

Guide pour l'Enquête sur les services aux victimes de 2009-2010

Instructions et définitions

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 **30 juin 2010**.
2. Évitez de laisser des blancs. Inscrivez « 0 » dans l'espace prévu ou « S/O » lorsque la question ne s'applique pas à votre programme.
3. Si vous avez besoin d'aide pour remplir le questionnaire, veuillez composer le

1-888-659-8157



SECTION 1 — PROFIL DE PROGRAMME / SERVICE D'AIDE AUX VICTIMES À MIDI, LE 27 MAI 2010

QUESTION 1

Veillez indiquer le type de service qui décrit le mieux votre programme / service d'aide aux victimes. Si votre organisme de services aux victimes fait partie d'un plus grand organisme, veuillez fournir l'information concernant la composante des services aux victimes seulement. **(Cochez une seule réponse).**

Relevant de la police : Services aux victimes offerts par un service de police fédéral, provincial ou municipal.

Programme d'aide aux victimes et aux témoins relevant des tribunaux : Programmes qui ont pour mandat précis d'assurer des services de soutien aux personnes qui participent au processus judiciaire en tant que victimes ou témoins d'actes criminels. Ils fournissent normalement de l'information, de l'aide et des services de renvoi afin de rendre le processus judiciaire moins intimidant. Les types de services offerts peuvent comprendre l'orientation liée aux tribunaux, la préparation des victimes et des témoins, l'accompagnement devant les tribunaux, les mises à jour sur l'affaire ou le procès, la coordination de rencontres avec le procureur de la Couronne et l'évaluation de la capacité des enfants à témoigner. Les programmes peuvent s'adresser à une clientèle particulière, comme les enfants ou les victimes de violence familiale.

Programme d'aide aux victimes et aux témoins relevant de la collectivité : Programmes sans but lucratif relevant de la collectivité qui participent à la mise en œuvre d'un programme d'aide aux victimes et aux témoins. Les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) sont classés dans cette catégorie. Les CAVAC sont des organismes sans but lucratif dont les intervenants sont des spécialistes œuvrant dans le domaine de l'intervention sociale, comme des travailleurs sociaux, des psychologues et des criminologues.

Centre d'aide aux victimes d'agression sexuelle et de viol ou centre de traitement en milieu hospitalier pour les victimes d'agression sexuelle : Programmes dont le mandat est d'aider exclusivement les victimes d'incidents récents ou anciens d'agression sexuelle ou de viol. Les centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle et de viol ont souvent une ligne d'écoute téléphonique de 24 heures. Ils relèvent de la collectivité et sont sans but lucratif. Les centres de traitement en milieu hospitalier pour les victimes d'agression sexuelle consistent en une équipe d'infirmières et de médecins qui sont en disponibilité 24 heures, 7 jours par semaine au service d'urgence pour voir à ce que les victimes d'agression sexuelle reçoivent des soins médicaux et affectifs spécialisés.

Organisme à prestation 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 servir 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-Labrador, à l'Île-du-Prince-Édouard, en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick et au Manitoba. Les programmes y sont administrés par les gouvernements provinciaux.

Service d'orientation et d'aide immédiate aux victimes : Programmes qui existent uniquement en Ontario et qui collaborent étroitement avec la police. Il s'agit de services non gouvernementaux relevant de la collectivité. 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 qu'elles obtiennent de l'aide à plus long terme.

Programmes d'indemnisation ou Autres programmes de prestations financières pour les victimes d'actes criminels : Programmes dans lesquels 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, qui précise les critères d'admissibilité, et par des lignes directrices aux fins de la prise de décisions. Inclus aussi les programmes autres 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 pour assister à une audience, d'honoraires d'avocats indépendants 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

Aucune autre directive.

QUESTION 3

Organisme gouvernemental — service direct : Ministère, organisme ou programme qui est entièrement financé (et dont les services sont assurés) par un service régional ou municipal, ou un ministère provincial, territorial ou fédéral ou ses organismes. Ces organismes comprennent, par exemple, les organismes de services aux victimes relevant de la police, des tribunaux et des services correctionnels, les organismes à prestation de services basés sur le système de justice et les programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels.

Organisme gouvernemental — service assuré à contrat : Organisme ou programme qui est entièrement financé par un service régional ou municipal, ou un ministère provincial, territorial ou fédéral, mais dont les services sont assurés par un organisme non gouvernemental ou relevant de la collectivité. Ces organismes comprennent, par exemple, les services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes de l'Ontario et les CAVAC au Québec.

Organisme non gouvernemental ou relevant de la collectivité : Organisme privé qui ne dépend pas du gouvernement et qui n'a pas été créé en vue du profit financier ou d'un avantage matériel. Ces organismes se préoccupent généralement de questions comme les problèmes sociaux et humanitaires liés au développement, le bien-être des personnes et des collectivités, la pauvreté et la protection de l'environnement. Ces organismes comprennent, par exemple, les centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle et de viol.

QUESTION 4

Certains programmes servent des clients qui ne sont ni les victimes immédiates ni les victimes indirectes d'actes criminels mais qui ont subi des traumatismes psychologiques ou des blessures physiques par suite de tragédies non criminelles, comme les suicides, les noyades et les catastrophes naturelles.

Victime immédiate 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 indirecte 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 tous des victimes indirectes. Ne dénombrez que les victimes indirectes ayant obtenu des services.

QUESTION 5

Afin de calculer le pourcentage, il faut estimer le nombre de clients servis durant les 12 mois de fonctionnement précédents et qui étaient les victimes immédiates ou indirectes d'actes criminels, diviser ce nombre par le nombre total de clients servis durant la même période de 12 mois, puis multiplier par 100.

Exemple :

Programme X a servi 200 clients au total durant les 12 mois précédents, dont 125 étaient des victimes immédiates ou indirectes d'infractions criminelles (c.-à-d. que 75 clients n'étaient ni des victimes immédiates ni des victimes indirectes, puisqu'ils avaient subi une tragédie non criminelle, comme un suicide, une noyade ou une catastrophe naturelle).

Nombre de victimes immédiates et indirectes	125
Nombre total de clients servis	200
	$= 0,625 \times 100$
	$= 63 \%$

Le pourcentage estimatif des clients de programme X qui étaient soit des victimes immédiates ou des victimes indirectes d'actes criminels s'élèverait donc à 63 %.

QUESTION 6

Certains directeurs ou administrateurs des programmes/service d'aide aux victimes (p. ex. à prestation de services basés sur le système de justice) remplissent un questionnaire pour plusieurs emplacements de services aux victimes. Si vous répondez au nom de plusieurs emplacements de bureau, veuillez cocher « Oui », puis passer aux questions 8A et 8B. Si vous répondez au nom d'un seul programme/service d'aide aux victimes, cochez « Non », puis passez aux questions 7A et 7B.

QUESTION 7A

Cette question porte sur les aires desservies par votre programme/service d'aide aux victimes, et non sur l'emplacement physique de votre bureau. Par exemple, si votre bureau est situé en milieu urbain, mais que vous servez des clients qui résident en milieux urbain, suburbain ou rural, ou dans une réserve, cochez toutes les trois réponses.

Région urbaine ou suburbaine : Région où la concentration démographique est d'au moins 1 000 habitants.

Région rurale ou village : Petite ville, village ou autre endroit peuplé comptant moins de 1 000 habitants.

Réserve : Lot 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 7B

Cette question porte sur l'emplacement physique de votre programme/service d'aide aux victimes, veuillez indiquer si votre programme/service d'aide aux victimes est situé dans une réserve.

QUESTION 8A

Veuillez indiquer l'adresse (numéro civique, rue et ville) de tous les emplacements de bureau pour lesquels vous répondez, en commençant par votre programme / bureau central, ainsi que les régions desservies par chacun de ces emplacements. (*Notez que les points de services temporaires et les circuits ne doivent pas être comptabilisés*) (**Cochez toutes les réponses qui s'appliquent**).

QUESTION 8B

Cette question porte sur l'emplacement physique de chacun des bureaux pour lesquels vous répondez. Veuillez indiquer si chacun des bureaux figurant sur la liste est situé dans une réserve.

QUESTION 9

Certains programmes ont pour mandat de servir des victimes de types spécifiques de crimes.

Exemple :

Programme X sert seulement des clients qui sont des victimes adultes d'agression sexuelle ou des enfants victimes de mauvais traitement ou d'exploitation sexuelle. Programme X cocherait « Oui » à cette question et passerait à la question 10.

Si votre mandat ne vise pas certains types de victimes, mais que vous offrez des services à tous les types de victimes immédiates et indirectes d'actes criminels, cochez la réponse « Non » et passez à la question 11.

QUESTION 10A

(Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)

Populations ciblées : Personnes auxquelles votre programme a tout particulièrement pour mandat d'offrir des services même s'il ne s'agit pas de vos seuls clients.

Victimes immédiates et indirectes : Voir les définitions figurant à la question 4.

Adultes : Toute personne de 18 ans et 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 la définition qui est employée par votre service.

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

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

Familles : Tous les membres d'une famille qui sont liés par le sang, le mariage ou la loi, incluant les familles d'accueil et les familles adoptives.

Adultes victimes de violence conjugale : Personnes qui ont été victimes de mauvais traitements physiques ou sexuels par leur conjoint ou ex-conjoint, leur conjoint de fait ou un autre partenaire intime. Cette catégorie peut inclure les partenaires du même sexe.

Adultes victimes d'autres formes de violence familiale : Victimes adultes de violence dans leur foyer par une personne y résidant, autre que leur partenaire. Cette catégorie comprend les victimes indirectes adultes qui ont été témoins de violence familiale, notamment de violence conjugale entre conjoints (p. ex. un enfant adulte qui a vu son père agresser sa mère; une mère qui a vu son gendre agresser sa fille adulte).

Lorsque les services s'adressent également aux victimes d'agression sexuelle ou de voies de fait aux mains d'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 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 et plus (ou personne d'un âge désigné par votre service comme personne âgée) qui ont été victimes de mauvais traitements physiques ou sexuels aux mains de leur conjoint ou d'un ex-conjoint, leur conjoint de fait ou un autre partenaire intime. Cette catégorie peut inclure les partenaires du même sexe.

Personnes âgées victimes de violence envers les personnes âgées : Personnes de 65 ans et 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 fils ou une fille, d'une autre personne apparentée, d'une personne soignante ou d'autres personnes en situation d'autorité ou de confiance.

Personnes âgées victimes d'autres crimes de violence : Personnes de 65 ans et plus (ou personne d'un âge désigné par votre service comme personne âgée) n'étant pas classées dans la catégorie « Personnes âgées victimes de violence envers les personnes âgées ». Cette catégorie comprend, par exemple, les personnes âgées qui ont été victimes de crimes avec violence par un étranger ou une connaissance qui n'est pas en situation d'autorité ou de confiance.

Enfants ou adolescents victimes de violence / agression sexuelle ou d'exploitation sexuelle : Enfants et adolescents victimes de violence sexuelle aux mains de toute personne autre qu'un conjoint ou un ex-conjoint, conjoint de fait ou un autre partenaire intime (p.ex. membre de la famille ou non, incluant les étrangers). Il peut en outre s'agir d'enfants ou d'adolescents victimes d'exploitation sexuelle (p. ex., poussés ou forcés à s'adonner à la prostitution, à la pornographie ou à un autre genre de commerce du sexe).

Enfants ou adolescents victimes de violence physique ou de négligence : Enfants ou adolescents victimes de violence physique ou privés de soins par toute personne autre qu'un conjoint ou un ex-conjoint, conjoint de fait ou un autre partenaire intime (p. ex., membre de la famille ou non, incluant les étrangers).

Enfants ou adolescents victimes de violence dans les fréquentations : Enfants ou adolescents victimes de mauvais traitements physiques ou sexuels aux mains de leur conjoint ou d'un ex-conjoint, leur conjoint de fait ou un autre partenaire intime. Cette catégorie peut inclure les partenaires du même sexe.

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

Enfants ou adolescents victimes de violence à l'école (intimidation) : Enfants ou adolescents victimes d'actes de violence infligés soit à l'école, soit par un élève de l'école sur le terrain de l'école ou ailleurs.

Familles d'enfants portés disparus, enlevés et exploités : Familles d'enfants ou d'adolescents qui sont portés disparus, qui ont été enlevés ou encore qui ont été exploités en étant forcés à s'adonner à la prostitution, à la pornographie, à tout autre genre de commerce du sexe ou à tout autre type de travail ou d'activité, légal ou non.

QUESTION 10B

Aucune autre directive.

QUESTION 11

Programmes s'adressant à des groupes de victimes précises : Tous les services axés sur les besoins particuliers de certains groupes ou qui sont sensibles aux traditions et au contexte culturel de certains groupes.

Exemples :

1. Séances de counseling ou de ressourcement où l'on tient compte des traditions ou du contexte culturel des peuples autochtones ou de groupes ethnoculturels particuliers.
2. Accompagnement à l'hôpital de femmes victimes d'agression sexuelle.
3. Séances de préparation des jeunes enfants en vue d'une comparution devant un tribunal où sont utilisées des méthodes autres que celles utilisées pour les adultes.

QUESTION 12

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

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

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

Autochtones : 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.

Personnes appartenant à un groupe ethnoculturel ou de minorité visible : Personnes dont les ancêtres ne sont ni Britanniques, ni Français, ni Autochtones.

QUESTION 13

Service direct : Votre programme compte des employés ou des bénévoles permanents qui répondent aux besoins physiques et affectifs immédiats des victimes d'actes criminels en rendant les services spécialisés figurant dans cette question.

Service à contrat : Votre programme assure un service aux victimes de la criminalité par l'intermédiaire d'un spécialiste rémunéré qui fournit à contrat les services spécialisés figurant dans cette question.

Renvoi : Votre programme ne fournit aucun service (soit directement ou à contrat) aux victimes, mais effectue des renvois et donne des renseignements pour aider les victimes à obtenir les services spécialisés figurant dans cette question.

Séance d'aide après un stress dû à un événement grave : Services de counseling, d'information, d'éducation, de formation ou de soutien pour personnes traumatisées fournis tôt après un incident criminel afin d'aider à prévenir le stress et à minimiser les effets incapacitants sur la victime (soit immédiate ou indirecte).

Formation en matière de prévention : Formation offerte aux clients dans le but de leur donner les outils nécessaires pour prévenir une nouvelle victimisation.

Justice réparatrice et mesures de médiation : Tout processus où la victime, le délinquant et, s'il y a lieu, toute personne ou tout membre de la collectivité touché par le 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.

Évaluation des risques : Processus normalisé faisant appel à des interviews, des observations et d'autres renseignements, et servant à déterminer avec précision si la victime est en sécurité et si elle n'est pas susceptible de souffrir aux mains de l'auteur présumé dans un avenir rapproché. L'évaluation des risques ne sert pas à prédire avec certitude le comportement humain; elle évalue plutôt la probabilité d'une nouvelle agression contre la victime.

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

Résolution de conflits : Processus par lequel une dispute ou un conflit est résolu de façon permanente, en répondant aux besoins des parties en cause et en tenant bien compte de leurs intérêts pour qu'elles soient satisfaites de la solution.

Intervention en cas de crise : Prestation de soins psychologiques d'urgence aux victimes afin de prévenir ou de réduire au minimum les conséquences négatives possibles du traumatisme psychologique.

QUESTION 14

Processus de justice réparatrice dans le cas d'affaires de justice pénale : Processus dans lequel la victime, le délinquant et, s'il y a lieu, toute personne ou tout membre de la collectivité 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.

QUESTIONS 15 À 18

Aucune autre directive.

QUESTION 19

Les langues énumérées sont celles les plus couramment parlées à la maison selon le questionnaire du Recensement, complétées par d'autres langues recommandées lors de consultations auprès des utilisateurs de données. En outre, les langues otchipwe et inuktitut ont été ajoutées suivant les consultations de l'Enquête sur les maisons d'hébergement de 2001-2002 de Statistique Canada, au cours desquelles les groupes autochtones ont indiqué qu'il s'agissait des langues autochtones les plus courantes au Canada.

QUESTIONS 20 À 23

Aucune autre directive.

QUESTION 24

Services d'approche : Toute activité effectuée par les employés ou les bénévoles de le programme dans le cadre de laquelle ils établissent de façon proactive des contacts avec d'éventuels clients ou des personnes à risque pouvant bénéficier des services de le programme. Les activités d'approche consistent également, et toujours de façon proactive, à sensibiliser davantage la collectivité et d'autres organismes, et à établir des liens avec eux en vue d'améliorer, directement ou indirectement, les services aux clients.

Exemples :

1. Des employés des centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle ou de violence faite aux femmes s'adressant aux élèves d'écoles secondaires, de collèges ou d'universités en vue de les renseigner sur l'agression sexuelle et la violence dans les fréquentations.
2. Des préposés aux victimes ou aux témoins offrant de l'information sur le processus judiciaire aux personnes s'apprêtant à témoigner devant le palais de justice.
3. Un centre pour femmes établissant un partenariat avec un centre récréatif communautaire en vue d'offrir aux enfants l'occasion de s'amuser pendant que leur mère reçoit des services.

QUESTIONS 25 ET 28

Certains programmes ont des critères de sélection fondés sur des exigences minimales en matière de scolarité lorsqu'ils recrutent ou engagent des employés pour travailler directement avec les victimes immédiates ou indirectes. Veuillez exclure le personnel administratif. **(Cochez une seule réponse.)**

QUESTIONS 26 ET 29

Aucune autre directive.

QUESTIONS 27 ET 30

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 structurée : Formation ayant un programme structuré et défini. Elle peut être donnée par un superviseur, le centre de formation d'un organisme, une entreprise, une école, une association ou d'autres établissements. La formation structurée comprend le travail en classe, les séminaires, les cours magistraux, les ateliers et les présentations audiovisuelles.

Formation non structurée : Formation qui n'est ni structurée, ni planifiée, et qui s'adapte facilement aux différentes situations et personnes. Mentionnons, par exemple, les cas où un collègue vous montre comment utiliser un appareil ou votre superviseur vous apprend certaines connaissances liées à votre travail.

Formation professionnelle : Formation dans des domaines spécialisés qui est liée directement à la prestation de services aux victimes d'actes criminels.

Initiation des nouveaux employés : Présentation des employés au personnel, et leur initiation aux pratiques de travail et aux politiques générales de l'organisme.

Formation sur les procédures, les programmes et le logiciel informatique : Prestation d'information sur les politiques et les pratiques qui ont trait aux relations avec les employés ou au milieu de travail, comme l'action positive, la diversité en milieu de travail et le harcèlement sexuel.

Formation en gestion ou en surveillance : Formation dans la supervision d'employés et la mise en œuvre de pratiques d'emploi. Il y a, par exemple, la formation dans les domaines de l'évaluation du rendement, de la gestion des employés, de la résolution de conflits, des pratiques de sélection et d'embauche des employés, et de la mise en œuvre de règlements et de politiques.

Formation pour les employés en matière de santé et de mieux-être : Prestation d'information et de conseils concernant des questions liées à la santé personnelle, comme la gestion du stress, l'abus d'alcool ou d'autres drogues, la nutrition et le renoncement au tabac.

QUESTION 31

Comité : Groupe spécial chargé d'étudier la prestation de services aux victimes de la criminalité, d'en faire rapport et de prendre des mesures à cet égard.

QUESTION 32

Partenariat : Au moins deux parties qui travaillent en vue d'un objectif et des intérêts communs liés à la prestation de services aux victimes de la criminalité.

QUESTION 33

Aucune autre directive.

SECTION 2 — RENSEIGNEMENTS ANNUELS

QUESTION 34

Directives sur la façon de compter le nombre de personnes aidées pour l'année financière : 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010.

Exemples :

1. Madame Unetelle, récente victime d'agression sexuelle, se présente pour la première fois à votre programme/service d'aide aux victimes le 1^{er} avril 2009 en vue d'obtenir des services. Elle est comptée comme une cliente. Si Mme Untelle désire obtenir d'autres services à une date ultérieure durant le même exercice financier et **en rapport avec le même incident**, elle ne doit pas être comptée de nouveau. Toutefois, si Mme Unetelle devient victime **d'un autre incident criminel** et qu'elle se présente à votre organisme une deuxième fois durant le même exercice en vue d'obtenir des services financier, elle est alors comptée deux fois pour cet exercice.
2. Monsieur Untel, un client qui a reçu des services durant l'exercice financier précédent (avant le 1^{er} avril 2009, entre de nouveau en contact avec votre programme/service d'aide aux victimes **relativement au même incident** après le 1^{er} avril 2009 pour obtenir des services de suivi ou des renseignements. Il ne doit pas être compté comme un client pour l'exercice allant du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010.

QUESTION 35

Aucune autre directive.

QUESTION 36

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

QUESTION 37

Aucune autre directive.

QUESTION 38

Équivalents temps plein rémunérés : Aux fins de la présente enquête, on qualifie de travail à temps plein le fait d'effectuer 40 heures par semaine. Il faut convertir les employés travaillant à temps partiel en équivalents temps plein. Par exemple, quatre employés à temps partiel qui font 10 heures par semaine chacun sont considérés comme l'équivalent d'un employé à temps plein.

En ce qui concerne les personnes à contrat ou rémunérées à l'acte, il faut additionner le nombre total d'heures effectuées par chacune de ces personnes et diviser le résultat par 52 (nombre de semaines en une année) de façon à obtenir le nombre d'heures effectuées par semaine. Par exemple, deux travailleurs rémunérés à l'acte

qui ont tous deux fait 520 heures au cours de la période de déclaration annuelle sont considérés comme la moitié d'un équivalent temps plein, 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, il faudrait inscrire 0,5 à la question 38 si aucun autre employé de votre service n'avait travaillé à temps partiel. Si votre service avait d'autres employés ayant travaillé à temps partiel, le 0,5 serait ajouté à leur équivalent temps plein, et ce total serait inscrit à la question 38.

QUESTION 39

Formation : Voir les questions 27 et 30.

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.

Pour le calcul du pourcentage, voir la question 5.

QUESTION 40

Nombre de bénévoles — nouveaux : Nombre de personnes qui ont commencé à faire du bénévolat au cours de la période de déclaration annuelle (soit l'exercice 2009-2010). Comprend les bénévoles qui ont quitté le programme/service d'aide aux victimes antérieurement et qui sont revenus au cours de la période de déclaration annuelle.

Nombre de bénévoles — de retour : Nombre de personnes qui ont fait du bénévolat au cours de la période de déclaration annuelle précédente (exercice 2008-2009) et qui ont continué à en faire pendant une partie ou la totalité de la période de déclaration annuelle (exercice 2009-2010).

Nombre de bénévoles qui ont quitté : Nombre de bénévoles nouveaux et de retour qui ont quitté à un moment ou à un autre avant la fin de la période de déclaration annuelle (exercice 2009-2010) et qui ne sont pas retournés avant la fin de la période de déclaration annuelle.

Exemple :

Le bénévole A a commencé à œuvrer dans l'organisme au milieu de l'exercice 2008-2009 et a continué à y offrir ses services jusqu'au milieu de l'exercice 2009-2010. Il a dû quitter l'organisme au milieu de l'exercice 2009-2010. Il faut compter le bénévole A à deux reprises — une fois sous « Nombre de bénévoles — de retour » et une fois sous « Nombre de bénévoles qui ont quitté ».

QUESTION 41

Services directs aux clients : Nombre d'heures consacrées par les bénévoles à assurer des services aux clients. Comprend tous les moyens utilisés pour offrir ces services, notamment en personne ou par téléphone.

Heures effectuées sur demande relativement à des services directs : 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 aux services directs aux clients pendant les heures de disponibilité, il faut inclure ces heures dans la catégorie « Services directs aux clients ». Autrement, il faut déclarer toutes les heures de disponibilité effectuées sous « Heures effectuées sur demande relativement à des services directs ».

QUESTION 42

Pour le calcul du pourcentage, voir la question 5.

QUESTION 43

Certains programme/service d'aide aux victimes ont des critères pour établir la priorité des clients aux fins de la prestation de services. Par exemple, un client qui a été victime d'un crime très grave, comme une agression sexuelle, pourrait recevoir des services avant une personne victime d'un crime moins grave, comme un vol.

QUESTION 44

Aucune autre directive.

QUESTION 45

Certains événements peuvent avoir une incidence sur la demande de service adressée à un programme de services aux victimes de la criminalité. Veuillez considérer chacun des événements de a) à i) et cocher ceux qui ont eu une incidence sur la demande de services.

Par exemple, si vous croyez que l'événement a) Modifications des lois fédérales a eu pour effet d'augmenter le nombre de cas et les ressources humaines, ainsi que de changer le profil de votre clientèle, cochez ces trois incidences pour cet événement.

Si un événement donné n'a eu aucune incidence sur la demande de services de votre organisme, veuillez cocher le cercle sous la colonne « Aucune incidence ».

QUESTION 46

Aucune autre directive.

SECTION 3 — DÉPENSES

QUESTIONS 47 ET 48

Aucune autre directive.

SECTION 4 — PROFIL DES CLIENTS, VICTIMES IMMÉDIATES OU INDIRECTES, PENDANT LES HEURES D'OUVERTURE LE 27 MAI 2010

QUESTION 49

Comptez tous les témoins et les victimes immédiates et indirectes à qui votre programme/service d'aide aux victimes a prodigué des services au cours des heures d'ouverture le 27 mai 2010. Voir à la question 4 une définition de victime immédiate et victime indirecte.

Comptez tous les clients qui ont reçu des services en personne ou par téléphone, exception faite des clients servis lors d'appels à la ligne d'écoute téléphonique de votre programme/service d'aide aux victimes.

Si votre programme/service d'aide aux victimes ne prévoit pas offrir des services aux victimes le 27 mai 2010 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 sur le questionnaire.

QUESTION 50

Victimisation la plus grave : Il faut compter les clients uniquement en fonction des incidents à l'égard desquels ils ont obtenu des services le 27 mai 2010. Si le client a reçu des services pour plus d'un type de victimisation, il faut suivre les directives ci après afin de les dénombrer suivant la victimisation la plus grave subie, à savoir :

- 1) Les infractions ayant donné lieu à une perte de vie sont plus graves que tout autre type d'acte criminel.
- 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 voies de fait 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.

Infractions violentes : Crimes qui ont soit causé ou menacé de causer du tort à une personne. Aux fins de la présente enquête, le harcèlement criminel est classé dans cette catégorie.

Homicides : Meurtres et homicides involontaires.

Autres infractions causant la mort : 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 non-violentes : Cette catégorie comprend les crimes contre les biens et d'autres infractions au Code criminel.

Crimes contre les biens : Actes criminels qui entraînent 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 : Toutes les autres infractions au Code criminel qui ne peuvent être classées dans les catégories des crimes contre la personne, des crimes contre les biens ou des infractions aux règlements de la circulation.

Incidents non criminels : Autres événements traumatisants, comme les catastrophes naturelles, les suicides et les noyades.

Incidents de la circulation — caractère criminel non déterminé : Collisions de la route à l'égard desquelles les services de police, au moment où vous remplissez le présent questionnaire, n'ont toujours pas déterminé si l'incident est de nature criminelle ou accidentelle.

Autres incidents — caractère criminel non déterminé : Autres incidents à l'égard desquels les services de police, au moment où vous remplissez 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 disparues).

QUESTION 51 ET 52

Aucune autre directive.

QUESTION 53

Aucune autre directive.

QUESTION 54

Hôpital ou fournisseur public de soins de santé : 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 : Tout autre programme géré par la municipalité, le gouvernement provincial, territorial ou fédéral, comme les ministères des services sociaux.

Organisme communautaire : Programme/service d'aide aux victimes sans but lucratif, comme les centres pour femmes, les maisons d'hébergement, les services de counseling, les centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle et les autres

organismes de services, les écoles, les centres communautaires.

Praticien d'exercice privé : Personnes en exercice privé, comme les psychologues, les thérapeutes et les avocats.

QUESTION 55A ET 55B

Aucune autre directive.

SECTION 5 — PROGRAMMES D'INDEMNISATION ET AUTRES PROGRAMMES DE PRESTATIONS FINANCIÈRES POUR LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS : RENSEIGNEMENTS ANNUELS

QUESTION 56

Demandes : Toute demande officielle présentée en vue d'obtenir une indemnité ou des prestations financières.

Nouvelles demandes reçues : Demandes présentées au cours de la période de déclaration annuelle (exercice 2009-2010). 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 qui sont toujours en cours pendant cette même période. Si une demande a fait l'objet d'un appel avant la période de déclaration annuelle et que cet appel demeure en cours pendant cette période, il faut alors compter la demande dans cette catégorie. Inclure également les demandes qui ont été traitées 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 traitée 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.

Total des demandes traitées ou réglées : Demandes qui ont été traitées (qu'une décision ait été rendue 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 57

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 traitées et qui sont en attente d'une décision finale relativement à l'attribution ou non de prestations.

Autre : Toute autre demande n'étant pas classée dans l'une ou l'autre des catégories ci-dessus (p. ex. retirée par le demandeur).

QUESTION 58

Veillez 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.

QUESTION 59

Aucune autre directive.

SECTION 6 — CONSENTEMENT À DIVULGUER LES RENSEIGNEMENTS RECUEILLIS DANS LE CADRE DE L'ENQUÊTE

QUESTIONS 60 À 63

Veillez lire le consentement à divulguer les renseignements recueillis dans le cadre de l'enquête et fournir l'information nécessaire.

NOUS VOUS REMERCIONS D'AVOIR BIEN
VOULU PRENDRE LE TEMPS DE REMPLIR
LE PRÉSENT QUESTIONNAIRE