
L'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS AU CANADA ET AU QUÉBEC :

ESQUISSE D'UN PARCOURS

**Arlène Gaudreault
Présidente de l'Association québécoise
Plaidoyer-Victimes**

**Chargée de cours en victimologie
École de criminologie
Université de Montréal**

Note de l'auteure:

Ce texte a été publié dans Cario, R., Salas, D. (2001). *Oeuvre de Justice et Victimes*, École nationale de la magistrature, Editions de l'Harmattan, Paris, p.109-122.

INTRODUCTION

Les victimes d'actes criminels ont été pendant longtemps laissées pour compte. Au Canada et au Québec, les premières initiatives ont reposé largement sur l'apport des groupes de femmes et des bénévoles dans la communauté. S'inspirant d'autres pays comme les États-Unis, l'Angleterre et l'Australie, nos gouvernements devaient leur emboîter le pas plus vigoureusement à partir du milieu des années 1970.

Dans cette contribution, je voudrais reconstituer la trajectoire que nous avons empruntée afin de briser l'isolement des victimes. Il est difficile de tracer un tel parcours en restant fidèle à tous les événements qui l'ont marqué et, encore plus, de rendre justice à toutes les personnes et organismes qui ont prêté leur contribution. On comprendra donc que ce portrait reste bien imparfait et que de larges pans de notre histoire restent à peine esquissés. Je m'attarderai plus particulièrement au développement des initiatives québécoises, bien qu'on ne puisse les dissocier des efforts qui ont été entrepris, parallèlement, partout ailleurs au Canada.

Dans une large mesure, cette analyse reflète mon engagement au sein de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes au cours des quinze dernières années. Témoin ou parfois acteur de ces changements, un regard critique est ici posé sur le chemin que nous avons parcouru et je ne peux m'empêcher de voir les obstacles qui continuent à nous barrer la route.

UN PREMIER PAS : L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Le Canada fut l'un des premiers pays à se doter d'un régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels. En 1967, la province du Manitoba s'engageait sur cette voie ; le Québec suivait en adoptant la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* en 1972. En vertu de cette loi, les règles pour le calcul des indemnités, pour le remboursement des frais, pour les programmes de réadaptation et la détermination des séquelles sont soumises à un processus administratif initialement prévu pour les travailleurs accidentés. On peut d'ores et déjà souligner que ce modèle ne répond pas adéquatement aux besoins des personnes qui subissent une victimisation criminelle, notamment lorsqu'il s'agit du soutien psychologique. De plus, n'ayant pas été modifiée depuis 1972, la loi québécoise est, à certains égards, désuète ou mal adaptée à l'évolution de la clientèle et à la nature des demandes qui entrent dans les filets de l'indemnisation.

Au cours des 10 dernières années, le profil socio-économique de la clientèle s'est, en effet, considérablement modifié. Les femmes (56%), les sans emploi (67%) et les jeunes de moins de 18 ans (28%) – principalement des victimes d'abus sexuels – sont davantage représentés. Les demandes proviennent de plus en plus de personnes qui vivent des situations financières critiques et qui, grâce aux prestations versées par les services d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC), profitent d'une période de stabilité et de sécurité. Une proportion grandissante de la clientèle a tendance à développer des attentes irréalistes en ce qui a trait à l'assistance financière. Élément de survie pour certains ou reconnaissance tangible de la souffrance qui leur a été infligée pour d'autres, les impératifs financiers sont omniprésents alors que les bienfaits associés au traitement deviennent secondaires. Plutôt que d'être un levier, l'indemnisation devient un frein à l'autonomie et au rétablissement des victimes (Bélanger, 1998). Le régime actuel est donc remis en question parce qu'il encourage la dépendance et la chronicité de l'inadaptation sociale et professionnelle de certaines catégories de victimes, plus particulièrement les sans emploi.

Force nous est de constater également que les problématiques se sont alourdies. L'inceste, la violence conjugale, le harcèlement criminel, l'exploitation sexuelle des enfants : ces crimes sont de plus en plus dénoncés en même temps qu'ils font l'objet d'un plus grand nombre de demandes auprès des services d'indemnisation. On observe aussi un nombre croissant de dossiers où les victimes présentent des désordres psychiatriques graves ou des névroses traumatiques sévères. Plusieurs victimes ont des difficultés majeures d'adaptation, dans plusieurs sphères de leur vie ; bon nombre d'entre elles sont enfermées dans un cycle de violence où prédominent la victimisation et l'agression à répétition. Ces victimes chroniques, pour reprendre l'expression de Micheline Baril (1984), posent des défis importants au plan de l'expertise, du traitement thérapeutique mais aussi de l'éthique. Alors même que le rôle de l'État providence est sérieusement remis en cause, l'alourdissement et la dépendance de la clientèle génèrent des coûts de plus en plus importants. Où s'arrête la responsabilité de l'État à l'endroit de ces personnes ? Comment éviter que les mesures mises en place dans le cadre des programmes d'indemnisation contribuent à les maintenir dans leur statut de victimes ? Ces questions préoccupent les gestionnaires et les professionnels québécois qui œuvrent dans ce secteur d'intervention.

Malgré les lacunes de notre régime d'indemnisation, on doit néanmoins reconnaître qu'un plus grand nombre de victimes y ont aujourd'hui accès. En 1998-99, 1941 demandes ont été acceptées par la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) et le régime a coûté 37, 330, 972 millions de dollars canadiens. Ces dépenses englobent les rentes versées aux victimes depuis la mise en vigueur de la loi. Au cours des 26 dernières années, 413,664,666 millions ont été versés à 30,326 victimes. C'est une avancée importante lorsqu'on considère que seulement 148 demandes avaient été admises en 1972.

Au cours de la dernière décennie, l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes a collaboré étroitement avec la direction de l'IVAC afin d'améliorer la qualité des programmes. Les rencontres avec les victimes et avec les organismes sur le terrain nous ont permis d'identifier des lacunes importantes ayant trait à l'accessibilité au régime et à la prestation des services. Nous nous sommes rendus compte que plusieurs intervenants du réseau sociojudiciaire, notamment les policiers, connaissaient mal ou peu les avantages rattachés à la loi sur

l'indemnisation et qu'ils ne réfèrent pas les victimes dans un grand nombre de cas (95%). Le manque d'information, la lourdeur et la complexité des procédures, les décisions arbitraires rendues dans un jargon juridique, les méthodes abusives ou vexatoires des enquêteurs ou des experts, tout cela représentait autant d'obstacles pour les victimes dans leurs démarches.

Plusieurs moyens ont été mis en place afin de pallier ces problèmes. Des questionnaires portant sur la connaissance du régime québécois d'indemnisation ont été administrés à divers intervenants du réseau d'aide aux victimes, de la communauté ou du système de justice ; les victimes ont été invitées à témoigner de leur expérience ; des journées d'étude ont été organisées afin d'approfondir la réflexion et de dégager des pistes de solution.

Ces efforts ont porté fruit. À partir du milieu des années 1990, des sessions de formation ont été offertes aux policiers et aux professionnels des services de santé ; des programmes de prise en charge précoce ont été développés pour certaines catégories de victimes ; des outils d'information ont été produits et diffusés auprès des professionnels pouvant agir comme référents ou personnes ressources ; les mécanismes de traitement des dossiers ont été révisés afin d'accorder un suivi plus rigoureux.

Nous ne devons pas nous réjouir trop vite de ces quelques progrès. L'indemnisation des victimes d'actes criminels reste un privilège et non un droit au sens strict. Le financement est aléatoire, il ne faut pas l'oublier. On peut décider de sabrer allègrement dans les régimes d'indemnisation, voire même y mettre fin. Au Canada, nous en avons eu l'exemple dans la province de Terre-Neuve et dans les Territoires du Nord-Ouest. De plus, les programmes actuels sont encore bien loin de répondre aux besoins exprimés par les victimes et de correspondre aux attentes de ceux et celles qui réclament une meilleure assistance pour les victimes.

Jusqu'ici, les enjeux liés à l'indemnisation ont peu retenu l'attention des praticiens, des chercheurs et des législateurs. L'évaluation des programmes est quasi inexistante. Thème pourtant central dans le courant de victimologie humanitaire, l'indemnisation n'est ni à l'avant plan, ni une priorité.

UN TOURNANT MAJEUR :

LA LUTTE CONTRE LA VIOLENCE ENVERS LES FEMMES

Au Canada, comme dans bien d'autres pays, la question de la violence faite aux femmes émerge à partir du milieu des années 1970. En dénonçant les rapports d'inégalité entre les hommes et les femmes, en mettant au grand jour la violence dont les femmes sont plus spécifiquement victimes et en s'attaquant aux préjugés et aux stéréotypes qui les maintiennent dans une position de dépendance et de subordination, les féministes allaient provoquer de profonds changements.

L'indifférence des acteurs du système de justice pénale, le laxisme des mesures sentencielles, l'incapacité des tribunaux à protéger les victimes sont alors vigoureusement pris à partie. Violence sexuelle ou violence au sein de la famille, l'analyse féministe rappelle que les droits des femmes doivent être davantage respectés. Les féministes revendiquent également que les femmes confrontées à la violence aient accès à des services d'aide dans la communauté et qu'elles soient soutenues dans leurs démarches lorsqu'elles décident de porter plainte. Leurs premières initiatives vont d'ailleurs porter sur la mise en place d'un réseau de maisons d'hébergement pouvant accueillir les femmes et les enfants victimes de violence au sein de la famille. Parallèlement, elles vont contribuer au développement d'un réseau de centres pour venir en aide aux femmes victimes d'agression sexuelle (CALACS). Au départ, ces organismes ne disposent d'aucun financement et ils ne peuvent compter que sur l'apport de bénévoles ou sur des subventions qui n'assurent même pas leur survie. Rapidement, ils vont se regrouper afin de consolider leurs actions et d'amener le gouvernement québécois à s'engager dans le financement des initiatives sur le terrain et dans la mise en œuvre de politiques visant à contrer la violence envers les femmes.

En 1985, comme suite aux revendications des groupes de femmes, le gouvernement québécois adoptait une *Politique d'aide aux femmes violentées*, laquelle reconnaissait l'importance des ressources dans la communauté et leur accordait un soutien financier récurrent.

En 1986, le ministère de la Justice du Québec et le ministère du Solliciteur général rendaient publique une *Politique d'intervention en matière de violence conjugale*. Cette nouvelle politique visait à pallier les lacunes du système judiciaire dans le traitement des dossiers de violence familiale ; à reconnaître la gravité de la violence, en édictant des règles claires en matière de judiciarisation et en diminuant le pouvoir discrétionnaire des policiers et des procureurs ; à mettre de l'avant une approche sentencielle dite “ curative ” pour les conjoints violents.

En 1995, elle faisait l'objet d'une importante révision et donnait lieu à la *Politique d'intervention en matière de violence conjugale. Prévenir, dépister, contrer la violence conjugale*. Misant sur la concertation, celle-ci ralliait huit (8) ministères et organismes gouvernementaux ainsi que de nombreux partenaires de la communauté autour d'une série d'engagements. La reconnaissance collective de la violence en contexte conjugal, l'adaptation de l'intervention et des services aux besoins de clientèles particulières (femmes âgées, personnes handicapées, communautés culturelles, hommes violentés) et la prévention de la récurrence en étaient les principaux enjeux.

La même année, le gouvernement québécois déposait le *Rapport du Groupe de travail sur les agressions à caractère sexuel : Les agressions sexuelles-Stop*. Ambitieux, ce rapport s'intéressait tout autant aux besoins des victimes que des agresseurs, qu'il s'agisse des jeunes de moins de 18 ans ou des adultes. D'entrée de jeu, il soulignait d'importantes lacunes au plan de la recherche et des informations dont on disposait pour bien jauger l'ampleur de cette problématique. Il ciblait des défis importants : révision des orientations gouvernementales, consolidation des mécanismes de concertation, accès et adaptation des services, financement des ressources, etc. Enfin, il formulait moult recommandations devant éventuellement déboucher sur l'adoption d'une politique ministérielle. Ce document reste un excellent canevas de travail mais seul l'avenir nous permettra de voir comment les multiples propositions vont s'actualiser à court et à long terme.

Avec le recul, nous pouvons croire que les choses ont significativement changé. Aujourd'hui, le Québec compte environ 90 maisons d'hébergement. En 1998-99, elles ont accueilli 16,221 femmes et enfants. Dans la même période, la ligne d'écoute " SOS Violence Conjugale " a reçu 27,347 appels téléphoniques de personnes qui ont confié leur détresse ou sollicité un appui. Les centres d'aide pour les victimes d'agression sexuelle (25) ont permis à plus de 3,000 femmes de trouver un lieu de réconfort et d'entraide. Les organismes d'aide pour les conjoints violents (27) ont su apporter de nouvelles réponses et développer des modèles d'intervention axés sur les besoins de ceux qui agissent leur violence dans la famille.

Depuis 25 ans, les programmes se sont multipliés et diversifiés tant au Québec que dans les autres provinces canadiennes. Le gouvernement québécois a orchestré de vastes campagnes de sensibilisation et d'éducation – *La violence, c'est inacceptable* (1988) et *La violence enfante la violence* (1990) –, lesquelles ont permis de porter ce problème sur la place publique. En 1998, *La violence, c'est pas toujours frappant mais ça fait toujours mal* a mis en lumière une autre facette longtemps occultée, la violence dans les relations de couple chez les jeunes. Cette activité s'inscrivait dans le courant des initiatives qui devaient marquer un virage vers la prévention de la violence envers les femmes. Le dépistage des personnes ou des situations à risque est devenu aussi un outil nécessaire dans l'arsenal des solutions pour prévenir la violence. Dans cette optique, le gouvernement québécois soutenait récemment un programme de formation sur le dépistage de la violence familiale qui a été offert à plus de 800 intervenants de première ligne, œuvrant au sein de 147 organismes du réseau sociosanitaire.

La violence envers les femmes est très présente dans notre agenda politique. Je donnerai deux autres exemples qui illustrent les efforts entrepris dans ce domaine. En 1993, le Comité canadien sur la violence faite aux femmes produisait le rapport *Un nouvel horizon : Éliminer la violence - Atteindre l'égalité*. Puisant dans les témoignages de milliers de personnes rencontrées à travers tout le Canada (139 collectivités) et dans plus de 800 mémoires et recherches sur la situation des femmes, ce rapport reste une source documentaire impressionnante bien que ses retombées dans l'action aient été plutôt limitées. La même année, Statistiques Canada publiait une *Enquête nationale sur la violence conjugale* à partir

d'entrevues réalisées auprès de 12,300 canadiennes. À elles seules, ces deux initiatives représentent un investissement considérable.

Même si nous avons développé une solide expertise dans ce domaine, nous sommes confrontés aux mêmes problèmes que d'autres pays : l'insuffisance des services, la banalisation de la violence envers les femmes, l'inégalité des rapports entre les sexes. Malgré nos efforts au plan de la prévention et de l'éducation, nous sommes bien loin d'avoir éradiqué les préjugés et les stéréotypes qui prévalent à l'endroit des femmes.

SE TOURNER AUSSI VERS D'AUTRES VICTIMES

À partir de la fin des années 1970, les sondages de victimisation vont fournir des munitions à celles et ceux qui réclament une justice davantage orientée vers les victimes et qui revendiquent le droit à l'assistance pour toutes les personnes qui subissent les contrecoups du crime et de la violence. Ces sondages ont permis non seulement de mieux saisir l'ampleur de la criminalité mais également de cerner, chiffres à l'appui, les multiples facettes des conséquences du crime. Il fallait agir !

Le milieu des années 1980 représente une période charnière dans le développement de l'aide aux victimes. Au Canada, le ministre de la Justice commandait une vaste étude sur la situation des victimes d'actes criminels. Le *Rapport du Groupe fédéral-provincial : La justice pour les victimes d'actes criminels* (1983) a tracé un portrait assez sombre de la place qui leur était réservée dans le système de justice et des services dont elles pouvaient se prévaloir. Ce document formule maintes recommandations (78) dont plusieurs ont été mises en application, plus ou moins vigoureusement, depuis lors.

À la même époque, le Canada collabore à l'élaboration de la *Déclaration de principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir* qui sera ratifiée par l'Organisation des Nations Unies (ONU) en 1985. Avec

l'Argentine, la France et l'Australie, le Canada fait partie des pays qui ont exercé une influence déterminante sur le contenu, les principes et les orientations de cette Déclaration. En 1988, suivant la voie tracée par l'ONU, notre pays adopte un *Énoncé de principes fondamentaux pour les victimes d'actes criminels*. Au Québec, Micheline Baril, professeure à l'Université de Montréal, pose les premiers jalons en fondant l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes (Gaudreault, 1996). Formatrice et femme d'action, elle entraîne dans son sillage de nombreuses personnes qui vont la rejoindre dans sa quête d'une approche plus humaine envers les victimes. Sous son impulsion, les premiers centres d'aide aux victimes d'actes criminels voient le jour. Ces organismes sont d'abord subventionnés sur une base expérimentale et le personnel, en grande partie des bénévoles, a une expertise limitée dans l'intervention auprès des victimes. Le démarrage se fait lentement et difficilement. Les uns après les autres, ces centres vont devoir fermer leurs portes (Gaudreault, 1996).

Mais leurs efforts n'auront pas été vains. Ils auront démontré l'urgence de porter secours aux victimes et ils auront contribué à la mobilisation politique qui va forcer le gouvernement provincial à agir. En 1988, le Québec adoptera une *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels*. À l'instar de la Déclaration de l'ONU, cette loi précise les droits des victimes ; elle met en place un *Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels*, lequel est l'organisme responsable de l'élaboration des politiques et des programmes dans le secteur de l'assistance aux victimes au Québec. De plus, la loi crée un *Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels* qui permet de recueillir chaque année environ 1 million de dollars à partir de suramendes imposées aux contrevenants condamnés à des peines d'emprisonnement ou à des amendes.

Ces sommes serviront, en majeure partie, à implanter un réseau de centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). En 1998-99, ces centres (11) ont répondu à 14,398 personnes et ils ont offert une panoplie de services : information sur les droits et recours, suivi psychologique à court terme, *débriefing* et intervention post-traumatique, références à d'autres organismes. Les CAVAC assument également une présence dans plusieurs Palais de justice (27) afin d'accompagner les victimes et les témoins dans leurs multiples démarches. Au fil des ans, ils ont développé divers projets : groupes d'entraide pour les proches des victimes d'homicide et d'enlèvement, rencontres de sensibilisation sur la violence dans les écoles

primaires et secondaires, participation à des projets de médiation entre les victimes et les jeunes contrevenants, prévention de l'abus et de la négligence des personnes âgées, notamment.

Malgré leur désir d'innover et leur dynamisme, les CAVAC ont des ressources limitées. Bien que le ministère de la Justice du Québec ait promis depuis plusieurs années d'allouer de nouveaux fonds, toutes les régions de la province ne sont pas encore desservies par ces centres. Le développement du réseau, voire sa consolidation, restent des objectifs à atteindre. La bonne volonté ne suffit pas...

CONCLUSION

Au cours des deux dernières décennies, nous avons accompli des progrès importants sur le plan des législations, des politiques et des programmes pour venir en aide aux victimes et pour favoriser l'exercice de leurs droits.

Même si le Canada et le Québec sont considérés comme des chefs de file dans le domaine de l'assistance aux victimes, les initiatives dans la communauté sont sous-financées compte tenu des besoins à combler. Plusieurs victimes sont encore oubliées : les enfants et adolescents témoins de violence dans la famille, les victimes d'abus commis par des thérapeutes ou des professionnels, les personnes handicapées, les enfants abusés sexuellement par des tiers, les proches des victimes d'homicide et d'enlèvement. Les groupes d'entraide n'ont aucun soutien financier et l'on sous-estime leur valeur dans l'éventail des ressources qui peuvent contribuer à la guérison des victimes. Nous devrions également nous questionner sur le faible taux (10%) d'hommes victimes qui s'adressent à nos programmes. À l'exception de la violence envers les femmes et les enfants, nous sommes actuellement incapables d'offrir des services d'urgence aux personnes qui subissent la violence. Il faut aussi évoquer notre réalité géographique. Le Québec couvre d'immenses territoires, peu densément peuplés. Pour ces raisons, l'accès aux services reste donc un défi majeur pour les années à venir.

Comme partout ailleurs, le travail des organismes repose sur un nombre insuffisant de professionnels. Leurs conditions de travail et la non reconnaissance de leur expertise expliquent en bonne partie que l'assistance aux victimes attire peu les diplômés universitaires en sciences humaines. Elle se prête davantage au recrutement de bénévoles. Que de fois n'a-t-on pas entendu un ministre louer l'engagement des bénévoles, ces bonnes âmes qui ne ménagent ni leur temps ni leur dévouement ? Si le bénévolat a ses vertus et mérites, il a aussi ses limites. La présence de bénévoles exige beaucoup de ressources en termes de coordination, de formation et de supervision clinique. Cela représente un lourd investissement pour des équipes de travail déjà fort réduites. Il faut aussi le rappeler : l'aide aux victimes est un champ d'action occupé massivement par les femmes. Ce sont elles qui triment dans les maisons d'hébergement ou les centres d'aide, dans les conseils d'administration ou les tables de concertation. Il y a bien sûr des raisons historiques qui sous-tendent cela. Néanmoins, on doit s'interroger sur la quasi absence des hommes dans ce secteur d'intervention.

Certes, nous avons développé une meilleure compréhension de la victimisation criminelle ; nous avons modifié ou repensé nos façons de faire à l'endroit des victimes. Mais il y a encore un large fossé entre les bonnes intentions et la réalité. La reconnaissance des droits des victimes se heurte à des écueils importants. Au Canada et ailleurs, nos déclarations ou législations manquent de vigueur, de “ mordant ”. Elles sont déclaratoires ; elles n'offrent aucun recours lorsque les droits des victimes sont lésés ; elles ne précisent pas les obligations et responsabilités des différents acteurs sociaux et pénaux.

Nous avons encore beaucoup à faire pour humaniser le système de justice et pour rétablir un meilleur équilibre entre les droits des victimes et ceux des délinquants. Au-delà de la rhétorique, les changements doivent s'inscrire dans une véritable volonté politique ou sociale de donner aux victimes la place qui leur revient dans nos institutions. Cela suppose surtout qu'on soit capable de se remettre en question et de modifier en profondeur nos attitudes à leur endroit.

Références

M. Baril (1984), *L'envers du crime*, Les cahiers de recherches criminologiques, n° 2, Montréal, Centre international de criminologie comparée.

M. Bélanger et coll. (1998), L'indemnisation : aide ou frein à l'autonomie de la victime ?, *In Victimes d'actes criminels : de l'impuissance vers l'autonomie...*, Actes du colloque du 7 et 8 novembre 1996, Association québécoise Plaidoyer-Victimes.

A. Gaudreault (1996), L'Association québécoise Plaidoyer-Victimes : regard sur une décennie, *In J. Coîteux et coll., Question d'équité : l'aide aux victimes d'actes criminels*, Montréal, Association québécoise Plaidoyer-Victimes, pp. 33-80.

A. Gaudreault (1996), Les premiers centres d'aide aux victimes d'actes criminels : lorsque la mémoire refait surface, *In J. Coîteux et coll., Question d'équité : l'aide aux victimes d'actes criminels*, Montréal, Association québécoise Plaidoyer-Victimes, pp. 181-204.

Gouvernement du Québec, ministère des Affaires sociales (1985), *Une politique d'aide aux femmes violentées*, Bibliothèque nationale du Québec.

Gouvernement du Québec, Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale et familiale (1995), *Prévenir, dépister, contrer la violence conjugale, Politique d'intervention en matière de violence conjugale*.

Gouvernement du Québec (1995), Rapport du Groupe de travail sur les agressions à caractère sexuel, *Les agressions sexuelles : Stop*.

Gouvernement du Canada (1993), *Un nouvel horizon : Éliminer la violence. Atteindre l'égalité. Rapport final du comité canadien sur la violence faite aux femmes*, Ottawa, ministère des Approvisionnement et services.

Groupe d'étude fédéral-provincial canadien sur la justice pour les victimes d'actes criminels (1983). *La Justice pour les victimes d'actes criminels*, Ottawa, ministère des Approvisionnement et Services.