
L'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS :

ENTRE LES BONS VOEUX ET LA RÉALITÉ !

**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 le Journal du Conseil consultatif du personnel clinique du Centre des services sociaux du Montréal métropolitain, Écho professionnel, Spécial violence, vol. 3 No 2, Mai-Juin 1990, p. 3-8.

On a souvent représenté la victime comme étant "laissée-pour-compte" dans le système de justice et les services sociaux. Non sans raison. Les premiers "victimologues" se sont intéressés d'abord à la victime sous l'angle de sa responsabilité dans la commission du délit. Fort heureusement, on a abandonné cette vision trop étroite et depuis quelques années des efforts importants ont été entrepris afin de mieux comprendre les conséquences de la victimisation, de redonner la parole aux victimes et de leur reconnaître certains droits.

Depuis le début des années 70, la majorité des pays industrialisés ont commencé à identifier la criminalité comme un phénomène qui affecte le tissu social des communautés. Les sondages de victimisation nous ont appris qu'à peine plus d'un tiers des crimes graves étaient signalés aux autorités. Ils nous ont aussi révélé que plusieurs citoyens vivaient un sentiment d'aliénation face à la justice et aux services sociaux. Très souvent, les victimes ont le sentiment de subir une seconde victimisation parce qu'elles se butent à l'indifférence ou au manque d'égard des intervenants ou des organismes auxquels elles s'adressent. On commence à réaliser que de telles attitudes ont des répercussions néfastes et qu'elles contribuent à aggraver les traumatismes des victimes. On est plus conscients également que les formes multiples de victimisations nécessitent des approches spécifiques, que certaines personnes sont plus vulnérables que d'autres, que les proches des victimes sont affectés par le crime et ont besoin eux aussi d'être aidés.

Certains pays tels la France, l'Angleterre, les États-Unis, la Nouvelle- Zélande ont tracé la voie en instaurant des programmes d'indemnisation et des services d'aide aux victimes. Maints comités, groupes de travail et de consultations tant au plan national que sur la scène internationale ont alimenté notre réflexion. Des groupes tels que NOVA (National Organization for Victim Assistance, États-Unis), la Société mondiale de victimologie et plus près de nous l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes, ont eu une action déterminante pour la défense des droits et des intérêts des victimes.

Un des événements significatifs de la dernière décennie a été l'adoption en 1985, par l'Assemblée générale des Nations Unies, d'une *Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir*. Cette Déclaration a incité plusieurs pays, dont le Canada, à s'engager dans la même voie. En mars 1988, les ministres responsables de la justice pénale reprenaient les principes de la Déclaration de l'ONU dans une *Entente fédérale-provinciale-territoriale sur un énoncé de principes pour les victimes d'actes criminels*. Le Québec, pour sa part, adoptait en juin 1988 la Loi 8 (*Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels*).

Le mouvement en faveur des victimes a manifestement pris de l'ampleur au cours des deux dernières décennies. Le Canada, puis le Québec, non seulement y ont adhéré mais ils ont agi comme promoteurs actifs. Chez nous comme ailleurs ce sont les femmes et les enfants victimes qui ont d'abord retenu l'attention. Maintenant on se préoccupe de plus en plus de toutes les victimes d'actes criminels. Ce souci se reflète dans les nouvelles législations et politiques.

Les femmes victimes de violence conjugale et d'agression sexuelle

Les années 70 ont été marquées par la mobilisation des femmes qui se sont regroupées non seulement pour revendiquer leurs droits mais aussi pour offrir des services aux victimes de violence conjugale et d'agression sexuelle. C'est surtout aux groupes féministes que l'on doit l'orientation actuelle en victimologie et nombre de changements majeurs dans ce domaine.

La violence conjugale a longtemps été un phénomène caché. On se gardait bien d'intervenir dans "les chicanes de famille". Nombre d'initiatives ont été entreprises pour contrer ce problème : colloques sur la violence en 1980, développement d'un réseau de maisons d'hébergement dans l'ensemble des régions du Québec, adoption d'une politique d'aide aux femmes violentées en 1986, campagne de sensibilisation en 1988, établissement d'une ligne téléphonique (SOS Violence conjugale), élaboration d'un protocole d'intervention sociojudiciaire, publication de guides d'intervention.

Parallèlement, on a assisté à la création d'un réseau de services pour les victimes d'agressions sexuelles. On s'était peu préoccupé de cette forme de victimisation avant. Pendant longtemps, les victimes n'ont disposé d'aucun recours, d'aucun soutien. Avec peu de moyens, les intervenantes et les militantes de ce réseau ont développé des services appropriés pour aider les victimes à surmonter les traumatismes subis et à retrouver confiance en elles. Elles ont questionné sévèrement certaines pratiques et elles ont proposé des changements afin de garantir le respect et la protection des victimes d'agression sexuelle. Les nouvelles dispositions au Code criminel (C-127) reconnaissent maintenant la nature violente des crimes à caractère sexuel et protègent les victimes de ce type de crime contre les intrusions injustifiées dans leur vie privée.

Que ce soit par rapport à la violence conjugale ou à l'agression sexuelle, l'action de ces groupes a permis de dénoncer ouvertement ces formes de victimisations, d'en faire connaître l'impact, de briser le silence et l'isolement dans lesquels ces victimes avaient été jusqu'alors maintenues. Leur expertise est reconnue mais elle n'est pas suffisamment supportée financièrement. Les intervenantes se sentent exploitées au plan salarial ; elles ont souvent l'impression que leur action est "récupérée" par le système gouvernemental. Faute de moyens, elles sont confinées dans le travail à court terme et doivent négliger des volets importants de leur travail : sensibilisation, information, suivi de la clientèle après un hébergement, évaluation des services.

On doit reconnaître que ces organismes ont fait un travail énorme au plan de la sensibilisation. Ils ont provoqué des remises en question et une réflexion sur la violence et les rapports de force entre les femmes et les hommes dans notre société. Bien sûr, la partie est loin d'être gagnée ! Bien des préjugés persistent et bien des drames se vivent dans l'ombre. Beaucoup de femmes hésitent encore à dénoncer la violence qu'elles subissent et beaucoup d'hommes nient ce problème. Trop d'intervenants n'ont pas modifié leurs attitudes profondes. Malgré cela, il y a tout de même une ouverture vers une meilleure compréhension de ces problématiques et vers la recherche active de solutions.

Les enfants victimes d'abus et de négligence

Au Québec, comme ailleurs, en même temps que se développait notre sensibilité à l'endroit des victimes de violence conjugale et d'agression sexuelle, notre intérêt s'est porté sur la question des enfants victimes de négligence, d'abus physiques et sexuels. Avec l'adoption de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, la création d'un Comité de protection des droits de la jeunesse, on a fait montre d'une préoccupation réelle de venir en aide aux jeunes exposés à des dangers moraux ou physiques.

Au cours de la dernière décennie, ce secteur d'intervention a considérablement évolué. On a proposé des approches complémentaires et des changements législatifs afin d'assurer la protection et le mieux-être des jeunes. L'élaboration d'un protocole sur les garanties minimales de protection à assurer aux jeunes en difficulté d'adaptation dans le réseau des centres d'accueil et d'un protocole axé sur l'évaluation et l'intervention médico-légale en sont des exemples. Le Code criminel a été récemment amendé (Loi C-15) afin de permettre l'utilisation devant la Cour de l'enregistrement magnétoscopique de l'entrevue avec l'enfant victime d'une infraction à caractère sexuel. Cette entrevue doit être faite dans un délai raisonnable et elle n'est admise que lorsqu'elle répond à certaines conditions. De plus, dans certains cas, on pourra recourir à l'utilisation d'un système de télévision en circuit fermé ou à un écran pour faciliter le témoignage des jeunes de moins de 18 ans en dehors de la présence de l'accusé. Ces nouvelles dispositions ne sont pas encore généralisées dans la pratique. De nombreux problèmes doivent être solutionnés au préalable (ex: coûts, installation, utilisation en région) et une formation appropriée devrait être dispensée aux intervenants du système sociojudiciaire.

Tous ces changements traduisent une préoccupation de tenir compte davantage des droits et des intérêts des jeunes. La situation s'est-elle véritablement améliorée au cours des dernières années ? Les jeunes sont-ils mieux protégés ? Sont-ils mieux traités ? Il est certain que la *Loi sur la protection de la jeunesse* et les divers programmes qui ont été mis en place depuis une dizaine d'années ont permis de développer une expertise considérable par rapport aux abus et à la négligence que peuvent subir les jeunes. On est cependant encore loin de répondre à tous les besoins. On commence à peine à s'intéresser à la violence que certains jeunes exercent sur d'autres jeunes (ex: en milieu scolaire) et on a peu à offrir aux jeunes victimes d'abus commis par des inconnus, en dehors du contexte familial. On pourrait parler longuement du manque de ressources, des longues listes d'attentes, de l'essoufflement des professionnels, de l'incapacité du réseau à s'engager dans des avenues.

Sans jeter le blâme sur les intervenants et les organismes qui travaillent dans ce domaine, il serait sans doute opportun que ces derniers réévaluent le bien-fondé de certaines pratiques d'intervention. L'avis récent du Conseil des affaires sociales vient de sonner l'alarme ! On doit notamment s'inquiéter du nombre de placements en foyers d'accueil et en milieux institutionnels. La tendance à "judiciariser" les dossiers a pris le pas sur d'autres mesures souhaitables telles que les programmes de dépistage pour les familles à risques, le support communautaire, les services éducatifs. Ces faits ne sont pas nouveaux car on sait depuis un bon moment que les ressources sont insuffisantes pour investir dans les programmes de dépistage et de prévention. Sans tout remettre en question, un examen

attentif des situations dénoncées par le Conseil des affaires sociales pourrait amener les réorientations et les changements qui s'imposent.

Les autres victimes

On a certes réalisé des progrès constants envers ces trois types de victimisations - abus des enfants, violence conjugale et agression sexuelle - mais qu'en est-il pour les autres catégories de victimes ? Les victimes d'introduction par effraction, de voies de fait, de fraudes, de tentatives de meurtre ont-elles des droits reconnus ? Reçoivent-elles de l'aide ? Sont-elles traitées avec considération et respect ? On est tenté de répondre affirmativement à de telles questions mais aussitôt qu'on "creuse" un peu, la réalité nous renvoie une image moins nette. Il faut faire beaucoup de nuances.

Des changements législatifs encourageants

Au plan législatif, la période des années 1980 aura été marquée par de nombreux changements. Au fédéral, la Loi C-89 vient d'introduire des mesures visant la protection de la vie privée de la victime, la récupération des biens volés, la réduction des inconvénients que rencontrent les victimes lors de leur participation au processus pénal. Le dédommagement et la déclaration de la victime sont également des dispositions importantes.

L'ordonnance de dédommagement vise à permettre à la victime d'obtenir réparation pour les pertes matérielles résultant de dommages aux biens ou de blessures corporelles. L'imposition de telles mesures dépend évidemment de la capacité de payer du contrevenant. En principe, plus de victimes pourront être dédommagées mais vont-elles considérer au bout du compte que cela en valait la peine ? Le balancier de la justice saura-t-il trouver un nouvel équilibre en fonction de cet objectif ? Son succès est certes tributaire de l'ouverture et de l'accueil que les principaux acteurs du système de justice réserveront aux mesures réparatrices !

Quant à la déclaration de la victime, c'est un pas important afin de permettre aux victimes de faire connaître les conséquences de la victimisation au moment du prononcé de la sentence. Ce faisant, les victimes acquièrent le droit de s'exprimer dans le cadre de la procédure pénale quant à l'impact du crime sur leur bien-être psychologique, physique ou matériel. Au Québec, la déclaration de la victime a été expérimentée sous forme de projet dans le district judiciaire de Montréal de 1987 à 1989, en même temps que dans cinq autres villes canadiennes. Elle a permis de rejoindre plus de 8000 personnes victimes de crimes contre la personne ou d'introduction par effraction. L'Association québécoise Plaidoyer-Victimes a été l'initiatrice de ce projet et elle a eu la responsabilité de l'évaluer. Il s'agit d'une expérimentation somme toute récente, de courte durée et limitée à un seul district judiciaire. Le ministère de la Justice du Québec étudie présentement la façon de la mettre en application dans l'ensemble de la province. A ce moment-ci, rien n'est prévu pour que cette déclaration puisse être utilisée par d'autres instances que les tribunaux pour adultes (ex : services correctionnels, détention, libération conditionnelle, Tribunal de la

jeunesse). Le bilan qu'on en a fait nous incite à croire qu'elle a été bénéfique pour les victimes mais on est encore loin de connaître l'impact réel de ce type de mesure dans la détermination des sentences. On ne peut affirmer non plus qu'elle va donner une place et un droit d'expression réels aux victimes dans le processus pénal. Seul le temps nous le dira !

Au provincial, la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* (Loi 8) a marqué un autre tournant important. Cette Loi a comme objectifs de promouvoir les droits des victimes, de favoriser le développement de programmes d'aide et l'implantation d'un réseau provincial de centres d'aide. Elle traduit une volonté de la part du législateur de traiter plus équitablement les victimes d'actes criminels. Elle trace des lignes directrices, énonce des principes fondamentaux mais elle reste malheureusement bien imprécise quant aux mécanismes d'application et aux recours possibles.

Des services récents, peu nombreux et sous-financés

Depuis les années 70, un des premiers efforts tangibles pour venir en aide aux victimes aura été sans doute l'adoption en 1971 de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* (IVAC). Cette loi permet aux victimes de crimes contre la personne d'obtenir une compensation monétaire et certains services de réadaptation. Décrite comme l'une des plus généreuses au monde, elle n'en présente pas moins plusieurs lacunes importantes: limites liées aux catégories de victimes admissibles, délai de prescription relativement court (un an), lourdeurs bureaucratiques dans le cheminement des dossiers, absence de services psychosociaux pour les proches des victimes. Cette loi ne s'adresse qu'à une infime partie des victimes d'actes criminels et elle est méconnue dans l'ensemble de la population et chez nombre d'intervenants qui oeuvrent auprès des victimes. En dépit de toutes ces réserves, il faut reconnaître que la Loi de l'IVAC a été pendant longtemps le seul recours dont disposaient les victimes. Elle a été la première manifestation d'une volonté sociale et politique d'assister les victimes d'actes criminels et de réparer les préjudices.

On est de plus en plus conscients que l'indemnisation n'est pas la seule réponse aux besoins des victimes et que d'autres types de services sont nécessaires. Depuis le milieu des années 1980, dans quelques régions du Québec, on a vu naître des centres d'aide (AVI, SAVAC, Victim'Aide, Recours Victimes). Ces centres ont été les premiers à offrir des services d'accompagnement, d'information et de support aux victimes d'actes criminels. Subventionnés comme projets expérimentaux, disposant de maigres ressources, ils ont connu une brève existence. L'expérience de ces centres a permis de mieux faire connaître les besoins des victimes, de développer une intervention plus spécifique et d'impliquer les ressources du milieu dans une action concertée. Ils ont jeté les bases de l'intervention actuelle des centres financés par le ministère de la Justice du Québec depuis environ deux ans. Tout ce travail n'aura pas été perdu et il est heureux que le gouvernement québécois ait donné son appui.

Malgré les efforts entrepris dernièrement, le réseau actuel de centres d'aide reste bien modeste (sept centres répartis dans l'ensemble du territoire québécois) et a peu de ressources. Chaque centre repose sur le travail d'un seul coordonnateur et d'une équipe de bénévoles pour accomplir un mandat somme toute très ambitieux : sensibiliser, informer, former des intervenants, référer et collaborer avec les ressources du milieu, développer des modèles d'intervention appropriés, etc. Tout est à faire ou presque ! C'est à la fois stimulant ... et inquiétant. Ces centres pourront-ils répondre de façon satisfaisante aux demandes nombreuses et complexes des victimes d'actes criminels ? Sans support financier adéquat, les intervenants ne risquent-ils pas de "s'essouffler" rapidement dans l'action ? Ces centres ont besoin d'un meilleur appui et de ressources supplémentaires pour se développer. Ce serait en effet dommage qu'ils subissent le même sort que leurs prédécesseurs.

Par ailleurs, au cours des années 80, mis à part l'implantation des centres d'aide, on a également consenti d'autres efforts pour améliorer le sort réservé aux victimes. La création de services d'accueil dans quelques Palais de justice a permis d'offrir un bon support aux témoins et aux victimes d'actes criminels. Elles y reçoivent une attention particulière et elles sont bien informées du cheminement de leur dossier. Malheureusement, de tels services ne sont pas disponibles dans l'ensemble des districts judiciaires du Québec. L'information donnée aux victimes par la police et par le ministère de la Justice à différentes étapes du processus judiciaire (programme INFOVAC) rejoint les mêmes préoccupations. Cependant, l'information n'est pas toujours systématiquement transmise ou est parfois mal adaptée à la réalité des victimes. Des modifications importantes sont en cours afin de pallier à de telles lacunes.

Ces initiatives ayant pour but d'humaniser l'intervention du système de la justice devront être poursuivies afin de rejoindre un plus grand nombre de victimes partout au Québec. Dans le domaine de l'administration de la justice des mineurs, il y a également fort à faire ! Lorsque leur agresseur est un jeune contrevenant, les victimes sont trop souvent laissées à elles-mêmes. La plupart du temps, elles ne reçoivent pas d'information sur l'identité de leur agresseur, sur le cheminement du dossier, sur les mesures adoptées. Elles n'ont guère non plus la possibilité de se faire entendre, de faire connaître les conséquences de leur victimisation, d'obtenir réparation. Quelques organismes communautaires et centres de services sociaux se sont montrés sensibles à cette dimension en organisant des rencontres de médiation entre les victimes et les jeunes contrevenants. De telles initiatives restent néanmoins exceptionnelles et peu d'intervenants s'y risquent ! Il faut dire qu'elles ne s'appliquent pas à toutes les formes de victimisations et qu'elles nécessitent beaucoup de précautions au plan de l'intervention. Elles sont menées parfois avec des intentions louables pour le jeune contrevenant mais elles peuvent nous laisser perplexes quant aux avantages qu'y retirent les victimes elles-mêmes. Parce qu'elles entendent "utiliser la victime afin de responsabiliser le jeune délinquant", de telles mesures perdent souvent de vue les objectifs de réparation et de traitement équitable pour la victime. On ne voit alors que ce qui est profitable à l'agresseur et on risque d'accroître davantage les sentiments de frustration et d'incompréhension que vivent beaucoup de victimes.

Un bilan mitigé

Quand on examine l'ensemble de ces réformes, de ces initiatives et de ces changements législatifs, on peut dire que des progrès constants ont été faits pour la reconnaissance des droits et des intérêts des victimes. Oui, on commence à se soucier davantage des victimes et à leur offrir des services ! Oui, on est plus éveillés à leurs souffrances, plus attentifs à leurs difficultés, plus respectueux face à leurs demandes et davantage préoccupés de répondre à leurs besoins.

Dans l'enseignement collégial et universitaire, dans la recherche, dans la formation professionnelle, on accorde une plus grande attention aux victimes que par le passé. Des cours, des colloques, des ateliers de formation ont fait progresser nos connaissances et notre compréhension de cette problématique. Des milieux et des organismes, (détention, libération conditionnelle) qui, traditionnellement, se préoccupaient peu du rôle des victimes, se montrent maintenant plus ouverts, quoique fort timidement, à entendre leurs points de vue.

C'est un premier pas mais ce n'est pas assez ! Il reste tant à faire pour sensibiliser et mieux former l'ensemble des intervenants. Pour les victimes d'actes criminels, recouvrer leur bien-être et leur autonomie exige du temps et des ressources. Nous devons améliorer nos connaissances sur les modes d'intervention et sur les problématiques. Par exemple, nous savons encore peu de choses sur l'abus exercés à l'endroit des personnes âgées, sur la victimisation au sein des communautés multiculturelles, sur la violence subie par les intervenants dans le cadre de leur travail. Des événements dramatiques comme ceux de l'Ecole Polytechnique nous obligent également à mieux nous préparer afin de répondre aux besoins des victimes et à ceux de leurs proches

Il reste tant à faire aussi pour que notre système soit plus équitable envers les victimes. On les a si longtemps ignorées et elles se sentent encore peu protégées, informées et respectées. Les portes ne leur sont pas vraiment ouvertes. Les ressources allouées sont précaires, elles ne satisfont qu'à une infime partie des besoins et souvent les victimes n'en connaissent même pas l'existence. Certaines régions du Québec sont particulièrement démunies.

Au cours des vingt dernières années, nous avons davantage parlé des victimes d'actes criminels. Nous avons commencé à prendre conscience de leur souffrance néanmoins nous sommes peu avancés au plan de l'action. Ce mouvement en faveur des victimes devra s'inscrire davantage dans nos pratiques et dans la création de services concrets. Nous devons d'abord assumer que l'assistance aux victimes est une responsabilité collective qui nous concerne tous et toutes.

Dans ce sens, la tragédie de l'Ecole Polytechnique nous a offert un bel exemple que la communauté était capable de réagir et d'agir avec sensibilité aux besoins des victimes et de leur entourage. Nous devons également poursuivre nos efforts en vue d'une meilleure concertation. Cet objectif que poursuit l'Association Plaidoyer-Victimes avec l'ensemble des partenaires du réseau sociojudiciaire et du secteur communautaire depuis 1982 doit être consolidé. Nous avons encore beaucoup à apprendre les uns des autres, beaucoup à faire pour décroïsonner les pratiques. Enfin, les groupes, les organismes et les individus qui travaillent dans le secteur de la victimologie auront besoin d'un appui réel et significatif des gouvernements. Ces derniers devront passer des bonnes intentions à l'action !