un dédommagement du contrevenant?

1) Oui

2) Non

98) Je ne sais pas

**PASSEZ À M 20**

**M 19a.** À qui l'avez-vous dit? (*plusieurs possibilités*)

- \_\_\_ (1) Police
- \_\_\_ (2) Procureur/substitut du procureur
- \_\_\_ (3) Avocat de la victime/avocat du témoin
- \_\_\_ (4) Famille/Amis
- \_\_\_ (5) Autre (*préciser*) \_\_\_\_\_
- 98) Incertain

**M 20.** Avez-vous obtenu un dédommagement?

- 1) Oui
- 2) Non    98) Je ne sais pas    **PASSEZ À LA SECTION N**

**M 20a.** Est-ce que le contrevenant a été ordonné de payer la totalité, une partie ou aucune des pertes occasionnées par le délit en tant que dédommagement ?

- 1) Totalité des pertes    2) Une partie des pertes    3) Aucun remboursement

**M 20b.** Étiez-vous satisfait du montant que le délinquant a été ordonné de payer?

- 1) Oui    2) Non    98) Je ne sais pas

### SECTION N

#### APPEL

**N 1.** Selon vous, le délinquant a-t-il demandé d'aller en appel?

- 1) Oui
- 2) Non    98) Je ne sais pas    **PASSEZ À LA PROCHAINE SECTION APPLICABLE**

**N 1a.** Le cas va-t-il être revu en appel?

- 1) Oui, un nouveau procès est prévu : **PASSEZ À LA PROCHAINE SECTION APPLICABLE**
- 2) Oui, un nouveau procès est déjà en cours ou terminé
- 3) Non : **PASSEZ À LA PROCHAINE SECTION APPLICABLE**
- 98) Incertain : **PASSEZ À LA PROCHAINE SECTION APPLICABLE**

*Si N1a =2 (nouveau procès déjà terminé)*

**N 2.** Quel a été le résultat de l'appel?

- 1) Accusations tombées
- 2) Ajournement
- 3) Trouvé non coupable
- 4) A plaidé coupable à de moindres accusations
- 5) A plaidé coupable aux accusations
- 6) Coupable
- 98) Je ne sais pas

### SECTION O

#### APRÈS LA DÉTENTION

**DEMANDEZ SEULEMENT À CEUX QUI ONT RÉPONDU « PRISON » En M 11, PASSEZ À LA SECTION P POUR LES AUTRES**

**O 1.** Le contrevenant a-t-il débuté son incarcération?

- 1) Oui
- 2) Non    98) Je ne sais pas    **PASSEZ À LA SECTION P**

**O 2.** Quand a-t-il débuté son incarcération?

- 1) Durant le dernier mois
- 2) Entre un et trois mois
- 3) Entre quatre et six mois
- 4) Entre sept mois et un an
- 5) Il y a un an

**O 3.** Avez-vous été informé de la première date possible pour la mise en liberté du détenu?  
1) Oui 2) Non 98) Je ne sais pas

**O 4.** Au meilleur de vos connaissances, est-ce que le Service Correctionnel (système d'emprisonnement) est requis d'informer les victimes et leurs familles au sujet de...

	Oui	Non	Ne sait pas
a. La date du début de l'incarcération du détenu			
b. La durée de l'incarcération du détenu			
c. L'éligibilité du détenu pour des absences temporaires			
d. L'éligibilité du détenu pour la libération conditionnelle			
e. L'évasion du détenu			
f. L'arrestation du détenu suite à son évasion			
g. La libération du détenu au terme de son incarcération			
h. Toute autre libération du détenu			
i. Toutes autres accusations concernant le prisonnier			

**O 5.** Le contrevenant a-t-il été éligible pour une libération conditionnelle quelconque? Ex: absences temporaires?

1) Oui

2) Non 98) Je ne sais pas **PASSEZ À LA SECTION P**

**O 5a.** Avez-vous été avisé préalablement qu'une audience pour la mise en liberté du délinquant aurait lieu?

1) Oui

2) Non 98) Je ne sais pas **PASSEZ À O 5c.**

**O 5b.** Combien de temps à l'avance avez-vous été informé? Était-ce

1) Des mois à l'avance 2) Des semaines à l'avance 3) Quelques jours à l'avance

4) La journée de l'audience 98) Je ne sais pas/incertain

**O 5c.** Vous a-t-on offert l'opportunité d'assister à l'audience?

1) Oui 2) Non 98) Je ne sais pas

**O 5d.** Avez-vous assisté à l'audience?

1) Oui

2) Non 97) Refus de divulguer l'information **PASSEZ À O 6.**

**O 5e** Croyez-vous que votre présence à l'audience a eu aucun impact, un peu d'impact ou beaucoup d'impact sur la décision de la libération?

1) Pas d'impact 2) Un peu d'impact 3) Un gros impact 98) Pas certain

**O 6.** Vous a-t-on offert la possibilité de soumettre une déclaration de la victime lors de l'audience de libération?

1) Oui 2) Non 98) Je ne sais pas

**O 6a.** Vous a-t-on encouragé à remplir une déclaration de la victime, découragé ou ni l'un ni l'autre?

1) Encouragé 2) Découragé 3) Ni l'un ni l'autre

**O 7.** Avez-vous fait une déclaration de la victime?

1) Non

**PASSEZ À LA SECTION P**

2) Oui, écrite

3) Oui, orale

4) Oui, les deux

98) Pas certain

**PASSEZ À LA SECTION P**

**O 7a.** Avez-vous senti que votre déclaration de la victime n'a eu aucun impact, un certain impact ou un impact important sur la décision de la libération?

1) Pas d'impact 2) Un certain impact 3) Un impact important 98) Incertain

**O 8.** Vous a-t-on offert les services d'un avocat pour la victime pendant ce processus?

1) Oui

2) Non 98) Je ne sais pas **PASSEZ À LA SECTION P**

**O 8a.** Avez-vous bénéficié du service d'avocats pour les victimes lors de ce processus?

1) Oui

2) Non **PASSEZ À LA SECTION P**

**O 8b.** Est-ce que l'avocat vous a aidé à traverser cette étape, a rendu les choses plus difficiles ou n'a eu aucun effet réel sur vous?

1) Plus facile 2) Plus difficile 3) Aucun impact

## **SECTION P** **ÉVALUATION DU PROCESSUS PÉNAL**

### ***DEMANDEZ À TOUS LES RÉPONDANTS***

**P 1.** Quel est, selon vous, l'impact des victimes dans le processus pénal?

1) Aucun impact 2) Un peu d'impact 3) Peu d'impact 4) Beaucoup d'impact

**P 2.** Saviez-vous où demander des informations ou de l'aide concernant le processus pénal ?

1) Non, pas du tout 2) Non, pas vraiment 3) Neutre/ne sait pas 4) Oui, un peu 5) Oui, tout à fait

**P 3.** Avez-vous demandé de l'aide pour les situations suivantes? (**LIRE**)

*POUR CHACUN DES ITEMS CORRESPONDANT À "J'AI DEMANDÉ" EN P 3 DEMANDEZ :*

**P 4.** Avez-vous reçu les (énoncés) que vous avez demandés?

	<b>P 3</b> <b>A</b> <b>demandé</b>	<b>P 3</b> <b>Pas</b> <b>demandé</b>	<b>P 4</b> <b>Reçu</b>	<b>P 4</b> <b>Non</b> <b>Reçu</b>
<b>a.</b> Aide pour récupérer les biens auprès de la police.				
<b>b.</b> Aide pour remplir les formulaires d'application pour une indemnisation				
<b>c.</b> Aide à préparer la déclaration de la victime				
<b>d.</b> Protection de la police				
<b>e.</b> Transport à la cour				
<b>f.</b> Aide pour expliquer à votre employeur que vous devez vous absenter du travail afin de vous présenter en cour				
<b>g.</b> Aide pour recevoir une thérapie/conseiller psychologique				

**P 5.** En général, avez-vous trouvé utile l'aide qui vous a été apporté?

1) Oui 2) Non

**P 5a.** Pourquoi? \_\_\_\_\_

**P 6.** D'après l'expérience que vous avez dans votre cause jusqu'à maintenant, quel était votre degré de satisfaction envers (**LIRE LES ITEMS**)

Étiez-vous très satisfait, quelque peu satisfait, quelque peu insatisfait ou très insatisfait (**ITEMS**)

	<b>Très insatisfait</b>	<b>Quelque peu insatisfait</b>	<b>Quelque peu satisfait</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Indifférent</b>	<b>Ne sais pas/ Refus</b>
<b>a.</b> La police						
<b>b.</b> Le procureur						
<b>c.</b> Support aux victimes/témoins						
<b>d.</b> Le juge						
<b>e.</b> Le processus de justice pénale						

**P 7.** Selon votre expérience dans ce cas, diriez-vous (LISEZ LES ITEMS) était très satisfaisant, quelque peu satisfaisant, quelque peu insatisfaisant, très insatisfaisant?

- a. L'explication fournie sur ce à quoi vous attendre et comment le système pénal fonctionne
- b. L'information que l'on vous donne sur les procédés de la cour à venir
- c. L'information que l'on vous donne quant au processus d'ajournement de la cour
- d. L'opportunité que vous avez à vous exprimer sur le fait que le cas a été abandonné ou qu'une diminution des charges a été acceptée
- e. L'opportunité d'avoir un droit de parole sur la sentence reçu par le délinquant
- f. Les informations que vous avez reçues à propos du procès
- g. Les informations reçu à propos des services disponibles pour les victimes?
- h. Votre opportunité à participer au sein du processus pénal

	Très insatisfaisant	Quelque peu insatisfaisant	Quelque peu satisfaisant	Très satisfaisant	indifférent	Ne sait pas	Refus
A							
B							
C							
D							
E							
f							
g							

**P 8.** Plus particulièrement, dans l'évaluation de votre expérience avec le Procureur de la Couronne jusqu'à maintenant, j'aimerais savoir comment vous percevez la façon dont vous avez été traité. S'il vous plaît, veuillez identifier votre niveau d'accord ou de désaccord avec les énoncés suivants :

	Fortement en désaccord	Désaccord	indifférent	En accord	Fortement en accord
a. J'ai été traité justement par le procureur de la Couronne					
b. Le procureur de la Couronne m'a traité avec courtoisie et respect					
c. Le procureur de la Couronne a démontré de l'intérêt pour mes droits					
d. Le procureur de la Couronne a démontré de l'intérêt pour mon bien-être					
e. Le procureur s'est procuré les informations nécessaires pour être en mesure de prendre de bonnes décisions relativement à ma cause.					
f. Le procureur m'a donné la chance d'expliquer mon point de vue avant chacune des décisions prises					
g. Le procureur a pris mes opinions en considération					
h. Je sens que mes opinions ont influencé les décisions prises par le procureur					
i. Le procureur était honnête avec moi					

**P 9.** J'aimerais maintenant vous demander les mêmes questions, mais concernant les expériences que vous avez eues avec le juge jusqu'à maintenant. Encore une fois, indiquez le degré auquel vous êtes en accord ou en désaccord pour chacun des énoncés suivants.

**PASSEZ SI LA VICTIME N'A PAS EU DE CONTACT AVEC LE JUGE.**

	Fortement en désaccord	Désaccord	Indifférent	En accord	Fortement en accord
a. J'ai été traité justement par le juge					
b. Le juge m'a traité avec courtoisie et respect					
c. Le juge a démontré de l'intérêt pour mes droits					
d. Le juge a démontré de l'intérêt pour mon bien-être					
e. Le juge détenait les informations nécessaires pour être en mesure de prendre de bonnes décisions relativement à ma cause.					
f. Le juge m'a donné la chance d'exprimer mon point de vue avant chacune des décisions prises					
g. Le juge a pris en considération mes opinions					
h. Je sens que mes opinions ont eu de l'influence sur les décisions que le juge a prises					
i. Le juge était honnête avec moi					

**P 10.** Toujours dans le même ordre d'idée, je voudrais vous poser les mêmes questions, mais concernant vos expériences avec l'avocat de la défense. Encore une fois, indiquez le degré auquel vous êtes en accord ou en désaccord pour chacun des énoncés suivants.

**PASSEZ SI LA VICTIME N'A PAS EU DE CONTACT AVEC LA DÉFENSE.**

	Fortement en désaccord	Désaccord	Indifférent	En accord	Fortement en accord
a. J'ai été traité justement par la défense					
b. La défense m'a traité avec courtoisie et respect					
c. La défense a démontré de l'intérêt pour mes droits					
d. La défense a démontré de l'intérêt pour mon bien-être					

### DEMANDEZ À TOUS

**P 10.** Sentiez-vous qu'à certains moments, votre crédibilité a été questionnée?

1) Oui 2) Non

**P 10a.** Commentaires:

---



---



---

**P 11.** En général, trouvez-vous que les procédures utilisées pour votre cause étaient justes?

Très injuste	Injuste	Indifférent	Juste	Très juste	Refus	Ne sais pas
1	2	3	4	5	97	98

**P 12.** Quel est votre degré de satisfaction face aux procédures utilisées pour votre cause?

Très insatisfait	Insatisfait	Indifférent	Satisfait	Très satisfait	Pas connu	Ne sais pas
1	2	3	4	5	97	98



**P 13.** Par rapport à la façon dont la cause a été traitée, qu'est-ce qui a été le moins satisfaisant, s'il y a lieu?

---



---



---



---

**P 14.** Par rapport à la façon dont la cause a fut traitée, qu'est-ce qui a été le plus satisfaisant, s'il y a lieu?

---



---



---



---

**P 15.** Comment avez-vous trouvé le langage/termes utilisés par la cour: étiez-vous en mesure de tout comprendre?

- 1) Non, pas du tout 2) Non, pas vraiment 3) Neutre/ne sait pas 4) Oui, un peu 5) Oui, tout à fait

**P 16.** Sentiez-vous avoir plusieurs choix ou options dans le processus pénal ?

- 1) Non, pas du tout 2) Non, pas vraiment 3) Neutre/ne sait pas 4) Oui, un peu 5) Oui, tout à fait

**P 17.** En général, diriez-vous que vous étiez mieux traité que le contrevenant, que le contrevenant a été traité mieux que vous, ou vous étiez tous deux traités également au sein du système de justice pénal?

- 1) Victime mieux traitée 2) Le contrevenant mieux traité 3) Traité également 4) Pas certain

Je vais lire deux énoncés généraux par rapport au processus pénal. S'il vous plait, indiquez à quel degré vous êtes en accord ou en désaccord avec ces énoncés.

**P 18a.** Les victimes comme moi n'ont jamais la possibilité de s'exprimer sur ce que la police, le procureur ou le juge font.

- 1) Oui, absolument en accord 2) Oui, assez en accord 3) Plus ou moins en accord  
4) Pas vraiment en accord 5) Pas du tout en accord

**P 18b.** Les procédures et les règlements du processus de justice pénal sont si compliqués que les victimes comme moi ne peuvent pas réellement comprendre ce qui se passe.

- 1) Oui, absolument en accord 2) Oui, assez en accord 3) Plus ou moins en accord  
4) Pas vraiment en accord 5) Pas du tout en accord

**P 19.** Je vais vous lire quelques énoncés sur les droits des victimes. Pour chacun des énoncés, dites-moi l'importance que vous y accordez. Selon vous, est-ce important qu'une victime ou sa famille... (LIRE L'ÉNONCÉ)

**LISTE (INTERCHANGER)**

- a. Soit informé s'il y a ou non une arrestation dans sa cause
- b. Puisse avoir l'opportunité d'être écouté dans les décisions concernant le relâchement du délinquant
- c. Soit informé sur la libération du délinquant
- d. Puisse avoir l'opportunité d'être présent aux audiences
- e. Soit informé lorsque l'audience est reportée
- f. Ait la chance de discuter à savoir si le plaidoyer pour diminuer les charges du délinquant devrait être accepté ou non
- g. Soit impliqué dans les décisions sur l'abandon de la poursuite
- h. Soit capable de discuter de sa cause avec le substitut du procureur
- i. Soit impliqué dans la prise de décision sur la peine à imposer au délinquant
- j. Puisse faire une déclaration de la victime avant le prononcé de la peine
- k. Soit informé de la première date de libération à laquelle le délinquant a droit
- l. Puisse avoir l'opportunité d'être présent lors de l'audience de libération du détenu
- m. Puisse faire une déclaration de la victime pendant l'audience de libération du délinquant

	Très Important	Quelque peu Important	Indifférent	Peu Important	Pas du tout Important	Refus	Ne sais pas
a) arrestation							
b) libération							
c) libération							
d) présence							
e) info							
f) négociation							
g) abandon							
h) discussion							
i) sentence							
j) déclaration de la victime							
k) date de libération							
l) liberté conditionnelle							
m) liberté conditionnelle							

**SECTION Q**  
**ÉVALUATION DU RÉSULTAT**

**SI LA CAUSE A ÉTÉ TRAITÉE (RENVOYÉ, NÉGOCIÉ, SENTENCÉ) DEMANDEZ À LA VICTIME LES QUESTIONS SUIVANTES:**

**Q 1.** Quelle était votre satisfaction quand aux résultats de la cause?

- 1) Très satisfait 2) Satisfait 3) Insatisfait 4) Très insatisfait

**Q 2.** Si vous étiez victime d'un crime dans le futur, quelles sont les chances pour que vous rapportiez le crime à la police, très probable, peu probable, peu improbable, très improbable?

- 1) Très probable 2) Assez probable **PASSEZ À Q 3 Si Victime a fait VIS, ou Q 4 si non**  
3) Plutôt improbable 4) Très improbable 98) Indécis

Q 2a. Pourquoi ?

---



---



---

*SI LA CAUSE EST TERMINÉE ET QUE LA VICTIME A FAIT UNE DÉCLARATION DE LA VICTIME*

Q 3. Feriez-vous encore une déclaration de la victime dans le futur?

1) Très probable 2) Assez probable 3) Plutôt improbable 4) Très improbable 98) Indécis

Q 4. Plus tôt, vous m'avez dit que votre intention en dénonçant le crime était..... Maintenant que votre dossier est clos, sentez-vous que votre but a été atteint ?

- 1) Non, pas du tout
- 2) Non, pas vraiment
- 3) Neutre/ne sait pas
- 4) Oui, un peu
- 5) Oui, tout à fait

### **SECTION R : ESTIME DE SOI**

Dans le but de mieux comprendre comment les victimes d'actes criminels sont affectées par leurs expériences dans le système de justice pénal, j'aimerais vous demander ce que vous en pensez. Bien entendu, il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses pour les énoncés. La meilleure réponse est celle que vous ressentez présentement, à ce moment précis.

Je vais vous lire des énoncés. Pour chacun de ces énoncés, s'il vous plaît, indiquez à quel degré les énoncés sont concordants avec les émotions que vous ressentez à ce moment précis.

1. Pas du tout; 2. Un petit peu; 3. En quelque sorte; 4. Beaucoup; 5. Extrêmement

		Non	Un peu	En quelque sorte	Beauc oup	Extrê mement
RP1	J'ai confiance en mes habiletés	1	2	3	4	5
RS1	Je suis inquiet à savoir si je suis vu comme étant un succès ou un échec	1	2	3	4	5
RP2	J'ai confiance en mes habiletés à comprendre les choses	1	2	3	4	5
RS2	Je ne suis désenchanté de moi-même	1	2	3	4	5
RS3	Je m'inquiète de ce que les autres peuvent penser de moi	1	2	3	4	5
RP3	Je sens que je ne fais pas bien les choses.	1	2	3	4	5
RS4	Je me sens préoccupé par l'impression que les autres ont de moi	1	2	3	4	5
RS5	J'ai peur d'avoir l'air ridicule	1	2	3	4	5
RP4	Je me sens frustré ou ébranlé par mes performances	1	2	3	4	5
RK1	Je me sens généralement capable de maîtriser les situations mieux que les autres	1	2	3	4	5

### **SECTION S: ÉCHELLE MODIFIÉE DU STRESS POST-TRAUMATIQUE**

Voici une liste des difficultés que les gens peuvent vivre suite à des événements stressants dans leur vie. Le but de cette liste est de mesurer la fréquence et la sévérité des difficultés que vous avez expérimentées depuis les deux dernières semaines. Pour chaque énoncé, je vais vous lire l'énoncé et ensuite vous demander d'indiquer combien de fois avez-vous eu cette difficulté depuis les deux dernières semaines. Ensuite, je vais vous demander d'indiquer jusqu'à quel point cela a été pénible pour vous.

FREQUENCE					SÉVERITÉ				
0 pas du tout					A pas du tout pénible				
1 une fois semaine ou moins/un peu/ de temps à autre					B un peu pénible				
2 2 à 4 fois semaine/quelque peu/la moitié du temps					C modérément pénible				
3 5 et plus semaine/beaucoup/presque toujours					D quelque peu pénible				
					E extrêmement pénible				
0	1	2	4		Sévérité				
				S1.Avez-vous eu des pensées récurrentes ou péniblement intrusives ou des souvenirs à propos de l'évènement	A	B	C	D	E
				S2.Avez-vous eu des mauvais rêves récurrents ou des cauchemars sur l'évènement?	A	B	C	D	E
				S3.Avez-vous eu l'expérience de revivre soudainement l'évènement, des retours en arrière, ayant ainsi l'impression que l'évènement se déroulait de nouveau	A	B	C	D	E
				S4.Avez-vous été intensément bouleversé lors de la remémoration de l'évènement (incluant les réactions aux anniversaires)	A	B	C	D	E
				S5.Avez-vous, avec persistance, fait des efforts pour éviter de penser ou de ressentir des émotions associées à l'évènement dont vous nous avez parlé?	A	B	C	D	E
				S6.Avez-vous, avec persistance, fait des efforts pour éviter des activités, situations ou endroits qui vous rappelait l'évènement?	A	B	C	D	E
				S7.Y a-t-il des aspects important à propos de l'évènement que vous ne pouvez toujours pas vous rappeler?	A	B	C	D	E
				S8. Avez-vous eu une perte d'intérêt majeure dans vos activités et loisirs depuis l'évènement?	A	B	C	D	E
				S9. Vous êtes-vous senti détaché ou coupé des gens de votre entourage depuis l'évènement?	A	B	C	D	E
				S10.Avez-vous senti que vos habiletés à ressentir des émotions a diminué (ex: incapable d'éprouver des sentiments affectifs, froideur envers les autres, incapable de pleurer lorsque vous êtes triste, etc.)?	A	B	C	D	E
				S11.Avez-vous ressenti que vos plans futurs et projets ont changés à cause de l'évènement (ex: pas de carrière, mariage, enfants, longue vie, etc.)?	A	B	C	D	E
				S12.Avez-vous continuellement eu des difficultés à vous endormir ou à demeurer endormi?	A	B	C	D	E
				S13.Avez-vous été continuellement irritable ou avez-vous eu des excès de colère?	A	B	C	D	E
				S14.Avez-vous eu des problèmes persistant de concentration?	A	B	C	D	E
				S15. Êtes-vous exagérément sur vos gardes (ex: toujours regarder les gens qui vous entourent)?	A	B	C	D	E
				S16.Avez-vous été plus nerveux, sursautez-vous plus facilement depuis l'évènement?	A	B	C	D	E
				S17.Avez-vous eu des réactions PHYSIQUE intenses (sueur, palpitations cardiaque) lorsque vous pensiez à l'évènement?	A	B	C	D	E

## SECTION T : LES VARIABLES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES

**T 1.** Quel âge avez-vous?

\_\_\_\_\_ âge      97) Refus de divulguer l'information

**T 2.** En excluant la maternelle, combien d'années primaire et secondaire avez-vous complété?

0) Aucune scolarité    1) Une à cinq années    2) Six années    3) Sept années    4) Huit années    5) Neuf années  
6) Dix années    7) Onze années    8) Douze années    9) Treize années    98) Ne sais pas    97) Refus

**T 3.** Avez-vous un diplôme secondaire?

1) Oui    2) Non    98) Je ne sais pas    97) Refus de divulguer l'information

**T 4.** Avez-vous poursuivi vos études après l'élémentaire/secondaire?

1) Oui

2) Non **PASSEZ À T 6.**

98) Je ne sais pas

**T 5.** Quel est votre niveau de scolarité le plus élevé?

1) Diplôme ou certificat d'un collège ou d'un CEGEP

2) Diplôme ou certificat d'équivalence, technique, professionnel ou d'un collège en finance

3) Baccalauréat ou certificat

4) Maîtrise ou doctorat

5) Diplôme en médecine, médecine dentaire, médecine vétérinaire ou optométrie

6) Cours complété dans une technique, au professionnel ou à un collège en finance

7) Cours universitaire

8) Cours dans un collège or cégep

9) Autres (préciser) \_\_\_\_\_

98) Je ne sais pas

97) Refus de divulguer l'information

**T 6.** Quelle est votre religion, si vous en avez une?

*SI LE RÉPONDANT RÉPOND PROTESTANT, DÉTERMINEZ QUELLE CATÉGORIE*

1. Catholique romaine

2. Anglicane (Église d'Englan, Episcoplian)

3. Baptiste

4. Bouddhiste

5. Orthodoxe de l'Est

6. Catholique Ukrainienne

7. Témoins de Jéhovah

8. Luthérien

9. Pentecôtiste

10. Presbytérien

11. Église Unis

12. Juive

13. Islamique (Musulmane)

14. Hindou

15. Sikh

16. Autres (préciser) \_\_\_\_\_

17. Pas de religion    18. Je ne sais pas    19. Refus/ aucune réponse **PASSEZ À T 7.**

**T 6a.** Pratiquez-vous votre religion?

1) Oui    2) Non    98) Je ne sais pas    97) Refus/ pas de réponse

**T 7.** Êtes-vous présentement

1) Employé à temps plein    2) Employé à temps partiel    3) Sans emploi    4) À la recherche d'emploi

5) Retraité    6) À l'école à temps plein    7) À l'école à temps partiel

8) Au foyer/entretien de la maison    9) À la maison pour s'occuper des enfants    10) Congé de maternité/paternité

11) Maladie depuis longtemps    12) Incapable de travailler

13) Autre (préciser): \_\_\_\_\_

97) Refus de divulguer l'information

**T 8.** Les canadiens proviennent de plusieurs milieux culturels et ethniques. Lequel, parmi ces énoncés, décrivez le mieux vos origines?

- 1) Caucasien/Occidental/Blanc    2) Chinoise    3) Aborigène (Indiens nord-américain), Métis ou Inuit?  
 4) Asiatique du Sud (Est de l'Inde, Pakistan, Punjabi, Sri Lanka)  
 5) Noir (Africain, Haitien, Jamaïcain, Somalien)  
 6) Philippine    7) Latino Américaine  
 8) Asiatique du Sud-est (e.g. Cambodgien, Indonésien, Laotien, Vietnamien,...)  
 9) Arabe (e.g. Egyptien, Libanèse, Marocain)  
 10) Asie Centrale ou Asie de l'Ouest(e.g. Afghan, Iranien, Turquie)  
 11) Japonais    12) Koréenne    13) Autres (préciser) \_\_\_\_\_  
 98) Je ne sais pas    97) Refus de divulguer l'information

**T 9.** Dans quel pays êtes-vous né?

- 1) Canada    **PASSEZ À T 10.**  
 2) Pays autre que le Canada  
 98) Je ne sais pas    **PASSEZ À T 10.**  
 97) Refus de divulguer l'information    **PASSEZ À T 10.**

**T 9a.** Dans quel pays?

- 1) Chine    2) Angleterre    3) France    4) Allemagne    5) Grèce    6) Guyana  
 7) Hong Kong    8) Haiti    9) Inde    10) Italie    11) Jamaïque    12) Pays-Bas  
 13) Philippines    14) Pologne    15) Portugal    16) Écosse    17) États-Unis    18) Vietnam  
 19) Autres (préciser) \_\_\_\_\_    98) Je ne sais pas    97) Refus

**T 10.** Quelle catégorie décrit le mieux votre revenu familial pour la dernière année, avant les taxes?

- 1) \$5000 ou moins    2) \$5001 à \$10 000    3) \$10 001 à \$25 000    4) \$25 001 à \$50 000  
 5) Plus que 50 000\$    98) Pas certain    97) Refus

**T 11.** Combien de personnes habitent avec vous (incluant les enfants)? \_\_\_\_\_

**T 12.** Avant l'incident dont nous avons discuté, aviez-vous déjà été victime d'un crime?

- 1) Oui,  
 2) Non    **TERMINEZ L'ENTREVUE EN NOTANT LE SEXE**

**T 12a.** Si oui, s'il vous plaît préciser le délit. S'il y a plusieurs délits, mentionnez la plus sérieuse (Voir les catégories de délits).

## À PARTIR DE L'OBSERVATION

**T 13.** Sexe

- 1) Masculin    2) Féminin

**Ceci complète l'entrevue. J'aimerais vous remercier pour l'aide apporté en répondant à nos questions. Nous espérons que les entrevues seront utiles pour l'amélioration du traitement des victimes dans le système de justice pénal. Merci encore!**