



# Annexes

## Recherche évaluative sur les protocoles de référence policière au Québec

**Présenté au**  
Ministère de la Justice du Québec

**Par**  
Vénétia Sauvain, Éva Anstett,  
Johann Jacob, Alexandre Morin et  
Moktar Lamari

**Mai 2014**



# Annexes

Recherche évaluative sur les protocoles de  
référence policière au Québec



**Ont participé à cette étude,**

**Conseillers scientifiques :**

M. Serge Lafontaine  
M. Moktar Lamari  
M. André Viel  
École nationale d'administration publique

**Professionnels de recherche :**

M. Johann Jacob  
M<sup>me</sup> Vénétia Sauvain  
M<sup>me</sup> Éva Anstett  
Centre de recherche et d'expertise en évaluation  
École nationale d'administration publique

**Technicien :**

M. Alain Dubois  
Centre de recherche et d'expertise en évaluation  
École nationale d'administration publique

**Assistants de recherche :**

M<sup>me</sup> Victoria Bonilla  
M. Alexandre Morin  
M. Arnaud Sawadogo  
M. René-Pierre Turmel

**Mise en page :**

Annie Blackburn-Boissonneault  
Centre de recherche et d'expertise en évaluation  
École nationale d'administration publique

**Avec l'appui du ministère de la Justice et du ministère de la Sécurité publique**

**ISBN 978-2-550-72046-1 (PDF)**

**Dépôt légal**  
**Bibliothèque et Archives nationale du Québec, 2014**  
**Bibliothèque et Archives Canada, 2014**

## TABLE DES MATIÈRES

---

Annexe I : Tableau synthèse des objectifs des PRP entre les CAVAC et les corps policiers.....	1
Annexe II : Description des thèmes (codes Nvivo) mobilisés.....	3
Annexe III : Tableau synthèse sur les avis des autres organismes d'aide aux victimes sur les PRP et sur leur collaboration avec le CAVAC.....	4
Annexe IV : Étude de cas « Service d'agent d'intervention ».....	7
Annexe V : Étude de cas « Service de référence policière » .....	11
Annexe VI : Étude de cas « Service d'intervention immédiate et semi-immédiate » .....	15
Annexe VII : Questionnaires électroniques et guide d'entretien soumis aux répondants .....	19
Évaluation des protocoles de référence policière (organismes communautaires d'aide aux victimes) .....	19
INTRODUCTION .....	20
SECTION A : AVIS SUR LE PROTOCOLE DE RÉFÉRENCES POLICIÈRES.....	21
SECTION B : CONCERTATION POUR L'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS .....	25
SECTION B – CONCERTATION POUR L'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS .....	31
SECTION C – DONNÉES SUR DIVERS EFFETS DES CONCERTATIONS .....	34
DERNIÈRE SECTION – INFORMATIONS GÉNÉRALES .....	38
Fin du questionnaire! .....	38
Évaluation des protocoles de référence policière.....	40
INTRODUCTION .....	41
SECTION B - APPLICATION DU PROTOCOLE .....	57
SECTION B - APPLICATION DU PROTOCOLE (SUITE).....	61
SECTION B - APPLICATION DU PROTOCOLE .....	67
SECTION B - APPLICATION DU PROTOCOLE .....	68
SECTION B - APPLICATION DU PROTOCOLE .....	69
SECTION C - MISE EN OEUVRE DU PROTOCOLE .....	74
SECTION C - MISE EN OEUVRE DU PROTOCOLE .....	76
SECTION D - EFFETS DU PROTOCOLE SUR L'AIDE AUX VICTIMES D'ACTE CRIMINEL .....	79
INFORMATIONS GÉNÉRALES .....	80
Fin du questionnaire! .....	85
Évaluation des protocoles de référence policière (sans protocole).....	86

---

INTRODUCTION .....	87
SECTION B - AIDE AUX VICTIMES.....	92
SECTION C - FORMATIONS REÇUES.....	98
SECTION D - EFFETS DE LA COLLABORATION SUR L'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS	99
INFORMATIONS GÉNÉRALES .....	100
Fin du questionnaire! .....	103
Grille d'entretien .....	104



## ANNEXE I : TABLEAU SYNTHÈSE DES OBJECTIFS DES PRP ENTRE LES CAVAC ET LES CORPS POLICIERS

	Niveau d'information des victimes sur les ressources disponibles	Accessibilité des ressources pour les victimes	Proportion des victimes référées vers les ressources appropriées	Qualité de la prise en charge des victimes et suivi	Niveau d'engagement des corps policiers envers les victimes	Collaboration entre les CAVAC et les corps policiers
<b>SÛRETÉ DU QUÉBEC</b>						
<b>Ententes concernant la communication des renseignements personnels</b>	« Informer les personnes victimes d'actes criminels sur leurs droits et services d'aide disponibles ».	« Faciliter aux personnes victimes l'accès aux programmes publics d'indemnisation ».	« Favoriser la référence des personnes victimes vers les services d'aide appropriés ».	« Favoriser l'implication des personnes victimes dans le processus judiciaire pénal en les informant de leur rôle et de leurs droits dans ce système. »		
<b>Préambule des protocoles d'entente régionaux</b>		« Offrir à toute personne victime, à ses proches ainsi qu'aux témoins d'actes criminels des services d'intervention professionnels afin de répondre à leurs besoins. »		« Améliorer les services aux victimes d'actes criminels et diminuer les conséquences d'un événement traumatisant. »		« Bonifier le partenariat entre la Sûreté du Québec et le CAVAC dans le but d'améliorer les services offerts aux victimes. »
<b>SERVICES DE POLICE MUNICIPaux</b>						
<b>Ensemble des ententes avec les services de police municipaux</b>		« Mettre les personnes concernées par un événement de violence en contact avec un organisme d'aide, et ce, dans les plus brefs délais. »			Être « proactif ».	
<b>Entente entre le CAVAC de l'Outaouais et le SPVG</b>		Viser à ce que le CAVAC agisse « à titre de guichet unique » et ait « la responsabilité de travailler en collaboration et concertation avec les organismes pour y référer les victimes. »				
<b>Entente entre le CAVAC de Laval et le SPCL</b>					« Permettre une sensibilisation des policiers par rapport aux réalités vécues par les personnes victimes ».	« Resserrer les liens entre les intervenants du milieu pour mieux répondre aux besoins des victimes. »
<b>Entente entre le CAVAC de Montréal et le SPVM</b>		« Contribuer à la référence et à l'accès à des services de consultation en matière de victime d'acte criminel ».	« Faciliter aux personnes victimes l'accès aux ressources et le support en vue d'une démarche personnelle. »	« Briser l'isolement des personnes victimes, améliorer leur sécurité et supporter voire accélérer le traitement de leur demande d'aide. »		« Maintenir une collaboration dynamique et systémique et familiariser les parties à leurs interventions respectives. »



## ANNEXE II : DESCRIPTION DES THÈMES (CODES NVIVO) MOBILISÉS

Thèmes (codes)	Description correspondante
<b>Effets des protocoles sur la tâche des policiers perçus par les CAVAC</b>	
<b>Sécurisation des policiers dans leur intervention</b>	Le répondant indique que le protocole a sécurisé les policiers dans leur intervention.
<b>Diminution de la charge de travail des policiers</b>	Le répondant indique que le protocole a diminué la charge de travail des policiers.
<b>Trois moments d'implantation</b>	
<b>Approche de la SQ (MAV)</b>	Le répondant indique que le protocole a été implanté à l'initiative de la SQ (MAV).
<b>Implantation initiale par projet pilote</b>	Le répondant indique que le protocole a été implanté par projet-pilote.
<b>Implantation antérieure à l'initiative du MAV</b>	Le répondant indique que le protocole a été implanté avant l'initiative du MAV.
<b>Mécanismes de communication évoqués par les CAVAC</b>	
<b>Accès aux personnes stratégiques du service de police au besoin</b>	Le répondant indique qu'il a accès aux personnes stratégiques du service de police, au besoin, pour leur signaler une diminution des références ou tout autre problème.
<b>Contacts fréquents avec les policiers</b>	Le répondant indique qu'il a des contacts fréquents avec les policiers dans le cadre du protocole.
<b>Existence d'un outil de communication directe entre les policiers et le CAVAC</b>	Le répondant indique qu'il existe un outil de communication directe entre les policiers et le CAVAC.
<b>Utilisation des tables de concertation pour communiquer avec les policiers</b>	Le répondant indique qu'il utilise les tables de concertation pour communiquer avec les policiers à propos du protocole.

### ANNEXE III : TABLEAU SYNTHÈSE SUR LES AVIS DES AUTRES ORGANISMES D'AIDE AUX VICTIMES SUR LES PRP ET SUR LEUR COLLABORATION AVEC LE CAVAC

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord
<b>La mission de votre organisme et la mission du CAVAC de votre région sont complémentaires</b>				
<b>Autres organismes (n=20)</b>	0,4	0,5	0,05	0,05
<b>Maisons d'hébergement (n=58)</b>	0,207	0,466	0,276	0,052
<b>CALACS (n=21)</b>	0,333	0,476	0,19	0
<b>Ensemble des organismes (n=99)</b>	0,273	0,475	0,212	0,04
<b>Les actions et les responsabilités du CAVAC de votre région par rapport à votre organisme sont clairement définies dans le cadre de votre collaboration</b>				
<b>Autres organismes (n=19)</b>	0,158	0,474	0,158	0,211
<b>Maisons d'hébergement (n=59)</b>	0,102	0,22	0,305	0,373
<b>CALACS (n=22)</b>	0,045	0,227	0,364	0,364
<b>Ensemble des organismes (n=100)</b>	0,1	0,27	0,29	0,34
<b>Les personnes responsables de la collaboration avec le CAVAC de votre région au sein de votre organisme ont un rôle et des responsabilités clairement définis</b>				
<b>Autres organismes (n=17)</b>	0,176	0,412	0,235	0,176
<b>Maisons d'hébergement (n=54)</b>	0,167	0,278	0,259	0,296
<b>CALACS (n=21)</b>	0,238	0,19	0,238	0,333
<b>Ensemble des organismes (n=92)</b>	0,185	0,283	0,25	0,283
<b>Autres organismes (n=19)</b>	0,263	0,211	0,211	0,316
<b>Maisons d'hébergement (n=58)</b>	0,086	0,224	0,259	0,431
<b>CALACS (n=22)</b>	0,136	0,091	0,318	0,455
<b>Ensemble des organismes (n=99)</b>	0,131	0,192	0,263	0,414
<b>Le ou les protocoles de références policières entre le CAVAC de votre région et les corps policiers sont complémentaires par rapport à vos ententes de collaboration avec les corps policiers de votre secteur?</b>				
<b>Autres organismes (n=11)</b>	27,3%	45,5%	18,2%	9,1%
<b>Maisons d'hébergement (n=44)</b>	4,5%	15,9%	40,9%	38,6%
<b>CALACS (n=16)</b>	0,0%	1,8%	12,5%	68,8%
<b>Ensemble des organismes (n=71)</b>	7,0%	21,1%	31,0%	40,8%
<b>La dynamique de collaboration entre votre organisme et le CAVAC de votre région pour proposer les services correspondants aux besoins des victimes d'actes criminels s'est amélioré suite à la mise en place du ou des protocoles de références policières</b>				
<b>Autres organismes (n=12)</b>	8,3%	50,0%	25,0%	16,7%
<b>Maisons d'hébergement (n=47)</b>	2,1%	8,5%	29,8%	59,6%
<b>CALACS (n=16)</b>	6,3%	6,3%	12,5%	75,0%
<b>Ensemble des organismes (n=75)</b>	4,0%	14,7%	25,3%	56,0%

---

<b>Le ou les protocoles de références policières entre le CAVAC et les corps policiers de votre secteur ont amélioré l'accessibilité des services d'aide aux victimes dans votre région</b>				
<b>Autres organismes (n=10)</b>	50,0%	30,0%	20,0%	0,0%
<b>Maisons d'hébergement (n=40)</b>	7,5%	20,0%	35,0%	37,5%
<b>CALACS (n=14)</b>	14,3%	14,3%	35,7%	35,7%
<b>Ensemble des organismes (n=64)</b>	15,6%	20,3%	32,8%	31,3%

Source : Sondage auprès des organismes d'aide aux victimes, CREXE (2014)



---

## ANNEXE IV : ÉTUDE DE CAS « SERVICE D'AGENT D'INTERVENTION »

---

### ◆ Présentation du CAVAC

Le CAVAC de Trois-Rivières a vu le jour en 1990. Il s'est par la suite développé progressivement, en créant des points de service dans les palais de justice de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Il est devenu, en 1997, le CAVAC de la Mauricie-Centre-du-Québec avant qu'un CAVAC différent soit créé pour le Centre-du-Québec, en 2003.

L'équipe du CAVAC de la Mauricie est formée de 18 employés, répartis entre le siège social de Trois-Rivières et trois points de service aux palais de justice de Shawinigan, La Tuque et Trois-Rivières.

La collaboration avec les services policiers est basée sur le modèle SDAI intégré au sein des postes de police. Il s'agit d'un projet pilote de PRP, qui existe depuis presque trois ans et qui implique la Sûreté du Québec.

### ◆ Présentation du service de police

C'est le district de la Mauricie-Centre-du-Québec de la Sûreté du Québec qui est engagé dans ce PRP. Son quartier général se trouve à Trois-Rivières, et ses postes sont répartis à travers les MRC de la région.

En plus d'offrir les services de niveau 1 aux municipalités de moins de 100 000 habitants (tous les services de base de gendarmerie, d'enquêtes, d'urgence et de soutien<sup>1</sup>), ce district doit aussi rendre les services de niveau 6, comme la coordination des enquêtes, la cybersurveillance et le profilage criminel, entre autres.

Le mandat de la SQ, en tant que corps de police national, inclut une préoccupation pour les relations avec les citoyens, la prévention et le service communautaire : « Les corps de police, ainsi que chacun de leurs membres, [...] respectent les victimes et sont attentifs à leurs besoins, coopèrent avec la communauté dans le respect du pluralisme culturel. » (Ministère de la Sécurité publique, page consultée le 17 février 2014).

### ◆ Perspective historique

L'option du SDAI a été préférée au SIISI, parce que, selon l'historique du projet produit par le CAVAC, elle « correspondait davantage aux réalités de [l'] organisation, tant au niveau des budgets que des ressources humaines disponibles. »

Ainsi, à la suite de plusieurs rencontres entre le CAVAC de la Mauricie et les responsables de la SQ, le SDAI spécifique à la Mauricie a été élaboré. Le PRP a finalement été signé le 15 mars 2011.

---

<sup>1</sup> Pour davantage de détails à propos des six niveaux de services policiers, se référer au site internet du ministère de la Sécurité publique, au <http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/police/police-quebec/services-police/desserte-policiere/six-niveaux-service.html#c3862>

Depuis, quatre intervenants, dont trois sont en poste actuellement et travaillent en rotation, ont obtenu une habilitation sécuritaire de la SQ leur permettant d'avoir accès aux informations confidentielles contenues dans les rapports d'événement. Elles ont aussi dû être assermentées, au même titre que les employés civils, afin d'obtenir un matricule et se voir attribuer une adresse courriel de la SQ.

Dès la première année, 1186 dossiers ont été référés via le SDAI. De ce nombre, 181 personnes ont été jointes par téléphone (*Rapport annuel 2011-2012*, p. 28). En 2012-2013, ce PRP a permis de traiter 1289 références, parmi lesquelles 454 personnes ont été jointes par téléphone ou par envoi postal (*Rapport annuel 2012-2013*, p. 28).

#### ◆ **Faits saillants de la référence policière**

L'objectif du SDAI est « d'améliorer la rapidité et l'efficacité de l'aide offerte aux victimes, aux témoins ou aux proches associés à un acte criminel en évaluant l'action à prendre dès la suite d'une démarche auprès de la SQ. » C'est pourquoi le fonctionnement du PRP est organisé de façon à être proactif, à « échapper » le moins de personnes victimes possible et à prioriser les cas les plus urgents.

#### ◆ **Rôle des agentes d'intervention**

Il est important de souligner que les négociations avec la SQ ont permis au CAVAC de la Mauricie de parvenir à un modèle de SDAI qui se distingue du modèle « classique », comme on le retrouve en Abitibi-Témiscamingue, en Montérégie, en Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches (à Québec avec le SPVQ) et à Lanaudière.

En effet, en plus des rapports d'événement qui sont transmis par courriel à la personne responsable au CAVAC, les agentes d'intervention se rendent au poste de la SQ pour y consulter les cartes d'appel générées par les urgences 9-1-1 (seulement les codes 1000, soit les crimes contre la personne). Les agentes analysent ces cartes d'appel et notent les données de celles qui pourraient faire l'objet d'une intervention. Cela leur permet de jumeler les deux sources d'informations, les rapports d'événement et les cartes d'appel, afin de s'assurer de ne pas avoir échappé de victimes.

Les agentes d'intervention peuvent aussi, au besoin, avoir accès à d'autres documents officiels de la SQ tels que la narration additionnelle, la promesse de comparaître, la promesse remise à un agent de la paix ou un fonctionnaire responsable, les déclarations, l'autorisation à divulguer des renseignements personnels à un organisme d'aide aux victimes et la demande d'intenter des procédures.

À la lecture de tels documents, les intervenantes du CAVAC sont davantage en mesure d'évaluer la pertinence - en fonction de leur jugement et des particularités propres à la situation - d'entrer en contact avec les victimes, proches ou témoins, soit par téléphone ou envoi postal.

#### ◆ **Fonctionnement du service**

Les trois agentes d'intervention se divisent le travail entre le quartier général du district à Trois-Rivières (deux agentes) et le poste de l'agglomération de La Tuque (une agente). À chaque jour, elles se rendent à ces postes autour de 8h30, pour y effectuer principalement trois tâches :

- vérifier les références reçues à leur adresse courriel de la SQ (rapports d'événement, promesse de comparaître et promesse faite à un agent de la paix s'il y a lieu);
- accéder au Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ) pour y vérifier les cartes d'appel de la journée ou de la fin de semaine précédente;
- pour les cartes d'appel retenues, demander le rapport d'événement ou d'autres informations supplémentaires;
- au besoin, recevoir des références verbales des enquêteurs présents au poste.

Par ailleurs, les agentes d'intervention ont aussi accès aux autres postes de la SQ sur le territoire (Bécancour, Chénau, Maskinongé, Mékinac, Nicolet, Shawinigan et Saint-Boniface) afin de faire la promotion du service, de favoriser la collaboration et de sensibiliser les policiers à propos des conséquences de la victimisation.

#### ◆ Appels téléphoniques et envois postaux

Selon les documents de fonctionnement du PRP produits par le CAVAC, il y a trois principaux éléments qui peuvent amener un agent à prioriser l'appel téléphonique : (1) si on juge que « l'évaluation des besoins est nécessaire pour favoriser une intervention plus efficace et une orientation plus rapide vers les ressources », (2) si les « réactions et conséquences semblent être préoccupantes présentement », ou (3) si « un membre de la SQ le suggère. »

L'envoi postal est davantage approprié quand l'événement est déjà passé depuis un certain temps, quand « les réactions et les conséquences ne semblent pas être préoccupantes présentement », ou quand il a été impossible de rejoindre la personne par téléphone après quelques tentatives.

Dans le doute, il est aussi spécifié que les intervenantes peuvent communiquer avec l'enquêteur ou le responsable des enquêtes du poste de police, sans toutefois en abuser, afin d'éclairer la réflexion à savoir quelle action poser dans un dossier particulier.

#### ◆ Collaboration avec les autres CAVAC

Il peut arriver que le CAVAC de Mauricie se fasse référer des victimes qui se trouvent sur le territoire du district de la SQ, mais dans un district judiciaire de la responsabilité des CAVAC du Centre-du-Québec, de la Montérégie ou de la Capitale-Nationale et Chaudière Appalaches. Les intervenantes vont alors référer ces victimes au CAVAC approprié, soit via un formulaire d'autorisation à divulguer des renseignements personnels ou directement, selon son modèle de service.

#### ◆ Résultats

En 2012-2013, sur les 1448 victimes référées via 1289 dossiers, 454 ont fait l'objet de démarches du CAVAC, pour 31 % du total. Sur ces 454 victimes, 100 ont été effectivement rejointes par téléphone.

Le délai moyen requis par le CAVAC pour entreprendre une démarche à partir du moment de la réception de l'information est d'un jour, quoiqu'il varie selon le poste (entre moins d'un jour et

2,1 jours). Par contre, le délai de traitement de la SQ est beaucoup plus long, puisque cela peut prendre en moyenne 10,7 jours entre le moment où la plainte est effectuée et celui où l'information est reçue par le CAVAC.

En 2012-2013 toujours, le moyen privilégié par les policiers pour effectuer les références était le courriel dans 99,7 % des cas.

## ANNEXE V : ÉTUDE DE CAS « SERVICE DE RÉFÉRENCE POLICIÈRE »

### ◆ Présentation du CAVAC

Le CAVAC de l'Outaouais a vu le jour rapidement après l'adoption de la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels*, soit en novembre 1989. Moins d'un an plus tard, il avait déjà un premier point de service au palais de justice de Hull. En 2005 et 2006, deux autres points de service ont été ajoutés dans les palais de justice de Campbell's Bay et Maniwaki (*Rapport annuel 2012-2013*, p. 4 et 5).

Aujourd'hui, le CAVAC emploie douze professionnels de l'intervention à travers ses différents points de service, dont sept sont basés au siège social à Gatineau (*Rapport annuel 2012-2013*, p. 9).

Bien que le CAVAC collaborait déjà depuis longtemps avec les services policiers de la région, comme il le spécifie dans son rapport annuel (2013, p. 11), les protocoles d'entente sur la référence policière sont entrés en vigueur en mai 2010 avec le Service de police de la Ville de Gatineau (SPVG) et en février 2011 avec la Sûreté du Québec. Le modèle préconisé par les partenaires est celui du service de référence policière (via un formulaire d'autorisation).

### ◆ Présentation des services de police

Le SPVG est responsable de la sécurité publique dans la Ville de Gatineau. Il possède un quartier général, ainsi que trois postes de police et un poste de police communautaire répartis à travers la ville. Dans les valeurs présentées sur son site Internet, le SPVG souligne qu'il souscrit aux pratiques découlant de l'approche de police communautaire (SPVG, page consultée le 20 février 2014).

Au niveau régional, un protocole de collaboration unit aussi le CAVAC avec le district de l'Outaouais de la Sûreté du Québec. Ce service de police possède un quartier général à Gatineau et un poste dans presque chacune des MRC de la région (la MRC des Collines-de-l'Outaouais et les réserves autochtones possèdent leur propre service de police).

Enfin, un troisième service de police est présent en Outaouais. Il s'agit de la Sécurité publique de la MRC des Collines-de-l'Outaouais. Il s'agit d'un service de niveau 2, ce qui signifie qu'il répond à un bassin de 100 000 à 199 999 habitants.

### ◆ Perspective historique

Le partenariat avec le SPVG pour le PRP a été annoncé en 2010, en même temps que la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels et le 20<sup>e</sup> anniversaire du CAVAC. Cette annonce a fait l'objet d'une couverture médiatique qualifiée d' « excellente » par le CAVAC (*Rapport d'activités 2012-2013*, p. 3).

Ensuite, ce projet a été présenté aux différents organismes de la région présents sur les tables de concertation auxquelles le CAVAC participe : Table de concertation des aînés de l'Outaouais,

Comité intersectoriel en violence conjugale, Comité urbain en agression sexuelle, Table socio-judiciaire et Table Accès-Justice (*Rapport d'activités 2012-2013*, p. 3).

Du côté du SPVG, comme le partenariat avec le CAVAC pour des services d'aide en matière de violence conjugale donnait des résultats (*Entente entre le SPVG et le CAVAC*, 2010, p. 3), il s'agissait d'aller plus loin en étendant ces services aux personnes victimes, proches de victimes et témoins de tous les crimes contre la personne et la propriété (*Rapport annuel 2012-2013*, p. 12).

Selon le *Rapport d'activités 2012-2013* du CAVAC (2013, p. 8), l'intérêt suscité par le projet avec le SPVG a permis d'en venir à une entente avec les policiers de la SQ en février 2011. Le contenu de ce « Protocole d'entente régional pour l'implantation d'un service de référence policière » est similaire à ce qui existe dans plusieurs régions entre le CAVAC et la SQ (par ex. en Côte-Nord, au Saguenay-Lac-Saint-Jean, etc.). Cependant, seulement deux postes du district de l'Outaouais sont concernés par l'entente. Pour le CAVAC, il s'agissait d'intégrer ces deux nouveaux postes aux services courants des points de service existants.

Un intérêt a aussi été démontré par la Sécurité publique de la MRC des Collines-de-l'Outaouais, mais le CAVAC indique dans son rapport qu'il tient d'abord à en évaluer l'impact avant de s'engager dans un nouveau protocole (*Rapport d'activités 2012-2013*, p. 8).

#### ◆ **Faits saillants de la référence policière**

L'objectif du CAVAC de l'Outaouais était de rejoindre plus rapidement davantage de personnes victimes, particulièrement celles qui n'avaient pas nécessairement accès aux services auparavant (personnes ne souhaitant pas porter plainte, crimes dont l'auteur n'est pas identifié). Or, contrairement à d'autres CAVAC, l'organisme ne venait pas ajouter de nouvelles procédures à suivre pour ses intervenantes avec le SRP. (*Rapport annuel 2012-2013*, p. 11).

##### ▪ **Fonctionnement du service**

L'entente prescrit que lorsque les policiers interviennent pour une infraction criminelle, ils ont l'obligation d'offrir aux personnes victimes d'un crime contre la personne l'option de signer un formulaire de consentement pour que le CAVAC entre en contact avec eux. Dans le cas des victimes d'un crime contre la propriété, des proches de victimes ou des témoins d'un crime contre la personne ou contre la propriété, les policiers peuvent proposer la signature du même formulaire, s'ils le jugent pertinent. Le SPVG s'est fixé un délai de douze heures pour faire parvenir le formulaire par télécopieur au CAVAC.

Quant au CAVAC, il doit entrer en contact par téléphone avec les personnes ayant donné leur autorisation, en priorisant les victimes de violence conjugale. Il doit ensuite évaluer les besoins de ces personnes et leur fournir le soutien nécessaire (support, information, accompagnement et référence). L'entente impose aussi au CAVAC de proposer toute entente supplémentaire afin de favoriser la référence vers les organismes spécialisés. Enfin, il doit transmettre au SPVG une compilation statistique mensuelle (nombre de références, profil de la clientèle).

##### ▪ **Formation et coordination avec le SPVG**

Avant même que l'entente avec le SPVG soit signée, une formation auprès des patrouilleurs a été effectuée en mars 2010. Il s'agissait d'une formation d'une durée de 3h30, offerte en

collaboration avec trois personnes du SPVG. Elle a permis de présenter notamment le CAVAC, le PRP qui allait être mis en place et les directives des policiers pour le soutien aux victimes et en matière de violence conjugale.

Les policiers voyaient déjà d'un bon œil l'idée de référer l'ensemble des victimes vers le même organisme, ce qui leur faciliterait « grandement la tâche » (*Rapport d'activités 2012-2013*, p. 3).

Le PRP a aussi été présenté aux enquêteurs, afin qu'ils puissent référer des victimes qui auraient potentiellement refusé de signer le formulaire juste après l'événement.

Selon le rapport du CAVAC, la pertinence d'offrir à nouveau ces séances de formation aux policiers est envisagée, « afin de maintenir le réflexe de référence chez les policiers » (*Rapport d'activités 2012-2013*, p. 3).

En outre, le CAVAC souligne aussi l'importance de maintenir un suivi étroit avec le SPVG, via la tenue de rencontres permettant de régler les difficultés qui se présentent au fur et à mesure. Ces rencontres se déroulent dans le cadre d'un comité restreint incluant la responsable du projet au SPVG et un lieutenant responsable d'une équipe de patrouilleurs.

#### ◆ **Collaboration avec les autres organismes**

Alors que l'entente avec la SQ correspond à celles ayant cours dans les régions où ce service est en place, l'entente avec le SPVG présente certaines particularités, notamment à propos de la collaboration avec les autres organismes. Celle-ci prévoit que le CAVAC doit agir à titre de « guichet unique » ayant « le mandat d'expliquer les divers services aux victimes, de les référer aux ressources spécialisées ou de répondre à leurs besoins » (*Entente entre le SPVG et le CAVAC*, 2010, p. 3).

La référence des personnes victimes à un guichet unique s'inscrit dans une volonté plus large d'« améliorer l'accès aux ressources » et d'encourager une « meilleure concertation entre les organismes » (*Entente entre le SPVG et le CAVAC*, 2010, p. 4).

Le SPVG laisse donc au CAVAC la responsabilité de connaître l'ensemble des ressources d'aide et donner les bonnes explications aux personnes victimes, ce qui était très difficile pour les policiers. De plus, l'entente indique que la création d'un guichet unique devra favoriser une plus grande coordination entre les intervenantes des différents organismes, au profit de la réussite des interventions.

Dans son *Rapport d'activités 2012-2013*, le CAVAC reconnaît que cet élément représente un de ses plus grands défis à court et moyen terme (2013, p. 7). Il souligne notamment que des policiers continuent de référer des victimes directement vers les maisons d'hébergement. Il est également question de l'élaboration en cours de nouveaux cadres de référence incluant l'ensemble des ressources d'aide aux personnes victimes.

#### ◆ **Résultats**

Pour l'année 2012-2013, 772 références ont été reçues du SPVG, dont la moitié pour des cas de violence conjugale (*Rapport annuel 2012-2013*, p. 12), comparativement à 711 références en 2011-2012 et 561 en 2010-2011. Dans le cas de la SQ, le nombre de références s'élève à 88 pour l'année 2012-2013, comparativement à 105 pour l'année précédente.

De plus, avec l'entrée en vigueur des PRP, la demande de service et le temps consacré à l'intervention ont augmenté. C'est pourquoi le CAVAC a dû s'adapter en revoyant l'organisation de ses services et d'assurer une disponibilité de ses intervenantes.

◆ **Réserve quant au formulaire**

Malgré l'impact du PRP choisi sur la quantité de victimes référées en quatre ans, le CAVAC et le SPVG partagent la volonté de mettre en place un nouveau modèle de référence policière n'obligeant plus les policiers à faire signer une autorisation écrite aux victimes.

La principale raison évoquée dans le rapport est que les patrouilleurs reviennent souvent sur le « caractère délicat de faire signer un formulaire de référence lors de leur intervention » (*Rapport d'activité 2012-2013*, 2013, p. 5).

## ANNEXE VI : ÉTUDE DE CAS « SERVICE D'INTERVENTION IMMÉDIATE ET SEMI-IMMÉDIATE »

### ◆ Présentation du CAVAC

Le CAVAC de Montréal a vu le jour au lendemain de l'adoption de la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels*, en 1988. Sa mission est de « dispenser des services de première ligne à toute personne victime d'un acte criminel et à ses proches, ainsi qu'aux témoins d'un crime » et d'offrir une intervention post-traumatique peu importe si la personne a porté plainte ou non (CAVAC de Montréal, 2013, p. 5). Dans sa vision, l'emphase est mise sur l'accessibilité des services d'intervention post-traumatique et psycho-socio-judiciaire. L'importance de la rapidité de l'intervention et du continuum de services est aussi soulignée.

Le CAVAC de Montréal compte 42 professionnels répartis dans cinq points de service : un dans le centre de l'Île, un dans l'est, un dans l'ouest, un au palais de justice de Montréal et un autre à la chambre de la jeunesse.

Ce CAVAC collabore avec les services policiers selon deux des trois modèles de PRP examinés dans cette étude. D'une part, il offre une intervention précoce de jour comme de nuit, grâce au SISI, qui a permis de rejoindre 1869 personnes victimes au cours de l'année 2012-2013 (*Rapport annuel 2012-2013*, p. 13). D'autre part, il possède des agentes d'intervention dans les cinq centres d'enquête du SPVM. Celles-ci ont un rôle complémentaire à celui des intervenantes du SISI et des services courants du CAVAC. Ces agentes d'intervention (appelées agentes de liaison) soutiennent les policiers enquêteurs et communiquent directement avec les personnes victimes à leur demande. 2306 personnes ont été contactées par les agentes d'intervention en centres d'enquête au cours de l'année 2012-2013 (*Rapport annuel 2012-2013*, p. 14).

### ◆ Présentation du service de police

Le SPVM est responsable de la sécurité pour l'ensemble de l'Île-de-Montréal, ce qui représente une population de 1,8 millions d'habitants. Avec ses 6 039 employés civils et policiers, il est le deuxième service de police municipal en importance au Canada (SPVM, page consultée le 17 février 2013).

Depuis 1997, le modèle préconisé dans les 33 postes de quartier est celui de la police communautaire, qui a comme objectif de se rapprocher de la communauté « en s'appuyant sur une approche de résolution de problèmes, sur l'établissement de partenariats et sur une plus grande ouverture envers les collectivités. » (SPVM, page consultée le 17 février 2014).

En plus du CAVAC, le SPVM possède des partenariats avec le CLSC, les organismes Destination centre-ville, Y des femmes et YMCA, l'École de technologie supérieure et Voyagez Futé Montréal (SPVM, page consultée le 17 février 2014).

### ◆ Perspective historique

Le SISI a été implanté avec l'objectif de « rejoindre rapidement les victimes d'actes criminels et d'établir un véritable partenariat avec les policiers du SPVM » (*Rapport annuel 2002-2003*, p. 3),

selon les mots de la présidente du conseil d'administration de l'organisme de l'époque, Mme Suzanne Bousquet.

À partir de l'année 2003, le service s'est intégré progressivement aux 33 postes de quartier du SPVM. Il a d'abord été implanté dans le secteur nord de l'île sous forme de projet-pilote. Après avoir été expérimenté avec huit postes de quartier pendant neuf mois, il a été étendu à d'autres postes des secteurs nord et est de l'île (Guay et al., 2011, p. 7).

Plus tard, au printemps 2006, avec l'ajout du secteur ouest, le SIISI couvrait dorénavant l'ensemble des 33 postes de quartier du SPVM (CAVAC Montréal, 2007, p. 9). Tandis que dix intervenantes étaient assignées à ce service au CAVAC du secteur est, six intervenantes s'occupaient du secteur ouest (*Rapport annuel 2006-2007*, p. 9).

En janvier 2007, c'est le SPVM qui a approché le CAVAC pour créer des postes d'agent d'intervention dans ses centres d'enquête, avec l'objectif de fournir une assistance additionnelle aux policiers enquêteurs qui souhaitent référer les personnes victimes vers les ressources d'aide appropriées (*Rapport annuel 2007-2008*, p. 6).

Dès la première année (2007-2008), ce nouveau service a eu deux impacts importants : l'agente de liaison a rencontré 187 personnes victimes à la demande des policiers enquêteurs, et elle a favorisé une hausse de la demande des policiers pour le SIISI (augmentation de 85 %) (CAVAC de Montréal, 2008, p. 6).

Après cette expérience avec le SDAI au Centre d'enquête Est, le SPVM a émis le souhait de rendre ce poste permanent et de l'implanter dans ses trois autres centres d'enquête, ainsi que dans son Centre d'enquête spécialisé (CAVAC de Montréal, 2009, p. 11).

#### ◆ **Faits saillants de la référence policière**

Après la signature du « Protocole d'entente visant le développement d'un projet pilote permettant d'offrir aux personnes victimes, à leurs proches ainsi qu'aux témoins un service d'intervention professionnelle 24hrs/24, 7 jrs/sem. » en juin 2003, le CAVAC et le SPVM ont poursuivi leurs efforts pour dynamiser et améliorer le fonctionnement de la référence policière.

À l'article 2 du PRP entre le CAVAC de Montréal et le SPVM pour l'implantation d'un SIISI, quatre objectifs sont cités :

- « Contribuer à la référence et à l'accès à des services de consultation en matière de victime d'acte criminel et d'autre part, de préciser les rôles et les modalités de collaboration et fonctionnement du SPVM et du CAVAC de Montréal.
- « Briser l'isolement des personnes victimes, améliorer leur sécurité et supporter voire accélérer le traitement de leur demande d'aide.
- « Faciliter aux personnes victimes l'accès aux ressources et le support en vue d'une démarche personnelle.
- « Maintenir une collaboration dynamique et systémique et familiariser les parties à leurs interventions respectives. »

Les éléments qui distinguent ces objectifs sont le souci d'« accélérer le traitement » de la demande d'aide, la dimension de l'*autonomisation* (« en vue d'une démarche personnelle ») et une ambition plus grande pour une collaboration qualifiée de « dynamique et systémique ».

- Fonctionnement du service

Puisque ce CAVAC offre deux façons différentes aux policiers de référer une personne victime, en plus de ses services courants, il a dû clarifier le rôle de chaque service. D'abord, l'intervenant du SIISI peut soit intervenir immédiatement après l'événement - pendant que le patrouilleur est avec la victime ou juste après - ou bien effectuer une intervention différée, dans les 24 heures suivant l'événement (avec déplacement ou par téléphone).

L'agente d'intervention en centre d'enquête s'occupe quant à elle des cas qui n'ont pas fait l'objet d'une référence au moment où le patrouilleur était avec la victime. Elle est donc davantage interpellée par les sergents ou les policiers enquêteurs.

Enfin, les services courants ou les agentes d'intervention peuvent prendre le relais de l'intervenante du SIISI, lorsque celle-ci n'arrive pas à entrer en contact avec une personne victime rapidement.

- Promotion des services

En ce qui concerne la promotion des services, le CAVAC a produit plusieurs documents destinés aux policiers. Par exemple, une note a été produite en décembre 2011, afin de rappeler aux policiers la disponibilité 24 heures sur 24 du CAVAC, au cours de la période des Fêtes.

Un encart mettant l'emphase sur l'aspect visuel a aussi été créé afin de résumer aux policiers l'importance d'épauler les victimes et les avantages de faire appel au CAVAC. À ce sujet, entre février et juillet 2011, une tournée a été menée afin de rencontrer chaque équipe de chaque poste de quartier, ce qui a représenté pour le CAVAC près de 150 rencontres.

Le CAVAC a aussi produit des documents de promotion destinés aux personnes victimes. Par exemple, des affiches ont été posées sur les murs des postes de quartier, afin que les victimes sachent qu'elles peuvent demander aux policiers de communiquer avec le CAVAC si elles souhaitent obtenir des services d'aide.

### ◆ Restructuration du service d'intervention immédiate

En outre, le SIISI a été restructuré en 2010, à la suite de certains problèmes observés : faible rétention du personnel, lourdeur des processus de recrutement et de formation, disponibilité décroissantes des employés, difficulté croissante à combler les quarts de garde, lourdeur de la tâche de gestion des horaires, rapport entre les coûts fixes et le niveau de la demande de services et l'insatisfaction des employés face aux conditions de travail.

Le refus de voir le service s'arrêter complètement et la naissance du SDAI en centre d'enquête, ont amené le CAVAC à restructurer l'organisation de ses services, afin de tendre vers un décloisonnement entre les équipes du service courant, du SIISI et du SDAI.

Ainsi, le 2 novembre 2010, la première étape de ce projet a été réalisée lorsqu'une entente a été signée avec le Syndicat des travailleuses et des travailleurs du Centre d'aide aux victimes d'actes

criminels de Montréal. Cette entente permettait de limiter le nombre d'employés affectés au SIISI, favorisant ainsi une stabilité du personnel et une harmonisation des conditions de travail.

Selon l'article 2 de l'entente, neuf employés sont désormais affectés au 24/7 : deux postes permanents de 8h à 16h, du lundi au vendredi (un au point de service de l'est et l'autre à celui de l'ouest), un poste permanent de 12h à 20h, du lundi au vendredi (au point de service du centre), deux postes permanents de 16h à minuit, du lundi au vendredi (au point de service du centre) et quatre postes permanents de 22 heures aux deux semaines, les samedi et dimanche, une fin de semaine sur deux, de 9h à 21h.

De plus, les personnes non retenues pour ces postes, ainsi que les employés permanents de fin de semaine pourraient donner leur nom pour remplir des quarts de garde à domicile, en-dehors des heures couvertes par les postes à temps complet (articles 11 et 14).

La deuxième étape de ce processus de restructuration est survenue en janvier 2013, alors que les déplacements de nuit ont été réinstaurés, donnant suite à une demande du SPVM (*Rapport annuel 2012-2013*, p. 13).

#### ◆ **Formation et sensibilisation des policiers**

Au cours des années 2012 et 2013, un projet de « redynamisation du Service d'intervention immédiate et semi-immédiate » a été mis en œuvre. Un des points saillants de ce projet a été de désigner, dans chaque poste de quartier, un coordonnateur responsable du dossier de la référence policière, chargé de la promotion et de l'application du PRP. Celui-ci reçoit l'information et les mises à jour concernant les services et les statistiques et les transmet à ses collègues, s'occupe de faire une formation de tous les membres de son unité sur les services du CAVAC et sur les principes de la victimisation, distribue le matériel promotionnel, valide les références au CAVAC et effectue des suivis et des évaluations des références mensuelles effectuées par les sergents et les patrouilleurs.

#### ◆ **Résultats**

Un des objectifs partagé par le CAVAC et le SPVM avec leur PRP était d'augmenter de 20 % les références policières. Le bilan du projet pilote a montré que les références ont plus que doublé dans l'ensemble des cinq postes de quartier visés par ce projet de redynamisation, ce qui représente une hausse de 100 %. Le projet a donc été étendu à l'ensemble des postes de quartier (*Rapport annuel 2012-2013*, p. 13).

Selon les données du *Rapport annuel 2012-2013* du CAVAC (p. 4), l'augmentation de 20 % des références au SIISI est réalisée, tandis que le nombre de services dispensés s'est accru de 60 %.

Par ailleurs, la collaboration avec le SPVM a ouvert la porte à davantage de collaboration sur d'autres enjeux, comme l'intervention auprès des personnes âgées, le soutien aux jeunes victimes d'intimidation, l'information aux policiers sur le proxénétisme et la signature d'un protocole ISA (Installation d'un système d'alarme), visant à offrir une sécurité aux femmes victimes de violence conjugale.

---

## ANNEXE VII : QUESTIONNAIRES ÉLECTRONIQUES ET GUIDE D'ENTRETIEN SOUMIS AUX RÉPONDANTS

---

### Évaluation des protocoles de référence policière (organismes communautaires d'aide aux victimes)

---

# Évaluation des protocoles de référence policière

Ce questionnaire peut être complété au plus tard le XXX.

Cela prendra environ une quinzaine de minutes. Même si vous n'avez pas terminé de répondre, vous pourrez quitter le questionnaire et y revenir à un moment qui vous conviendra le mieux. Il sera très important de répondre à toutes les questions du sondage afin d'obtenir un questionnaire valide.

Veuillez répondre selon la situation et le contexte sur le terrain propre au secteur couvert par votre organisme au niveau de votre région.

Si vous êtes dans l'impossibilité de remplir le questionnaire ou si vous avez besoin d'assistance, vous pouvez communiquer avec l'équipe de l'ENAP en écrivant à l'adresse suivante : XXX.

Nous vous remercions de votre collaboration!

## INTRODUCTION

1) Dans quelle région votre organisme offre-t-il des services à des victimes d'actes criminels?\*

- Bas-Saint-Laurent
- Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Capitale-Nationale
- Mauricie
- Estrie
- Montréal
- Outaouais
- Abitibi-Témiscamingue
- Côte-Nord
- Nord-du-Québec
- Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
- Chaudière-Appalaches
- Laval
- Lanaudière
- Laurentides
- Montérégie
- Centre-du-Québec

2) Dans quel domaine votre organisme offre-t-il des services aux victimes d'actes criminels?\*

*Cochez toutes les réponses qui s'appliquent*

- Intervention psychosociale
- Intervention post-traumatique
- Intervention spécifique en agression sexuelle auprès des victimes
- Intervention spécifique en violence conjugale auprès des victimes
- Intervention spécifique en violence conjugale auprès des partenaires violents

- Hébergement temporaire
- Aide et accompagnement judiciaire, précisez de quel type: \_\_\_\_\_ \*
- Assistance médicale, précisez de quel type: \_\_\_\_\_ \*
- Défense des droits, précisez de quel type: \_\_\_\_\_ \*
- Éducation et sensibilisation face à la problématique de la violence
- Intervention spécifique auprès des clientèles immigrantes
- Autre, précisez:: \_\_\_\_\_ \*
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

3) À quelle clientèle votre organisme offre principalement ses services?\*

*Cochez toutes les réponses qui s'appliquent*

- Hommes de plus de 18 ans
- Femmes de plus de 18 ans
- Adolescents (entre 14 et 17 ans)
- Adolescents (entre 14 et 17 ans)
- Enfants de moins de 14 ans
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

---

## SECTION A : AVIS SUR LE PROTOCOLE DE RÉFÉRENCES POLICIÈRES

### LES PROTOCOLES DE RÉFÉRENCE POLICIÈRE

*Plusieurs protocoles de référence policière ont vu le jour au Québec au cours des dernières années. Liant les corps policiers et les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), ils sont conçus afin de favoriser l'identification rapide des victimes d'actes criminels et de faciliter la référence vers des ressources spécialisées notamment les CAVAC.*

*Des modèles différents de protocoles existent selon la région. Par exemple, un agent du CAVAC peut être intégré au sein même du service de police, ou il peut être joignable en tout temps par téléphone et être*

*appelé à faire une brève intervention sur les lieux du crime. Les policiers peuvent aussi proposer l'aide du CAVAC aux victimes et transférer un formulaire d'autorisation à divulguer des renseignements personnels au CAVAC suite au consentement de la victime.*

4) Connaissiez-vous l'existence des protocoles de référence policière avant de répondre à ce questionnaire?\*

Oui

Non

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Si le répondant a répondu non à la question **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**, il passe directement à la question 6.

5) Comment en avez-vous entendu parler?\*

Par un collègue

Dans les médias

Dans le réseau communautaire des organismes d'aide de manière informelle

Sur une table de concertation

Autre, précisez:: \_\_\_\_\_ \*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

6) Votre organisme était-il informé de la tenue de discussions entre les corps policiers de votre secteur et le CAVAC de votre région pour la signature de protocoles de référence policière?\*

Oui

Non

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Si le répondant a répondu non à la question **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**, il passe directement à la question **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

7) Votre organisme a-t-il été sollicité pour donner son avis sur ce projet par l'un ou plusieurs des acteurs suivants?\*

*Cochez toutes les raisons qui s'appliquent*

- Par le CAVAC de ma région
- Par l'ensemble des corps policiers de mon secteur
- Par un ou quelques uns des corps policiers de mon secteur
- Mon organisme n'a pas été sollicité pour donner son avis sur ce projet.
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

8) Dans quelle mesure jugez-vous opportun la mise en place d'un protocole de référence policière entre les corps policiers et les CAVAC?\*

- Pas du tout opportun
- Peu opportun
- Assez opportun
- Tout à fait opportun
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

Si le répondant a répondu « Assez opportun » à la question 8, il doit répondre à la question suivante.
--

8.1) Pour quelles raisons, parmi les suivantes, jugez-vous ASSEZ OPPORTUN la mise en place d'un protocole de référence policière entre les corps policiers et les CAVAC?\*

*Cochez toutes les réponses qui s'appliquent*

- Parce qu'on a l'impression que les corps policiers référeront les victimes seulement au CAVAC.
- Parce qu'on a l'impression que l'on va perdre de la clientèle lorsque les CAVAC vont nous les référer.
- Parce qu'on a l'impression que les corps policiers ne voudront plus faire appel à nous pour offrir des services d'aide aux victimes.
- Parce qu'on a l'impression que l'on va perdre des subventions.
- Aucune des raisons mentionnées ne permet d'expliquer pourquoi notre organisme juge assez opportun ce projet
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

Si le répondant a répondu « Peu opportun » à la question 8, il doit répondre à la question suivante.
--

8.2) Pour quelles raisons, parmi les suivantes, jugez-vous PEU OPPORTUN la mise en place d'un protocole de référence policière entre les corps policiers et les CAVAC?\*

*Cochez toutes les réponses qui s'appliquent*

- Parce qu'on a l'impression que les corps policiers référeront les victimes seulement au CAVAC.
- Parce qu'on a l'impression que l'on va perdre de la clientèle lorsque les CAVAC vont nous les référer.
- Parce qu'on a l'impression que les corps policiers ne voudront plus faire appel à nous pour offrir des services d'aide aux victimes.
- Parce qu'on a l'impression que l'on va perdre des subventions.
- Aucune des raisons mentionnées ne permet d'expliquer pourquoi notre organisme juge peu opportun ce projet
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

Si le répondant a répondu « Pas du tout opportun » à la question 8, il doit répondre à la question suivante.

8.3) Pour quelles raisons, parmi les suivantes, jugez-vous PAS DU TOUT OPPORTUN la mise en place d'un protocole de référence policière entre les corps policiers et les CAVAC?\*

*Cochez toutes les réponses qui s'appliquent*

- Parce qu'on a l'impression que les corps policiers référeront les victimes seulement au CAVAC.
- Parce qu'on a l'impression que l'on va perdre de la clientèle lorsque les CAVAC vont nous les référer.
- Parce qu'on a l'impression que les corps policiers ne voudront plus faire appel à nous pour offrir des services d'aide aux victimes.
- Parce qu'on a l'impression que l'on va perdre des subventions.
- Aucune des raisons mentionnées ne permet d'expliquer pourquoi notre organisme juge pas du tout opportun ce projet
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

Seuls les éléments cochés aux trois questions précédentes seront présentés aux répondants ici.

8.4) Veuillez qualifier l'importance que vous accordez à chacune des raisons sélectionnées à la question précédente.\*

- Peu importante

- Assez importante
- Très importante
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

Si le répondant a coché « Aucune des raisons mentionnées ne permet d'expliquer pourquoi notre organisme juge pas du tout opportun ce projet » à la question 8.1; 8.2; 8.3, le répondant doit répondre à la question 8.5.

8.5) Pour quelles raisons jugez-vous assez opportun/ peu opportun/ pas du tout opportun la mise en place d'un protocole de référence policière entre les corps policiers et les CAVAC

- : \_\_\_\_\_ \*
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

---

## SECTION B : CONCERTATION POUR L'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

### Concertation avec le CAVAC et les autres organismes d'aide

*Par organisme d'aide à des victimes d'acte criminel, nous faisons référence à tous les organismes de type communautaire dont la mission principale correspond à l'offre de services à des victimes d'actes criminels, que ce soit à l'ensemble de ces victimes, ou que soit en se spécialisant en fonction du genre et/ou de l'âge de la victime et/ou du type de crime commis à leur encontre. Ces organismes peuvent relever de différents ministères.*

*Selon la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels, les victimes d'actes criminels sont « toute personne physique qui, à l'occasion d'un acte criminel commis au Québec, subit une atteinte à son intégrité physique ou psychologique ou une perte matérielle, que l'auteur de cet acte criminel soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable. Sont également considérées comme des victimes ses proches et ses personnes à charge ».*

9) Sur une échelle de 1 à 5, considérant l'ENSEMBLE des organismes d'aide aux victimes d'actes criminels de votre région, incluant le CAVAC de votre région, dans quelle mesure les services d'aide proposés répondent à leurs besoins?\*

*1 correspond à « Les services ne répondent pas du tout aux besoins des victimes » et 5 à « Les services répondent tout à fait aux besoins des victimes ».*

- 1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

10) Sur une échelle de 1 à 5, considérant l'ENSEMBLE des organismes d'aide aux victimes d'actes criminels de votre région, incluant le CAVAC de votre région, dans quelle mesure les EFFORTS déployés pour que ces victimes CONNAISSENT les services proposés sont satisfaisants?\*

*1 correspond à « pas du tout satisfaisants » et 5 à « tout à fait satisfaisants ».*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

11) Sur une échelle de 1 à 5, considérant l'ENSEMBLE des organismes d'aide aux victimes d'acte criminel de votre région, incluant le CAVAC de votre région, dans quelle mesure les efforts déployés pour que ces victimes UTILISENT les services proposés sont satisfaisants?\*

*1 correspond à « pas du tout satisfaisants » et 5 à « tout à fait satisfaisants ».*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

12) Sur une échelle de 1 à 5, comment qualifieriez-vous la complémentarité entre les services d'aide aux victimes d'actes criminels de votre région?\*

*1 correspond à « pas du tout complémentaires » et 5 à « tout à fait complémentaires ».*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

13) Avec lesquels de ces organismes votre organisme maintien-t-il des actions de référencement de victimes d'actes criminels?\*

CAVAC de votre région

Services de santé (CLSC, CSSS, urgences)

Services juridiques

Autres organismes d'aide communautaire (à l'exclusion du CAVAC), précisez lesquels ::

\_\_\_\_\_\*

Mon organisme ne maintien aucune activité de concertation.

Mon organisme ne participe à aucun réseau d'échanges.

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les organismes sélectionnés de la question 13 apparaîtront à la question 13.1.
--

13.1) Veuillez indiquer pour chaque organisme sélectionné à la question précédente la nature formelle ou informelle de votre collaboration?

Formelle (ententes signées)

Informelle (ententes verbales)

À la fois formelle et informelle

Ne sais pas

( ) Ne veux pas répondre

14) Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec les affirmations suivantes :\*

*[Pas du tout d'accord; Peu d'accord; Assez d'accord; Tout à fait d'accord; Ne sait pas; Ne veut pas répondre]*

( ) La mission de votre organisme et la mission du CAVAC de votre région sont complémentaires.

( ) Les services proposés à des victimes d'actes criminels par votre organisme et ceux proposés par le CAVAC de votre région sont complémentaires.

( ) Les actions et les responsabilités du CAVAC de votre région par rapport à votre organisme sont clairement définies dans le cadre de votre collaboration

( ) Les personnes responsables de la collaboration avec le CAVAC de votre région au sein de votre organisme ont un rôle et des responsabilités clairement définies

( ) La concertation avec le CAVAC de votre région a permis d'établir des priorités communes

15) À quelle fréquence avez-vous des échanges avec le CAVAC de votre région concernant des éléments relatifs à l'amélioration de l'aide aux victimes en général?\*

( ) Plus de 1 fois par semaine

( ) 1 fois par semaine

( ) De 1 à 2 fois par mois

( ) De 1 à 2 fois tous les trois mois

( ) De 1 à 2 fois tous les six mois

( ) 1 fois par année

( ) Ne sais pas

( ) Ne veux pas répondre

16) À quelle fréquence avez-vous des échanges avec le CAVAC de votre région concernant des éléments relatifs à l'amélioration du référencement de victimes d'actes criminels vers votre organisme ? \*

( ) Plus de 1 fois par semaine

( ) 1 fois par semaine

( ) De 1 à 2 fois par mois

De 1 à 2 fois tous les trois mois

De 1 à 2 fois tous les six mois

1 fois par année

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

17) Sur une échelle de 1 à 5, comment qualifiez-vous le niveau d'efforts consacrés par votre organisme et le CAVAC de votre région à la concertation et aux échanges visant à harmoniser les actions de chacun?\*

*1 correspond à « un minimum d'efforts possibles » et 5 à « un maximum d'efforts possibles »*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

18) Sur une échelle de 1 à 5, comment qualifiez-vous le degré de collaboration avec le CAVAC de votre région, concernant le référencement de victimes d'actes criminels vers votre organisme?\*

*1 correspond à « pas du tout positive » et 5 à « tout à fait positive »*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

19) Par quel moyen votre organisme et le CAVAC de votre région règlent le plus souvent les mésententes pouvant survenir?\*

Par des rencontres entre le CAVAC de notre région et notre organisme

Sur les tables de concertations régionales

Par le biais de nos regroupements ou fédération au niveau provincial

Autre, précisez (moyen le plus souvent utilisé):: \_\_\_\_\_\*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

20) Sur une échelle de 1 à 5, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction concernant le processus de concertation entre votre organisme et le CAVAC de votre région.\*

*1 correspond à « pas du tout satisfait » et 5 à « tout à fait satisfait »*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant coché 1, 2 ou 3 à la question 20 auront à répondre à la question 21.
---

21) Pour quelles raisons avez-vous donné une note de 3 ou moins à votre niveau de satisfaction concernant le processus de concertation entre votre organisme et le CAVAC de votre région?\*

: \_\_\_\_\_\*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

22) Sur une échelle de 1 à 5, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction concernant le processus de concertation entre votre organisme et l'ensemble des autres organismes d'aide à des victimes d'actes criminels de votre région à l'exception du CAVAC de votre région?\*

*1 correspond à « pas du tout satisfait » et 5 à « tout à fait satisfait »*

1

2

3

---

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

23) Globalement, comment qualifieriez-vous l'impact qu'a eu le protocole de références policières sur le degré de collaboration entre votre organisme et le CAVAC de votre région?\*

Très positif

Assez positif

Peu positif

Pas du tout positif

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

---

## **SECTION B – CONCERTATION POUR L’AIDE AUX VICTIMES D’ACTES CRIMINELS**

### **Concertation avec les corps policiers**

24) Sur une échelle de 1 à 5, comment qualifieriez-vous le degré de collaboration entre votre organisme et les corps policiers de votre secteur concernant le référencement de victimes d'actes criminels vers votre organisme?\*

*1 correspond à « pas du tout de collaboration » et 5 à « une très forte collaboration »*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

---

25) Votre organisme a-t-il une entente signée ou verbale avec un ou des corps policier(s) de votre secteur prévoyant que ceux-ci vous réfèrent des victimes d'actes criminels?\*

Oui

Non

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant coché « oui » à la question 25 auront à répondre aux questions 26, 27, 28, 29, 30 et 31.

26) Avec quels corps policiers de votre secteur votre organisme a-t-il une entente?\*

*Cochez toutes les réponses qui s'appliquent*

Sûreté du Québec

Service de police de ville ou équivalent

GRC

Autre, précisez:: \_\_\_\_\_ \*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

27) Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec les affirmations suivantes :\*

*[Pas du tout d'accord; Peu d'accord; Assez d'accord; Tout à fait d'accord; Ne sait pas; Ne veut pas répondre]*

Les actions et les responsabilités des corps policiers de votre secteur par rapport à votre organisme sont clairement définies dans le cadre de l'entente.

Les personnes responsables de la collaboration avec les corps policiers de votre secteur au sein de votre organisme ont un rôle et des responsabilités clairement définies.

La concertation avec les corps policiers de votre secteur a permis d'établir des priorités communes.

La collaboration avec des corps policiers de votre secteur est un élément facilitant pour la capacité de votre organisme d'intervenir efficacement auprès des victimes

28) Sur une échelle de 1 à 5, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction concernant le processus de concertation entre votre organisme et les corps policiers de votre secteur avec qui vous faites affaire?\*

*1 correspond à « pas du tout satisfait » et 5 à « tout à fait satisfait »*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant coché 1, 2 ou 3 à la question 28 auront à répondre à la question 29.

29) Pour quelles raisons avez-vous donné une note de 3 ou moins à votre niveau de satisfaction concernant le processus de concertation entre votre organisme et les corps policiers de votre secteur avec qui vous faites affaire?\*

: \_\_\_\_\_ \*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

30) Quelle a été la dernière année où vous avez eu une entente avec des corps policiers (calcul du 1er avril 20XX au 31 mars 20XX)?\*

Du 1er avril 2012 au 31 mars 2013

Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012

Du 1er avril 2010 au 31 mars 2011

Du 1er avril 2009 au 31 mars 2010

Du 1er avril 2008 au 31 mars 2009

Avant le 1er avril 2008

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

31) Quel a été le nombre de victimes référées par les corps policiers au cours de la dernière année où vous avez eu une entente avec eux (même année que celle sélectionnée à la question précédente)?\*

*Écrivez, s'il vous plait, un nombre (une estimation est acceptée). Nous demandons l'information du 1<sup>er</sup> avril 20XX au 31 mars 20XX.*

Nombre de victimes référées par les corps policiers au cours de la dernière année où vous avez eu une entente avec eux (calcul du 1er avril 20XX au 31 mars 20XX):

\_\_\_\_\_ \*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

32) Globalement, comment qualifieriez-vous l'impact qu'a eu le protocole de références policières sur le degré de collaboration entre votre organisme et les corps policiers de votre secteur?\*

Très positif

Assez positif

Peu positif

Pas du tout positif

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

---

## SECTION C – DONNÉES SUR DIVERS EFFETS DES CONCERTATIONS

33) Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec les affirmations suivantes :\*

*[Pas du tout d'accord; Peu d'accord; Assez d'accord; Tout à fait d'accord; Ne sait pas; Ne veut pas répondre]*

Le ou les protocoles de référence policière entre le CAVAC de votre région et les corps policiers de votre secteur sont complémentaires par rapport à vos ententes de collaboration avec les corps policiers de votre secteur.

La dynamique de collaboration entre votre organisme et le CAVAC de votre région pour proposer les services correspondants aux besoins des victimes d'actes criminels s'est amélioré suite à la mise en place du ou des protocoles de référence policière entre le CAVAC de votre région et les corps policiers de votre secteur.

Le ou les protocoles de référence policière entre le CAVAC de votre région et les corps policiers de votre secteur ont amélioré l'accessibilité des services d'aide aux victimes dans votre région.

34) À quelle fréquence pensez-vous que les victimes d'actes criminels utilisent vos services tout en utilisant les services du CAVAC de votre région?\*

Souvent

Quelques fois

Jamais

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

35) À quelle fréquence votre organisme réfère-t-il des victimes d'actes criminels utilisant ses services au CAVAC de votre région?\*

Souvent

Quelques fois

Jamais

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant coché « Souvent » ou « Quelques fois » à la question 35 auront à répondre à la question 36.

36) Pour quelles raisons, parmi les suivantes, votre organisme réfère-t-il les victimes d'actes criminels utilisant ses services au CAVAC de votre région?\*

*Cochez toutes les raisons qui s'appliquent*

Pour que ces victimes aient accès aux droits et recours tel que l'IVAC

Pour que ces victimes aient de l'information sur le processus judiciaire en cours, le cas échéant

Pour que ces victimes aient un accueil et un soutien lors de leur passage dans l'appareil judiciaire criminel

Pour aucune des raisons mentionnées ci-haut

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les raisons cochées à la question 36 seront présentées à la question 36.1.

36.1) Veuillez qualifier l'importance que vous accordez aux raisons sélectionnées à la question précédente?

Peu importante

Assez importante

Très importante

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant coché « Pour aucune des raisons mentionnées ci-haut » à la question 36 auront à répondre à la question 37.

37) Pour quelle PRINCIPALE raison votre organisme réfère-t-il des victimes d'actes criminels utilisant ses services au CAVAC de votre région?\*

( ) : \_\_\_\_\_ \*

( ) Ne sais pas

( ) Ne veux pas répondre

38) Au cours des années suivantes, à combien estimez-vous le nombre de victimes d'actes criminels auxquelles votre organisme a offert des services?\*

*Écrivez, s'il vous plait, un nombre (une estimation est acceptée). Nous demandons l'information du 1<sup>er</sup> avril 20XX au 31 mars 20XX.*

[ ] Nombre de victimes d'actes criminels servies au cours de l'année 2012-2013 ::  
\_\_\_\_\_ \*

[ ] Nombre de victimes d'actes criminels servies au cours de l'année 2011-2012 ::  
\_\_\_\_\_ \*

[ ] Ne sais pas

[ ] Ne veux pas répondre

39) Avez-vous connaissance du nombre de victimes d'actes criminels que le CAVAC de votre région vous réfère?\*

( ) Oui

( ) Non

( ) Ne sais pas

( ) Ne veux pas répondre

40) Avez-vous connaissance du nombre de victimes d'actes criminels auxquelles vous offrez des services qui ont été référées par le CAVAC de votre région?\*

( ) Oui

( ) Non

( ) Ne sais pas

( ) Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant coché « oui » à la question **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** auront à répondre aux questions 41, 42 et 43.

41) Quel a été le nombre de victimes d'actes criminels auxquelles vous avez offert des services et qui avaient été référées par le CAVAC de votre région au cours des années suivantes?\*

*Écrivez, s'il vous plait, un nombre (une estimation est acceptée). Nous demandons l'information du 1er avril 20XX au 31 mars 20XX.*

[ ] Nombre de victimes d'actes criminels auxquelles vous avez offert des services et qui avaient été référées par le CAVAC de votre région au cours de l'année 2012-2013:

\_\_\_\_\_\*

[ ] Nombre de victimes d'actes criminels auxquelles vous avez offert des services et qui avaient été référées par le CAVAC de votre région au cours de l'année 2011-2012:

\_\_\_\_\_\*

[ ] Ne sais pas

[ ] Ne veux pas répondre

42) Quel est la principale source à partir de laquelle vous faites votre calcul du nombre de victimes d'actes criminels référées par le CAVAC?\*

( ) Par le biais des victimes elles mêmes

( ) Par le biais du CAVAC de notre région

( ) Par un autre moyen, précisez :: \_\_\_\_\_\*

( ) Ne sais pas

( ) Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant coché « Souvent » ou « Quelque fois » à la question 35 auront à répondre à la question 43.

43) Quel a été le nombre de victimes d'actes criminels auxquelles vous avez offert des services que votre organisme a référé au CAVAC de votre région au cours des années suivantes?\*

*Écrivez, s'il vous plait, un nombre (une estimation est acceptée). Nous demandons l'information du 1er avril 20XX au 31 mars 20XX.*

[ ] Nombre de victimes d'actes criminels auxquelles vous avez offert des services que votre organisme a référé au CAVAC de votre région au cours de l'année 2012-2013:

\_\_\_\_\_\*

[ ] Nombre de victimes d'actes criminels auxquelles vous avez offert des services que votre organisme a référé au CAVAC de votre région au cours de l'année 2011-2012:

\_\_\_\_\_\*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

44) Avez-vous des commentaires à nous faire parvenir? (maximum 500 mots)\*

( ) : \_\_\_\_\_ \*

( ) Ne sais pas

( ) Ne veux pas répondre

---

## **DERNIÈRE SECTION – INFORMATIONS GÉNÉRALES**

45) Sexe\*

( ) Masculin

( ) Féminin

46) Quelle est votre profession?\*

( ) Administrateur(trice) ou directeur(trice)

( ) Travailleur(se) social(e)

( ) Avocat(e)

( ) Psychologue

( ) Médecin

( ) Autre, précisez :: \_\_\_\_\_ \*

47) Combien d'années d'expérience comptez-vous dans le domaine de l'aide à des victimes d'actes criminels?\*

( ) De 0 à 4 ans

( ) De 5 à 9 ans

( ) De 10 à 14 ans

( ) De 15 à 19 ans

( ) 20 ans et plus

---

**Fin du questionnaire!**

**Votre questionnaire a été transmis avec succès!**

*Votre contribution est très appréciée. Nous vous en remercions.*

*Nous vous souhaitons une excellente journée!*

---

## Évaluation des protocoles de référence policière

---

# Évaluation des protocoles de référence policière

Les questions de ce sondage Web s'adressent à la personne ressource pour la coordination des différents protocoles de référence policière [service référence policière avec formulaire de divulgation des informations personnelles, service d'intervention immédiate ou semi-immédiate, service d'agent d'intervention dans les postes de police (accès direct aux rapports d'évènement), service d'agent d'intervention au centre d'enquête] sur le terrain.

Ce questionnaire peut être complété au plus tard le XXX.

Cela prendra environ 30 minutes. Même si vous n'avez pas terminé de répondre, vous pourrez quitter le questionnaire et y revenir à un moment qui vous conviendra le mieux. Il sera très important de répondre à toutes les questions du sondage afin d'obtenir un questionnaire valide.

Si vous êtes dans l'impossibilité de remplir le questionnaire ou si vous avez besoin d'assistance, vous pouvez communiquer avec l'équipe de l'ENAP en écrivant à l'adresse suivante : XXX.

Nous vous remercions de votre collaboration!

---

## INTRODUCTION

1) Êtes-vous bien la personne affectée à la tâche de coordination ou d'application du protocole de référence policière au sein de votre service de police?\*

Oui

Non

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Si le répondant ne répond pas « Oui » à la question <b>Erreur ! Source du renvoi introuvable.</b> , alors il sort du questionnaire.
---

2) De quel type de protocole de référence policière êtes-vous responsable ou avec-vous mis en place?\*

**Définitions:** Votre service de police a nécessairement un ou plusieurs de ces quatre modèles, mais des variantes sont possibles.

**Service d'intervention immédiate et semi-immédiate:** Le service d'intervention immédiate et semi-immédiate est un service d'intervention 24 heures sur 24 et sept jours sur sept auprès des victimes d'actes criminels. L'intervenant CAVAC est muni d'un téléavertisseur afin de pouvoir être rejoint rapidement par les policiers pour intervenir directement sur les lieux de l'évènement en cas de besoin. Ce modèle de partenariat implique la présence d'un intervenant du CAVAC assigné à temps plein à ce service. Cette ressource possède les accès nécessaires à certains postes et unités du service de police concerné. Ce service implique aussi la présence d'une équipe d'intervenants en disponibilité, agissant en support et en rotation avec l'intervenant principal afin de lui venir en aide.

**Service d'agent d'intervention au sein du poste de police:** Le service d'agent d'intervention est un service impliquant la présence continue ou à temps partiel d'un agent d'intervention du CAVAC travaillant au sein des locaux du service de police concerné sur les heures régulières de bureau qui sont généralement de 8h30 à 16h30. L'intervenant CAVAC bénéficie d'un accès direct à l'ensemble des Rapports d'évènement et peut ainsi évaluer la pertinence d'une intervention CAVAC en plus de recevoir des demandes des policiers verbalement.

**Agent de liaison en centre d'enquête:** Les agents de liaison en centre d'enquêtes fonctionnent sur un principe semblable aux agents d'intervention CAVAC situés dans les postes de police à l'exception qu'ils œuvrent principalement auprès des enquêteurs et qu'ils contactent majoritairement les victimes ayant porté plainte contre leurs agresseurs. Cette méthode permet au CAVAC de contacter les victimes ayant refusé l'intervention immédiate (24/7) ou celles qui n'ont pas reçu cette offre de service. Cette proximité physique permet aux intervenants CAVAC d'offrir des conseils et des pistes d'interventions aux enquêteurs en plus de les informer des services d'aide disponibles aux victimes.

**Service de référence policière:** Le service de référence policière est basé principalement sur la volonté des victimes à recevoir de l'aide. Ce modèle permet aux policiers de référer une victime au CAVAC de son secteur en transmettant à cet organisme, par télécopieur, courriel ou autres moyens, un formulaire d'autorisation à divulguer des renseignements personnels à un organisme d'aide aux victimes. Ce formulaire est soit rempli par la victime, soit rempli par le policier après avoir obtenu le consentement verbal de la victime, dépendamment des cas. Dans ce modèle de service, il n'y a aucune présence d'un membre du personnel du CAVAC dans les locaux du service de police concerné.

Plusieurs réponses sont possibles.

Service d'intervention immédiate et semi-immédiate (Intervention 24/7)

Service de référence policière (formulaire d'autorisation à divulguer des renseignements personnels à un organisme d'aide aux victimes = formulaire de consentement)

Agent d'intervention CAVAC au sein du poste de police (accès direct aux rapports d'événement)

Agent de liaison CAVAC en centre d'enquête

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

3) Depuis combien de temps êtes-vous la personne affectée à la tâche de coordination ou d'application du protocole de référence policière au sein de votre service de police?\*

	En année	En mois
Nombre d'années ou de mois :		

4) Combien d'heures par semaine en moyenne consacrez-vous à la coordination ou à l'application du protocole de référence policière au sein de votre service de police?\*

	Heures par semaine
Nombre d'heures par semaine consacrées à la coordination ou à l'application du protocole de référence policière (en moyenne):	

5) Coordonnez-vous le protocole de référence policière pour plusieurs postes de police ou pour un seul poste?\*

*Si un seul poste: Veuillez répondre à toutes les questions du sondage pour le secteur spécifique desservi par votre poste MRC ou de quartier.*

*Si plusieurs poste: Veuillez répondre aux questions du sondage pour l'ensemble du territoire desservi (région)*

( ) Un seul poste

( ) Plusieurs postes, ensemble du territoire desservi

Si un seul poste : Veuillez répondre à toutes les questions du sondage pour le secteur spécifique desservi par votre poste MRC ou de quartier.

Si plusieurs poste : Veuillez répondre aux questions du sondage pour l'ensemble du territoire desservi (région)

Veuillez indiquer le secteur spécifique desservi par votre poste MRC ou de quartier.\*

Veuillez indiquer les secteurs spécifiques desservi par vos postes MRC ou de quartier.\*

*Si le répondant a répondu « Un seul poste » à la question 5, il répond aux questions 6; 7;8;9;10;11;12 et 13.*

6) À combien estimez-vous le nombre TOTAL de personnes victimes d'un acte criminel répertoriées par votre service dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier) au cours des années suivantes :\*

*Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, du 1er avril 2011 au 31 mars 2012 et du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.*

*Inscrire dans la case "Ne sais pas" ou "Ne veut pas répondre" si tel est le cas. Inscrire "Ne s'applique pas" seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question.*

	Nombre
Nombre TOTAL de victimes d'un acte criminel répertoriées au cours de l'année 2012-2013 :	
Nombre TOTAL de victimes d'un acte criminel répertoriées au cours de l'année 2011-2012 :	
Nombre TOTAL de victimes d'un acte criminel répertoriées au cours de l'année 2010-2011 :	

7) À combien estimez-vous le nombre de personnes victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE répertoriées par votre service dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier) au cours des années suivantes :\*

*Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, du 1er avril 2011 au 31 mars 2012 et du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.*

*Inscrire dans la case "Ne sais pas" ou "Ne veut pas répondre" si tel est le cas. Inscrire "Ne s'applique pas" seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question.*

	Nombre
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE répertoriées au cours de l'année 2012-2013 :	
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE répertoriées au cours de l'année 2011-2012 :	
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE répertoriées au cours de l'année 2010-2011 :	

8) À combien estimez-vous le nombre TOTAL de victimes d'un acte criminel qui ont été RÉFÉRÉES AU CAVAC par votre service dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier) au cours des années suivantes?\*

*Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, du 1er avril 2011 au 31 mars 2012 et du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.*

*Inscrire dans la case "Ne sais pas" ou "Ne veut pas répondre" si tel est le cas. Inscrire "Ne s'applique pas" seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question.*

	Nombre
Nombre total de victimes d'un acte criminel RÉFÉRÉES AU CAVAC au cours de l'année 2012-2013 :	
Nombre total de victimes d'un acte criminel RÉFÉRÉES AU CAVAC au cours de l'année 2011-2012 :	
Nombre total de victimes d'un acte criminel RÉFÉRÉES AU CAVAC au cours de l'année 2010-2011 :	

9) À combien estimez-vous le nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE qui ont été RÉFÉRÉES AU CAVAC par votre service dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier) au cours des années suivantes?\*

*Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, du 1er avril 2011 au 31 mars 2012 et du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.*

*Inscrire dans la case "Ne sais pas" ou "Ne veut pas répondre" si tel est le cas. Inscrire "Ne s'applique pas" seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question.*

	Nombre
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE RÉFÉRÉES AU CAVAC au cours de l'année 2012-2013 :	
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE RÉFÉRÉES AU CAVAC au cours de l'année 2011-2012 :	
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE RÉFÉRÉES AU CAVAC au cours de l'année 2010-2011 :	

10) Avant le protocole de référence policière dont vous êtes responsable, combien de personnes victimes des crimes suivants étaient référées au CAVAC en moyenne par année dans le secteur desservi pour votre poste (MRC ou poste de quartier)? :\*

*Inscrire dans la case "Ne sais pas" ou "Ne veut pas répondre" si tel est le cas. Inscrire "Ne s'applique pas" seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question.*

	Nombre
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE référées au CAVAC en moyenne par année AVANT le protocole:	
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PROPRIÉTÉ référées au CAVAC en moyenne par année AVANT le protocole:	

11) À combien estimez-vous le nombre de victimes d'un acte criminel qui ont été référées par votre service DIRECTEMENT à un organisme COMMUNAUTAIRE d'aide aux victimes AUTRE QUE LE CAVAC (par ex. Maison d'hébergement, CALAC ou équivalent) dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier) au cours de l'année 2012 – 2013?\*

*Écrivez, s'il vous plaît, un nombre. Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

( ) Nombre de victimes référées DIRECTEMENT à un organisme communautaire AUTRE QUE LE CAVAC au cours de l'année 2012 – 2013:: \_\_\_\_\_ \*

( ) Ne sais pas

( ) Ne veux pas répondre

( ) Ne s'applique pas [Cochez cette réponse seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question]

12) À combien estimez-vous le nombre de personnes victimes des crimes suivants répertoriées par votre service qui ont porté plainte dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier) au cours de l'année 2012-2013?\*

*Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

*Inscrire dans la case "Ne sais pas" ou "Ne veut pas répondre" si tel est le cas. Inscrire "Ne s'applique pas" seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question.*

	Nombre
Nombre moyen de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE portant plainte au cours de l'année 2012-2013 :	
Nombre moyen de victimes d'un CRIME CONTRE LA PROPRIÉTÉ portant plainte au cours de l'année 2012-2013 :	

13) Avant le protocole de référence policière dont vous êtes responsable, combien de personnes victimes des crimes suivants portaient plainte en moyenne par année dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier)?\*

*Inscrire dans la case "Ne sais pas" ou "Ne veut pas répondre" si tel est le cas. Inscrire "Ne s'applique pas" seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question.*

	Nombre
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE portant plainte en moyenne par année AVANT le protocole :	
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PROPRIÉTÉ portant plainte en moyenne par année AVANT le protocole	

Si le répondant a répondu « Plusieurs postes, ensemble du territoire desservi » à la question 5, il répond aux questions 14; 15; 16; 17; 18; 19; 20; 21; 22; 23 et 24.

14) À combien estimez-vous le nombre TOTAL de personnes victimes d'un acte criminel répertoriées dans les secteurs desservis par l'ensemble des postes de police pour lesquels vous êtes responsable de la coordination ou de l'application du protocole de référence policière au cours des années suivantes :\*

*Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, du 1er avril 2011 au 31 mars 2012 et du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.*

*Inscrire dans la case "Ne sais pas" ou "Ne veut pas répondre" si tel est le cas. Inscrire "Ne s'applique pas" seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question.*

	Nombre
Nombre TOTAL de victimes d'un acte criminel répertoriées au cours de l'année 2012-2013 :	
Nombre TOTAL de victimes d'un acte criminel répertoriées au cours de l'année 2011-2012 :	
Nombre TOTAL de victimes d'un acte criminel répertoriées au cours de l'année 2010-2011 :	

15) À combien estimez-vous le nombre de personnes victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE répertoriées dans les secteurs desservis par l'ensemble des postes de police pour lesquels vous êtes responsable de la coordination ou de l'application du protocole de référence policière au cours des années suivantes :\*

*Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, du 1er avril 2011 au 31 mars 2012 et du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.*

*Inscrire dans la case "Ne sais pas" ou "Ne veut pas répondre" si tel est le cas. Inscrire "Ne s'applique pas" seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question.*

	Nombre
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE répertoriées au cours de l'année 2012-2013 :	
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE répertoriées au cours de l'année 2011-2012 :	
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE répertoriées au cours de l'année 2010-2011 :	

16) À combien estimez-vous le nombre TOTAL de victimes d'un acte criminel qui ont été RÉFÉRÉES AU CAVAC dans les secteurs desservis par l'ensemble des postes de police pour lesquels vous êtes responsable de la coordination ou de l'application du protocole de référence policière au cours des années suivantes :\*

*Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, du 1er avril 2011 au 31 mars 2012 et du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.*

*Inscrire dans la case "Ne sais pas" ou "Ne veut pas répondre" si tel est le cas. Inscrire "Ne s'applique pas" seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question.*

	Nombre
Nombre total de victimes d'un acte criminel RÉFÉRÉES AU CAVAC au cours de l'année 2012-2013 :	
Nombre total de victimes d'un acte criminel RÉFÉRÉES AU CAVAC au cours de l'année 2011-2012 :	
Nombre total de victimes d'un acte criminel RÉFÉRÉES AU CAVAC au cours de l'année 2010-2011 :	

17) À combien estimez-vous le nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE qui ont été RÉFÉRÉES AU CAVAC dans les secteurs desservis par l'ensemble des postes de police pour lesquels vous êtes responsable de la coordination ou de l'application du protocole de référence policière au cours des années suivantes?\*

*Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, du 1er avril 2011 au 31 mars 2012 et du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.*

*Inscrire dans la case "Ne sais pas" ou "Ne veut pas répondre" si tel est le cas. Inscrire "Ne s'applique pas" seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question.*

	Nombre
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE RÉFÉRÉES AU CAVAC au cours de l'année 2012-2013 :	
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE RÉFÉRÉES AU CAVAC au cours de l'année 2011-2012 :	
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE RÉFÉRÉES AU CAVAC au cours de l'année 2010-2011 :	

18) Avant le protocole de référence policière dont vous êtes responsable, combien de personnes victimes des crimes suivants étaient référées au CAVAC en moyenne par année dans les secteurs desservis par l'ensemble des postes de police pour lesquels vous êtes responsable de la coordination ou de l'application du protocole de référence policière?\*

*Inscrire dans la case "Ne sais pas" ou "Ne veut pas répondre" si tel est le cas. Inscrire "Ne s'applique pas" seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question.*

	Nombre
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE RÉFÉRÉES AU CAVAC en moyenne par année AVANT le protocole:	
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE RÉFÉRÉES AU CAVAC en moyenne par année AVANT le protocole:	

19) À combien estimez-vous le nombre de victimes d'un acte criminel qui ont été référées par votre service DIRECTEMENT à un organisme COMMUNAUTAIRE d'aide aux victimes AUTRE QUE LE CAVAC (par ex. Maison d'hébergement, CALAC ou équivalent) dans les secteurs desservis par l'ensemble des postes de police pour lesquels vous êtes responsable de la coordination ou de l'application du protocole de référence policière au cours de l'année 2012 – 2013?\*

*Écrivez, s'il vous plaît, un nombre. Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

( ) Nombre de victimes référées DIRECTEMENT à un organisme communautaire AUTRE QUE LE CAVAC au cours de l'année 2012 – 2013:: \_\_\_\_\_\*

( ) Ne sais pas

( ) Ne veux pas répondre

( ) Ne s'applique pas [Cochez cette réponse seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question]

20) À combien estimez-vous le nombre de personnes victimes des crimes suivants répertoriées par votre service qui ont porté plainte dans les secteurs desservis par l'ensemble des postes de police pour lesquels vous êtes responsable de la coordination ou de l'application du protocole de référence policière au cours de l'année 2012-2013?\*

*Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

*Inscrire dans la case "Ne sais pas" ou "Ne veut pas répondre" si tel est le cas. Inscrire "Ne s'applique pas" seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question.*

	Nombre
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE portant plainte au cours de l'année 2012-2013 :	
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PROPRIÉTÉ portant plainte au cours de l'année 2012-2013 :	

21) Avant le protocole de référence policière dont vous êtes responsable, combien de personnes victimes des crimes suivants portaient plainte en moyenne par année dans les secteurs desservis par l'ensemble des postes de police pour lesquels vous êtes responsable de la coordination ou de l'application du protocole de référence policière?\*

*Inscrire dans la case "Ne sais pas" ou "Ne veut pas répondre" si tel est le cas. Inscrire "Ne s'applique pas" seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question.*

	Nombre
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PERSONNE portant plainte en moyenne par année AVANT le protocole :	
Nombre de victimes d'un CRIME CONTRE LA PROPRIÉTÉ portant plainte en moyenne par année AVANT le protocole:	

Les questions **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** et **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** sont adressées seulement aux répondants ayant répondu « Intervention 24/7 » à la question 2 et « Un seul poste » à la question 5.

22) Combien d'appels ont été logés au CAVAC par les policiers pour une intervention immédiate ou semi-immédiate au cours de l'année 2012-2013 dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier)?\*

*Écrivez, s'il vous plaît, un nombre (une estimation est acceptée). Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

( ) Nombre d'appels logés au CAVAC par les policiers au cours de l'année 2012-2013::

\_\_\_\_\_\*

( ) Ne sais pas

( ) Ne veux pas répondre

( ) Ne s'applique pas [Cochez cette réponse seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question]

23) Combien de déplacements ont effectué les intervenants du CAVAC suite à une demande d'intervention par les policiers au cours de l'année 2012-2013 dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier)?\*

*Écrivez, s'il vous plaît, un nombre (une estimation est acceptée). Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

( ) Nombre de déplacements des intervenants CAVAC au cours de l'année 2012-2013::  
\_\_\_\_\_\*

( ) Ne sais pas

( ) Ne veux pas répondre

( ) Ne s'applique pas [Cochez cette réponse seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question]

Les questions 24 et 25 sont adressées seulement aux répondants ayant répondu « Intervention 24/7 » à la question 2 et « Plusieurs postes, ensemble du territoire desservi » à la question 5.

24) Combien d'appels ont été logés au CAVAC par les policiers pour une intervention immédiate ou semi-immédiate dans les secteurs desservis par l'ensemble des postes de police pour lesquels vous êtes responsable de la coordination ou de l'application du protocole de référence policière au cours de l'année 2012-2013 ?\*

*Écrivez, s'il vous plaît, un nombre (une estimation est acceptée). Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

( ) Nombre d'appels logés au CAVAC par les policiers au cours de l'année 2012-2013 ::  
\_\_\_\_\_\*

( ) Ne sais pas

( ) Ne veux pas répondre

( ) Ne s'applique pas [Cochez cette réponse seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question]

25) Combien de déplacements ont effectué les intervenants du CAVAC suite à une demande d'intervention par les policiers dans les secteurs desservis par l'ensemble des postes de police pour lesquels vous êtes responsable de la coordination ou de l'application du protocole de référence policière au cours de l'année 2012-2013 ?\*

*Écrivez, s'il vous plaît, un nombre (une estimation est acceptée) Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

( ) Nombre de déplacements des intervenants du CAVAC au cours de l'année 2012-2013 ::  
\_\_\_\_\_\*

( ) Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Ne s'applique pas [Cochez cette réponse seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question]

---

## **SECTION A - RAISON D'ÊTRE DU PROTOCOLE DE RÉFÉRENCE POLICIÈRE**

26) Pour quelles raisons, parmi les suivantes, avez-vous mis en place un ou des protocoles de référence policière ?\*

*Cochez toutes les raisons qui s'appliquent*

Par souci de prévenir l'aggravation de l'état des personnes victimes

Parce que les policiers ne sont pas outillés pour aider les victimes

Parce que vous avez confiance en l'expertise des travailleurs sociaux ou des criminologues dans ce domaine

Pour ne pas que les victimes critiquent le travail des policiers dans les médias

Pour offrir un service complémentaire aux personnes victimes (par rapport aux expertises différentes entre la profession des policiers et la profession des travailleurs sociaux et des criminologues)

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les éléments cochés à la question 26 seront présentés aux répondants à la question 26.1.

26.1) Veuillez qualifier l'importance que vous accordez à chacune des raisons sélectionnées à la question précédente.

Peu importante

Assez importante

Très importante

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

La question 27 s'adresse seulement aux répondants ayant répondu « Intervention 24/7 » à la question 2

27) Pour quelles raisons, parmi les suivantes, avez-vous choisi le protocole de référence policière "Service d'intervention immédiate et semi-immédiate (Intervention 24/7)" plutôt qu'un autre ?\*

*Cochez toutes les raisons qui s'appliquent*

- Ce modèle de protocole n'a pas été choisi.
- Il est recommandé par le CAVAC.
- Il est le moins exigeant en termes de ressources pour notre service.
- Il est le moins contraignant pour les policiers en termes d'actions à mener.
- Il demande le moins d'ajustements pour les policiers en termes de formations ou de sensibilisations sur les actions à mener.
- Le consentement des victimes n'est pas nécessaire.
- Il permet un plus grand partage d'expertise entre l'intervenant CAVAC et les policiers.
- Il semble le plus efficace pour joindre le plus grand nombre de victimes possible.
- Il semble le plus efficace pour joindre les victimes le plus rapidement possible.
- Autre, précisez (une seule mention): \_\_\_\_\_\*
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

Seuls les éléments cochés à la question 27 seront présentés aux répondants à la question 27.1.

27.1) Veuillez qualifier l'importance l'importance que vous accordez à chacune des raisons sélectionnées à la question précédente.\*

- Peu importante
- Assez importante
- Très importante
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

La question 28 s'adresse seulement aux répondants ayant répondu « Service de référence policière (formulaire d'autorisation à divulguer des renseignements personnels à un organisme d'aide aux victimes = formulaire de consentement) à la question 2.

28) Pour quelles raisons, parmi les suivantes, avez-vous choisi le protocole de référence policière "Service de référence policière (formulaire d'autorisation à divulguer des renseignements personnels à un organisme d'aide aux victimes = formulaire de consentement)" plutôt qu'un autre ?\*

*Cochez toutes les raisons qui s'appliquent*

- Ce modèle de protocole n'a pas été choisi.
- Il est recommandé par le CAVAC.
- Il est le moins exigeant en termes de ressources pour notre service.
- Il est le moins contraignant pour les policiers en termes d'actions à mener.
- Il demande le moins d'ajustements pour les policiers en termes de formations ou de sensibilisations sur les actions à mener.
- Le consentement des victimes n'est pas nécessaire.
- Il permet un plus grand partage d'expertise entre l'intervenant CAVAC et les policiers.
- Il semble le plus efficace pour joindre le plus grand nombre de victimes possible.
- Il semble le plus efficace pour joindre les victimes le plus rapidement possible.
- Autre, précisez (une seule mention): \_\_\_\_\_ \*
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

Seuls les éléments cochés à la question 28 seront présentés aux répondants à la question 28.1.

28.1) Veuillez qualifier l'importance l'importance que vous accordez à chacune des raisons sélectionnées à la question précédente. \*

- Peu importante
- Assez importante
- Très importante
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

La question 29 s'adresse seulement aux répondants ayant répondu « Agent d'intervention CAVAC au sein du poste de police (accès direct aux rapports d'événement » à la question 2.

29) Pour quelles raisons, parmi les suivantes, avez-vous choisi le protocole de référence policière "Agent d'intervention CAVAC au sein du poste de police (accès direct aux rapports d'évènement)" ou "Agent de liaison CAVAC en centre d'enquête" plutôt qu'un autre ?\*

*Cochez toutes les raisons qui s'appliquent*

- Ce modèle de protocole n'a pas été choisi.
- Il est recommandé par le CAVAC.

- Il est le moins exigeant en termes de ressources pour notre service.
- Il est le moins contraignant pour les policiers en termes d'actions à mener.
- Il demande le moins d'ajustements pour les policiers en termes de formations ou de sensibilisations sur les actions à mener.
- Le consentement des victimes n'est pas nécessaire.
- Il permet un plus grand partage d'expertise entre l'intervenant CAVAC et les policiers.
- Il semble le plus efficace pour joindre le plus grand nombre de victimes possible.
- Il semble le plus efficace pour joindre les victimes le plus rapidement possible.
- Autre, précisez (une seule mention): \_\_\_\_\_ \*
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

Seuls les éléments cochés à la question 29 seront présentés aux répondants à la question 29.1
---

29.1) Veuillez qualifier l'importance que vous accordez à la raison suivante : Ce modèle de protocole n'a pas été choisi.\*

- Peu importante
- Assez importante
- Très importante
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

30) Sur une échelle de 1 à 5, comment qualifieriez-vous la nécessité de mettre en place un protocole de référence policière avec le CAVAC?\*

*1 correspond à « pas du tout nécessaire » et 5 à « tout à fait nécessaire »*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ne sais pas

Ne veux pas répondre

31) Lors de l'implantation du protocole de référence policière, dans quelle mesure y a-t-il eu des réticences de la part des policiers de votre poste (MRC ou poste de quartier)?\*

Beaucoup de réticences

Assez de réticences

Peu de réticences

Pas du tout de réticences

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Si le répondant a coché « Beaucoup de réticences », « Assez de réticences » ou « Peu de réticences », il répond aux questions 32 et 33.
---

32) Quelle était la principale raison qui expliquait ces réticences au moment de l'implantation du protocole de référence policière?\*

Crainte de perdre de la confidentialité à l'égard des dossiers enquêtés

Malaise à côtoyer une ressource externe avec un mandat différent (social versus plus répressif à l'occasion)

Malaise à côtoyer une ressource externe avec une culture organisationnelle différente

Difficultés à développer un sentiment de confiance envers un intervenant externe non policier

Craintes de fournir des informations sensibles ou opérationnelles à un organisme externe pouvant nuire à une enquête policière

Autres, précisez:: \_\_\_\_\_\*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

33) Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure ces réticences sont encore présentes?\*

*1 correspond à « ces réticences sont encore très présentes » et 5 à « ces réticences ne sont plus du tout présentes »*

1

2

3

- 
- 4
  - 5
  - Ne sais pas
  - Ne veux pas répondre
- 

## SECTION B - APPLICATION DU PROTOCOLE

### Application du protocole sur le terrain

*Veillez répondre aux questions suivantes selon la perception que vous avez du travail de des policiers patrouilleurs sur le terrain.*

34) À quelle fréquence les policiers patrouilleurs donnent de l'information sur le CAVAC aux victimes?\*

- À chaque fois
- Souvent
- Quelques fois
- Jamais
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre
- Ne s'applique pas [Cochez cette case lorsque votre entente avec le CAVAC ne prévoit pas que les policiers patrouilleurs doivent proposer les services d'aide du CAVAC]

35) À quelle fréquence les policiers patrouilleurs proposent-ils les services d'aide du CAVAC aux victimes?\*

- À chaque fois
- Souvent
- Quelques fois
- Jamais
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre
- Ne s'applique pas [Cochez cette case lorsque votre entente avec le CAVAC ne prévoit pas que les policiers patrouilleurs doivent proposer les services d'aide du CAVAC]

Seuls les répondants ayant coché « Souvent », « Quelque fois » ou « Jamais » à la question 35, répondent aux questions 35.1 et 35.2

35.1) Pour quelle(s) raison(s) les policiers patrouilleurs ne proposent-ils pas systématiquement les services d'aide du CAVAC aux victimes?\*

- Les policiers n'ont pas été formés pour proposer les services d'aide du CAVAC aux victimes.
- Les policiers manquent de connaissances sur les conséquences d'un acte criminel ou sur les services disponibles.
- Les policiers manquent de temps pour proposer les services d'aide du CAVAC aux victimes.
- Les policiers n'ont pas reçu l'ordre de leur supérieur de proposer les services d'aide du CAVAC aux victimes.
- Les policiers n'ont pas été incités par leur supérieur à proposer les services d'aide du CAVAC aux victimes.
- Les policiers ne voient pas toujours la nécessité de proposer les services d'aide du CAVAC aux victimes.
- La situation ne permet pas de proposer les services d'aide du CAVAC aux victimes, précisez le type de situation le cas échéant :: \_\_\_\_\_\*
- Autre raison (une seule mention) :: \_\_\_\_\_\*
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

Seuls les éléments cochés à la question 35.1 seront présentés aux répondants à la question 35.2

35.2) Veuillez qualifier l'importance que vous accordez à chacune des raisons sélectionnées à la question précédente. \*

- Peu importante
- Assez importante
- Très importante
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

36) Sur une échelle de 1 à 5, comment qualifieriez-vous la facilité pour les policiers patrouilleurs à obtenir le consentement des victimes pour les référer au CAVAC (ou pour leur proposer l'aide du CAVAC dans le cas du service d'intervention immédiate et semi-immédiate ou d'agents d'intervention en centre d'enquêtes)?\*

1 correspond à « très difficile » et 5 à « très facile »

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Ne s'applique pas [Cochez cette réponse si votre protocole ne prévoit pas de demander le consentement des victimes]

37) Selon vous, quel est le principal obstacle que rencontre les policiers patrouilleurs pour obtenir le consentement des victimes pour référer leur dossier au CAVAC (ou pour leur proposer l'aide du CAVAC dans le cas du service d'intervention immédiate et semi-immédiate ou d'agents d'intervention en centres d'enquêtes)?\*

La victime ne comprend pas l'information qui lui est transmise.

L'état de choc de la victime est trop grand.

La victime ne veut pas laisser paraître qu'elle a besoin d'aide.

La victime est dépassée par les événements.

La victime ne semble pas avoir confiance aux corps policiers.

La victime ne semble pas avoir confiance aux organismes d'aide communautaire.

La victime ne semble pas avoir confiance ni aux corps policiers ni aux organismes d'aide communautaire.

La victime considère qu'elle s'en sortira bien toute seule.

La victime ne réalise pas qu'elle pourrait avoir besoin d'aide.

Autre, précisez:: \_\_\_\_\_ \*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Ne s'applique pas [Cochez cette case seulement si le consentement de la victime n'est jamais demandé]

38) Sur une échelle de 1 à 5, comment qualifieriez-vous la facilité pour les policiers patrouilleurs à obtenir les informations, sur la victime et l'évènement, nécessaires pour remplir le formulaire de consentement?\*

*1 correspond à « très difficile » et 5 à « très facile »*

*Dans ce questionnaire, par "formulaire de consentement", nous faisons référence à tous les formulaires visant à divulguer les renseignements personnels des victimes d'actes criminels aux CAVAC. Selon les cas, ces formulaires sont signés directement par la victime ou par les policiers après avoir obtenu leur consentement verbal.*

Délai entre le premier contact du policier avec la victime et la transmission du formulaire de consentement au CAVAC :

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Ne s'applique pas [Cochez cette réponse si vous n'avez pas de de formulaire de divulgation des renseignements personnels à remplir]

39) Sur une échelle de 1 à 5, comment qualifieriez-vous la clarté de la procédure à suivre pour les policiers patrouilleurs de votre protocole de référence policière?\*

*1 correspond à « pas du tout claire » et 5 à « très claire »*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

40) Les policiers doivent-ils cocher une case dans le rapport d'événement pour confirmer s'ils ont bien offert les services du CAVAC aux victimes ?\*

Oui

Non

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Ne s'applique pas [Cochez cette case seulement si les policiers n'ont pas à remplir de Rapport d'évènement]

---

## SECTION B - APPLICATION DU PROTOCOLE (SUITE)

### Questions spécifiques pour chaque modèle

Les questions **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** à 46 sont posées uniquement aux répondants ayant un modèle « Service d'agent d'intervention » (question 2).

41) Sur une échelle de 1 à 5, comment qualifieriez-vous la facilité pour les policiers patrouilleurs à obtenir les informations, sur la victime et l'évènement, nécessaires pour remplir le Rapport d'évènement?\*

*1 correspond à « très difficile » et 5 à « très facile »*

*Répondez pour la période où l'agente d'intervention CAVAC avait accès aux Rapports d'évènement dans le cas où elle n'y a plus accès actuellement.*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

42) Sur quels éléments se basent les policiers patrouilleurs pour envoyer le rapport d'évènement à l'agent d'intervention CAVAC lorsqu'il s'agit d'un crime contre la propriété?\*

*Répondez pour la période où l'agente d'intervention CAVAC avait accès aux Rapports d'évènement dans le cas où elle n'y a plus accès actuellement.*

Aucun rapport d'évènement pour les crimes contre la propriété n'est envoyé à l'agente d'intervention CAVAC.

Le comportement de la victime (émotions, discours, etc.)

La reconnaissance de signes post-traumatiques chez la victime

( ) Le type de crime, précisez pour quels crime les policiers seraient davantage disposés à envoyer le rapport d'évènement :: \_\_\_\_\_ \*

( ) Le contexte du crime, précisez pour quel type de contexte les policiers seraient davantage disposés à envoyer le rapport d'évènement: \_\_\_\_\_ \*

( ) Autres, précisez :: \_\_\_\_\_ \*

( ) Ne sais pas

( ) Ne veux pas répondre

( ) Ne s'applique pas (Cochez cette case lorsque le rapport d'évènement de tous les crimes contre la propriété est systématiquement envoyé)

43) Indiquer une estimation de la proportion d'utilisation des moyens suivants pour transmettre de l'information ou le rapport d'évènement à l'intervenant du CAVAC?\*

*La somme doit faire 100 %*

*Répondez pour la période où l'agente d'intervention CAVAC avait accès aux Rapports d'évènement dans le cas où elle n'y a plus accès actuellement.*

[ ] Rapport numérisé envoyé par courriel: \_\_\_\_\_ \*

[ ] Rapport envoyé par télécopieur :: \_\_\_\_\_ \*

[ ] Information sur l'évènement et la victime transmise verbalement par le policier patrouilleur ou l'enquêteur: \_\_\_\_\_ \*

[ ] Ne sais pas

[ ] Ne veux pas répondre

44) En moyenne, combien de temps s'écoule entre le premier contact du policier avec la victime et la transmission d'information ou du rapport d'évènement à l'intervenant du CAVAC?\*

*Répondez pour la période où l'agente d'intervention CAVAC avait accès aux Rapports d'évènement dans le cas où elle n'y a plus accès actuellement.*

	En heures	En minutes
Nombre d'heures ou de minutes :		

45) Selon votre estimation, sur une échelle de 1 à 5, comment qualifieriez-vous la rapidité de ce délai (temps écoulé entre le premier contact du policier avec la victime et la transmission d'information ou du rapport d'évènement à l'intervenant du CAVAC)?\*

*1 correspond à « pas du tout rapide » et 5 à « tout à fait rapide »*

Répondez pour la période où l'agente d'intervention CAVAC avait accès aux Rapports d'évènement dans le cas où elle n'y a plus accès actuellement.

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Ne s'applique pas [Cochez cette réponse si le rapport d'évènement est directement accessible à l'agent de liaison]

46) Sur une échelle de 1 à 5, comment qualifieriez-vous la quantité de temps que vous demande l'agent du CAVAC lorsqu'il veut obtenir de l'information supplémentaire (précisions sur un événement, suivis d'une intervention auprès des victimes, etc.)?\*

*1 correspond à « pas du tout de temps demandé » et 5 à « beaucoup de temps demandé »*

Répondez pour la période où l'agente d'intervention CAVAC avait accès aux Rapports d'évènement dans le cas où elle n'y a plus accès actuellement.

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Les questions 47 et 48 sont posées uniquement aux répondants ayant un modèle « Service de référence policière » (Question 2).

47) En moyenne, combien de temps s'écoule entre le premier contact du policier avec la victime et la transmission du formulaire de consentement de la victime par FAX ou par courriel au point de service local du CAVAC?\*

*Dans ce questionnaire, par "formulaire de consentement", nous faisons référence à tous les formulaires visant à divulguer les renseignements personnels des victimes d'actes criminels aux CAVAC. Selon les cas,*

*ces formulaires sont signés directement par la victime ou par les policiers après avoir obtenu leur consentement verbal.*

Délai entre le premier contact du policier avec la victime et la transmission du formulaire de consentement au CAVAC :

	En heures	En minutes
Nombre d'heures ou de minutes :		

48) Sur une échelle de 1 à 5, comment qualifieriez-vous la rapidité de ce délai (temps écoulé entre le premier contact du policier avec la victime et la transmission du formulaire de consentement des victimes au point de service local du CAVAC ou au siège social)?\*

*1 correspond à « pas du tout rapide » et 5 à « tout à fait rapide »*

*Dans ce questionnaire, par formulaire de consentement, nous faisons référence à tous les formulaires visant à divulguer les renseignements personnels des victimes d'actes criminels aux CAVAC. Selon les cas, ces formulaires sont signés directement par la victime ou par les policiers après avoir obtenu leur consentement verbal.*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Ne s'applique pas [Cochez cette réponse si aucun formulaire ne doit être acheminé au CAVAC]

Les questions 49 à 54 s'adressent seulement aux répondants ayant un modèle « Service d'intervention immédiate et semi-immédiate » (Question 2).

49) À quel moment les policiers patrouilleurs appellent-t-ils les intervenants CAVAC pour qu'ils parlent à la victime au téléphone?\*

À chaque fois, indépendamment du consentement de la victime

À chaque fois que la victime a donné son consentement verbal

Dès que les policiers patrouilleurs estiment nécessaire que l'intervenant CAVAC parle avec la victime au téléphone et lorsque la victime a donné son consentement verbal (indépendamment de la nécessité de l'intervenant CAVAC de se déplacer sur les lieux de l'évènement)

Dès que les policiers patrouilleurs estiment nécessaire que l'intervenant CAVAC parle avec la victime au téléphone, indépendamment du consentement de la victime (et indépendamment de la nécessité de l'intervenant CAVAC de se déplacer sur les lieux de l'évènement)

Seulement lorsque les policiers patrouilleurs estiment nécessaire que l'intervenant CAVAC se déplace sur les lieux de l'évènement et indépendamment du consentement de la victime

Seulement lorsque les policiers patrouilleurs estiment nécessaire que l'intervenant CAVAC se déplace sur les lieux de l'évènement et que la victime a donné son consentement verbal

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

50) Veuillez donner une estimation du pourcentage d'appels logés au CAVAC par les policiers dans le cadre du service d'intervention immédiat ou semi-immédiat en fonction du moment de la journée :\*

*Inscrire dans la case "Ne sais pas" ou "Ne veux pas répondre" si tel est le cas*

*Le total doit faire 100 %*

	Pourcentage
Jour (du lundi au vendredi):	
Soirée (du lundi au jeudi):	
Nuit (du lundi au jeudi):	
Fin de semaine (du vendredi soir au dimanche incluant la nuit de dimanche à lundi)	

51) Sur quels éléments se basent les policiers patrouilleurs pour indiquer à l'intervenant CAVAC que la victime a besoin d'une intervention sur les lieux de l'évènement?\*

La gravité objective de l'évènement

Le comportement de la victime (émotions, discours, etc.)

La reconnaissance de signes post-traumatiques chez la victime

La nature du crime, précisez pour quels crimes les policiers sont plus susceptibles de référer la victime::

\_\_\_\_\_\*

Le contexte du crime, précisez les contextes pour lesquels les policiers sont plus susceptibles de référer la victime: \_\_\_\_\_\*

Autres, précisez :: \_\_\_\_\_\*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

52) Sur une échelle de 1 à 5, comment qualifieriez-vous la facilité pour les policiers patrouilleurs à obtenir les informations nécessaires pour évaluer la situation/les besoins de la victime et l'expliquer à l'intervenant CAVAC au téléphone?\*

*1 correspond à « très difficile » et 5 à « très facile »*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

53) En moyenne, combien de temps s'écoule entre le premier contact du policier avec la victime et le moment où l'intervenant du CAVAC arrive sur les lieux de l'évènement, le cas échéant?\*

Délai entre le premier contact du policier avec la victime et le moment où l'intervenant du CAVAC arrive sur les lieux du crime :

	En heures	En minutes
Nombre d'heures ou de minutes :		

54) Sur une échelle de 1 à 5, comment qualifieriez-vous la rapidité du temps écoulé entre le premier contact du policier avec la victime et le moment où l'intervenant du CAVAC arrive sur les lieux de l'évènement, le cas échéant?\*

*1 correspond à « pas du tout rapide » et 5 à « tout à fait rapide »*

1

2

3

- 
- 4
  - 5
  - Ne sais pas
  - Ne veux pas répondre
- 

## SECTION B - APPLICATION DU PROTOCOLE

### Référencement des proches de la victime au CAVAC

55) À quelle fréquence les policiers patrouilleurs réfèrent-ils au CAVAC des proches de la victime ou des personnes témoins du crime?

- À chaque fois
- Souvent
- Quelques fois
- Jamais
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

56) Pour quelles raisons les policiers patrouilleurs réfèrent-ils les proches de la victime au CAVAC?

- La victime directe est décédée
- La victime a refusé l'aide du CAVAC, mais ses proches l'ont demandé
- Les proches de la victime sont en état de choc
- Les proches de la victime veulent de l'information pour aider la victime par la suite
- Les policiers sont incités par leur supérieur de référer les proches de la victime au CAVAC
- Autre, précisez (une seule mention): \_\_\_\_\_\*
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

Seul le répondant ayant coché « La victime directe est décédée », « La victime a refusé l'aide du CAVAC, mais ses proches l'ont demandé » ou « Les proches de la victime sont en état de choc » répond à la question 56.1

56.1. Veuillez qualifier l'importance que vous accordez à chacune des raisons sélectionnées à la question précédente. \*

- Peu importante
  - Assez importante
  - Très importante
  - Ne sais pas
  - Ne veux pas répondre
- 

## SECTION B - APPLICATION DU PROTOCOLE

### Circulation de l'information sur le protocole au sein du service

57) Existe-t-il un mécanisme permettant de diffuser l'information concernant le fonctionnement du protocole au sein du service de police?\*

- Oui
- Non
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant coché « oui » à la question 57 répondent à la question 58.

58) En quoi consiste ce mécanisme?

---

59) Existe-t-il un mécanisme formel de transfert de l'information concernant vos tâches de coordination du protocole?\*

- Oui
- Non
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant coché « oui » à la question 59 répondent à la question 60.

60) En quoi consiste ce mécanisme?

---

## SECTION B - APPLICATION DU PROTOCOLE

### Collaboration avec le CAVAC et les autres organismes d'aide

61) Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec [la ou les] affirmations suivantes :\*

*[Pas du tout d'accord; Peu d'accord; Assez d'accord; Tout à fait d'accord; Ne sait pas; Ne veut pas répondre]*

Les actions et les responsabilités du CAVAC par rapport à votre service sont clairement définies dans le cadre du protocole.

La (les) personne(s) responsable(s) de la collaboration avec le CAVAC au sein de votre service a (ont) un rôle et des responsabilités clairement définies.

La concertation avec le CAVAC a permis d'établir des priorités communes.

62) Depuis la mise en place du protocole de référence policière, un mécanisme de rétroaction formel s'est-il développé?\*

Oui

Non

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant coché « oui » à la question 62 répondent à la question 63.

63) En quelques mots, pouvez-vous expliquer la nature de ce mécanisme?

---

64) Depuis la mise en place du protocole de référence policière, à quelle fréquence avez-vous des échanges avec le CAVAC concernant des éléments relatifs à l'amélioration du protocole?\*

1 fois par semaine et plus

De 1 à 2 fois par mois

De 1 à 2 fois tous les trois mois

De 1 à 2 fois tous les six mois

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

65) Votre service et le CAVAC ont-ils eu des mésententes?\*

Oui

Non

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant coché « oui » à la question 65 répondent à la question 66.

66) En quoi consistaient généralement ces mésententes?\*

*Cochez tous les choix qui s'appliquent*

Mésentente sur le domaine d'action de chaque organisation

Mésentente due à une communication inadéquate

Mésentente due au fait que l'une ou l'autre des organisations ne remplissait pas ses obligations découlant du protocole

Mésentente due à un point litigieux du protocole

Autre, précisez:: \_\_\_\_\_ \*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

67) Existe-t-il un mécanisme visant à résoudre les différends qui peuvent survenir entre votre service et le CAVAC?\*

Oui

Non

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant coché « oui » à la question 67 répondent à la question 68.

68) En quoi consiste ce mécanisme?

\_\_\_\_\_

69) Sur une échelle de 1 à 5, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction concernant le processus de concertation entre votre service et le CAVAC dans le cadre du protocole?\*

*1 correspond à « pas du tout satisfait » et 5 à « tout à fait satisfait »*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

70) Votre service a-t-il des partenariats ou des ententes formelles pour référer des victimes d'acte criminel avec les organismes suivants?\*

*Cochez toutes les réponses qui s'appliquent*

Services de santé (CLSC, urgences), précisez le type d'entente : \_\_\_\_\_\*

Organismes communautaires proposant des services d'aide aux victimes, AUTRE QUE LE CAVAC, précisez lesquels : \_\_\_\_\_\*

Aucune entente avec d'autres organismes

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Si le répondant a coché « Services de santé (CLSC, urgences) » il répond à la question 71.
--

71) Sur une échelle de 1 à 5, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction concernant le processus de concertation entre votre service et les services de santé dans le cadre d'ententes formelles?\*

*1 correspond à « pas du tout satisfait » et 5 à « tout à fait satisfait »*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Si le répondant a coché « Organismes communautaires proposant des services d'aide aux victimes, AUTRE QUE LE CAVAC » il répond à la question 72.

72) Sur une échelle de 1 à 5, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction concernant le processus de concertation entre votre service et des organismes communautaires proposant des services d'aide aux victimes, AUTRES QUE LE CAVAC, dans le cadre d'ententes formelles?\*

*1 correspond à « pas du tout satisfait » et 5 à « tout à fait satisfait »*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

73) Les policiers de votre service font-ils la promotion d'autres services d'aide que ceux du CAVAC de manière informelle?\*

Oui

Non

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

74) Sur une échelle de 1 à 5, comment jugez-vous la complémentarité entre les services des autres organismes d'aide (en dehors des services de santé et des services juridiques) et le CAVAC?\*

*1 correspond à « pas du tout complémentaire » et 5 à « tout à fait complémentaire »*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

75) Sur une échelle de 1 à 5, comment jugez-vous la nécessité de référer directement les victimes d'acte criminel à d'autres organismes communautaires d'aide aux victimes (en dehors des services de santé et des services juridiques) plutôt qu'au CAVAC?\*

*1 correspond à « pas du tout nécessaire » et 5 à « tout à fait nécessaire »*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

76) Sur une échelle de 1 à 5, comment évaluez-vous la capacité du CAVAC à offrir des services d'aides aux victimes de qualité sur le plan :\*

*1 correspond à « une capacité minimale » et 5 à « une capacité maximale »*

	1	2	3	4	5	Ne sais pas	Ne veux pas répondre
De l'intervention post-traumatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De l'accompagnement psychosocial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De l'accompagnement judiciaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

77) Sur une échelle de 1 à 5, comment qualifieriez-vous le développement de l'approche communautaire de votre service?\*

*1 correspond à « pas du tout développé » et 5 à « tout à fait développé »*

L'approche de police communautaire se distingue de l'approche traditionnelle et réactive en s'attaquant aux causes réelles de la criminalité (par la prévention, le partenariat stratégique, la résolution de problèmes et le rapprochement avec le citoyen). Au Québec, cette approche est promue notamment par le Réseau Intersection.

1

- 2
  - 3
  - 4
  - 5
  - Ne sais pas
  - Ne veux pas répondre
- 

## SECTION C - MISE EN OEUVRE DU PROTOCOLE

### Formations reçues dans le cadre du protocole

78) À quelle fréquence les policiers de votre service reçoivent-ils une formation sur les services offerts par les CAVAC?\*

- Une fois par année
- Une fois tous les deux ans
- A chaque fois que des nouveaux policiers entrent en poste
- Jamais
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant coché « Une fois par année», « Une fois tous les deux ans » ou « A chaque fois que des nouveaux policiers entrent en poste » à la question 78 répondent aux questions 79 et 80.

79) En moyenne quelle proportion des policiers de votre service bénéficient de cette formation sur les services offerts par les CAVAC?\*

- Moins de 25 %
- Entre 25 % et 50 %
- Entre 50 et 75 %
- Plus de 75 %
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

80) Sur une échelle de 1 à 5, comment jugez-vous l'utilité de la formation auprès des policiers sur les services du CAVAC?\*

*1 correspond à « pas du tout utile » et 5 à « tout à fait utile » Les choix de réponse suivants seront également proposés : Ne sais pas; Ne veux pas répondre; Ne s'applique pas*

Pour sensibiliser les policiers à l'importance de l'aide aux victimes pour tous les types de crime (crime contre la personne ET crime contre la propriété)

Pour améliorer la perception des policiers vis-à-vis du rôle des travailleurs sociaux ou des criminologues

Pour sensibiliser les policiers à l'importance de collaborer avec le CAVAC

81) A quelle fréquence les policiers de votre service reçoivent-ils une formation sur la MANIÈRE d'offrir et de présenter les services du CAVAC lors de leur intervention auprès de la victime dans le cadre du protocole?\*

Une fois par année

Une fois tous les deux ans

A chaque fois que des nouveaux policiers entrent en poste

Jamais

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant coché « Une fois par année», « Une fois tous les deux ans » ou « A chaque fois que des nouveaux policiers entrent en poste » à la question 81 répondent aux questions 82 et 83.
--

82) En moyenne quelle proportion des policiers de votre service bénéficient de la formation sur la manière d'offrir et de présenter les services du CAVAC?\*

Moins de 25 %

Entre 25 % et 50 %

Entre 50 et 75 %

Plus de 75 %

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

83) Sur une échelle de 1 à 5, comment jugez-vous l'utilité de la formation auprès des policiers sur la manière de proposer les services du CAVAC?\*

1 correspond à « pas du tout utile » et 5 à « tout à fait utile » Les choix de réponse suivants seront également proposés : Ne sais pas; Ne veux pas répondre; Ne s'applique pas (Cochez cette mention lorsque votre service n'a pas reçu de formation sur la manière de proposer les services du CAVAC)]

Pour comprendre l'état de la victime

Pour connaître les meilleures façons de donner l'information sur les services d'aide à la victime.

Pour obtenir le consentement de la victime

Pour reconnaître des signes de stress post-traumatique chez la victime

84) À quelle fréquence les policiers reçoivent-ils des instructions sur une base informelle à propos des services du CAVAC et la façon de les offrir?\*

1 fois par semaine et plus

De 1 à 2 fois par mois

De 1 à 2 fois tous les trois mois

De 1 à 2 fois tous les six mois

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

85) À quelle fréquence les policiers bénéficient-ils d'un feedback de la part de leur supérieur lorsqu'ils font mal leur travail de référence auprès des victimes?\*

À chaque fois

Souvent

Quelques fois

Jamais

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

---

## SECTION C - MISE EN OEUVRE DU PROTOCOLE

### Informations spécifiques à la mise en œuvre

86) Parmi les éléments suivants, lesquels ont constitué des DIFFICULTÉS lors de la mise en œuvre du protocole de référence policière dans votre service?\*

*Cochez toutes les réponses qui s'appliquent*

- L'attitude négative des policiers vis-à-vis des services d'aide aux victimes offerts par le CAVAC.
- Le manque de sensibilité des policiers vis-à-vis des victimes.
- La perception négative des policiers vis-à-vis du travail des travailleurs sociaux ou des criminologues en général.
- Le manque de ressources matérielles au sein du service
- Le manque d'outils de mise en œuvre (guides, matériel d'information, etc.)
- Le manque de formations ou de séances d'information offertes par le CAVAC
- Autre, précisez (une seule mention):: \_\_\_\_\_ \*
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

Seuls les éléments cochés à la question 86 seront présentés aux répondants à la question **Erreur ! Source du renvoi introuvable..1**

86.1) Veuillez qualifier l'importance que vous accordez à chacune des raisons sélectionnées à la question précédente.\*

- Très importante
- Assez importante
- Peu importante
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

87) Parmi les éléments suivants, lesquels ont constitué des ATOUTS pour la mise en œuvre du protocole de référence policière dans votre service?\*

*Cochez toutes les réponses qui s'appliquent*

- L'attitude positive des policiers vis-à-vis des services d'aide aux victimes offerts par le CAVAC
- L'empathie des policiers vis-à-vis des victimes
- La perception positive des policiers vis-à-vis du travail des travailleurs sociaux ou des criminologues en général
- La disponibilité des ressources matérielles (locaux, ordinateurs, etc.) dans votre service
- La disponibilité d'outils de mise en œuvre (guide, matériel d'information, etc.)

La disponibilité des formations ou de séances d'information offertes par le CAVAC

Autre, précisez (une seule mention):: \_\_\_\_\_ \*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les éléments cochés à la question 87 seront présentés aux répondants à la question 87.1

87.1) Veuillez qualifier l'importance que vous accordez à chacune des raisons sélectionnées à la question précédente.\*

Très importante

Assez importante

Peu importante

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

88) Parmi les ressources exigées pour le fonctionnement du protocole, y en avait-il qui étaient déjà disponibles au sein de votre service?\*

La plupart des ressources requises étaient déjà là

Une partie des ressources requises était là

Peu de ressources étaient disponibles

Aucune ressource n'était disponible

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant répondu « La plupart des ressources requises étaient déjà là », « Une partie des ressources requises était là » ou **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** « Peu de ressources étaient disponibles » à question 88 répondent à la question 89.

89) Quelles étaient les ressources déjà disponibles au sein de votre service pour le fonctionnement du protocole?\*

Des ressources matérielles (locaux, impression, meubles, etc. le cas échéant)

Des ressources informatiques (base de données, système de gestion de l'information)

Autre type de ressources, précisez :: \_\_\_\_\_

Ne sais pas

Ne veut pas répondre

---

## SECTION D - EFFETS DU PROTOCOLE SUR L'AIDE AUX VICTIMES D'ACTE CRIMINEL

90) Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec l'affirmation suivante:\*

*[Pas du tout d'accord; Peu d'accord; Assez d'accord; Tout à fait d'accord; Ne sait pas; Ne veut pas répondre]*

Le protocole de référence policière a permis de développer une dynamique de confiance mutuelle entre votre service de police et le CAVAC

Le protocole de référence policière a permis d'assurer une meilleure coordination entre les policiers et le CAVAC dans l'aide aux victimes

Le protocole de référence policière a amélioré la qualité du travail effectué par les policiers auprès des victimes.

Le protocole de référence policière a permis de diminuer la charge de travail lié au suivi de la victime par le service de police.

Le protocole de référence policière a amélioré l'accessibilité des services d'aide aux victimes.

Le protocole de référence policière a permis d'augmenter le nombre de victimes référés au CAVAC

Seuls les répondants ayant un modèle de type « Service de référence policière » répondent à la question 91.
---

91) Pour chaque affirmation, veuillez indiquer votre niveau d'accord :\*

Si cela devait améliorer encore davantage l'aide aux victimes, seriez-vous d'accord pour tenter les expériences suivantes :

Intégrer un intervenant du CAVAC au sein du poste de police.

Intégrer un intervenant du CAVAC au sein des centres d'enquêtes.

Offrir une Service d'intervention immédiate et semi-immédiate d'un agent du CAVAC.

92) Dans quelle mesure seriez-vous à l'aise d'opter pour un modèle où le consentement de la victime n'est pas toujours demandé (ni verbalement ni à l'écrit)?\*

Très à l'aise

Assez à l'aise

Peu à l'aise

- Pas du tout à l'aise
  - Ne sais pas
  - Ne veux pas répondre
- 

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

Seuls les répondants ayant répondu « Un seul poste » à la question 5 répondent à la question 93.

93) Quelle est la population à desservir de votre service de police?\*

- Moins de 100 000 habitants (niveau 1)
- De 100 000 à 199 999 habitants (niveau 2)
- De 200 000 à 499 999 habitants (niveau 3)
- De 500 000 à 999 999 habitants (niveau 4)
- 1 000 000 habitants ou plus (niveau 5)
- Sûreté du Québec (niveau 6)

Seuls les répondants ayant répondu « Plusieurs postes, ensemble du territoire desservi » à la question 5 répondent à la question 94.

94) Quelle est la population à desservir de votre service de police (ensemble des postes de police pour lesquels vous êtes responsable de la coordination ou de l'application du protocole de référence policière)?\*

- Moins de 100 000 habitants (niveau 1)
- De 100 000 à 199 999 habitants (niveau 2)
- De 200 000 à 499 999 habitants (niveau 3)
- De 500 000 à 999 999 habitants (niveau 4)
- 1 000 000 habitants ou plus (niveau 5)
- Sûreté du Québec (niveau 6)

Seuls les répondants ayant répondu « Un seul poste » à la question 5 répondent à la question 95.

95) Pour l'année 2012-2013, quel est le taux de crime (volume de crimes pour chaque tranche de 100 000 habitants) dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier)?\*

*Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

Seuls les répondants ayant répondu « Plusieurs postes, ensemble du territoire desservi » à la question 5 répondent à la question 96.

96) Pour l'année 2012-2013, quel est le taux de crime (volume de crimes pour chaque tranche de 100 000 habitants) dans l'ensemble des secteurs desservis par l'ensemble des postes de police pour lesquels vous êtes responsable de la coordination ou de l'application du protocole de référence policière?\*

*Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

Seuls les répondants ayant répondu « Un seul poste » à la question 5 répondent à la question 97.

97) À combien estimez-vous le nombre de victimes d'acte criminel qui font appel à votre service directement sans avoir préalablement parlé, été en contact ou été référée par un organisme tiers (organisme communautaire, service de santé, etc.) au cours de l'année 2012-2013 dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier)?\*

*Écrivez, s'il vous plait, un nombre. Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

( ) Nombre de victimes rejointes directement par votre service: \_\_\_\_\_\*

( ) Ne sais pas

( ) Ne veux pas répondre

( ) Ne s'applique pas [Cochez cette case seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question]

Seuls les répondants ayant répondu « Plusieurs postes, ensemble du territoire desservi » à la question 5 répondent à la question 98.

98) À combien estimez-vous le nombre de victimes d'acte criminel qui font appel à votre service directement sans avoir préalablement parlé, été en contact ou été référée par un organisme tiers (organisme communautaire, service de santé, etc.) au cours de l'année 2012-2013 dans les secteurs desservis par l'ensemble des postes pour lesquels vous êtes responsable de la coordination ou de l'application du protocole de référence policière?\*

*Écrivez, s'il vous plait, un nombre. Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

( ) Nombre de victimes rejointes directement par votre service: \_\_\_\_\_\*

( ) Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Ne s'applique pas [Cochez cette case seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question]

Seuls les répondants ayant répondu « Un seul poste » à la question 5 répondent à la question 99.

99) À combien estimez-vous le nombre de victimes d'acte criminel rejointes d'abord par un service de santé (CLSC, urgence) avant votre service au cours de l'année 2012-2013 dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier)?\*

*Écrivez, s'il vous plait, un nombre. Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

Nombre de victimes rejointes directement d'abord par un service de santé: \_\_\_\_\_\*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Ne s'applique pas [Cochez cette case seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question]

Seuls les répondants ayant répondu « Plusieurs postes, ensemble du territoire desservi » à la question 5 répondent à la question 100.

100) À combien estimez-vous le nombre de victimes d'acte criminel rejointes d'abord par un service de santé (CLSC, urgence) avant votre service au cours de l'année 2012-2013 dans les secteurs desservis par l'ensemble des postes pour lesquels vous êtes responsable de la coordination ou de l'application du protocole de référence policière?\*

*Écrivez, s'il vous plait, un nombre. Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

Nombre de victimes rejointes directement d'abord par un service de santé: \_\_\_\_\_\*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Ne s'applique pas [Cochez cette case seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question]

Seuls les répondants ayant répondu « Un seul poste » à la question 5 répondent à la question 101.

101) À combien estimez-vous le nombre de victimes d'acte criminel rejointe suite à un appel au 9-1-1 dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier) au cours de l'année 2012-2013?\*

*Écrivez, s'il vous plait, un nombre. Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

Nombre de victimes rejointes suite à un appel au 9-1-1: \_\_\_\_\_\*

- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre
- Ne s'applique pas [Cochez cette case seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question]

Seuls les répondants ayant répondu « Plusieurs postes, ensemble du territoire desservi » à la question 5 répondent à la question 102.

102) À combien estimez-vous le nombre de victimes d'acte criminel rejointe suite à un appel au 9-1-1 au cours de l'année 2012-2013 dans les secteurs desservis par l'ensemble des postes pour lesquels vous êtes responsable de la coordination ou de l'application du protocole de référence policière?\*

*Écrivez, s'il vous plaît, un nombre. Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

- Nombre de victimes rejointes suite à un appel au 9-1-1: \_\_\_\_\_ \*
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre
- Ne s'applique pas [Cochez cette case seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question]

103) Combien d'années d'expérience comptez-vous dans cette profession?\*

- De 0 à 4 ans
- De 5 à 9 ans
- De 10 à 14 ans
- De 15 à 19 ans
- 20 ans et plus

104) Quelle fonction occupez-vous au sein du service de police?\*

- Agent sociocommunautaire
- Enquêteur
- Sergent
- Lieutenant
- Commandant de quartier ou de secteur
- Cadre supérieur: Directeur; Assistant-directeur ou autres
- Autres, précisez: \_\_\_\_\_ \*

105) Sexe\*

Masculin

Féminin

106) Acceptez-vous de nous transmettre les coordonnées des personnes ressources au sein d'un organisme COMMUNAUTAIRE autre que le CAVAC proposant des services d'aide à des victimes d'acte criminel, autre que des services de santé ou des services juridiques (par ex. Maison d'hébergement ou CALAC) avec lesquels vous faites affaire?

*Nous demandons cette information dans le but d'administrer un sondage à ces personnes dans le cadre de cette étude. Seul le personnel lié par un engagement à la confidentialité aura accès aux renseignements recueillis dans le cadre de cette étude. Il peut s'agir du personnel de l'ENAP affecté à cette étude ainsi que du personnel du Ministère travaillant au dossier.*

Nom de l'organisme/nom de la personne ressource/courriel de la personne ressource:

\_\_\_\_\_\*

Nom de l'organisme/nom de la personne ressource/courriel de la personne ressource:

\_\_\_\_\_\*

Nom de l'organisme/nom de la personne ressource/courriel de la personne ressource:

\_\_\_\_\_\*

Nom de l'organisme/nom de la personne ressource/courriel de la personne ressource:

\_\_\_\_\_\*

Nom de l'organisme/nom de la personne ressource/courriel de la personne ressource:

\_\_\_\_\_\*

Nom de l'organisme/nom de la personne ressource/courriel de la personne ressource:

\_\_\_\_\_\*

Nom de l'organisme/nom de la personne ressource/courriel de la personne ressource:

\_\_\_\_\_\*

Nom de l'organisme/nom de la personne ressource/courriel de la personne ressource:

\_\_\_\_\_\*

Nom de l'organisme/nom de la personne ressource/courriel de la personne ressource:

\_\_\_\_\_\*

Nom de l'organisme/nom de la personne ressource/courriel de la personne ressource:

\_\_\_\_\_\*

Non

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Ne s'applique pas [Cochez cette case seulement si vous ne faites affaire avec aucun organisme communautaire d'aide aux victimes autre que le CAVAC]

---

## **Fin du questionnaire!**

Votre questionnaire a été transmis avec succès!

*Votre contribution est très appréciée. Nous vous en remercions.*

*Nous vous souhaitons une excellente journée!*

---

## Évaluation des protocoles de référence policière (sans protocole)

---

# Évaluation des protocoles de référence policière

Ce questionnaire peut être complété au plus tard le XX.

Cela prendra environ 15 minutes. Même si vous n'avez pas terminé de répondre, vous pourrez quitter le questionnaire et y revenir à un moment qui vous conviendra le mieux. Il sera très important de répondre à toutes les questions du sondage afin d'obtenir un questionnaire valide.

Si vous êtes dans l'impossibilité de remplir le questionnaire ou si vous avez besoin d'assistance, vous pouvez communiquer avec l'équipe de l'ENAP en écrivant à l'adresse suivante : XX.

Nous vous remercions de votre collaboration!

---

## INTRODUCTION

1) Pour quel poste MRC/quartier de votre service de police répondez-vous à ce questionnaire?\*

Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches - Thetford Mines

Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches - Lévis

Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches - Sainte-Marie

Estrie - Bromont

Lanaudière - Repentigny

Lanaudière - L'Assomption

Lanaudière - Terrebonne

Laurentides - Mont-Tremblant

Mauricie - Trois-Rivières

Montérégie - Richelieu

Montérégie - Roussillon

Montérégie - Saint-Jean-sur-Richelieu

Outaouais - Collines de l'Outaouais

Saguenay-Lac-Saint-Jean – Saguenay

---

## SECTION A - RAISON D'ÊTRE DU PROTOCOLE DE RÉFÉRENCE POLICIÈRE

### LES PROTOCOLES DE RÉFÉRENCE POLICIÈRE

*Plusieurs protocoles de référence policière ont vu le jour au Québec au cours des dernières années. Liant les corps policiers et les Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), ils sont conçus afin de favoriser l'identification rapide des victimes et leur faciliter l'accès à l'intervention de première ligne des CAVAC auprès de celles-ci. Des modèles différents et complémentaires existent selon la région.*

**Service de référence policière:** *les policiers réfèrent une victime au CAVAC de son secteur en transmettant à cet organisme, par télécopieur, courriel ou autres moyens, un formulaire d'autorisation à divulguer des renseignements personnels à un organisme d'aide aux victimes. Ce formulaire est soit rempli par la*

victime, soit rempli par le policier après avoir obtenu le consentement verbal de la victime, dépendamment des cas.

**Service d'intervention immédiate et semi-immédiate:** Des intervenants CAVAC sont joignables en tout temps par les patrouilleurs grâce à une pagette de service et peuvent être appelés à se déplacer sur les lieux de l'évènement pour faire une intervention auprès de la victime, son entourage ou auprès de témoins. Le consentement des victimes pour effectuer cette intervention est nécessaire.

**Agent d'intervention CAVAC au sein du poste de police:** Un intervenant CAVAC est intégré au sein des locaux du service de police concerné sur les heures régulières de bureau (8h30 à 16h30). Il bénéficie d'un accès direct à l'ensemble des Rapports d'évènement et peut ainsi évaluer la pertinence d'une intervention CAVAC en plus de recevoir des demandes des policiers verbalement.

**Agent de liaison CAVAC en centre d'enquête :** Un intervenant CAVAC est intégré au sein d'un centre d'enquête et travaille principalement auprès des enquêteurs qui leur réfèrent des victimes. Il contacte majoritairement les victimes ayant porté plainte contre leurs agresseurs. Cette proximité physique permet à l'intervenant CAVAC d'offrir des conseils et des pistes d'interventions aux enquêteurs en plus de les informer des services d'aide disponibles aux victimes.

2) Connaissez-vous l'existence des protocoles de référence policière avant de répondre à ce questionnaire?\*

Oui

Non

Ne veux pas répondre

Si le répondant a répondu non à la question 2, il passe directement à la question 12.

Seuls les répondants ayant répondu « Oui » à la question 2 répondent aux questions 3

**Erreur ! Source du renvoi introuvable..**

3) Comment en avez-vous entendu parler?\*

Par un collègue

Dans les médias

Dans la communauté

Autre, précisez:

Ne veux pas répondre

4) Le projet de signer un protocole d'entente sur la référence policière a-t-il été envisagé par votre service de police?\*

Oui

Non

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant répondu « Non » à la question 4 répondent aux questions 5 **Erreur ! Source du renvoi introuvable..**

5) Pour quelles raisons un protocole d'entente sur la référence policière n'a pas été envisagé par votre service de police?\*

*Cochez toutes les raisons qui s'appliquent*

Parce que ça ne paraissait pas nécessaire

Parce que ça semblait trop exigeant en termes de temps

Parce que ça semblait trop exigeant en termes de ressources

Parce que ça n'a tout simplement pas été discuté pour l'instant

Parce que ça semblait poser problème pour les organismes communautaires d'aide aux victimes (par exemple les Maisons d'hébergement, les organismes d'aide aux victimes d'agression sexuelle, etc.)

Autre, précisez (une mention): \_\_\_\_\_\*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les éléments cochés à la question 5 seront présentés aux répondants à la question 5.1

5.1) Veuillez qualifier l'importance que vous accordez à chacune des raisons sélectionnées à la question précédente.\*

Peu importante

Assez importante

Très importante

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant répondu « Oui » à la question 4 répondent à la question 6.

6) Quel modèle en particulier a été envisagé?\*

Service d'intervention immédiate et semi-immédiate (Intervention 24/7)

Service de référence policière (formulaire d'autorisation à divulguer des renseignements personnels à un organisme d'aide aux victimes = formulaire de consentement)

Agent d'intervention CAVAC au sein du poste de police (accès direct aux rapports d'évènement)

Agent de liaison CAVAC en centre d'enquête

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant répondu « Oui » à la question 4 répondent à la question 6.

7) Pour quelles raisons le projet n'a-t-il pas encore abouti à un protocole d'entente?\*

*Cochez toutes les raisons qui s'appliquent*

La direction du service de police ne considère pas qu'il s'agisse d'une priorité

Les parties n'ont pas été en mesure de s'entendre sur les modalités de l'entente

Par prudence, vous avez jugé qu'il valait mieux attendre de connaître les résultats des projets menés ailleurs

Le projet était trop contraignant en termes de ressources

Le projet était trop contraignant en termes d'actions à mener pour les policiers

Les policiers étaient réticents à mettre en place ce projet.

En raison de craintes et des réticences d'autres organismes communautaires d'aide aux victimes (par exemple les Maisons d'hébergement, les organismes d'aide aux victimes d'agression sexuelle, etc.)

Autre, précisez (une mention): \_\_\_\_\_\*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les éléments cochés à la question 7 seront présentés aux répondants à la question 7.1 **Erreur !**  
**Source du renvoi introuvable..**

7.1) Veuillez qualifier l'importance que vous accordez à la raison suivante: La direction du service de police ne considère pas qu'il s'agisse d'une priorité\*

Peu importante

Assez importante

Très importante

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

8) Selon vos connaissances et le texte de l'encadré ci-dessus, si vous décidiez de mettre en place un protocole de référence policière, quelle(s) raison(s) motiverai(en)t ce choix?\*

*Cochez toutes les raisons qui s'appliquent*

- Par souci de prévenir l'aggravation de l'état des personnes victimes
- Parce que les policiers ne sont pas suffisamment outillés pour aider les victimes
- Parce que vous avez confiance en l'expertise des travailleurs sociaux ou les criminologues dans ce domaine
- Pour ne pas que les victimes critiquent le travail des policiers dans les médias
- Pour offrir un service complémentaire aux personnes victimes (par rapport aux expertises différentes entre la profession des policiers et la profession des travailleurs sociaux et des criminologues)
- Autre, précisez (une mention): \_\_\_\_\_\*
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

Seuls les éléments cochés à la question 8 seront présentés aux répondants à la question 8.1
---

8.1) Veuillez qualifier l'importance que vous accordez à chacune des raisons sélectionnées à la question précédente.\*

- Peu importante
- Assez importante
- Très importante
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

9) Selon vos connaissances et le texte de l'encadré ci-dessus, et sur une échelle de 1 à 5, comment qualifieriez-vous la nécessité de mettre en place un protocole de référence policière avec le CAVAC?\*

1 correspond à « pas du tout nécessaire » et 5 à « tout à fait nécessaire »

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

10) Si vous deviez implanter un tel service de référence, dans quelle mesure anticiperiez-vous des réticences de la part des policiers?\*

Beaucoup de réticences

Assez de réticences

Peu de réticences

Pas du tout de réticences

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Si le répondant a répondu « Beaucoup de réticences », « Assez de réticences » ou « Peu de réticences » à la question 10, il répond à la question 11.
--

11) À votre avis, de quelle nature seraient principalement ces réticences?\*

Crainte de perdre de la confidentialité à l'égard des dossiers enquêtés

Malaise à côtoyer une ressource externe avec un mandat différent (social versus plus répressif à l'occasion)

Malaise à côtoyer une ressource externe avec une culture organisationnelle différente

Difficultés à développer un sentiment de confiance envers un intervenant externe non policier

Craintes de fournir des informations sensibles ou opérationnelles à un organisme externe pouvant nuire à une enquête policière

Autre, précisez (une mention) :: \_\_\_\_\_ \*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

---

## **SECTION B - AIDE AUX VICTIMES**

12) À quelle fréquence les policiers de votre service donnent de l'information sur le CAVAC aux victimes?\*

À chaque fois

Souvent

- Quelques fois
- Jamais
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant coché « Souvent », « Quelques fois » ou « Jamais » répondent aux questions 13 à 18.

13) Pour quelle(s) raison(s) les policiers de votre service ne donnent-ils pas systématiquement de l'information sur le CAVAC aux victimes?\*

*Cochez toutes les réponses qui s'appliquent*

- Les policiers n'ont pas été formés pour donner de l'information sur le CAVAC aux victimes.
- Les policiers manquent de connaissances sur les conséquences d'un acte criminel ou sur les services disponibles.
- Les policiers manquent de temps pour donner de l'information sur le CAVAC.
- Les policiers n'ont pas été incités par leur supérieur de donner de l'information sur le CAVAC.
- Les policiers ne voient pas toujours la nécessité de donner de l'information sur le CAVAC aux victimes.
- Le CAVAC n'a pas accès au territoire desservi par votre service.
- La situation ne permet pas de donner de l'information sur le CAVAC, précisez le type de situation le cas échéant :: \_\_\_\_\_\*
- Autre, précisez (une mention) :: \_\_\_\_\_\*
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

Seuls les éléments cochés à la question 13 seront présentés aux répondants à la question 13.1.

13.1) Veuillez qualifier l'importance que vous accordez à chacune des raisons sélectionnées à la question précédente.\*

- Peu importante
- Assez importante
- Très importante
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

14) Quelle est la modalité la plus utilisée par les policiers de votre service pour donner de l'information sur le CAVAC aux victimes d'actes criminels?\*

- Distribution de dépliants
- Distribution de cartes d'affaire
- Information donnée de vive voix à la victime dans les premières 48 h après l'évènement.

( ) Information donnée de vive voix à la victime (par téléphone ou autre) plus de 48 h après l'évènement

( ) Autre, précisez (une mention): \_\_\_\_\_\*

( ) Ne sais pas

( ) Ne veux pas répondre

15) À quelle fréquence les policiers de votre service réfèrent-ils les victimes à des organismes proposant des services d'aide à des victimes d'actes criminels?\*

( ) À chaque fois

( ) Souvent

( ) Quelques fois

( ) Jamais

( ) Ne sais pas

( ) Ne veux pas répondre

16) Vers quel(s) organisme(s) proposant des services d'aide à des victimes d'actes criminels les policiers de votre service réfèrent habituellement les victimes?\*

*Cochez toutes les réponses qui s'appliquent*

CAVAC

Maisons d'aide et d'hébergement

Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractères sexuels (CALACS) ou équivalent

CLSC ou urgences ou équivalent

Autres organismes, lesquels :: \_\_\_\_\_\*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

17) Quelles sont les différentes modalités utilisées par les policiers de votre service pour référer les victimes à des organismes d'aide à des victimes d'actes criminels?\*

*Cochez toutes les réponses qui s'appliquent*

Les policiers font signer à la victime un formulaire "maison" d'autorisation à divulguer les renseignements personnels de la victime et le transmettent à l'organisme concerné.

Les policiers appellent directement l'organisme concerné pour lui dire qu'une victime a besoin de ses services au moment de l'évènement ou dans les premières 48 h (avec le consentement de la victime)

Les policiers appellent directement l'organisme concerné pour lui dire qu'une victime a besoin de ses services plus de 48 h après l'évènement (avec le consentement de la victime).

Autre, précisez (première mention):: \_\_\_\_\_\*

Autre, précisez (deuxième mention):: \_\_\_\_\_\*

Autre, précisez (troisième mention):: \_\_\_\_\_\*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

18) Y a-t-il un employé au sein de votre service dont l'une des tâches est de coordonner le référencement des victimes à des organismes d'aide à des victimes d'actes criminels?\*

Oui

Non

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Seuls les répondants ayant coché « oui » à la question 18 répondent à la question 19.

19) Combien d'heures par semaine sont-elles consacrées à cette tâche (référencement des victimes à des organismes d'aide)?\*

\_\_\_\_\_

20) Votre service a-t-il des partenariats ou des ententes formelles pour référer des victimes d'acte criminel aux organismes suivants?\*

Services de santé (urgences, CLSC, etc.)

Maisons d'aide et d'hébergement de votre région

Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractères sexuels (CALACS) ou équivalent de votre région

Autres organismes communautaires d'aide à des victimes d'actes criminels de votre région, non mentionnés \_\_\_\_\_ précédemment, \_\_\_\_\_ précisez \_\_\_\_\_ lesquels::

\_\_\_\_\_\*

Aucune entente signée par notre service de police

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Si le répondant a coché « Services de santé (urgences, CLSC, etc.) » à la question 20, il répond à la question 21.

21) Sur une échelle de 1 à 5, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction concernant le processus de concertation entre votre service et les services de santé dans le cadre d'ententes formelles?\*

*1 correspond à « pas du tout satisfait » et 5 à « tout à fait satisfait »*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Si le répondant a coché « Maisons d'aide et d'hébergement de votre région » à la question 20, il répond à la question 22.

22) Sur une échelle de 1 à 5, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction concernant le processus de concertation entre votre service et les Maisons d'aide et d'hébergement de votre région dans le cadre d'ententes formelles?\*

*1 correspond à « pas du tout satisfait » et 5 à « tout à fait satisfait »*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Si le répondant a coché « Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractères sexuels (CALACS) ou équivalent de votre région » à la question 20, il répond à la question 23.

**23) Sur une échelle de 1 à 5, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction concernant le processus de concertation entre votre service et les Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractères sexuels (CALACS) ou équivalent de votre région dans le cadre d'ententes formelles?\***

*1 correspond à « pas du tout satisfait » et 5 à « tout à fait satisfait »*

1

2

3

4

5

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Si le répondant a coché « Autres organismes communautaires d'aide à des victimes d'actes criminels de votre région, non mentionnés précédemment, précisez lesquels » à la question 20, il répond à la question 24.

24) Sur une échelle de 1 à 5, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction concernant le processus de concertation entre votre service et les autres organismes communautaires d'aide à des victimes d'actes criminels de votre région dans le cadre d'ententes formelles?\*

*1 correspond à « pas du tout satisfait » et 5 à « tout à fait satisfait »*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

25) Sur une échelle de 1 à 5, comment jugez-vous la complémentarité entre les services d'aide communautaire (en dehors des services de santé et des services juridiques) et le CAVAC?\*

*1 correspond à « pas du tout complémentaire » et 5 à « tout à fait complémentaire »*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

26) 27. Sur une échelle de 1 à 5, comment jugez-vous l'utilité de référer directement les victimes d'acte criminel à d'autres organismes d'aide (en dehors des services de santé et des services juridiques) plutôt qu'au CAVAC?\*

*1 correspond à « pas du tout utile » et 5 à « tout à fait utile »*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

27) Sur une échelle de 1 à 5, comment qualifieriez-vous le développement de l'approche de police communautaire de votre service?\*

*L'approche de police communautaire se distingue de l'approche traditionnelle et réactive en s'attaquant aux causes réelles de la criminalité (par la prévention, le partenariat stratégique, la résolution de problèmes et le rapprochement avec le citoyen). Au Québec, cette approche est promue notamment par le Réseau Intersection.*

*1 correspond à « pas du tout développée » et 5 à « tout à fait développée »*

- 1

- 2
- 3
- 4
- 5
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

28) Sur une échelle de 1 à 5, comment évaluez-vous la capacité du CAVAC à offrir des services d'aides aux victimes de qualité sur le plan :\*

*1 correspond à « une capacité minimale » et 5 à « une capacité maximale » Les choix de réponse suivants seront également proposés : ne sais pas; ne veux pas répondre*

- De l'intervention post-traumatique.
  - De l'accompagnement psychosocial.
  - De l'accompagnement judiciaire
- 

## SECTION C - FORMATIONS REÇUES

29) À quelle fréquence les policiers de votre service reçoivent-ils une formation sur les services offerts par le CAVAC?\*

- Une fois par année
- Une fois tous les deux ans
- À chaque fois que des nouveaux policiers entrent en poste
- Jamais
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

Si le répondant a répondu « Une fois par année », « Une fois tous les deux ans » ou « À chaque fois que des nouveaux policiers entrent en poste » à la question 29, il répond aux questions 30 et 31.
---

30) En moyenne, quelle proportion des policiers de votre service bénéficient de cette formation sur les services offerts par les CAVAC?\*

- Moins de 25 %
- Entre 25 % et 50 %
- Entre 50 et 75 %
- Plus de 75 %
- Ne sais pas
- Ne veux pas répondre

31) Sur une échelle de 1 à 5, comment jugez-vous l'utilité de la formation auprès des policiers sur les services du CAVAC?\*

1 correspond à « pas du tout utile » et 5 à « tout à fait utile » Les choix de réponse suivants seront également proposés : Ne sais pas; Ne veux pas répondre; Ne s'applique pas (Cochez cette mention lorsque votre service n'a pas reçu de formation sur les services du CAVAC)

- Pour sensibiliser les policiers à l'importance de l'aide aux victimes pour tous les types de crime (crime contre la personne ET crime contre la propriété)
- Pour améliorer la perception des policiers vis-à-vis du rôle des travailleurs sociaux ou des criminologues
- Pour sensibiliser les policiers à l'importance de collaborer avec le CAVAC
- Autre

## SECTION D - EFFETS DE LA COLLABORATION SUR L'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

32) Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec les affirmations suivantes au meilleur de vos connaissances :\*

*[Pas du tout d'accord; Peu d'accord; Assez d'accord; Tout à fait d'accord; Ne sait pas; Ne veut pas répondre]*

- Le protocole de référence policière permettrait de développer une dynamique de confiance mutuelle entre votre service de police et le CAVAC.
- Le protocole de référence policière permettrait d'assurer une meilleure coordination entre les policiers et le CAVAC dans l'aide aux victimes.
- Le protocole de référence policière permettrait d'améliorer la qualité du travail effectué par les policiers auprès des victimes.
- Le protocole de référence policière permettrait de diminuer la charge de travail lié au suivi de la victime par le service de police.
- Le protocole de référence policière améliorerait l'accessibilité des services d'aide aux victimes.
- Le protocole de référence policière permettrait d'augmenter le nombre de victimes référées au CAVAC

33) Pour chaque affirmation, veuillez indiquer votre niveau d'accord :\*

*[Pas du tout d'accord; Peu d'accord; Assez d'accord; Tout à fait d'accord; Ne sait pas; Ne veut pas répondre]*

*Si cela devait améliorer encore davantage l'aide aux victimes, seriez-vous d'accord pour tenter les expériences suivantes :*

- Mettre en place un protocole de référence policière avec formulaire de divulgation des renseignements personnels de la victime.
- Intégrer un agent du CAVAC au sein du poste de police.
- Intégrer un agent du CAVAC au sein des centres d'enquêtes.
- Offrir le service d'intervention immédiate et semi-immédiate 24/7

34) Dans quelle mesure seriez-vous à l'aise d'opter pour un modèle où le consentement de la victime n'est pas toujours demandé (ni verbalement ni à l'écrit)?\*

- ( ) Très à l'aise  
 ( ) Assez à l'aise  
 ( ) Peu à l'aise  
 ( ) Pas du tout à l'aise  
 ( ) Ne sais pas  
 ( ) Ne veux pas répondre

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

35) Quelle est la population à desservir de votre service de police ?\*

- ( ) Moins de 100 000 habitants (niveau 1)  
 ( ) De 100 000 à 199 999 habitants (niveau 2)  
 ( ) De 200 000 à 499 999 habitants (niveau 3)  
 ( ) De 500 000 à 999 999 habitants (niveau 4)  
 ( ) 1 000 000 habitants ou plus (niveau 5)  
 ( ) Sûreté du Québec (niveau 6)

36) Quel est le taux de crime dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier) (le taux de crime est le volume de crimes pour chaque tranche de 100 000 habitants) pour les années suivantes :\*

Écrivez, s'il vous plait, un nombre

[ ] Taux de crime pour l'année 2011 (du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 31 décembre 2011):  
 \_\_\_\_\_\*

[ ] Taux de crime pour l'année 2012 (du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 décembre 2012):  
 \_\_\_\_\_\*

[ ] Taux de crime pour l'année 2013 (du 1<sup>er</sup> janvier 2013 au 31 décembre 2013):  
 \_\_\_\_\_\*

[ ] Ne sais pas

[ ] Ne veux pas répondre

[ ] Ne s'applique pas [Cochez cette case seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question]

37) À combien estimez-vous le nombre de personnes victimes d'un acte criminel répertoriées par votre service dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier) au cours des années suivantes :\*

Écrivez, s'il vous plait, un nombre. *Attention, nous demandons l'information du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013, du 1<sup>er</sup> avril 2011 au 31 mars 2012 et du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011.*

[ ] Nombre de victimes répertoriées au cours de l'année 2012-2013 ::  
 \_\_\_\_\_\*

[ ] Nombre de victimes répertoriées au cours de l'année 2011-2012 ::  
\_\_\_\_\_\*

[ ] Nombre de victimes répertoriées au cours de l'année 2010-2011 ::  
\_\_\_\_\_\*

[ ] Ne sais pas

[ ] Ne veux pas répondre

[ ] Ne s'applique pas [Cochez cette case seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question]

38) À combien estimez-vous le nombre de victimes d'actes criminels rejointes suite à un appel au 9-1-1 dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier) au cours de l'année 2012-2013?\*

Écrivez, s'il vous plait, un nombre.

*Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

( ) Nombre de victimes rejointes suite à un appel au 9-1-1 ::  
\_\_\_\_\_\*

( ) Ne sais pas

( ) Ne veux pas répondre

( ) Ne s'applique pas [Cochez cette case uniquement si vous n'avez aucune statistique à ce sujet]

39) À combien estimez-vous le nombre de victimes d'actes criminels qui font appel à votre service directement sans avoir préalablement parlé, été en contact ou été référée par un organisme tiers (organisme communautaire, service de santé, etc.) au cours de l'année 2012-2013 dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier)?\*

Écrivez, s'il vous plait, un nombre.

*Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

( ) Nombre de victimes rejointes directement par votre service ::  
\_\_\_\_\_\*

( ) Ne sais pas

( ) Ne veux pas répondre

( ) Ne s'applique pas [Cochez cette case seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question]

40) À combien estimez-vous le nombre de victimes d'actes criminels rejointes d'abord par un service de santé (CLSC, urgence) avant votre service au cours de l'année 2012-2013 dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier)?\*

Écrivez, s'il vous plait, un nombre

*Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

( ) Nombre de victimes rejointes d'abord par un service de santé ::  
\_\_\_\_\_\*

( ) Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Ne s'applique pas [Cochez cette case seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question]

41) À combien estimez-vous le nombre de victimes répertoriées par votre service qui ont été référées au CAVAC dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier) au cours de l'année 2012 - 2013?\*

Écrivez, s'il vous plait, un nombre

*Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

Nombre de victimes référées au CAVAC au cours de l'année 2012 – 2013:: \_\_\_\_\_\*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Ne s'applique pas [Cochez cette case seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question]

42) À combien estimez-vous le nombre de victimes d'un acte criminel qui ont été référées par votre service DIRECTEMENT à un organisme COMMUNAUTAIRE d'aide aux victimes AUTRE QUE LE CAVAC (par ex. Maison d'hébergement, CALAC ou équivalent) dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier) au cours de l'année 2012 – 2013?\*

Écrivez, s'il vous plait, un nombre

*Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

Nombre de victimes référées directement à un organisme d'aide aux victimes autre que le CAVAC au cours de l'année 2012 – 2013:: \_\_\_\_\_\*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Ne s'applique pas [Cochez cette case seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question]

43) À combien estimez-vous le nombre de victimes répertoriées par votre service qui ont porté plainte dans le secteur desservi par votre poste (MRC ou poste de quartier) au cours de l'année 2012-2013?\*

Écrivez, s'il vous plait, un nombre

*Attention, nous demandons l'information du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.*

Nombre de victimes répertoriées au cours de l'année 2012-2013 qui ont porté plainte:: \_\_\_\_\_\*

Ne sais pas

Ne veux pas répondre

Ne s'applique pas [Cochez cette case seulement si votre service n'a pas de statistique sur la question]

44) Quelle fonction occupez-vous au sein du service de police?\*

Agent sociocommunautaire

- Enquêteur
- Lieutenant
- Commandant de quartier ou de section
- Cadre supérieur : Directeurs, Assistant-directeur ou autres
- Autre, précisez :: \_\_\_\_\_ \*

45) Sexe\*

- Masculin
  - Féminin
- 

## **Fin du questionnaire!**

Votre questionnaire a été transmis avec succès!

*Votre contribution est très appréciée. Nous vous en remercions.*

*Nous vous souhaitons une excellente journée!*

---

## Grille d'entretien

<b>ENJEUX D'ÉVALUATION</b>
<b>Thèmes d'évaluation</b>
<b>Sous-thèmes d'évaluation</b>
Questions <ul style="list-style-type: none"> <li>- Questions de relance uniquement/ précisions</li> </ul>
<b>EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE [Enjeux 1, 2 et 3]</b>
<b>Objectifs des protocoles</b>
Quels sont les objectifs de votre protocole d'entente? Est-ce que des cibles précises ont été formulés par rapport au nombre de victime à joindre et par rapport au délai pour joindre ces victimes?
<b>Efficacité opérationnelle</b>
<b>Atteinte des objectifs/cibles</b>
Combien de victimes êtes-vous en mesure de rejoindre en moyenne par rapport au nombre total de victimes référées par les policiers? <i>[Estimation OK]</i> Quels sont vos délais pour joindre une victime (temps entre le moment où elle est référée par le corps policier et le moment où vous la rejoignez) depuis la mise en place du protocole? Et quels étaient ces délais avant la mise en place du protocole? <i>[Estimation OK]</i>
<b>Effets des protocoles (court terme)</b>
À court terme, en quoi le protocole a-t-il permis d'améliorer vos services d'aide aux victimes? Dans quelle mesure le protocole apporte-t-il une valeur ajoutée à votre organisme qui n'aurait pu être obtenue autrement? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valeur ajoutée au niveau des connaissances sur les victimes d'actes criminels</li> <li>- Valeur ajoutée au niveau des connaissances sur les stratégies d'intervention</li> <li>- Valeur ajoutée au niveau de la capacité d'action des intervenants.</li> </ul>
<b>Retombées/ Impacts (long terme)</b>
À long terme, quelles sont les retombées du protocole pour la société? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampleur de ces retombées</li> </ul> <i>CAVAC – projet pilote</i> : À long terme, quelles retombées pourriez-vous attendre du fait d'intégrer le protocole de référence policière à votre service de base/financement de base?
<b>Mise en œuvre des protocoles</b>
<b>Défis de la mise en œuvre des protocoles</b>
Avez-vous été confronté à des défis pour la mise en place des protocoles? Si oui, lesquels?
<b>Éléments facilitant la mise en œuvre des protocoles</b>
Avez-vous observé des facteurs qui ont facilité la mise en place des protocoles? Si oui, lesquels?
<b>Pérennité des protocoles</b>
<b>Durée de vie des protocoles</b>
Depuis combien de temps le protocole existe-t-il dans votre région?
<b>Outils/Mécanismes prévus pour assurer la pérennité du protocole</b>

Comment prévoyez-vous assurer la pérennité du protocole pour le futur (planification des ressources, etc.)?
<b>Contexte régional</b>
<p>Considérez-vous que les besoins des victimes de votre région sont différents, ou ont certaines particularités, par rapport aux autres régions?</p> <p>Le type de protocole que vous avez choisi répond-il à certaines variables ou impératifs régionaux? Si oui, comment avez-vous adapté le protocole en fonction du contexte de votre région?</p>
<b>ANALYSE DES PROCESSUS DE CONCERTATION ENTRE LES CAVAC, LES CORPS POLICIERS ET LES AUTRES ORGANISMES D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTE CRIMINEL [Enjeux 5]</b>
<b>Efficacité des activités de concertation CAVAC-corps policiers</b>
<p><b>Définition des rôles et responsabilités du CAVAC vs corps policiers</b></p> <p>Selon vous, vos rôles, vos actions et vos responsabilités par rapport à ceux des corps policiers ont-ils été définis de façon suffisamment claire?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles et les procédures sont-elles directives, ou bien est-ce que beaucoup d'efforts doivent être mis dans la concertation et les échanges pour arrimer les actions de chacun?</li> <li>- Y a-t-il d'autres raisons qui expliquent le besoin ou l'absence de besoin de concertation?</li> </ul>
<p><b>Mécanismes de communication</b></p> <p>Dans quelle mesure la mise en œuvre du protocole a-t-elle permis de développer des stratégies d'intervention coordonnées et cohérentes entre votre organisation et les policiers?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Est-ce que les partenaires ont partagé des bilans rétroactifs des améliorations sur leurs stratégies d'intervention?</li> <li>- Nombre et type de connaissances sur les stratégies d'intervention auprès des victimes ayant été développées et améliorées par les rétroactions des partenaires suite aux interventions liées au protocole.</li> </ul> <p>Quels sont les mécanismes de communication utilisés par votre organisation et les policiers lors des actions concertées pour vous tenir mutuellement au courant de vos interventions et des résultats?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fréquence à laquelle les partenaires se donnent des rétroactions.</li> </ul>
<p><b>Efficacité de la concertation</b></p> <p>Qu'est ce que vous a permis de faire l'action concertée que vous n'auriez pas pu faire si vous aviez été seul?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retombées pour les partenaires d'une action concertée plutôt qu'en silos (ex. : économies d'échelle, effets levier)</li> </ul> <p><i>Définition économie d'échelles : coût de la mise en œuvre des mesures moins élevé grâce à l'action concertée</i></p> <p><i>Définition effets levier : multiplication des gains par l'action concertée</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gains en performance réalisés par les partenaires par rapport à l'intervention grâce à l'action concertée</li> </ul>
<p><b>Gestion des différends</b></p> <p>Avez-vous eu des différends avec les corps policiers dans le cadre de l'application du protocole?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De quelle nature?</li> <li>- Quelle fréquence?</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Y a-t-il un mécanisme qui est prévu pour résoudre les différends entre votre organisation et les policiers?</li> </ul>
<p><b>Satisfaction du CAVAC vis-à-vis de la concertation</b>  Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre collaboration avec les corps policiers?</p>
<p><b>Concertation entre le CAVAC et les autres organismes d'aide</b></p>
<p><b>État de situation de la concertation entre le CAVAC et les autres organismes d'aide (hors services juridiques et services de santé)</b>  Est-ce qu'il existe des activités de concertation locale ou des réseaux d'échange entre les organismes d'aide aux victimes de votre région?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Y a-t-il d'autres processus de référencement/soutien des victimes qui existent entre votre CAVAC et les autres organismes d'aide?</li> <li>- Sont-ils de nature formelle ou informelle?</li> <li>- La couverture de service est-elle déficiente?</li> </ul> <p>Quelles sont les principales problématiques que vous observez dans le fonctionnement des services d'aide aux victimes par rapport à la concertation et à la coordination avec ces organismes?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Au niveau de la pertinence</li> <li>- Au niveau de l'efficacité</li> </ul>
<p><b>Avis des autres organismes d'aide (hors services juridiques et services de santé) sur le protocole</b>  Les autres organismes de votre région dont les activités sont liées à l'aide aux victimes étaient-ils au courant qu'un protocole allait être mis en place? Quelles ont été leur réaction?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ont-ils pu donner leur avis?</li> </ul> <p>Ont-ils émis des objections ou ont donné un accueil favorable?</p>
<p><b>Effet du protocole sur la collaboration entre le CAVAC et les autres organismes d'aide (hors services juridiques et services de santé)</b>  Quel a été l'impact du protocole sur votre collaboration avec les autres organismes d'aide? // Avez-vous constaté une évolution de la dynamique entre votre CAVAC et les autres organismes depuis la mise en place du protocole?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Évolution du rôle de chacun (confusion des rôles par exemple ou complémentarité des rôles)</li> <li>- Est-ce que les protocoles sont entrés en compétition avec d'autres ententes qu'avaient ces organismes avec les corps policiers?</li> <li>- Est-ce qu'il y a eu des mécanismes pour gérer les différends?</li> </ul>

<b>Autres informations pertinentes</b>
<b>Raisons de l'absence d'un protocole de références policières avec des corps policiers</b>
Pour quelles raisons vous n'avez pas de protocoles de références policières avec tous les corps policiers?
<b>Questions spécifiques pour les agents CAVAC sur le terrain</b>
<b>Tous les modèles</b>
<b>Pertinence/utilité de l'information obtenue des corps policiers pour juger de la situation</b> Est-ce que les informations obtenues de la part du corps policier pour évaluer la situation sont pertinentes/ claires/utiles pour prendre la décision d'intervenir? Pour vous permettre d'intervenir efficacement auprès de la victime?
<b>Dynamique de collaboration sur le terrain</b> Comment qualifieriez-vous votre dynamique de collaboration avec les corps policiers?
<b>Consentement des victimes</b> Comment jugez-vous la difficulté d'obtenir le consentement de la victime pour accepter le service /pour obtenir votre aide? Quelles sont les raisons des difficultés rencontrées? Nécessité de faire remplir un formulaire?
<b>Critères d'intervention auprès des victimes et évaluation de leurs besoins</b> Quels sont les critères pour décider d'intervenir auprès de la victime? Comment sont évalués les besoins de la victime?
<b>Difficultés rencontrés sur le terrain par rapport aux victimes</b> Quelles sont les difficultés rencontrées sur le terrain par rapport à l'intervention auprès des victimes?
<b>Modèle « Intervention Immédiate 24/7 » : + Agent en centres d'enquête</b>
Mêmes questions + spécifiques à la situation de relance
<b>Modèle « Agents de liaison au sein d'un poste de police » : Agent SAI avec gestion des cartes d'appel (Mauricie)</b>
Comment jugez-vous la difficulté à jumeler les cartes d'appels triées et les Rapports d'évènement? Quels sont les avantages d'obtenir l'information des cartes d'appels en plus de celles du Rapports d'évènement?
<b>Modèles nécessitant de vérifier la présence d'un dossier (Agent SAI + équipe régulière d'intervention)</b>
Délai pour vérifier la présence d'un dossier Pour quelles raisons tous les protocoles ne prévoient pas cette étape?
<b>Avis sur les autres modèles</b>
Pertinence des autres modèles pour votre région Réceptivité pour avoir plus ou moins d'étapes Nécessité de chaque étape

<b>EFFICIENCE OPÉRATIONNELLE [Enjeux 4]</b>
<p><b>Coût de transaction</b></p> <p><i>Définition coûts de transaction : ensemble des coûts qu'il est nécessaire d'engager afin de mener à bien la réalisation d'un projet. Par exemple, les coûts associés à des études de faisabilité, travaux de réflexion, travaux de représentation, mise en place de comités de travail, réalisation de portraits, à la recherche de partenaires, à la signature de contrats, au suivi de l'exécution des ententes, etc.</i></p>
<p><b>Activités de transaction et coût de ces activités (coût de transaction)</b></p> <p>Comment évaluez-vous l'ensemble des coûts de transaction qui vous incombent afin de remplir vos responsabilités liées au protocole?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avez-vous des coûts dédiés tout spécifiquement à la réalisation du protocole?</li> <li>- Devez-vous avoir des contacts fréquents avec vos partenaires pour obtenir du financement?</li> <li>- Y a-t-il un haut niveau d'incertitude lié à l'obtention de ressources?</li> <li>- Comment les partenaires se perçoivent-ils (réputation, confiance)?</li> <li>- Quels sont les coûts de coordination?</li> <li>- Quels sont les coûts pour la recherche de partenaires?</li> <li>- Quels sont les coûts pour contracter?</li> <li>- Quels sont les coûts de la surveillance et de l'exécution des ententes?</li> </ul>
<p><b>Proportion du coût de transaction par rapport à la source de financement</b></p> <p>Quelle proportion du montant de votre aide financière de fonctionnement/ de la subvention a été allouée aux éléments correspondant aux coûts de transaction?</p>
<p><b>Coût de fonctionnement</b></p>
<p><b>Activités de fonctionnement et coût de ces activités (coût de fonctionnement)</b></p> <p>Dans vos états financiers, quelles activités sont imputées en frais de fonctionnement du protocole? Quel est le coût pour chacune de ces activités?</p> <p>Quel est le coût total associé au fonctionnement du protocole?</p>
<p><b>Proportion du coût de fonctionnement par rapport à la source de financement</b></p> <p>Ce coût de fonctionnement représente quelle proportion (en %) de votre source de financement (subvention pour les projets pilotes ou financement à la base)?</p> <p><i>CAVAC – projet-pilote</i> : Considérez-vous que vous seriez en mesure d'intégrer le fonctionnement du protocole à vos services de base (transformation des intrants)?</p>
<p><b>Autres ressources disponibles</b></p> <p>Quelles sont les ressources déjà disponibles dans votre CAVAC qui ont été utilisées pour faire fonctionner le protocole?</p>
<p><b>Mécanismes et outils de gestion</b></p>
<p><b>Nature des mécanismes et outils de gestion</b></p> <p>Quels sont les mécanismes et les outils de gestion mis à votre disposition pour gérer l'application (mise en œuvre) des protocoles d'ententes?</p>

<p>Quelle utilisation faites-vous de ces mécanismes et outils de gestion? Existe-t-il des pratiques de gestion plus informelles (autres que les outils précédemment identifiés)?</p>
<p><b>Efficienc e des mécanismes et outils de gestion</b></p> <p>Selon vous, les processus et outils de gestion sont-ils adéquats et suffisants? Appliquez-vous rigoureusement les outils et les mécanismes de gestion des protocoles prévus à l'entente? Pour ces mêmes processus, les délais de traitement et/ou de mise en œuvre vous apparaissent-ils raisonnables?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le cas échéant, comment expliquer les délais abusifs?</li><li>- Quels autres outils seraient nécessaires pour réduire ces délais?</li></ul>
<p><b>Suivi des protocoles</b></p>
<p><b>Outils de suivi</b></p> <p>Les outils de suivi qui sont à votre disposition vous permettent-ils d'identifier et d'atténuer les risques liés à la gestion du protocole?</p>
<p><b>Rôle du BAVAC</b></p> <p>Qu'attendez-vous de la part du BAVAC, à l'égard du soutien et de la surveillance pour la gestion du protocole?</p>

## CENTRE DE RECHERCHE ET D'EXPERTISE EN ÉVALUATION (CREXE)

**École nationale d'administration publique**

555, boulevard Charest Est  
Québec (Québec) G1K 9E5

**Pour de plus amples renseignements  
ou pour joindre l'équipe du CREXE:**

418 641 3000, poste 6326  
crexe@enap.ca  
www.crexe.enap.ca



*L'Université de  
l'administration publique*