

**2002-2003**

## **Guide pour l'Enquête sur les services aux victimes**

### **Instructions et définitions**

*English version available*

#### **DIRECTIVES GÉNÉRALES**

1. Veuillez conserver un exemplaire du questionnaire dûment rempli aux fins de référence dans l'éventualité où Statistique Canada communiquerait avec vous pour obtenir des précisions sur les renseignements fournis. Faites-nous parvenir, dans l'enveloppe pré-adressée, l'exemplaire portant une étiquette au plus tard le 28 novembre 2003.
2. Évitez de laisser des blancs. Inscrivez «0» dans l'espace prévu ou « S/O » lorsque la question ne s'applique pas à votre organisme.
3. Pour tout problème concernant la façon de remplir le questionnaire, communiquez avec Mélanie Payer au 1-888-659-8157.

#### **SECTION 1 – PROFIL DE L'ORGANISME AU 22 OCTOBRE 2003**

##### **QUESTION 1**

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent. Si votre organisme offre des services mixtes aux victimes (p. ex., un programme aux victimes offert par la police et un programme offert par la communauté, tous deux financés séparément), veuillez remplir un questionnaire pour les deux programmes, soit fournir des renseignements concernant les deux programmes sur un seul formulaire. Par exemple, à la Section 1 – Profil de l'organisme, décrivez les services des deux programmes et, en regard de tout renseignement quantitatif, notamment le nombre de clients desservis ou les revenus et dépenses, faites la somme de ces montants pour les deux programmes.

- **Relevant de la police** : Services aux victimes offerts par un service de police fédéral, provincial ou municipal.
- **Prestations de services basés sur le système de justice** : Modèles de prestation de services aux victimes qui sont indépendants de la police, des tribunaux et des procureurs et qui aident les victimes dans tous leurs échanges avec le système de justice pénale. Les organismes offrant des programmes gouvernementaux peuvent aussi desservir des clients qui choisissent de ne pas avoir recours au système de justice pénale. On trouve ces modèles de prestation de services à Terre-Neuve et au Labrador, à l'Île-du-Prince-Édouard, en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick. Les programmes y sont administrés par les gouvernements provinciaux.
- **Service d'orientation et d'aide immédiate aux victimes** : Existants uniquement en Ontario, ces organismes collaborent étroitement avec la police. Il s'agit d'un service non gouvernemental offert par la communauté. Ces organismes offrent de l'aide à court terme sur place aux victimes d'actes criminels ou d'autres expériences traumatisantes et les dirigent vers les services communautaires pour de l'aide à plus long terme.

- **Programme d'aide aux victimes et aux témoins** : Ces programmes ont pour mandat précis de prodiguer des services de soutien aux personnes engagées dans le processus judiciaire, soit comme victimes, soit comme témoins d'actes criminels. De façon générale, on y fournit des renseignements, du soutien et des recommandations dans le but de rendre le processus moins intimidant. D'autres types de services offerts peuvent inclure l'orientation à la cour, la préparation et l'accompagnement, le point sur l'avancement de l'affaire, la coordination de rencontres avec la Couronne, l'évaluation de la capacité des enfants à témoigner, etc. Il peut s'agir de programmes axés sur une clientèle particulière, comme des enfants ou des victimes de violence conjugale.
- **Bureaux d'aide sociale relevant de la Couronne** : On ne trouve ces bureaux qu'en Alberta et ils sont affiliés au Bureau des substituts du Procureur général. On y fournit des renseignements aux victimes en procédures judiciaires, on les dirige vers d'autres organismes de services et on assure la liaison avec le substitut du Procureur général. À l'occasion, et lorsque cela s'avère nécessaire, ces bureaux offrent des services d'orientation à la cour ou des services de préparation des témoins. Toutefois, ce sont généralement d'autres organismes de services qui prodiguent de tels services.
- **Relevant des services correctionnels - services provinciaux et territoriaux de communication de renseignements aux victimes** : Il s'agit d'un service grâce auquel les renseignements concernant les détenus du système correctionnel provincial ou territorial sont partagés avec les victimes ayant demandé d'être notifiées.
- **Relevant des services correctionnels - services fédéraux de communication de renseignements aux victimes** : Il s'agit d'un service grâce auquel les renseignements concernant les détenus du système correctionnel fédéral sont partagés avec les victimes ayant demandé d'être notifiées.
- **Centre d'aide aux victimes d'agression sexuelle** : Organismes dont le mandat est de prodiguer des services exclusivement aux victimes d'agression sexuelle ou de viol, que l'événement soit survenu récemment ou non. Ces organismes disposent souvent de lignes téléphoniques d'urgence 24 heures et sont des organismes communautaires sans but lucratif.
- **Autres organismes relevant de la collectivité** : Tout autre organisme non gouvernemental sans but lucratif ne s'inscrivant pas dans l'une des catégories ci-dessus et qui fournit des services directs aux victimes d'actes criminels et est financé, en totalité ou en partie, par le gouvernement provincial-territorial et/ou fédéral. Aux fins de la présente enquête, les maisons d'hébergement sont exclues, Statistique Canada effectuant déjà une enquête sur les maisons d'hébergement. Les programmes de prévention de la criminalité sont également exclus.
- **Programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels** : Programmes où l'on offre aux victimes d'actes criminels des dommages-intérêts pécuniaires en vue d'atténuer leurs difficultés financières résultant de l'acte qu'elles ont subi et de les aider à se rétablir de blessures physiques ou de traumatismes psychologiques. Généralement, de tels programmes sont régis par la loi, laquelle précise les critères d'admissibilité, et par des lignes directrices aux fins de la prise de décisions.
- **Autres programmes de prestations financières pour les victimes d'actes criminels** : Programmes autres que les programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels dont le but est de payer des services particuliers offerts aux victimes d'actes criminels. À titre d'exemple, il peut s'agir de counseling professionnel, de transport lors des audiences, d'honoraires d'avocat indépendant en réponse à des demandes d'accès, par l'avocat de la défense, aux dossiers psychosociaux, thérapeutiques et médicaux dans des affaires d'agression sexuelle.

## QUESTION 2

**Principale victime d'un acte criminel** : Personne qui est la victime directe d'une infraction criminelle, que l'incident ait été ou non déclaré à la police.

**Victime secondaire d'un acte criminel** : Personne qui n'est pas la victime directe d'une infraction criminelle, mais qui a subi un préjudice ou une perte à la suite de l'incident, ou encore personne qui a été témoin de l'acte criminel. Par exemple, l'épouse d'une victime de meurtre, les parents d'un enfant agressé sexuellement et les clients présents lors d'un vol qualifié dans une banque ou un magasin sont toutes des victimes secondaires. Ne dénombrez que les victimes secondaires ayant obtenu des services.

#### QUESTION 4

**Régions urbaines ou banlieue** : Concentrations de population d'au moins 1 000 habitants.

**Régions rurales ou village** : Petites villes, villages et autres endroits peuplés comptant moins de 1 000 habitants.

**Réserve** : Lopin de terre mis de côté par le gouvernement fédéral à l'intention d'une bande des Premières nations qui est régie par le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien.

#### QUESTION 6

**Populations ciblées** : Désigne les personnes auxquelles votre organisme a tout particulièrement pour mandat d'offrir des services même s'il ne s'agit pas de vos clients exclusifs.

**Victimes principales et secondaires** : Se reporter aux définitions figurant à la QUESTION 2.

**Adultes** : Désigne toute personne âgée de 18 ans ou plus ou encore toute personne plus âgée que l'âge maximum établi par les services de protection de l'enfance de votre province ou territoire, peu importe quelle définition est employée par votre service.

**Personnes âgées** : Désigne toute personne de 65 ans ou plus ou d'un âge désigné par votre service comme personne âgée.

**Enfants/adolescents** : Désigne toute personne de moins de 18 ans ou toute personne n'ayant pas l'âge maximum établi par les services de protection de l'enfance de votre province ou territoire, peu importe quelle définition est employée par votre service.

**Familles** : Désigne tous les membres d'une famille qui sont liés par le sang, par le mariage ou par les règlements de la loi. Inclus les familles d'accueil et les familles adoptives.

**Tous les adultes victimes (pas de population particulière ciblée)** : Signifie que votre organisme n'a pas pour mandat d'offrir des services à des populations particulières.

**Adultes victimes de violence conjugale** : Personnes qui ont été victimes d'abus physiques ou sexuels par leur conjoint ou ex-conjoint, conjoint de fait ou autre partenaire intime. Peuvent inclure les adolescents et les partenaires de même sexe.

**Adultes victimes d'autre violence familiale** : Adultes ayant été victimes de violence dans leur foyer par quelqu'un qui y réside, autre que leur partenaire. Comprennent les victimes secondaires adultes qui ont été témoins de violence familiale, notamment de violence conjugale au sein d'un couple (p. ex., un enfant adulte témoin de la violence dont a fait preuve son père envers sa mère; une mère témoin de la violence dont a fait preuve son gendre envers sa fille adulte, etc.).

Lorsque les services s'adressent également aux victimes d'agression sexuelle ou physique par un conjoint, un ex-conjoint, un conjoint de fait ou un autre partenaire intime, il faut aussi remplir la section « Adultes victimes de violence conjugale ».

**Crimes motivés par la haine et les préjugés** : Personnes ayant été victimes d'actes criminels motivés par de la haine ou des préjugés fondés sur des facteurs tels que la race, l'origine nationale ou ethnique, la langue, la couleur, la religion, le sexe, l'âge, la déficience mentale ou physique ou l'orientation sexuelle.

**Personnes âgées victimes de violence conjugale** : Personnes de 65 ans ou plus (ou personne d'un âge désigné par votre service comme personne âgée) qui ont été victimes d'abus physique ou sexuel par leur conjoint ou ex-conjoint, conjoint de fait ou autre partenaire intime. Peuvent inclure les partenaires de même sexe.

**Personnes âgées victimes de violence envers les aînés** : Personnes de 65 ans ou plus (ou personne d'un âge désigné par votre service comme personne âgée) qui ont subi des préjudices physiques ou financiers en raison de l'action ou de l'inaction d'un enfant, d'un autre parent, d'une personne soignante ou d'autres personnes en situation d'autorité et/ou de confiance.

**Personnes âgées victimes d'autres types de crimes** : Comprennent les personnes de 65 ans ou plus (ou personne d'un âge désigné par votre service comme personne âgée) ne s'inscrivant pas dans la catégorie « Personnes âgées victimes de violence envers les aînés ». Par exemple, des personnes âgées qui ont été victimes de crimes avec violence ou contre les biens par un étranger ou une connaissance non en situation d'autorité et/ou de confiance, des personnes âgées victimes de conduite avec facultés affaiblies, etc.

**Enfants/adolescents victimes d'abus sexuels ou de l'exploitation sexuelle** : Enfants ou adolescents victimes d'abus sexuels par toute personne (membre de la famille ou non, incluant un inconnu). Il peut s'agir d'un adolescent abusé sexuellement par un conjoint ou ex-conjoint, un conjoint de fait ou un autre partenaire intime. Il peut en outre s'agir d'enfants ou d'adolescents victimes d'exploitation sexuelle (p. ex., poussés ou forcés à faire de la prostitution, de la pornographie ou un autre genre de commerce du sexe).

**Enfants/adolescents victimes d'abus physiques et de négligence** : Enfants ou adolescents victimes d'abus physiques ou privés de soins par toute personne (membre de la famille ou non, incluant un inconnu). Il peut s'agir d'un adolescent abusé physiquement par un conjoint ou ex-conjoint, un conjoint de fait ou un autre partenaire intime.

**Enfants/adolescents victimes de violence familiale** : Enfants ou adolescents victimes ou témoins de violence à la maison.

**Enfants/adolescents victimes de violence à l'école** : Enfants ou adolescents victimes d'actes de violence faits soit à l'école ou par un étudiant dans un endroit qui n'est pas nécessairement à l'école.

**Familles d'enfants portés disparus, enlevés et exploités** : Familles d'enfants ou d'adolescents qui ont disparus, ont été enlevés ou encore exploités en étant forcés ou contraints à la prostitution, à la pornographie, à tout autre genre de commerce du sexe ou à tout autre type d'activités ou d'actions, qu'elles soient légales ou non.

## QUESTION 7

**Programmes s'adressant en particulier à une population spécifique** : Désigne tous les services axés sur les besoins particuliers de certains groupes ou qui sont sensibles aux traditions et au contexte culturel de certains groupes. À titre d'exemple, mentionnons des séances de counselling ou de ressourcement où l'on tient compte des traditions ou du contexte culturel des peuples autochtones ou de groupes ethno-culturels particuliers, de l'accompagnement à l'hôpital de femmes victimes d'agression sexuelle ou encore des séances de préparation à une comparution devant un tribunal au profit de jeunes enfants où sont empruntées des méthodes autres que celles utilisées pour les adultes.

**Adultes** : Désigne toute personne âgée de 18 ans ou plus ou encore toute personne plus âgée que l'âge maximum établi par les services de protection de l'enfance de votre province ou territoire, peu importe quelle définition est employée par votre service.

**Personnes âgées** : Désigne toute personne de 65 ans ou plus ou d'un âge désigné par votre service comme personne âgée.

**Enfants** : Désigne toute personne de moins de 18 ans ou toute personne n'ayant pas l'âge maximum établi par les services de protection de l'enfance de votre province ou territoire, peu importe quelle définition est employée par votre service.

**Autochtones** : Désigne les personnes dont les origines remontent aux populations indigènes ou aux peuples des Premières nations qui habitaient la région qui compose aujourd'hui le Canada à l'arrivée des premiers Européens. Cette catégorie comprend les Premières nations, les Métis et les Inuits.

**Premières nations** : Personne appartenant à une bande indienne ou à une première nation. Par exemple, les personnes appartenant aux Premières nations suivantes : algonquienne, athapaskane, chimakuane, haida, iroquoise, kutenai, penutienne, salishenne, siouenne, tlingite, inuit, yupik, de même que les membres des bandes associées.

**Métis** : Descendants de personnes dont les ancêtres étaient d'origines indienne et européenne.

**Inuit** : Habitants autochtones du Nord du Canada qui résident ou qui ont traditionnellement résidé au nord du 60<sup>e</sup> parallèle, bien que certains vivent dans le Nord du Québec et au Labrador.

**Personnes ethno-culturels ou d'une minorité visible** : Personnes dont les ancêtres ne sont ni Britanniques, ni Français, ni Autochtones.

## QUESTION 8

**Séance d'aide après un stress dû à un événement grave** : Services de counselling traumatique, d'information, d'éducation, de formation et/ou de soutien fournis tôt à la suite d'un incident criminel en vue de permettre la prévention et l'atténuation de stress invalidant chez la victime (primaire ou secondaire).

**Formation en matière de prévention** : Formation offerte aux clients dans le but de leur donner les outils nécessaires à la prévention d'une nouvelle victimisation.

**Justice réparatrice/mesures de médiation** : Une mesure de justice réparatrice consiste en un processus où la victime, le contrevenant et, s'il y a lieu, toute personne ou tout membre de la communauté touché par un crime, collaborent activement à la résolution des problèmes découlant de l'acte criminel, généralement avec l'aide d'un facilitateur. Les processus de réparation peuvent revêtir la forme d'une médiation, d'une conciliation, d'une conférence de groupe ou d'un conseil de détermination de la peine.

**Communication de renseignements à la victime** : Un service où sont fournis des renseignements aux victimes concernant la situation de contrevenants, notamment les dates de prochaines libérations des établissements correctionnels de même que les déplacements d'un établissement à un autre.

## QUESTION 9

**Processus de justice réparatrice dans le cas d'affaires de justice pénale** : Un processus où la victime, le contrevenant et, s'il y a lieu, toute personne ou tout membre de la communauté

touché par un crime, collaborent activement à la résolution des problèmes découlant de l'acte criminel, généralement avec l'aide d'un facilitateur. Les processus de réparation peuvent revêtir la forme d'une médiation, d'une conciliation, d'une conférence de groupe ou d'un conseil de détermination de la peine.

### **QUESTION 13**

Les langues énumérées sont celles les plus couramment parlées à la maison selon le questionnaire du recensement 1996. En outre, les langues ojibway et inuktituk sont ajoutées suivant les consultations de l'Enquête sur les maisons d'hébergement 2001-2002 de Statistique Canada où les groupes Autochtones ont indiqué qu'il s'agissait des langues autochtones les plus courantes au Canada.

### **QUESTION 20**

**Services d'approche** : Toute activité effectuée par les employés ou les bénévoles de l'organisme et par laquelle ils établissent de façon proactive des contacts avec d'éventuels clients ou personnes à risque pouvant tirer avantage des services de l'organisme. Les activités d'extension consistent aussi, entre autres, et toujours de façon proactive, à sensibiliser davantage la communauté et à établir des liens avec elles et d'autres organismes en vue d'améliorer, directement ou indirectement, les services aux clients.

Mentionnons, à titre d'exemple de telles activités, les employés de centres pour les victimes d'agression sexuelle ou de violence faite aux femmes s'adressant à des étudiants d'écoles secondaires, de collèges ou d'universités en vue de les renseigner sur l'agression sexuelle et la violence dans les fréquentations. Aussi, mentionnons des aides aux victimes ou aux témoins offrant aux personnes s'apprêtant à témoigner au palais de justice de l'information sur le processus judiciaire, ou encore un centre pour femmes établissant un partenariat avec un centre communautaire des loisirs en vue d'offrir aux enfants l'occasion de s'amuser pendant que leur mère reçoit des services.

### **QUESTIONS 21 ET 23**

**Formation** : Processus par lequel les employés ou les bénévoles acquièrent les connaissances et l'expérience requises afin de s'acquitter de leurs tâches ou de se qualifier en vue d'assumer de plus grandes responsabilités.

**Formation officieuse** : Il s'agit de la formation en cours d'emploi qu'offre l'organisme, à savoir une formation non structurée dans le milieu de travail. C'est la formation grâce à laquelle les employés ou les bénévoles acquièrent les connaissances nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches dans des conditions normales de travail grâce au soutien que leur donne un employé expérimenté ou la direction du personnel de supervision. La formation informelle comprend notamment les outils d'« autoformation » (p. ex., textes, manuels, vidéos, cédéroms ou logiciels) dont dispose l'organisme et que l'employé gère lui-même. Elle comprend aussi la participation à des conférences, des séminaires et des ateliers.

**Formation officielle** : Il s'agit entre autre de la formation que l'organisme offre à l'employé ou au bénévole en assumant la totalité ou une partie des frais en vue de suivre des cours certifiés, des cours postsecondaires ou d'autres cours privés.

### **QUESTIONS 22 ET 24**

**Soutien** : Il s'agit des ressources que l'organisme met à la disposition des employés et des bénévoles en vue de les aider à faire face aux défis d'ordre psychologique, émotionnel et/ou physique propres au travail, y compris divers types de stress provoqué par le travail.

**Soutien officieux** : Il s'agit notamment du soutien que se donnent mutuellement les collègues de travail et qu'offre la direction au moyen de discussions informelles, d'activités d'orientation et d'encouragement. Comprend en outre du soutien informel lorsqu'un employé ou un bénévole doit prendre un congé (et qu'il n'existe aucune politique à cet égard), qu'il change de fonctions, etc.

**Soutien officiel** : Il s'agit notamment des frais, totaux ou partiels, qu'assume l'organisme en vue de permettre aux employés ou aux bénévoles d'obtenir de l'aide professionnelle, y compris par le biais d'un programme d'aide aux employés (PAE). Comprend également toute politique ou protocole contribuant à ce que le personnel obtienne de l'aide (p. ex., politiques officielles autorisant les congés à cette fin, etc.).

## SECTION 2 – RENSEIGNEMENTS ANNUELS

### QUESTION 30

**Communication de renseignements** : Service où sont fournis des renseignements aux victimes concernant la situation de contrevenants, notamment les dates de prochaines libérations des établissements correctionnels ou encore les déplacements d'un établissement à un autre.

### QUESTION 31

**Équivalents plein temps rémunérés** : Aux fins de la présente enquête, on qualifie de travail à plein temps le fait de travailler 40 heures par semaine. Il faut faire la conversion des employés à temps partiel aux équivalents plein temps. Par exemple, quatre employés à temps partiel travaillant dix heures par semaine chacun sont considérés l'équivalent d'un employé à plein temps.

En ce qui concerne les personnes à contrat ou ayant signé une entente de rémunération à l'acte, il faut additionner le nombre total d'heures travaillées par chacune de ces personnes et diviser le résultat par 52 (nombre de semaines par année) de façon à obtenir le nombre d'heures travaillées par semaine. Par exemple, deux travailleurs rémunérés à l'acte qui ont tous deux travaillé 520 heures au cours de la période de déclaration annuelle sont considérés comme la moitié d'un équivalent plein temps, comme il est indiqué ci-après :

- a)  $520+520=1\ 040$  heures
- b)  $\frac{1\ 040\ \text{heures}}{52}=20$  heures par semaine
- c)  $\frac{20\ \text{heures}}{40\ \text{heures}}=0,5$  d'un équivalent plein temps

Alors, 0,5 serait inscrit à la question 31 si votre service n'avait aucun autre employé qui a travaillé à temps partiel. Si votre service avait d'autres employés qui ont travaillé à temps partiel, le 0,5 serait ajouté à leur équivalent plein temps et ce total serait inscrit à la question 31.

### QUESTION 32

**Formation** : Processus par lequel les employés acquièrent les connaissances et l'expérience requises afin de s'acquitter de leurs tâches ou de se qualifier en vue d'assumer de plus grandes responsabilités. Comprend la formation informelle comme la formation en cours d'emploi, l'utilisation d'outils d'« autoformation », la participation à des conférences et des ateliers, de même que la formation formelle, notamment la participation à des cours certifiés. Pour plus de détails, se reporter aux QUESTIONS 21 et 23 ci-dessus.

**Perfectionnement professionnel** : Aptitudes, connaissances ou connaissances approfondies acquises par la participation à des cours, des ateliers, des conférences et des séminaires dont le but est de contribuer à l'épanouissement professionnel d'un employé ou d'un bénévole. On peut citer comme exemples des séances de perfectionnement et d'épanouissement personnels et interpersonnels, des séances sur les problèmes liés au milieu de travail, le harcèlement notamment, des séances sur les nouveaux enjeux du domaine de travail de l'employé ou du bénévole, etc.

### QUESTION 33

**Nombre de bénévoles – nouveaux** : Désigne le nombre de personnes qui ont commencé à faire du bénévolat au cours de la période de déclaration annuelle (soit l'exercice 2002-2003). Comprend les bénévoles qui ont quitté l'organisme antérieurement et qui sont revenus au cours de la période de déclaration annuelle.

**Nombre de bénévoles – de retour** : Désigne le nombre de personnes qui ont fait du bénévolat au cours de la période de déclaration annuelle précédente (exercice 2001-2002) et qui ont continué à en faire pendant une partie ou la totalité de la période de déclaration annuelle (exercice 2002-2003).

**Nombre de bénévoles qui ont quitté** : Désigne le nombre de bénévoles nouveaux et réguliers qui ont quitté à un moment ou à un autre avant la fin de la période de déclaration annuelle (exercice 2002-2003) et qui ne sont pas retourné avant la fin de la période de déclaration annuelle.

Exemple : Le bénévole A qui a commencé à oeuvrer dans l'organisme au milieu de l'exercice 2001-2002 jusqu'au milieu de l'exercice 2002-2003. Il quitte l'organisme au milieu de l'exercice 2002-2003. Il faut compter le bénévole A à deux reprises – une fois sous « Nombre de personnes qui font du bénévolat – régulières » et une fois sous « Nombre de bénévoles qui ont quitté ».

### QUESTION 34

**Services directs aux clients** : Il s'agit du nombre d'heures consacrées par les bénévoles à prodiguer des services aux clients. Comprend tous les moyens empruntés aux fins de la prestation de services, notamment en personne, par téléphone, etc.

**Heures sur demande pour services directs** : Il s'agit du nombre d'heures de disponibilité des bénévoles aux fins d'aider des clients, au besoin. S'il est possible d'établir le nombre d'heures consacrées à fournir des services directs aux clients au cours des heures de disponibilité, il faut inclure ces heures sous la catégorie « Services directs à des clients ». Autrement, il faut déclarer toutes les heures de disponibilité travaillées sous « Heures de disponibilité aux fins de services directs ».

### QUESTION 36

Se reporter à la QUESTION 32 ci-dessus.

### QUESTION 37

**Liste d'attente de clients** : Il s'agit d'une liste ou d'un processus dont le but est d'établir la priorité des services au profit des clients dans des situations où il s'avère impossible de desservir tous les clients sur demande, ce qui comprend le classement des clients par ordre de priorité en vue d'obtenir davantage d'aide une fois comblés les besoins immédiats. Il pourrait s'agir par exemple de combler les besoins immédiats d'une victime d'agression sexuelle en l'accompagnant à l'hôpital et en lui fournissant des renseignements et du soutien, puis de mettre



son nom sur une liste d'attente aux fins d'obtenir de l'aide à plus long terme, des services de counselling par exemple.

## **SECTION 4 – PROFIL DES CLIENTS PRINCIPAUX ET SECONDAIRES PENDANT LES HEURES D'EXPLOITATION DU 22 OCTOBRE 2003**

Comptez tous les témoins et victimes principaux et secondaires à qui votre organisme a prodigué des services au cours des heures d'exploitation du 22 octobre 2003. Pour une définition des victimes principales et secondaires, se reporter à la QUESTION 2.

Comptez tous les clients qui ont reçu des services en personne ou par téléphone, exception faite des clients desservis par le biais de la ligne d'urgence de votre organisme. Le nombre des appels reçus par la ligne d'urgence de l'organisme pendant les heures d'exploitation de celle-ci en date du 22 octobre 2003 doit être inscrit à la ligne 14 de la question 47 (pour plus de détails, se reporter à la QUESTION 47 ci-dessous).

Si votre organisme ne prévoit pas offrir des services aux victimes le 22 octobre 2003 parce qu'il s'agit, par exemple, d'une journée consacrée aux fonctions administratives ou à la prestation de services aux clients qui ne sont pas des victimes d'actes criminels, le prochain jour ouvrable au cours duquel des victimes d'actes criminels obtiennent des services est alors considéré comme le « jour du profil » et il faut entrer cette date dans l'espace prévu dans le formulaire.

### **QUESTION 46**

**Victimisation la plus grave** : Il faut compter les clients uniquement en fonction des incidents à l'égard desquels ils ont obtenu des services le 22 octobre 2003. Si le client a reçu des services pour plus d'un type de victimisation, il faut suivre les lignes directrices ci-après afin de les dénombrer suivant la « victimisation la plus grave » qu'il a subie, à savoir :

- 1) Les infractions ayant donné lieu à une perte de vie sont plus graves que tout autre type d'actes criminels.
- 2) Si un client a subi une victimisation avec violence (p. ex., agression sexuelle) et une victimisation sans violence (p. ex., introduction par effraction), il faut toujours le classer en regard de l'infraction avec violence.
- 3) Si un client a subi deux types d'infractions avec violence (p. ex., agression sexuelle par un membre de la famille et agression par une connaissance), l'infraction la plus grave sera celle qui aura causé le plus grand préjudice ou le plus grave traumatisme chez le client.

**Homicide** : Désigne les meurtres et les homicides involontaires.

**Autre perte de vie** : Comprend les infractions comme la conduite avec facultés affaiblies causant la mort, la conduite dangereuse causant la mort, la négligence criminelle causant la mort et l'infanticide.

**Infractions contre la personne** : Il s'agit de crimes contre la personne qui ont soit causé ou menacé de causer du tort à une personne. Aux fins de la présente enquête, le harcèlement criminel (traquage) est classé dans cette catégorie.

**Crimes contre les biens** : Il s'agit d'actes criminels qui provoquent la destruction ou le vol de tout type de biens ou qui donnent lieu à une perte financière pour la victime. Aux fins de la présente enquête, les crimes d'incendie sont classés dans cette catégorie.

**Autres infractions au Code criminel** : Comprend toutes les autres infractions au *Code criminel* qui ne peuvent s'inscrire dans la catégorie des infractions avec violence, contre les biens ou aux règlements de la circulation.

**Incidents non criminel** : Comprend d'autres événements traumatisants, comme les catastrophes naturelles, les suicides et les noyades.

**Incidents de la circulation – caractère criminel non déterminé** : Comprend les collisions de la route à l'égard desquelles les services de police, au moment de remplir le présent questionnaire, n'ont toujours pas déterminé si l'incident est de nature criminelle ou accidentelle.

**Autres incidents – caractère criminel non déterminé** : Comprend les autres incidents à l'égard desquels les services de police, au moment de remplir le présent questionnaire, n'ont toujours pas déterminé si l'incident est de nature accidentelle, résulte de causes naturelles ou est de nature criminelle (p. ex., incendies, décès, personnes manquantes, etc.).

#### QUESTION 47

Se reporter à la QUESTION 8 ci-dessus.

**Counselling en cas de crise et autres aide par l'entremise d'une ligne d'écoute téléphonique** : Il faut déclarer le nombre total d'appels reçus par le biais de la ligne téléphonique d'urgence de l'organisme au cours des heures d'exploitation de celle-ci en date du 22 octobre 2003. Si les heures d'exploitation de la ligne d'urgence s'échelonnent sur deux jours (p. ex., de 8 h le 22 octobre 2003 à 7 h le 23 octobre 2003), il faut dénombrer tous les appels reçus au cours de toute la période et non uniquement les appels reçus jusqu'à minuit le premier jour.

#### QUESTION 49

**Hôpital/fournisseurs de soins de santé publique** : Désigne notamment tout service médical ou de santé financé à même les deniers publics comme les hôpitaux et les cliniques, les médecins de famille et les centres de santé communautaire.

**Autre organisme gouvernemental** : Désigne tout autre organisme géré par la municipalité, le gouvernement provincial, territorial ou fédéral comme les ministères des services sociaux.

**Organisme communautaire** : Comprend les organismes à but non lucratif comme les centres pour femmes, les maisons d'hébergement, les services de counselling, les centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle et les autres organismes de services, les écoles, les centres communautaires, etc.

**Praticien d'exercice privé** : Comprend les personnes en cabinet privé comme les psychologues, les thérapeutes et les avocats.

### SECTION 5 – PROGRAMMES D'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS ET AUTRES PROGRAMMES DE PRESTATIONS FINANCIÈRES : RENSEIGNEMENTS ANNUELS

#### QUESTION 50

**Demandes** : Toute demande formelle présentée en vue d'obtenir une indemnisation ou des prestations financières.

**Nouvelles demandes reçues** : Demandes présentées au cours de la période de déclaration annuelle (exercice 2002-2003). Si une demande fait l'objet d'un appel au cours de la période de déclaration annuelle, il faut la compter dans cette catégorie.

**Demandes reportées de l'année précédente** : Demandes présentées avant la période de déclaration annuelle et qui est toujours en cours pendant cette même période. Si une demande fait l'objet d'un appel avant la période de déclaration annuelle et demeure en cours pendant cette période, il faut alors la compter dans cette catégorie. Inclure également les demandes qui ont été évaluées dans l'année qui précède la période de déclaration annuelle et à l'égard desquelles une décision a été rendue au cours de la période de déclaration annuelle.

**Demandes reportées à l'année suivante** : Toute nouvelle demande ou demande reportée de l'année précédente qui n'est pas évaluée ou réglée au cours de la période de déclaration annuelle. Inclure toutes les demandes à l'égard desquelles une décision a été rendue au cours de la période de déclaration annuelle, mais dont les prestations n'ont toujours pas été versées à la fin de la période de déclaration annuelle.

**Demandes traitées/réglées** : Demandes qui ont été évaluées (qu'une décision ait été prise ou non) ou à l'égard desquelles une décision a été rendue. Inclure les demandes à l'égard desquelles une décision a été rendue au cours de la période de déclaration annuelle, mais dont les prestations n'ont toujours pas été versées à la fin de la période de déclaration annuelle.

## **QUESTION 51**

**Approuvées** : Demandes à l'égard desquelles la décision d'attribuer des prestations a été rendue.

**Refusées** : Demandes qui ont été rejetées à une étape quelconque du processus.

**En attente d'une décision** : Demandes qui ont été évaluées et qui sont en attente d'une décision finale relativement à l'attribution ou non de prestations.

**Autre** : Toute autre demande ne s'inscrivant pas dans l'une ou l'autre des catégories ci-dessus (p. ex., retrait du demandeur).

## **QUESTIONS 52 ET 53**

Il faut indiquer tous les montants accordés pendant la période de déclaration annuelle, même s'il s'agit de montants non versés aux demandeurs au cours de cette même période.

\*\*\*\*\*