

Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire

Dossiers judiciairisés entre juillet 2020 et juin 2022 au Québec concernant une infraction commise dans un contexte de violence conjugale ou sexuelle

Rapport de résultats

Pour tout renseignement concernant l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) et les données statistiques dont il dispose, s'adresser à :

Institut de la statistique du Québec
200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1R 5T4

Téléphone :
418 691-2401
1 800 463-4090 (Canada et États-Unis)

Site Web : statistique.quebec.ca

Ce document est disponible seulement en version électronique.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
2^e trimestre 2023
ISBN 978-2-550-94752-3 (en ligne)

© Gouvernement du Québec, Institut de la statistique du Québec, 2023

Toute reproduction autre qu'à des fins de consultation personnelle est interdite sans l'autorisation du gouvernement du Québec.
statistique.quebec.ca/fr/institut/nous-joindre/droits-auteur-permission-reproduction

Mai 2023

Publication réalisée à
l'Institut de la statistique du Québec par : Alexandre Morin et Raphaëlle Élément

Avec la collaboration de : Katrina Joubert, Mathieu Ouellette, Alicia Davison,
Jacynthe Giroux, Marcel Godbout
et Marie-Eve Tremblay

Sous la coordination de : Jasline Flores

Sous la direction de : Monique Bordeleau

Révision linguistique et édition : Direction de la diffusion et des communications

Étude financée par : Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP)
Ministère de la Justice du Québec (MJQ)

Pour tout renseignement concernant
le contenu de cette publication : Direction des statistiques de santé
Institut de la statistique du Québec
1200, McGill College, bureau 500
Montréal (Québec) H3B 4J8
Téléphone :
514 873-4749
1 800 463-4090 (Canada et États-Unis)
Site Web : statistique.quebec.ca

Notice bibliographique suggérée

MORIN, Alexandre et Raphaëlle ÉLÉMENT (2023). *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire. Dossiers judiciairisés entre juillet 2020 et juin 2022 au Québec concernant une infraction commise dans un contexte de violence conjugale ou sexuelle – Rapport de résultats*, [En ligne], Québec, Institut de la statistique du Québec, 90 p. [statistique.quebec.ca/fr/fichier/experience-adultes-services-processus-judiciaire-rapport.pdf].

Avertissement

En raison de l'arrondissement des données, le total ne correspond pas nécessairement à la somme des parties. Afin de faciliter la lecture des résultats, les proportions de 5 % et plus sont arrondies à l'unité dans le corps du texte (et non pas dans les tableaux et figures). Les moyennes sont quant à elles toujours arrondies au dixième près (une décimale).

Signes conventionnels

x Donnée confidentielle.
— Donnée infime

Note

Le genre masculin a été utilisé dans le but d'alléger le texte.

Table des matières

Sommaire	7
Faits saillants	8
Introduction	13
Objectifs	13
Contexte	14
Processus judiciaire et rôle du procureur du DPCP	14
Contenu du rapport	16
1 Méthodologie	17
Plan d'échantillonnage	17
Population visée	17
Base de sondage	17
Méthode de sélection, taille et répartition de l'échantillon	18
Collecte de données	19
Questionnaire d'enquête	19
Prétest	19
Stratégies de collecte	20
Résultats de la collecte	21
Traitement des données	22
Validation	22
Facteur d'ajustement et non-inférence à la population visée	22
Non-réponse totale	23
Non-réponse partielle	24
Limites	24
Confidentialité	25
2 Résultats	27
Plainte au service de police	27
Personnes ayant déposé elles-mêmes la plainte au service de police	27
Satisfaction à l'égard du dépôt de la plainte au service de police	28
Aptitudes sociales et relationnelles du procureur	29
Satisfaction à l'égard des aptitudes sociales et relationnelles du procureur	29
Déroulement de la rencontre avec le procureur	30
Satisfaction concernant le déroulement de la rencontre avec le procureur	30
Préoccupations des répondants à l'égard du processus judiciaire avant la rencontre avec le procureur	33

Satisfaction des répondants à l'égard de la manière dont le procureur a traité leurs préoccupations concernant le processus judiciaire	34
Questions des répondants avant la rencontre avec le procureur	35
Satisfaction concernant la façon dont le procureur a traité les questions des répondants	36
Moyen de communication avec le procureur	37
Retombées de la rencontre avec le procureur	38
Appréciation globale de l'accompagnement du procureur	40
Élément auquel un procureur devrait accorder le plus d'importance au moment des rencontres avec les personnes victimes	41
Procès et témoignage	42
Tenue du procès et témoignage des répondants	42
Expérience des répondants lors de leur témoignage au procès	42
Caractère respectueux du comportement de l'avocat de la défense	42
Plaidoyer de culpabilité	43
Processus judiciaire terminé	43
Aménagement du palais de justice	43
Attente au palais de justice	43
Accompagnement par un intervenant du système de justice lors des déplacements au palais de justice	45
Sentiment de sécurité au palais de justice	45
Pistes pour l'amélioration du processus judiciaire	46
Satisfaction à l'égard de la conclusion du processus judiciaire	48
Confiance envers le système de justice québécois	49
Soutien judiciaire et psychosocial	50
Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)	50
Satisfaction à l'égard des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)	51
Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS)	53
Centres de justice de proximité (CJP)	53
Services de l'Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)	54
Maisons d'hébergement	55
Centres d'amitié et services sociaux autochtones	55
Utilité des services de l'ensemble des organismes de soutien judiciaire et psychosocial	56
Conclusion	57
Annexe 1 – Questionnaire	59
Annexe 2 – Mesures concernant la détresse et la sécurité des répondants	85
Annexe 3 – Non-réponse partielle	87
Bibliographie	89

Sommaire

L'Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire a été menée par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) pour le compte du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) et du ministère de la Justice du Québec (MJQ), lesquels souhaitent améliorer les services rendus dans le contexte du système de justice.

L'étude vise à mesurer le degré de satisfaction des adultes victimes de violence conjugale ou sexuelle à l'égard des services reçus dans le cadre d'un processus judiciaire. Les services en question sont notamment ceux rendus par le DPCP et offerts au palais de justice, ainsi que ceux dispensés par les services de police et les organismes de soutien œuvrant auprès des personnes victimes.

Avertissement méthodologique et contexte particulier

Les résultats de l'étude portent sur les personnes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire en matière de violence conjugale ou sexuelle entamé entre 2020 et 2022, mais ne sont pas représentatifs de l'ensemble de cette population en raison du trop faible taux de réponse obtenu (31,9 %). Ainsi, les statistiques de ce rapport ne peuvent être associées qu'aux répondants ayant rempli le questionnaire de l'étude.

Un faible taux de réponse amène un risque important que les non-répondants présentent des caractéristiques différentes de celles des répondants, ce qui fait que les résultats ne peuvent être inférés à la population visée. Ces données doivent être interprétées avec prudence. Si, éventuellement, le DPCP ou le MJQ décident de diffuser ces résultats plus largement, ils devront impérativement les accompagner d'une mention indiquant que ces résultats n'ont pas pu être inférés à l'ensemble des personnes victimes ciblées par l'étude et qu'ils sont présentés à titre indicatif seulement.

Il est exceptionnel que l'ISQ réalise des études comme celle-ci. En effet, l'étude a été menée dans des conditions particulières parce qu'elle portait sur un sujet fort sensible et visait exclusivement une population vulnérable. Pour ces raisons, mais aussi parce qu'il s'est avéré difficile de joindre les personnes victimes, comme en témoigne le faible taux de réponse obtenu. Ce taux de réponse est d'ailleurs bien inférieur à celui qu'obtient généralement l'ISQ dans ses enquêtes ou études.

Cependant, parce qu'il constitue le lieu privilégié de production d'information statistique pour le gouvernement et étant donné qu'il accorde la plus haute importance aux aspects éthiques, à la confidentialité et à la protection de tous les renseignements que lui confient ses clients et les participants à ses enquêtes, l'ISQ était l'acteur tout désigné pour mener à bien cette étude et relever ces défis dans la mesure du possible.

Faits saillants

Satisfaction générale

- ▶ Dans l'ensemble, sur une échelle de 0 à 10, les répondants ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire entamé entre 2020 et 2022 en matière de violence conjugale ou sexuelle ont indiqué, en moyenne, un niveau de satisfaction se situant généralement autour de 8 ou 9 pour la plupart des aspects mesurés : le dépôt de la plainte à la police, la rencontre avec le procureur aux poursuites criminelles et pénales (PPCP), le passage au palais de justice, le processus judiciaire dans son ensemble et les services reçus de la part d'organismes de soutien judiciaire ou psychosocial.

Satisfaction moindre à l'égard de certains aspects du processus judiciaire

- ▶ Un niveau de satisfaction moindre (soit des scores moyens inférieurs à 8 sur 10) a été constaté de manière plus évidente chez les répondants qui considèrent que le moyen de communication utilisé lors de la rencontre avec le procureur n'était pas convenable. Ces répondants auraient généralement préféré rencontrer le procureur en personne plutôt que par téléphone ou de façon virtuelle¹.
- ▶ Les répondants sont moins satisfaits de certains aspects relatifs à la transmission d'informations de la part du procureur, notamment en ce qui concerne :
 - la possibilité de présenter au tribunal une demande pour profiter de mesures visant à faciliter leur témoignage à la cour (6,6);
 - les droits qui leur sont garantis par la *Charte canadienne des droits des victimes* (6,8).
- ▶ Les répondants qui ont témoigné lors de leur procès ont un niveau de satisfaction moyen de 6,3 sur 10 pour ce qui est du caractère respectueux de l'avocat de la défense durant leur témoignage.
- ▶ Une fois le processus judiciaire terminé, le niveau moyen de satisfaction à l'égard de sa conclusion est de 7,6 sur 10 pour l'ensemble des répondants et de 6,0 pour les répondants qui ont témoigné au procès.
- ▶ Le niveau de confiance envers le système de justice québécois est en moyenne de 6,8 sur 10.

1. Il est probable que le contexte de la pandémie de COVID-19 ait influencé les préférences des répondants ou le moyen utilisé pour communiquer avec le procureur. Chose certaine, les rencontres en présentiel ont parfois été interdites par la Santé publique pendant la période couverte par l'étude.

Satisfaction selon le type d'infraction, le sexe et l'âge

- ▶ Les différents niveaux moyens de satisfaction présentés sont généralement similaires quel que soit le sexe du répondant, son groupe d'âge (18 à 44 ans ou 45 ans et plus) et le type d'infraction commise (violence sexuelle ou conjugale).
- ▶ Quelques particularités sont cependant observées selon le type d'infraction.
 - Violence conjugale
 - Les répondants victimes de violence conjugale sont en moyenne moins satisfaits que les autres des explications fournies par le procureur sur les mesures facilitant leur témoignage (6,5 sur 10).
 - Violence sexuelle
 - Les répondants victimes de violence sexuelle sont proportionnellement plus nombreux à procéder eux-mêmes au dépôt de leur plainte au service de police que les répondants victimes de violence conjugale (96 % c. 86 %).
 - Les répondants victimes de violence sexuelle ont été plus nombreux que les répondants victimes de violence conjugale à déclarer avoir eu des préoccupations concernant le processus judiciaire avant la rencontre avec le procureur (82 % c. 69 %).
 - Les répondants victimes de violence sexuelle ont été proportionnellement plus nombreux que les répondants victimes de violence conjugale à déclarer que le savoir-être est l'élément auquel un procureur devrait accorder le plus d'importance (36 % c. 26 %).
 - Les répondants victimes de violence sexuelle ont été proportionnellement plus nombreux que les autres à indiquer qu'ils ont été accompagnés par un intervenant du système de justice lors de leurs déplacements entre la salle d'attente et la salle d'audience au palais de justice (88 % c. 54 %).
 - 78 % des répondants victimes de violence sexuelle ont reçu des services de la part d'un Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), contre 58 % pour les répondants victimes de violence conjugale.
- ▶ Parmi les répondants, on observe peu de différences notables entre les hommes et les femmes, sauf pour quelques exceptions.
 - Les femmes sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes (71 % c. 60 %) à avoir eu des préoccupations concernant le processus judiciaire avant la rencontre avec le procureur.
 - Les femmes ont été proportionnellement plus nombreuses que les hommes à avoir été accompagnées par un intervenant du système de justice lors de leurs déplacements entre la salle d'attente et la salle d'audience au palais de justice (60 % c. 42 %).
 - Les hommes sont proportionnellement moins nombreux que les femmes à avoir reçu des services du CAVAC (42 % c. 62 %).
- ▶ Les analyses selon les groupes d'âge ne permettent généralement pas de mettre en relief des différences substantielles, à l'exception de la satisfaction à l'égard du moyen de communication utilisé.
 - Une grande proportion des répondants âgés de 45 ans et plus sont insatisfaits du moyen de communication utilisé lors de la rencontre avec le procureur et auraient préféré une rencontre en personne (79 %). Cette proportion est de 63 % chez les 18 à 44 ans.

Moyen de communication avec le procureur

- ▶ 91 % des répondants ont indiqué que le moyen de communication utilisé lors de la rencontre avec le procureur était convenable.
- ▶ Les répondants pour qui le moyen de communication n'était pas convenable :
 - auraient préféré une rencontre en personne avec le procureur dans une proportion de 67 % ;
 - ont un niveau de satisfaction moins élevé que les autres à l'égard des retombées de la rencontre avec le procureur (environ 4 ou 5 sur 10, selon l'aspect mesuré) ;
 - ont un niveau de satisfaction global moyen de 5,2 sur 10 à l'égard de l'accompagnement offert par le procureur ;
 - ont un niveau d'appréciation global moyen du processus judiciaire de 4,7 sur 10.

Élément auquel un procureur devrait accorder le plus d'importance

- ▶ 43 % des répondants ont indiqué que l'élément auquel le procureur devrait accorder le plus d'importance au moment des rencontres avec les personnes victimes est de fournir des explications sur le processus judiciaire (élément mentionné par le plus grand nombre de répondants).

Au palais de justice

- ▶ 85 % des répondants qui ont dû attendre au palais de justice pour une audience ou un procès se sont sentis en sécurité dans la salle d'attente.
 - Les répondants qui ont eu accès à une salle d'attente permettant d'éviter la personne accusée sont proportionnellement plus nombreux à s'être senti en sécurité que ceux qui n'ont pas eu accès à un tel lieu (91 % c. 63 %).
 - Des répondants qui ont été accompagnés par un intervenant du système de justice, 92 % ont dit s'être sentis en sécurité dans la salle d'attente. Cette proportion est de 74 % chez ceux qui n'ont pas été accompagnés.
- ▶ Sur une échelle de 0 à 10, le sentiment de sécurité au palais de justice (en général) est d'environ 8. Il est moins élevé chez les répondants :
 - n'ayant pas eu accès à une salle d'attente permettant d'éviter la personne accusée (7,3) ;
 - qui n'ont pas été accompagnés par un intervenant du système de justice lors de leurs déplacements entre la salle d'attente et la salle d'audience (7,5) ;
 - ayant un faible niveau de confiance envers le système de justice québécois (7,0).

Appréciation globale du processus judiciaire

- ▶ Le niveau moyen d'appréciation global du processus judiciaire à partir de la première présence au palais de justice (en excluant les contacts avec la police et les organismes de soutien) varie entre 8,2 et 9,0 (selon les dimensions ci-dessous). Cette mesure visait à établir si les répondants :
 - ont senti qu'on les croyait (8,4) ;
 - ont pu expliquer adéquatement leur version des faits (8,5) ;
 - ont été traité respectueusement (9,0) ;
 - ont été traité sans discrimination, préjugés ni jugement (8,7) ;
 - ont été en mesure de comprendre les informations communiquées (8,7) ;
 - ont considéré que le traitement reçu pendant les procédures judiciaires était juste (8,2).
- ▶ Chez les répondants dont le processus judiciaire était terminé (au moment de la collecte de données), le niveau moyen de satisfaction à l'égard de la conclusion de ce processus est de 7,6 sur 10.
- ▶ En excluant les contacts avec la police et avec les organismes de soutien, le niveau de confiance envers le système de justice québécois est en moyenne de 6,8 sur 10, soit un score général moins élevé que pour bien d'autres aspects du processus judiciaire traités dans le cadre de cette étude.

Soutien judiciaire et psychosocial

- ▶ 59 % de tous les répondants ont reçu des services de la part d'un CAVAC ; cette proportion est de 78 % chez les répondants victimes de violence sexuelle.
- ▶ Le taux d'utilisation chez les répondants est moins élevé pour les autres organismes :
 - 4,0 % pour les Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) (25 % chez les répondants victimes de violence sexuelle²) ;
 - 1,9 % pour les Centres de justice de proximité (CJP) ;
 - 21 % pour les services de l'Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) ;
 - 14 % pour les maisons d'hébergement ;
 - 0,8 % pour les centres d'amitié autochtone ou les services sociaux d'une communauté autochtone.
- ▶ Le niveau de satisfaction moyen à l'égard des organismes de soutien judiciaire et psychosocial est entre 8 et 9 sur 10, sauf pour les services de IVAC (7,6).
- ▶ Parmi les répondants qui ont bénéficié des services d'au moins un organisme de soutien judiciaire et psychosocial, 77 % ont jugé ceux-ci utiles.

2. Il est normal que les CALACS aient un taux d'utilisation plus élevé chez les répondants victimes de violence sexuelle, car ces organismes offrent des services exclusivement à ces personnes.

Introduction

L'Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire a été menée par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) pour le compte du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) et du ministère de la Justice du Québec (MJQ), lesquels souhaitent améliorer la qualité des services rendus dans le contexte du système de justice. Cette étude en est à sa première édition.

Objectifs

Cette étude vise à mesurer le degré de satisfaction des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire en matière de violence conjugale ou sexuelle. Les services en question sont notamment ceux rendus par le DPCP et offerts au palais de justice, ainsi que ceux dispensés par les services de police et les organismes de soutien œuvrant auprès des personnes victimes. L'objectif est plus précisément d'analyser la satisfaction à l'égard des aspects suivants du processus judiciaire :

- la plainte au service de police ;
- la ou les rencontres avec le procureur du DPCP :
 - les aptitudes sociales et relationnelles du procureur,
 - le déroulement de la rencontre,
 - les moyens de communication,
 - les retombées de la rencontre,
 - l'appréciation globale de l'accompagnement offert par le procureur ;
- l'expérience du témoignage lors du procès ;
- l'aménagement du palais de justice ;
- les pistes d'amélioration (appréciation globale) du processus judiciaire ;
- le soutien judiciaire et psychosocial offert par les différents organismes.

Contexte

Cette étude a été réalisée à la demande du DPCP et du MJQ.

Elle s'inscrit dans le cadre du Plan stratégique 2019-2023 du DPCP, qui vise l'amélioration de la qualité des services de poursuite. L'étude est plus précisément liée à :

- l'enjeu stratégique 3, qui concerne la performance organisationnelle ;
- l'orientation 4, qui porte sur l'optimisation de la capacité du DPCP à offrir des services de qualité ;
- l'objectif 4.2, qui vise à améliorer la qualité des services de poursuites ;
- l'indicateur 8, qui fait référence au niveau de satisfaction des personnes victimes à l'égard des services rendus par le DPCP (soit ce que l'étude cherche à mesurer).

Pour le MJQ, l'étude est réalisée dans le cadre de la mise en œuvre de la *Loi visant la création d'un tribunal spécialisé en matière de violence sexuelle et de violence conjugale*. Cette loi prévoit qu'en vue d'établir un tel tribunal, un projet pilote doit être déployé dans au moins cinq districts judiciaires et faire l'objet d'une évaluation continue. À ce jour, le déploiement du projet pilote a été annoncé pour au moins dix districts judiciaires. La présente étude, qui vise à mieux comprendre l'expérience des adultes durant leur parcours judiciaire, s'inscrit dans la foulée de la mise en œuvre graduelle d'un tribunal spécialisé au Québec.

Les thèmes retenus pour l'étude reflètent l'information dont le DPCP et le MJQ ont besoin pour prendre des décisions et planifier la mise en œuvre de mesures visant à améliorer la qualité des services rendus dans le contexte du système de justice.

Les responsables du dossier au DPCP, au MJQ et à l'ISQ ont encadré les travaux nécessaires à la réalisation de l'étude, dont la conception du plan de projet, du questionnaire et du plan d'analyse.

En somme, l'étude est réalisée à des fins de suivi de la planification stratégique pour le DPCP, et d'évaluation pour le MJQ. Les deux organisations assurent conjointement le financement du projet.

Processus judiciaire et rôle du procureur du DPCP

Le processus judiciaire commence par le dépôt d'une plainte au service de police et se termine par la fermeture du dossier par la cour. Cette section ne présente que certains des éléments de ce processus, soit ceux qui sont directement visés par l'étude, dont le rôle que doivent jouer les procureurs du DPCP et certains organismes de soutien dans le cadre dudit processus¹.

La première étape du processus est le dépôt d'une plainte au service de police. Dans le cas qui nous occupe, les plaintes concernent deux types d'infractions :

- les infractions commises dans un contexte de violence conjugale ;
- les infractions à caractère sexuel à l'endroit d'une victime adulte.

1. Le contenu de cette section est inspiré du dépliant promotionnel du DPCP (2021), ainsi que de directives officielles concernant les infractions commises dans un contexte de violence conjugale ou à caractère sexuel et concernant le traitement des personnes victimes et des témoins (DPCP, 2018, 2019a, 2019b).

Le Directeur aux poursuites criminelles et pénales assume, au nom de l'État, la responsabilité des poursuites criminelles et pénales, et ce, dans la recherche de la justice ainsi que dans le respect de l'intérêt public et des règles de droit. Ainsi, chaque demande d'intenter des procédures (DIP) est acheminée à un procureur aux poursuites criminelles et pénales. Ce dernier agit à titre de poursuivant public et représente quotidiennement l'État devant les tribunaux. Le Directeur des poursuites criminelles et pénales, le dirigeant du DPCP, établit des directives et des instructions à l'intention des procureurs pour orienter l'exercice de leur pouvoir discrétionnaire et pour répondre notamment aux *Orientations et mesures du ministre de la Justice en matière d'affaires criminelles et pénales* (RLRQ, chapitre M-19, r.1). Ces directives guident les procureurs dans plusieurs volets de leurs fonctions, notamment quant à l'autorisation des plaintes. Bien qu'il ne soit pas l'avocat des personnes victimes ni des témoins, le procureur veille à la prise en compte de leurs intérêts légitimes. De plus, il s'engage à agir conformément à la Déclaration de services du DPCP.

Lorsque le DPCP reçoit la DIP accompagnée de la preuve, une ou plusieurs rencontres post-autorisation avec la personne victime peuvent avoir lieu avec le procureur. En contexte de violence sexuelle, une rencontre est prévue avant l'autorisation du dossier et, si des accusations sont déposées, une autre sera prévue avant le procès. Pour les dossiers de violence conjugale, cette rencontre aura lieu à la suite de l'autorisation du dossier, mais avant la tenue d'un procès. Ces rencontres peuvent avoir lieu en personne, au téléphone ou de façon virtuelle. Des échanges peuvent avoir lieu avant la rencontre officielle entre la personne victime présumée et le procureur, notamment si celle-ci a des préoccupations au sujet du processus judiciaire ou des questions. Ces rencontres visent principalement à créer un lien de confiance entre le procureur et la personne victime, à lui expliquer le déroulement de la poursuite et son rôle dans celle-ci, à connaître ses attentes et ses appréhensions par rapport au processus judiciaire, à l'informer des mesures de protection et d'aide au témoignage disponibles et, selon le cas, à approfondir certains aspects de la preuve.

Puisque les citoyens ne connaissent généralement pas très bien le système de justice criminelle et pénale, le procureur doit adapter son approche à la réalité et aux caractéristiques de chacun, ainsi qu'aux circonstances entourant leur dossier judiciaire. Lors de ses échanges avec la personne victime ou le témoin, le procureur fait preuve de courtoisie, de compassion et de franchise, et veille au respect de leur dignité et de leur vie privée.

Lors de ses communications avec les personnes victimes et les témoins, le procureur veille à ce que ceux-ci se sentent traités avec équité au cours du processus judiciaire, sans égard, notamment, à leur statut social, à leur âge, à leur pays d'origine, à leur origine ethnique, culturelle ou autochtone, à leur sexe, à leur genre ou à leur orientation sexuelle.

De plus, le procureur prend les mesures nécessaires afin d'assurer la sécurité des témoins, la prise en compte des besoins et du point de vue des personnes victimes ainsi que le respect de leur droit à la vie privée. Il veille aussi à ce que la personne victime puisse exercer les droits qui lui sont reconnus par la *Charte canadienne des droits des victimes*.

La communication, par le procureur, de renseignements sur le système de justice criminelle et pénale et sur le processus judiciaire vise à favoriser la compréhension et la participation des personnes victimes aux différentes étapes de ce processus. Ainsi, le procureur doit s'assurer que des mesures raisonnables soient prises pour que la personne victime obtienne, en langage clair et en temps opportun, des renseignements pertinents et utiles, tant généraux que propres à la plainte déposée.

Le procureur doit prendre en considération le point de vue et les préoccupations sur le processus judiciaire exprimés par la personne victime relativement aux décisions qu'il doit prendre, lorsque celles-ci sont susceptibles d'avoir une incidence sur ses droits.

Après la ou les rencontres avec le procureur, un procès a lieu, à moins que la personne accusée plaide coupable. S'il y a procès, il est probable que la personne victime ait à témoigner, et donc qu'elle doive être présente au palais de justice pour une audience, soit à un moment où la personne accusée sera possiblement présente au palais de justice. Les personnes victimes sont parfois accompagnées par un intervenant du système de justice² lors de leurs déplacements entre la salle d'attente et la salle d'audience.

Après le procès, un jugement est rendu et une peine peut être imposée lorsque la personne accusée est déclarée coupable par le tribunal, ce qui peut mettre fin au processus judiciaire.

Tout au long de ce processus, les personnes victimes ont accès aux services offerts par certaines ressources d'aide :

- les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) ;
- les centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) ;
- les centres de justice de proximité (CJP) ;
- les services de l'Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) ;
- les maisons d'hébergement (pour femmes, personnes victimes de violence conjugale, etc.), dont certaines accueillent plus particulièrement les Autochtones ;
- les centres d'amitié autochtone ou les services sociaux d'une communauté autochtone.

Voilà l'essentiel des informations à retenir concernant les étapes et les acteurs du processus judiciaire faisant l'objet de l'étude. Les questions posées aux répondants lors de la collecte portaient sur ces éléments et visaient à évaluer leur niveau de satisfaction à leur égard.

Contenu du rapport

La première partie de ce rapport porte sur les aspects méthodologiques de l'étude (population visée, base de sondage, portée de l'étude, questionnaire, etc.).

La deuxième partie du document présente les résultats pour chacun des éléments du processus judiciaire ciblés dans le cadre de l'étude (plainte à la police, rencontres avec le procureur, procès et palais de justice, soutien des diverses ressources d'aide, etc.).

Les données ont été ventilées selon le type d'infraction (commise en contexte de violence conjugale ou sexuelle³) et selon certaines caractéristiques sociodémographiques (sexe et âge). Lorsque cela est pertinent, les indicateurs ont aussi été croisés avec des variables reliées au processus judiciaire (plainte déposée par la personne victime ou quelqu'un d'autre, procès tenu ou non, témoignage de la personne victime ou non, etc.).

2. Par exemple une personne responsable de la sécurité ou œuvrant pour un CAVAC ou un CALACS.

3. Dans ce rapport, une personne ayant subi les deux types de violence (conjugale et sexuelle) est toujours comptabilisée dans les statistiques concernant la violence sexuelle. Ces personnes représentent moins de 2 % de l'ensemble des répondants.

1 Méthodologie

Plan d'échantillonnage

Population visée

La population visée par l'étude est constituée de l'ensemble des adultes victimes d'une infraction à caractère sexuel, d'une infraction commise dans un contexte de violence conjugale ou les deux de manière simultanée, qui ont reçu divers services judiciaires (rencontre avec le procureur au dossier, mesures d'aide au témoignage, d'un CAVAC, etc.). Les personnes victimes d'âge mineur, les témoins autres que les personnes victimes de même que les personnes demeurant dans un milieu institutionnel public (hôpital, centre d'hébergement de soins de longue durée, établissement pénitentiaire, etc.) sont exclues de cette étude.

Base de sondage

La base de sondage utilisée pour sélectionner l'échantillon de l'étude provient de données du Système informatisé des poursuites publiques (SIPP). La liste utilisée se compose des personnes victimes ayant participé à une rencontre avec un procureur et pour lesquelles un seul dossier judiciaire a été ouvert entre le 15 juillet 2020 et le 23 juin 2022.

Les participants à l'étude ont été sélectionnés en fonction de l'âge, du sexe, du lieu d'inscription du dossier judiciaire concerné et du type d'infraction en cause, en plus de contenir les variables nécessaires pour communiquer avec les individus sélectionnés.

Les difficultés rencontrées dans la prise de contact avec les personnes concernées par l'étude furent d'une ampleur plus marquée dans cette étude que dans d'autres et peuvent possiblement s'expliquer par deux raisons. La première est que le sujet de l'étude fait en sorte que nous traitons avec une population vulnérable particulièrement mobile. De ce fait, les coordonnées des personnes victimes peuvent changer dans le temps (adresse ou numéro de téléphone). La deuxième est que les personnes résidant dans les régions sociosanitaires du Nunavik et des Terres-cries-de-la-Baie-James sont admissibles à l'étude, ce qui n'est généralement pas le cas pour les enquêtes concernant les individus et les ménages réalisées à l'ISQ. Or, dans ces régions, la codification des adresses est parfois différente d'ailleurs au Québec, ce qui peut rendre les personnes concernées plus difficiles à joindre.

La base de sondage et la population visée ne devaient initialement inclure que des personnes victimes ayant eu une rencontre avec le procureur assigné à leur dossier. Cependant, certains répondants (environ 13 %) ont mentionné n'avoir jamais pris part à une telle rencontre ou ne pas s'en souvenir. Nous ne les avons pas exclus de l'enquête puisqu'ils demeuraient des parties prenantes d'un processus judiciaire et étaient susceptibles d'avoir bénéficié de services dans ce cadre.

Enfin, il est à noter que les personnes victimes liées à plus d'un dossier ouvert au DPCP pendant la période visée par l'étude ne figurent pas dans la base de sondage.

Méthode de sélection, taille et répartition de l'échantillon

L'un des principaux objectifs de l'*Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire* est de fournir des estimations les plus fiables possible à l'échelle provinciale pour deux groupes d'âge (les 18 à 44 ans et les 45 ans et plus), pour chaque sexe et selon le type d'infraction (dans un contexte de violence conjugale ou de violence sexuelle ou les deux simultanément). Pour ce faire, le plan d'échantillonnage de la présente enquête a été élaboré de manière à optimiser la répartition de la taille échantillonnale (4 700 personnes).

La base de sondage a été scindée en seize strates, lesquelles ont été construites par le croisement des variables suivantes : le type d'infraction, le sexe et le groupe d'âge en deux ou quatre catégories (18 à 24 ans, 25 à 44 ans, 45 à 64 ans et 65 ans et plus).

En prenant comme hypothèse un taux de réponse visé de 45 % ainsi qu'un taux d'admissibilité de 95 % globalement et dans chacune des strates, on a pu déterminer que treize d'entre elles devaient être recensées en raison du petit nombre d'unités d'analyse de la base de sondage qu'elles regroupent.

Parmi ces strates, deux se sont avérées vides. Pour les autres strates, où la taille de la population était beaucoup plus importante, un échantillon aléatoire simple a été sélectionné.

Tableau 1.1

Nombre de personnes dans la base de sondage, taille de l'échantillon et nombre de répondants attendu, 2020-2022

Type d'infraction	Sexe	Groupe d'âge	Nombre de personnes dans la base de sondage	Taille de l'échantillon	Nombre de répondants attendu
Total			7 174	4 700	2 009
Violence conjugale	Masculin	18 à 24 ans	74	74	32
		25 à 44 ans	565	565	242
		45 à 64 ans	322	322	138
		65 ans et plus	51	51	22
	Féminin	18 à 24 ans	692	388	166
		25 à 44 ans	3 757	2 106	900
		45 à 64 ans	1 180	661	283
		65 ans et plus	132	132	56
Violence conjugale et sexuelle	Masculin	18 à 44 ans	0	0	0
		45 ans et plus	0	0	0
	Féminin	18 à 44 ans	53	53	23
		45 ans et plus	9	9	4
Violence sexuelle	Masculin	18 à 44 ans	13	13	6
		45 ans et plus	3	3	1
	Féminin	18 à 44 ans	267	267	114
		45 ans et plus	56	56	24

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire*, 2022.

Collecte de données

Questionnaire d'enquête

Le questionnaire a été élaboré conjointement par le DPCP, le MJQ et l'ISQ. Inspiré de l'*Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle* (SCT 2008), il vise à évaluer l'expérience des personnes victimes à l'égard des services reçus dans le cadre d'un processus judiciaire. Plusieurs questions étaient formulées sous la forme d'échelles de Likert, qui permettent de mesurer le degré d'accord du répondant avec des énoncés. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Pas du tout en accord » et 10 signifie « Tout à fait en accord », les répondants devaient indiquer à quel point ils étaient en accord avec les énoncés. Ceux-ci portaient sur différents aspects du processus judiciaire (les variables d'analyse présentées ci-dessus). Le questionnaire peut être intégralement consulté en annexe.

Le questionnaire de l'étude visait à mesurer la satisfaction des personnes victimes de violence sexuelle et conjugale à l'égard du processus judiciaire. Il est composé de 11 sections :

- Section 1 – La plainte au service de police
- Section 2 – Aptitudes sociales et relationnelles du procureur
- Section 3 – Déroulement de la rencontre avec le procureur
- Section 4 – Moyen de communication
- Section 5 – Retombées de la rencontre avec le procureur
- Section 6 – Appréciation globale de l'accompagnement du procureur
- Section 7 – Procès et témoignage
- Section 8 – Expérience du témoignage
- Section 9 – Aménagement du palais de justice
- Section 10 – Pistes pour l'amélioration du processus judiciaire
- Section 11 – Soutien judiciaire et psychosocial

La durée du questionnaire téléphonique est d'environ 20 minutes, ce qui comprend la présentation de l'enquête et l'offre des numéros de téléphone pour joindre certaines ressources d'aide.

Prétest

Comme le questionnaire a été élaboré spécifiquement pour l'étude, le prétest visait à vérifier son intelligibilité (notamment celle des instructions destinées aux participants et aux intervieweurs), la capacité des participants à fournir les données demandées et la programmation du questionnaire.

Le prétest a eu lieu du 5 au 24 juillet 2022 auprès d'un échantillon de 100 individus sélectionnés aléatoirement selon leur langue et le type de violence subie. Par souci de simplicité et de représentativité des cas de violence sexuelle¹, les cas associés aux deux types de violence ont été exclus d'emblée. Toutes les entrevues ont été effectuées par téléphone avec un ordinateur à l'aide du logiciel Interviewer de Voxco.

1. Les cas de violence sexuelle (simultanément ou non avec de la violence conjugale) représentent 5,6 % de la base de sondage.

À la suite de l'analyse des résultats du prétest, des ajustements mineurs ont été apportés au questionnaire. Ainsi, il a été possible de conserver les données fournies par les répondants au prétest resélectionnés² dans l'échantillon principal dans les estimations produites en fin d'enquête. Soulignons que comme nous avons eu beaucoup de difficulté à joindre les personnes visées par le prétest, nous n'avons pas pu valider le questionnaire avec autant de précision que nous l'aurions souhaité.

Stratégies de collecte

La collecte principale s'est déroulée du 16 septembre au 4 décembre 2022. Elle devait se terminer le 27 novembre, mais nous l'avons prolongée d'une semaine pour recueillir un plus grand nombre de questionnaires remplis.

Une lettre de présentation a d'abord été envoyée aux personnes sélectionnées pour leur expliquer les objectifs de l'enquête et les inviter à se rendre sur le site Web pour remplir le questionnaire en version électronique. Une première lettre de relance a suivi environ une semaine plus tard pour les personnes sélectionnées qui n'avaient pas rempli le questionnaire. Une seconde lettre a été envoyée huit semaines après le début de la collecte aux personnes qui n'avaient pas été jointes. Ce dernier envoi a pris la forme d'un courriel lorsque nous disposions d'une adresse électronique.

Étant donné que certaines personnes pouvaient se retrouver dans une situation délicate, voire dangereuse, ou ressentir de la détresse, des mesures ont été prises à cet effet tout au long de la collecte de données (mesures décrites dans l'annexe 2).

La collecte de données a été effectuée par interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO) et/ou par interview Web assistée par ordinateur (IWAO) à partir du logiciel Interviewer de Voxco. Ces modes de collecte présentent des avantages pour ce qui est de la qualité des données. Par exemple, des mesures de contrôle isolent les réponses incohérentes ou hors-norme, et des instructions apparaissent à l'écran lorsqu'une telle situation se présente. Le répondant reçoit une rétroaction immédiate et une correction de l'incohérence peut être apportée.

Concernant les personnes qui n'avaient pas été jointes ou qui tardaient à remplir le questionnaire, plusieurs stratégies visant à les joindre ou à les convaincre de participer ont été mises en œuvre³, sans insister de manière indue en raison de la nature sensible du sujet de l'enquête.

Avant le début de la collecte, 7 % des personnes échantillonnées n'avaient pas de numéro de téléphone à leur dossier. Sur l'ensemble des dossiers, 40 % sont demeurées sans coordonnées confirmées. De ceux-ci, 54 % n'avaient pas de numéro de téléphone valide. Il est raisonnable d'attribuer ces proportions anormalement élevées à la mobilité accrue de la population visée et à un taux d'inexactitude des coordonnées téléphoniques et postales plus élevé que ce qui est observé habituellement par l'ISQ.

2. Les deux échantillons ont été tirés de manière indépendante.

3. Par exemple, tenter de joindre les personnes à des heures différentes.

Résultats de la collecte

Comme les autres taux de réponse généralement présentés par l'ISQ, les taux pour l'*Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire* sont pondérés. Ils tiennent compte de la probabilité de sélection de chaque personne de l'échantillon, qui diffère selon le type d'infraction, le sexe et l'âge⁴.

Étant donné que le taux de réponse pondéré obtenu (32 %) est inférieur à celui qui était visé au départ (45 %) (et utilisé pour le calcul de la taille d'échantillon), l'objectif visé quant au nombre de répondants n'a pas été atteint pour les deux types de violence, les deux sexes, ni les deux groupes d'âge. Les taux de réponse présents dans le tableau suivant, tous relativement semblables, laissent croire que les répondants et les non-répondants ne se distinguent pas fortement selon ces variables.

L'ISQ a donc été incapable de joindre certains répondants pour les inviter à participer, et ce, malgré un taux de refus faible et un accueil assez favorable pour la plupart des répondants contactés.

Tableau 1.2

Nombre de répondants et taux de réponse pondéré selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, 2020-2022

Variable	Catégorie	Nombre de répondants obtenus	Taux de réponse pondérés
		n	%
Total		1 449	31,9
Type d'infraction	Violence conjugale	1 314	31,6
	Violence sexuelle (et potentiellement conjugale)	135	34,2
Sexe de la personne victime	Masculin	314	31,1
	Féminin	1 135	32,3
Âge	18 à 44 ans	955	28,2
	45 ans et plus	494	31,2

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire*, 2022.

Comme nous l'avions prévu, le taux d'admissibilité global à l'enquête a été très élevé (98 %). Quelques personnes ont toutefois été jugées inadmissibles au moment de la collecte : celles qui avaient déménagé dans un ménage collectif institutionnel, celles qui étaient décédées et celles ayant fait l'objet de possibles erreurs administratives⁵.

4. Étant donné les objectifs de précision par type d'infraction, par sexe et par groupe d'âge, la répartition de l'échantillon entre les strates est différente de celle de la population. Ainsi, par exemple, les personnes victimes ayant subi de la violence sexuelle sont surreprésentées dans l'échantillon.

5. Par exemple, les personnes ayant déclaré que les accusations avaient été abandonnées avant la rencontre avec le procureur, qu'elles n'avaient reçu aucun service à caractère judiciaire ou qu'elles ne considéraient pas avoir été victimes dans un dossier judiciairisé d'intérêt pour l'étude.

Quelques modifications ont été apportées au libellé des questions au cours de la collecte de manière à éviter les situations susceptibles de porter à confusion pour les répondants. Par exemple, il a fallu ajouter une précision pour savoir si le répondant avait ou non déposé lui-même sa plainte auprès du service de police, car certaines personnes nous ont dit ne pas l'avoir fait. Une erreur de programmation dans le questionnaire nous empêchait également de recueillir l'information souhaitée concernant la satisfaction des répondants concernés à l'égard des maisons d'hébergement non autochtones.

Enfin, les personnes incapables de répondre pour des questions de langue ou de santé ont tout de même été considérées comme admissibles à l'enquête : on leur a cependant octroyé le statut de non-répondants.

Traitement des données

Cette section aborde les étapes de traitement des données recueillies. Il y sera question de la validation de la qualité des données, de l'impossibilité d'inférence à la population visée, du facteur d'ajustement utilisé ainsi que de l'examen de la non-réponse totale et partielle.

Validation

Une validation a posteriori a été effectuée afin d'assurer la cohérence des réponses données par les répondants au fil du questionnaire, ce qui a permis de relever quelques erreurs qui ont été corrigées. Cela signifie que les réponses ont été colligées de manière à distinguer les personnes ayant omis de répondre à une question de celles qui n'étaient pas concernées. De cette manière, seules les réponses à la fois obtenues et attendues ont été prises en compte pour déterminer le statut de réponse des personnes de l'échantillon (répondants, non-répondants ou inadmissibles). C'est également à cette étape que nous avons traité les réponses reçues à la question ouverte. Cela a principalement permis de conserver comme répondants certains individus qui n'avaient pas rempli le questionnaire en entier et de rejeter certains questionnaires comportant une importante proportion de questions sans réponse.

Facteur d'ajustement et non-inférence à la population visée

Typiquement, la pondération consiste à attribuer à chaque répondant de l'enquête une valeur, c'est-à-dire un poids qui correspond au nombre de personnes qu'il « représente » dans la population. Cependant, dans le cas de la présente étude, les taux de réponse particulièrement faibles qui ont été observés ne permettent pas de faire l'hypothèse que les répondants et les non-répondants présentent des caractéristiques semblables, et donc que les répondants peuvent bien représenter les non-répondants. Si les taux de réponse varient assez peu selon les quelques caractéristiques dont nous disposons dans la base de sondage, ils pourraient être très variables selon d'autres caractéristiques dont on ne peut pas tenir compte dans les ajustements, par exemple le résultat du processus judiciaire. Celui-ci pourrait teinter la satisfaction des personnes et, si celles dont le résultat du processus judiciaire ne leur a pas été favorable sont moins satisfaites, les estimations produites pourraient être biaisées. C'est pourquoi, avec un taux de réponse très bas, les répondants peuvent ne pas bien représenter les non-répondants, ce qui rend impossible l'inférence des résultats obtenus à l'ensemble de la population visée. Ainsi, aucune mesure de précision (coefficient de variation, intervalle de confiance, marge d'erreur, etc.) n'accompagne les estimations et aucun test statistique n'a été réalisé. De plus, il faudra indiquer dans toutes les communications portant sur les résultats de l'enquête que ces derniers concernent uniquement les répondants.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, le plan d'échantillonnage consistait à sélectionner des échantillons dans les strates de femmes victimes de violence conjugale de moins de 65 ans. Pour les autres strates, les petites tailles de population dans la base de sondage nous obligeaient à faire le recensement des cas. Les objectifs de l'enquête et le plan de sondage nécessitent toutefois de considérer conjointement des strates recensées et échantillonnées. Si on ne prend aucune mesure, la répartition des répondants entre les strates pourrait s'avérer bien différente de celle de la population. Ainsi, les femmes de moins de 65 ans victimes de violence conjugale seraient sous-représentées. Afin d'éviter que cela ne transparaisse dans les résultats, un facteur d'ajustement a été calculé. Pour chaque strate, il correspond au rapport entre la taille de la population et le nombre de répondants de la strate. Cela permet du même coup de prendre en considération une partie de la non-réponse et de limiter quelque peu les risques de biais. Il n'en demeure pas moins que les résultats ne doivent porter que sur les répondants (et non pas sur la population visée). Les facteurs d'ajustement initiaux seront donc ramenés à une moyenne unitaire de sorte que leur somme égale le nombre de répondants. Toutes les estimations du rapport sont ajustées d'après ce facteur d'ajustement.

Non-réponse totale

On considère qu'il y a non-réponse totale lorsqu'une personne sélectionnée et admissible ne remplit pas du tout, ou alors très peu, le questionnaire, et ce, pour diverses raisons. Cette non-réponse peut entraîner des biais dans les estimations si les non-répondants présentent des caractéristiques différentes de celles des répondants, et que ces caractéristiques sont liées au sujet de l'enquête. L'hypothèse contraire semble déraisonnable si on tient compte des taux de réponse obtenus. La pondération habituellement réalisée permet de faire des ajustements pour la non-réponse totale selon plusieurs caractéristiques. Or, le facteur d'ajustement décrit précédemment ne tient compte que de quelques variables de stratification. Le risque de biais causé par la non-réponse totale demeure donc très élevé.

Explications supplémentaires sur le risque de biais

Avec un taux de réponse global d'un peu plus de 30 %⁶, *l'Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire* présente des résultats très vulnérables à la non-réponse totale. Les personnes ayant participé et celles ne l'ayant pas fait peuvent présenter des caractéristiques différentes, qui seraient associées à ce qui est mesuré dans l'étude. Ainsi, par exemple, si les personnes ayant répondu à l'étude font davantage confiance au système de justice que les personnes qui n'ont pas répondu, le score moyen obtenu à la question « Vous faites confiance au système de justice québécois » pourrait être plus élevé que le score que l'on aurait eu si toutes les personnes sollicitées avaient participé. L'inverse serait vrai si les personnes ayant participé faisaient moins confiance au système de justice.

C'est en raison de ce risque que les scores estimés dans l'étude pourraient être biaisés et pourraient mener à des conclusions erronées. Soulignons que nous ne disposons d'aucune information qui nous permette d'affirmer que les personnes victimes qui n'ont pas répondu au questionnaire auraient indiqué des scores plus ou moins élevés que ceux présentés dans ce rapport. Il n'en demeure pas moins que l'ajout d'un petit nombre de répondants serait susceptible d'influencer les scores rapportés de manière relativement importante. Des simulations ont été réalisées pour illustrer cette situation et sont disponibles sur demande.

6. Dans les enquêtes récemment réalisées par l'ISQ auprès des individus et des ménages, les taux de réponse observés dépassent 52 %.

Non-réponse partielle

La non-réponse partielle désigne l'absence de réponse à une question pour certains répondants de l'enquête. Il est connu qu'une non-réponse partielle importante peut entraîner certains biais dans les estimations, au même titre que la non-réponse totale, s'il s'avère que les non-répondants présentent des caractéristiques différentes de celles des répondants et que celles-ci sont de surcroît liées au thème étudié. Le facteur d'ajustement utilisé pour la présente étude ne tient pas compte de la non-réponse partielle.

Le taux de non-réponse partielle ajusté à une question est défini comme le rapport entre le nombre ajusté de non-répondants à celle-ci et le nombre ajusté de personnes admissibles à y répondre. Plus ce taux est élevé, plus le risque de biais induits par la non-réponse partielle est grand. On fait généralement l'hypothèse qu'une non-réponse partielle inférieure à 5 % a une incidence négligeable sur les estimations à l'échelle provinciale, sauf dans la situation où la non-réponse partielle est fortement caractérisée. La non-réponse partielle étant peu élevée pour la grande majorité des questions de l'étude, son incidence sur le risque de biais dans les résultats est faible. Les questions qui affichent une non-réponse partielle supérieure à 5 % sont listées en annexe dans le tableau A3.1. Elles concernent principalement l'éventuel témoignage de la victime, la *Charte canadienne des droits des victimes* et la possibilité d'un plaidoyer de culpabilité. En l'absence d'inférence, aucune estimation de l'ampleur du biais potentiel n'a été réalisée. Les résultats pour ces questions devraient être interprétés avec prudence.

Limites

Outre la limite principale concernant l'impossibilité d'inférence des résultats déjà soulevée, il est important de mentionner que, comme dans toute étude, d'autres considérations font en sorte que les estimations produites comportent des erreurs inhérentes non quantifiables. Ainsi, le temps écoulé entre les événements liés au parcours judiciaire et l'étude a possiblement engendré des biais de mémoire chez certains répondants et une modulation des faits chez d'autres. Pour les entrevues téléphoniques, il est possible aussi que certaines réponses soient entachées d'un biais de désirabilité sociale, c'est-à-dire d'une crainte de mentionner certains faits. Rappelons que l'étude aborde un sujet fort sensible et porte exclusivement sur une population vulnérable. Des mesures ont d'ailleurs été prises concernant la détresse et la sécurité des répondants (annexe 2).

De plus, bien que l'étude permette de déceler des liens entre deux variables et des différences entre des groupes de répondants, elle ne permet pas d'établir de lien de causalité entre les caractéristiques étudiées. Enfin, comme les analyses sont de nature bivariée, elles ne tiennent pas compte de l'effet d'autres variables sur la relation existant entre deux variables données.

Pour toutes ces raisons, il est important de tenir compte des mises en garde et des recommandations mentionnées dans les sections précédentes afin d'utiliser adéquatement les données de cette étude.

Confidentialité

La diffusion des résultats a été soumise à l'examen du risque de divulgation de renseignements confidentiels selon la Politique relative à la confidentialité des tableaux de résultats pour diffusion mise en place à l'ISQ. Ainsi, les règles relatives à la confidentialité des résultats destinés à être diffusés ont été appliquées (p. ex. : regroupement ou suppression) afin de minimiser les risques. De plus, les membres du personnel de l'ISQ appelés à travailler avec les renseignements confidentiels communiqués par le DPCP ou par les répondants de l'étude se sont soumis à une habilitation sécuritaire. Ces personnes ont également rempli un formulaire d'engagement de confidentialité pour ce projet.

2

Résultats

Ci-dessous, le terme **répondant** désigne uniquement les répondants du questionnaire de l'Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire, et non pas l'ensemble de la population visée.

Dans la plupart des cas, pour établir des **faits saillants**, on a relevé les différences de plus d'un point entre les moyennes (scores moyens sur une échelle de 0 à 10). Pour les proportions (%), ce seuil est généralement de trois points de pourcentage environ. Si ces seuils sont arbitraires, ils permettent à tout le moins de préciser le type d'analyse qui a été effectuée.

Plainte au service de police

Personnes ayant déposé elles-mêmes la plainte au service de police

- 87 % des répondants affirment avoir déposé eux-mêmes la plainte au service de police (tableau 2.1).
- Les répondants victimes de violence sexuelle sont proportionnellement plus nombreux à procéder eux-mêmes au dépôt de la plainte au service de police que les répondants victimes de violence conjugale (96 % c. 86 %) (tableau 2.1).
- Les données ventilées selon le sexe et l'âge présentent des proportions semblables (tableau 2.1).

Tableau 2.1

Dossiers ouverts au DPCP en matière de violence conjugale ou sexuelle, selon que le répondant a lui-même déposé la plainte à la police ou non, le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes, Québec, 2020-2022

	Plainte déposée par la personne victime	Plainte déposée par quelqu'un d'autre que la personne victime
	%	
Total	86,5	13,5
Type d'infraction		
Violence conjugale seulement	86,0	14,0
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	95,7	4,3
Sexe		
Masculin	84,4	15,6
Féminin	86,9	13,1
Âge		
18 à 44 ans	86,3	13,7
45 ans et plus	87,2	12,8

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec, 2022*.

Dans ce rapport, une **personne ayant subi les deux types de violence** (conjugale et sexuelle) est toujours comptabilisée dans les statistiques concernant la violence sexuelle. Ces personnes représentent moins de 2 % de l'ensemble des répondants.

Satisfaction à l'égard du dépôt de la plainte au service de police

- Parmi les répondants ayant déposé eux-mêmes une plainte à la police, le niveau moyen de satisfaction concernant cette étape du processus judiciaire se situe entre 8 et 9. En moyenne, les répondants se sont sentis considérés et respectés (8,5), et jugent que l'on a compris leurs besoins (8,6) et qu'ils ont pu exprimer leur point de vue (8,8) (tableau 2.2).
- Les résultats sont semblables, peu importe le type d'infraction, le sexe ou le groupe d'âge des répondants (tableau 2.2).

Tableau 2.2

Niveau de satisfaction à l'égard du dépôt de la plainte au service de police, selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP (exclut ceux qui n'ont pas déposé eux-mêmes une plainte à la police), Québec, 2020-2022

	Considération et respect	Compréhension des besoins	Point de vue exprimé
	Score moyen (sur 10)		
Total	8,5	8,6	8,8
Type d'infraction			
Violence conjugale seulement	8,5	8,5	8,8
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	8,8	8,8	9,0
Sexe			
Masculin	8,3	8,4	8,6
Féminin	8,6	8,6	8,9
Âge			
18 à 44 ans	8,5	8,5	8,8
45 ans et plus	8,6	8,6	8,9

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec, 2022*.

Aptitudes sociales et relationnelles du procureur

- 87 % des répondants ont affirmé qu'ils avaient déjà rencontré le procureur au moment de répondre au questionnaire¹ (données non illustrées).

Toutes les données non illustrées se trouvent dans le recueil de tableaux statistiques fourni à part en format Excel.

Satisfaction à l'égard des aptitudes sociales et relationnelles du procureur

- Parmi les répondants qui avaient déjà rencontré le procureur, le niveau moyen de satisfaction à l'égard des aptitudes sociales et relationnelles de celui-ci varie entre 8,8 et 9,5, selon les aptitudes mesurées (tableau 2.3).
- Les résultats ventilés selon le type d'infraction, le sexe et l'âge permettent de constater des niveaux de satisfaction semblables (entre 8,5 et 9,6) (tableau 2.3). Là aussi, les répondants ont un niveau de satisfaction comparable, peu importe leur sexe, leur âge, et le type d'infraction indiqué au dossier.

Tableau 2.3

Niveau de satisfaction à l'égard des aptitudes sociales et relationnelles du procureur, selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP (exclut ceux qui n'avaient pas rencontré le procureur), Québec, 2020-2022

	Procureur facilement compréhensible	Procureur poli	Procureur respectueux	Procureur traitant la victime avec attention et estime	Procureur démontrant de la compassion
	Score moyen (sur 10)				
Total	9,1	9,5	9,5	9,2	8,8
Type d'infraction					
Violence conjugale seulement	9,1	9,5	9,5	9,2	8,8
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	9,4	9,6	9,6	9,5	9,3
Sexe					
Masculin	9,1	9,5	9,5	9,1	8,5
Féminin	9,1	9,5	9,5	9,2	8,9
Âge					
18 à 44 ans	9,1	9,5	9,5	9,2	8,8
45 ans et plus	9,1	9,5	9,4	9,2	8,9

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec, 2022*.

1. Toutefois, la base de sondage utilisée pour sélectionner l'échantillon de l'étude (données administratives du SIPP) était uniquement composée de personnes victimes ayant participé à une rencontre avec un procureur du DPCP. Entre autres, il est possible qu'un biais de mémoire puisse expliquer que ce ne soit pas tous les répondants qui ont affirmé avoir rencontré le procureur lors de la collecte de données.

- Le niveau de satisfaction à l'égard des aptitudes sociales et relationnelles du procureur ne varie pas de façon notable selon :
 - la présence de préoccupations concernant le processus judiciaire ou de questions que pouvaient avoir les répondants avant la rencontre avec le procureur (données non illustrées) ;
 - le moyen de communication utilisé lors de la rencontre avec le procureur (en personne, par téléphone ou de façon virtuelle) (données non illustrées).
- Ce niveau de satisfaction varie de 9,0 à 9,6 chez les répondants qui considèrent ce moyen de communication convenable, alors qu'il oscille entre 6,7 et 8,7 en moyenne (selon l'aptitude mesurée) chez ceux qui ne le jugent pas convenable (tableau 2.4).

Tableau 2.4

Niveau de satisfaction à l'égard des aptitudes sociales et relationnelles du procureur, selon le caractère convenable ou non du moyen de communication utilisé lors de la rencontre avec le procureur, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP (exclut ceux qui n'avaient pas rencontré le procureur), Québec, 2020-2022

	Procureur facilement compréhensible	Procureur poli	Procureur respectueux	Procureur traitant la victime avec attention et estime	Procureur démontrant de la compassion
	Score moyen (sur 10)				
Caractère convenable du moyen de communication utilisé lors de la rencontre avec le procureur					
Oui	9,3	9,6	9,6	9,3	9,0
Non	7,8	8,7	8,7	7,8	6,7

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec, 2022*.

Déroulement de la rencontre avec le procureur

Satisfaction concernant le déroulement de la rencontre avec le procureur

- Les niveaux de satisfaction moyens à l'égard du déroulement de la rencontre avec le procureur se situent entre 8,5 et 9,0 (tableau 2.5), sauf pour deux aspects qui portent sur des informations très précises que le procureur est tenu de transmettre aux personnes victimes, concernant :
 - la possibilité de présenter au tribunal une demande pour profiter de mesures visant à faciliter leur témoignage à la cour² (moyenne de 6,6 sur 10) ;
 - les droits que la *Charte canadienne des droits des victimes* leur garantit³ (6,8).

2. Ce résultat est à interpréter avec prudence, puisque 10 % des répondants n'ont pas indiqué de réponse à cette question.

3. *Idem*.

- De façon générale, ces constats sont à peu près les mêmes lorsqu'on analyse ces niveaux de satisfaction selon le type d'infraction, le sexe et l'âge (tableau 2.5).
- La variation la plus notable est celle observée entre le niveau de satisfaction des répondants victimes de violence conjugale et celui des personnes victimes de violence sexuelle à l'égard des explications fournies par le procureur sur les mesures facilitant le témoignage (6,5 c. 8,1). Autrement, les répondants hommes et femmes, de même que ceux âgés de 18 à 44 ans et de 45 ans et plus ont indiqué des niveaux de satisfaction moyens relativement similaires (tableau 2.5).

Tableau 2.5

Niveau de satisfaction à l'égard du déroulement de la rencontre avec le procureur, selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP (exclut ceux qui n'avaient pas rencontré le procureur), Québec, 2020-2022

	Explications sur le rôle du procureur	Explications des étapes du processus judiciaire	Explications sur les services d'aide aux victimes d'infractions	Explications sur la participation de la victime dans le processus judiciaire	Possibilité d'exprimer les craintes au sujet de l'accusé	Explications sur les mesures facilitant le témoignage ¹	Explications sur la Charte canadienne des droits des victimes ¹
	Score moyen (sur 10)						
Total	9,0	8,7	8,6	8,5	8,8	6,6	6,8
Type d'infraction							
Violence conjugale seulement	9,0	8,6	8,5	8,5	8,7	6,5	6,7
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	9,3	9,1	9,1	9,0	9,1	8,1	7,5
Sexe							
Masculin	9,1	8,7	8,4	8,4	8,4	6,7	7,0
Féminin	9,0	8,7	8,6	8,5	8,8	6,6	6,7
Âge							
18 à 44 ans	8,9	8,6	8,5	8,5	8,7	6,4	6,6
45 ans et plus	9,1	8,9	8,8	8,7	8,9	7,2	7,3

1. Ces résultats sont à interpréter avec prudence, puisque 10 % des répondants n'ont pas indiqué de réponse à cette question.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec, 2022*.

- Aucune variation particulière de ce niveau de satisfaction n'a été observée chez les répondants ayant signalé avoir eu des préoccupations à l'égard du processus judiciaire ou des questions avant la rencontre avec le procureur (données non illustrées).
- Le niveau moyen de satisfaction des répondants quant au déroulement de la rencontre avec le procureur ne semble pas varier selon le moyen de communication utilisé (données non illustrées).
- De façon générale, le niveau de satisfaction à l'égard du déroulement de la rencontre avec le procureur est plus faible, en moyenne, chez les répondants qui considèrent que le moyen de communication utilisé n'était pas convenable (scores moyens entre 3,4 et 7,3 selon l'élément mesuré). Chez les répondants qui considèrent qu'il était convenable, le niveau de satisfaction moyen va de 6,9 à 9,1 (tableau 2.6).
- Les niveaux de satisfaction les plus faibles sont notés chez les répondants qui considèrent comme non convenable le moyen de communication utilisé, et ce, en ce qui a trait aux explications du procureur sur les mesures facilitant le témoignage (3,7) et celles sur la *Charte canadienne des droits des victimes*⁴ (3,4) (tableau 2.6).

Tableau 2.6

Niveau de satisfaction à l'égard du déroulement de la rencontre avec le procureur, selon le caractère convenable ou non du moyen de communication utilisé, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP (exclut ceux qui n'avaient pas rencontré le procureur), Québec, 2020-2022

	Explications sur le rôle du procureur	Explications des étapes du processus judiciaire	Explications sur les services d'aide aux victimes d'infractions	Explications sur la participation de la victime dans le processus judiciaire	Possibilité d'exprimer les craintes au sujet de l'accusé	Explications sur les mesures facilitant le témoignage ¹	Explications sur la Charte canadienne des droits des victimes ¹
	Score moyen (sur 10)						
Caractère convenable du moyen de communication utilisé lors de la rencontre avec le procureur							
Oui	9,1	8,9	8,8	8,7	9,0	6,9	7,1
Non	7,3	6,6	6,3	6,4	6,6	3,7	3,4

1. Ces résultats sont à interpréter avec prudence, puisque 10 % des répondants n'ont pas indiqué de réponse à cette question.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec*, 2022.

4. Ce résultat est à interpréter avec prudence, puisque 10 % des répondants n'ont pas indiqué de réponse à ces deux questions.

Préoccupations des répondants à l'égard du processus judiciaire avant la rencontre avec le procureur

- 70 % des répondants ont indiqué avoir eu des préoccupations à l'égard du processus judiciaire avant leur rencontre avec le procureur. Cette proportion est plus élevée chez les répondants victimes de violence sexuelle (83 %) (tableau 2.7).
- Les hommes sont moins nombreux en pourcentage que les répondants dans leur ensemble à avoir été préoccupés par le processus judiciaire (60 %) (tableau 2.7).
- Les différents groupes d'âge présentent des résultats similaires à cet égard (environ 70 %) (tableau 2.7).

Tableau 2.7

Présence de préoccupations en lien avec le processus judiciaire avant la rencontre avec le procureur, selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP (exclut ceux qui n'avaient pas rencontré le procureur), Québec, 2020-2022

	%
Total	69,6
Type d'infraction	
Violence conjugale seulement	68,8
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	82,5
Sexe	
Masculin	59,6
Féminin	71,1
Âge	
18 à 44 ans	69,6
45 ans et plus	69,4

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec, 2022*.

Satisfaction des répondants à l'égard de la manière dont le procureur a traité leurs préoccupations concernant le processus judiciaire

- De manière générale, les répondants ont indiqué que le procureur leur avait donné l'occasion d'exprimer leurs préoccupations sur le processus judiciaire (8,6 sur 10 en moyenne) et qu'ils s'étaient sentis à l'aise d'en discuter avec lui (8,4 sur 10) (tableau 2.8).
- Le type d'infraction, le sexe et l'âge ne semblent pas discriminants à ce sujet (tableau 2.8).

Tableau 2.8

Niveau de satisfaction à l'égard de la façon dont le procureur a traité les préoccupations du répondant en lien avec le processus judiciaire, selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP (exclut ceux qui n'avaient pas rencontré le procureur, mais inclut ceux qui avaient des préoccupations en lien avec le processus judiciaire), Québec, 2020-2022

	Les préoccupations ont pu être exprimées	Les préoccupations ont pu être abordées avec aisance
	Score moyen (sur 10)	
Total	8,6	8,4
Type d'infraction		
Violence conjugale seulement	8,5	8,3
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	9,0	9,0
Sexe		
Masculin	8,2	8,6
Féminin	8,6	8,3
Âge		
18 à 44 ans	8,5	8,3
45 ans et plus	8,7	8,6

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec, 2022*.

Questions des répondants avant la rencontre avec le procureur

- 78 % des répondants ont dit avoir eu des questions avant leur rencontre avec le procureur. Cette proportion est plus élevée chez les répondants victimes de violence sexuelle que chez les autres (81 % c. 77 %) (tableau 2.9).
- Aucune différence notable n'est observée entre les hommes et les femmes ou entre les différents groupes d'âge, ni entre chacun de ces groupes et les répondants pris dans leur ensemble (tableau 2.9).

Tableau 2.9

Présence de questions avant la rencontre avec le procureur, selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP (exclut ceux qui n'avaient pas rencontré le procureur), Québec, 2020-2022

	%
Total	77,6
Type d'infraction	
Violence conjugale seulement	77,3
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	81,1
Sexe	
Masculin	76,4
Féminin	77,8
Âge	
18 à 44 ans	77,0
45 ans et plus	79,5

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec, 2022*.

Satisfaction concernant la façon dont le procureur a traité les questions des répondants

- En général, les répondants ont indiqué que le procureur leur avait donné l'occasion de poser toutes leurs questions (8,9 sur 10) et qu'il s'était assuré que ses réponses étaient comprises (8,8) (tableau 2.10).
- Encore ici, le type d'infraction, le sexe et l'âge ne semblent pas discriminants à ce sujet (tableau 2.10).

Tableau 2.10

Niveau de satisfaction à l'égard de la façon dont le procureur a traité les questions du répondant, selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP (exclut ceux qui n'avaient pas rencontré le procureur, mais inclut ceux qui avaient des questions), Québec, 2020-2022

	Le procureur a laissé la victime poser toutes ses questions	Le procureur s'est assuré que les réponses étaient comprises
	Score moyen (sur 10)	
Total	8,9	8,8
Type d'infraction		
Violence conjugale seulement	8,8	8,8
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	9,5	9,3
Sexe		
Masculin	8,8	8,7
Féminin	8,9	8,9
Âge		
18 à 44 ans	8,8	8,8
45 ans et plus	8,9	9,0

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec*, 2022.

Moyen de communication avec le procureur

- Pour la majorité des répondants qui ont rencontré le procureur, ils l'ont fait en personne (47 %) ou par téléphone (45 %). Une moindre proportion l'a rencontré de façon virtuelle (visioconférence) (7 %) (tableau 2.11).
- Les répondants victimes de violence sexuelle ont davantage rencontré le procureur en personne (57 %) ou de façon virtuelle (27 %) que les autres répondants (tableau 2.11).

Tableau 2.11

Moyen de communication utilisé lors de la rencontre avec le procureur, selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP (exclut ceux qui n'avaient pas rencontré le procureur), Québec, 2020-2022

	En personne	Par téléphone	De façon virtuelle (par visioconférence)
	%		
Total	47,4	45,2	7,4
Type d'infraction			
Violence conjugale seulement	46,8	47,0	6,2
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	57,1	15,7	27,2
Sexe			
Masculin	45,3	51,0	3,7
Féminin	47,7	44,3	8,0
Âge			
18 à 44 ans	47,0	44,9	8,1
45 ans et plus	48,5	46,3	5,2

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec, 2022*.

- Pour 91 % des répondants, le moyen de communication utilisé lors de la rencontre avec le procureur était convenable. Aucune distinction d'importance n'est à signaler selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, outre que les répondants victimes de violence sexuelle affichent un taux de satisfaction plus élevé que les autres (95 %) (données non illustrées).
- Chez les répondants pour qui le moyen de communication n'était pas convenable, 67 % auraient préféré une rencontre avec le procureur en personne, 18 % une rencontre virtuelle et 15 % une rencontre par téléphone. Soulignons que 79 % des répondants âgés de 45 ans et plus insatisfaits du moyen de communication utilisé auraient préféré une rencontre en personne (données non illustrées).
- Enfin, il est probable que le contexte de la pandémie de COVID-19 ait influencé les préférences des répondants ou le moyen utilisé pour communiquer avec le procureur. Chose certaine, les rencontres en présentiel ont parfois été interdites par la Santé publique pendant la période couverte par l'étude.

Retombées de la rencontre avec le procureur

- Le niveau moyen de satisfaction des répondants à l'égard des retombées de la rencontre avec le procureur est d'environ 8 sur 10, peu importe l'élément mesuré :
 - l'utilité de la rencontre pour les répondants (8,5) ;
 - une meilleure compréhension de ce qui était attendu de leur participation dans le processus judiciaire (8,5) ;
 - l'obtention d'informations sur le processus judiciaire au criminel qu'ils jugeaient importantes (8,3) ;
 - la capacité des répondants à bien cerner les besoins qu'ils avaient relativement à la préparation de leur témoignage⁵ (7,8) ;
 - une diminution de leurs inquiétudes (7,8) (tableau 2.12).
- Les scores de satisfaction sont similaires, peu importe l'âge, le sexe et le type de violence subie (tableau 2.12).

Tableau 2.12

Niveau de satisfaction à l'égard des retombées de la rencontre avec le procureur, selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP (exclut ceux qui n'avaient pas rencontré le procureur), Québec, 2020-2022

	Utilité	Compréhension de la participation de la victime	Obtention d'informations importantes	Préparation du témoignage ¹	Diminution des inquiétudes
	Score moyen (sur 10)				
Total	8,5	8,5	8,3	7,8	7,8
Type d'infraction					
Violence conjugale seulement	8,5	8,4	8,3	7,8	7,8
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	9,0	8,7	8,8	8,2	8,1
Sexe					
Masculin	8,4	8,4	8,4	7,8	8,0
Féminin	8,5	8,5	8,3	7,8	7,8
Âge					
18 à 44 ans	8,4	8,4	8,2	7,7	7,7
45 ans et plus	8,8	8,6	8,6	8,3	8,1

1. Ces résultats sont à interpréter avec prudence, puisque 8 % des répondants n'ont pas indiqué de réponse à cette question.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec*, 2022.

5. Ce résultat est à interpréter avec prudence, puisque 8 % des répondants n'ont pas indiqué de réponse à cette question.

- Les résultats présentés ci-dessus ne varient que de façon négligeable selon la présence ou l'absence de préoccupations concernant le processus judiciaire ou de questions avant la rencontre avec le procureur (données non illustrées).
- Le niveau de satisfaction concernant les retombées de la rencontre avec le procureur est moins élevé en moyenne chez les répondants qui jugeaient non convenable le moyen de communication utilisé (environ 4 ou 5 sur 10, selon l'aspect en question) que chez les autres répondants (tableau 2.13).

Tableau 2.13

Niveau de satisfaction à l'égard des retombées de la rencontre avec le procureur, selon le caractère convenable ou non du moyen de communication utilisé, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP (exclut ceux qui n'avaient pas rencontré le procureur), Québec, 2020-2022

	Utilité	Compréhension de la participation de la victime	Obtention d'informations importantes	Préparation du témoignage ¹	Diminution des inquiétudes
	Score moyen (sur 10)				
Caractère convenable du moyen de communication utilisé lors de la rencontre avec le procureur					
Oui	8,8	8,7	8,6	8,2	8,2
Non	5,5	5,5	5,3	4,1	4,1

1. Ces résultats sont à interpréter avec prudence, puisque 8 % des répondants n'ont pas indiqué de réponse à cette question.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec*, 2022.

Appréciation globale de l'accompagnement du procureur

- Le niveau de satisfaction global moyen concernant l'accompagnement offert par le procureur est de 8,1 (tableau 2.14).
- Les données ventilées selon le type d'infraction, le sexe et l'âge brossent approximativement le même portrait (tableau 2.14).

Tableau 2.14

Niveau de satisfaction global à l'égard de l'accompagnement offert par le procureur, selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP (exclut ceux qui n'avaient pas rencontré le procureur), Québec, 2020-2022

	Score moyen (sur 10)
Total	8,1
Type d'infraction	
Violence conjugale seulement	8,1
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	8,3
Sexe	
Masculin	8,0
Féminin	8,1
Âge	
18 à 44 ans	8,0
45 ans et plus	8,4

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec, 2022*.

- Les résultats restent essentiellement les mêmes selon que la personne a déposé la plainte elle-même à la police ou non (données non illustrées).
- Néanmoins, le niveau moyen de satisfaction est moins élevé chez :
 - ceux qui avaient des préoccupations concernant le processus judiciaire avant la rencontre avec le procureur (7,8) (données non illustrées) ;
 - ceux qui considéraient comme non convenable le moyen de communication utilisé lors de la rencontre avec le procureur (5,2 sur 10) (données non illustrées).

Élément auquel un procureur devrait accorder le plus d'importance au moment des rencontres avec les personnes victimes

- Selon les répondants, l'élément auquel le procureur devrait accorder le plus d'importance est :
 - de donner des explications sur le processus judiciaire (43 %) ;
 - de faire preuve de savoir-être (26 %) ;
 - de donner les coordonnées de ressources d'aide (15 %) ;
 - d'effectuer des suivis auprès des personnes victimes (3,3 %) (tableau 2.15).
- Même si la question invitait les répondants à ne mentionner qu'un seul élément, 12 % de ceux-ci ont indiqué, dans le champ « autre élément », une combinaison des éléments mentionnés ci-dessus (ou d'autres éléments) (tableau 2.15). Initialement, l'importance des suivis en plus grand nombre auprès des personnes victimes a été notée par les répondants dans le champ « autre élément », mais nous l'avons ensuite indiqué directement dans le tableau 2.15 (colonne de droite) comme de nombreux répondants avaient fait référence à cet élément.
- Les répondants victimes de violence sexuelle ont été plus nombreux, proportionnellement que les autres à déclarer que le savoir-être est l'élément auquel un procureur devrait accorder le plus d'importance (36 %) (tableau 2.15).

Tableau 2.15

Élément auquel un procureur devrait accorder le plus d'importance lors des rencontres avec les victimes, selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP (exclut ceux qui n'avaient pas rencontré le procureur), Québec, 2020-2022

	Faire preuve de savoir-être	Donner des explications sur le processus judiciaire	Remettre des références pour des ressources d'aide	Plusieurs des éléments précédents ou un autre élément	Plus de suivi de la part du procureur
	%				
Total	26,2	43,1	15,0	12,5	3,3
Type d'infraction					
Violence conjugale seulement	25,5	43,6	15,1	12,7	3,1
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	36,3	35,1	12,7	9,1	6,8
Sexe					
Masculin	24,3	43,0	12,7	15,5	4,5
Féminin	26,5	43,1	15,3	12,0	3,1
Âge					
18 à 44 ans	27,1	42,2	15,0	12,5	3,2
45 ans et plus	23,4	45,8	14,8	12,5	3,6

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec, 2022*.

Procès et témoignage

Tenue du procès et témoignage des répondants

- Au moment de répondre au questionnaire, 43 % des répondants ont indiqué qu'un procès avait eu lieu. Ce pourcentage demeure semblable pour les deux sexes et les deux groupes d'âge (la différence observée étant de 3 points de pourcentage ou moins entre les catégories de sexe ou d'âge). Les répondants victimes de violence sexuelle se démarquent toutefois à ce chapitre, avec une proportion de 51 % (données non illustrées).
- Des répondants pour qui aucun procès n'avait été tenu, 69 % ont indiqué qu'aucun procès n'aurait lieu, et 31 % étaient en attente d'un procès⁶ (données non illustrées).
- Des répondants pour qui un procès avait été tenu, 28 % y avaient témoigné. Cette proportion est supérieure chez les répondants victimes de violence sexuelle (55 %) et inférieure chez les hommes (22 %) (données non illustrées).

Expérience des répondants lors de leur témoignage au procès

Caractère respectueux du comportement de l'avocat de la défense

- Chez les répondants pour qui il y a eu un procès et qui ont témoigné⁷ :
 - le niveau de satisfaction à l'égard du caractère respectueux du comportement de l'avocat de la défense lors de l'interrogatoire se situe, en moyenne, à 6,3⁸ ;
 - les résultats analysés selon le type d'infraction, le sexe et l'âge donnent des moyennes de scores de satisfaction également autour de 6 sur 10, peu importe les variables de croisement utilisées parmi celles mentionnées ci-dessus ;
 - Les répondants considéraient l'avocat de la défense moins respectueux s'ils :
 - étaient insatisfaits* de la conclusion du dossier judiciaire (4,8 c. 7,1 chez les autres) ;
 - ne faisaient pas confiance* au système de justice québécois (5,0 c. 7,0) ;
 - considèrent que le CAVAC ne leur a pas expliqué à l'avance le déroulement de leur témoignage⁹ (5,1 c. 6,0) ;
 - considèrent que la préparation offerte par le CAVAC n'a pas facilité leur témoignage* (4,7 c. 6,2) ;
 - considèrent que les services offerts par les organismes de soutien n'ont pas été utiles dans leur parcours judiciaire (5,0 c. 6,0) (données non illustrées).

6. Ce résultat est à interpréter avec prudence, puisque 6 % des répondants n'ont pas indiqué de réponse à cette question.

7. Données non illustrées.

8. Ce résultat est à interpréter avec prudence, puisque 8 % des répondants n'ont pas indiqué de réponse à cette question.

9. Question s'appliquant à la période allant de la première présence au palais de justice jusqu'au moment de remplir le questionnaire.

* Question ne s'appliquant pas aux contacts avec la police ni aux organismes de soutien. Score de 0 à 5, sur une échelle de 0 à 10. Lorsqu'une variable basée sur une échelle de 0 à 10 devait être utilisée comme variable de croisement avec une autre variable basée sur le même type d'échelle, les scores de la variable de croisement ont été regroupés en deux catégories, soit de 0 à 5 et de 6 à 10. Le score de 6 a été choisi comme seuil pour départager ces catégories, car il correspond généralement à la note de passage (60 %) dans le cadre d'évaluations de toutes sortes.

Plaidoyer de culpabilité

- 57 % des répondants ont affirmé qu'il y avait eu un plaidoyer de culpabilité (ou une entente à cet égard)¹⁰ au moment de l'étude. Cette proportion est moins élevée chez les répondants victimes de violence sexuelle (48 %), supérieure chez les hommes (61 %) et ne varie pas substantiellement selon le groupe d'âge (données non illustrées).

Processus judiciaire terminé

- Au moment de la collecte, 67 % des répondants ont indiqué que leur processus judiciaire était terminé¹¹. Ce pourcentage était inférieur chez les répondants victimes de violence sexuelle (42 %) et supérieur chez les hommes (74 %) (données non illustrées).

Aménagement du palais de justice

Attente au palais de justice

- Au moment de répondre au questionnaire, 26 % des répondants avaient dû attendre au palais de justice pour une audience ou un procès, et ce, en plus grande proportion chez les répondants victimes de violence sexuelle (38 %) (données non illustrées).
- La plupart des répondants (77 %) qui ont dû attendre au palais de justice pour une audience ou un procès ont eu accès à une salle d'attente permettant d'éviter la personne accusée. Cette proportion est plus élevée parmi les répondants victimes de violence sexuelle (85 %), et plus faible chez les hommes (61 %) et chez les répondants âgés de 45 ans et plus (73 %) (tableau 2.16).
- 85 % des répondants qui ont dû attendre au palais de justice pour une audience ou un procès se sont sentis en sécurité dans la salle d'attente. Ce pourcentage est plus élevé chez les répondants victimes de violence sexuelle (90 %) et chez les hommes (88 %) (données non illustrées).
- 91 % des répondants qui ont eu accès à une salle d'attente permettant d'éviter la personne accusée se sont sentis en sécurité. Ce pourcentage est de 63 % chez les autres répondants (données non illustrées).
- La proportion de répondants qui se sont sentis en sécurité dans la salle d'attente s'élève à 92 % chez ceux qui ont été accompagnés par un intervenant du système de justice lors des déplacements entre la salle d'attente et la salle d'audience, et à 74 % chez ceux qui n'ont pas été accompagnés (données non illustrées).

10. Ce résultat est à interpréter avec prudence, puisque 12 % des répondants n'ont pas indiqué de réponse à cette question. Ce résultat provient des informations indiquées par les répondants dans le questionnaire de l'étude, et non pas des données administratives du système de justice. Cette donnée peut différer selon la source utilisée, puisqu'il est probable que les personnes victimes n'aient pas cette information à un moment donné.

11. Ce résultat provient des informations indiquées par les répondants dans le questionnaire de l'étude, et non pas des données administratives du système de justice. Cette donnée peut différer selon la source utilisée, puisqu'il est probable que les personnes victimes n'aient pas cette information à un moment donné.

Tableau 2.16

Répondants qui ont accédé à une salle d'attente permettant d'éviter l'accusé au palais de justice, selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP (exclut ceux qui n'avaient pas rencontré le procureur, mais inclut ceux qui ont attendu au palais de justice pour une audience ou un procès), Québec, 2020-2022

	%
Total	76,6
Type d'infraction	
Violence conjugale seulement	75,8
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	84,7
Sexe	
Masculin	61,3
Féminin	79,4
Âge	
18 à 44 ans	77,6
45 ans et plus	72,9

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec, 2022*.

- Près des trois quarts des répondants (71 %) ont trouvé la salle d'attente du palais de justice accueillante et confortable (données non illustrées). Cette proportion varie notamment :
 - selon que le répondant a été victime de violence sexuelle ou conjugale (82 % c. 70 %), qu'il est de sexe masculin ou féminin (77 % c. 70 %) ou qu'il est âgé de 45 ans et plus ou de moins de 45 ans (80 % c. 69 %);
 - selon que le répondant a eu accès ou non à une salle d'attente permettant d'éviter la personne accusée (80 % c. 46 %);
 - selon que le répondant était accompagné ou non (84 c. 52 %) par un intervenant du système de justice lors de ses déplacements entre la salle d'attente et la salle d'audience (données non illustrées).

Accompagnement par un intervenant du système de justice lors des déplacements au palais de justice

- Un peu plus de la moitié (57 %) des répondants ont été accompagnés par un intervenant du système de justice lors de leurs déplacements entre la salle d'attente et la salle d'audience au palais de justice¹² (tableau 2.17).
- Les répondants victimes de violence sexuelle ont été plus nombreux que les autres à être accompagnés (88 % c. 54 %). Cette proportion est moins élevée chez les hommes (42 %), et varie peu selon le groupe d'âge (58 % chez les 18 à 44 ans c. 56 % chez les 45 ans et plus) (tableau 2.17).

Tableau 2.17

Accompagnement par un intervenant judiciaire lors des déplacements entre la salle d'attente et la salle d'audience au palais de justice, selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP (exclut ceux qui n'avaient pas rencontré le procureur, mais inclut ceux qui ont attendu au palais de justice pour une audience ou un procès), Québec, 2020-2022

	%
Total	57,2
Type d'infraction	
Violence conjugale seulement	54,3
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	87,8
Sexe	
Masculin	42,5
Féminin	60,0
Âge	
18 à 44 ans	57,6
45 ans et plus	55,8

Note : Ces résultats sont à interpréter avec prudence, puisque 6 % des répondants n'ont pas indiqué de réponse à cette question.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec*, 2022.

Sentiment de sécurité au palais de justice

- Le niveau de sécurité ressenti au palais de justice par les répondants (en général, pas seulement dans la salle d'attente) s'est élevé en moyenne à 8 sur 10, et ce, sans écart notable selon le type d'infraction, le sexe et l'âge (données non illustrées).
- Ce score moyen est moindre chez les répondants :
 - qui n'ont pas eu accès à une salle d'attente permettant d'éviter la personne accusée (7,3) ;
 - qui n'étaient pas accompagnés par un intervenant du système de justice lors de leurs déplacements entre la salle d'attente et la salle d'audience (7,5) ;
 - chez ceux qui avaient un faible niveau de confiance¹³ envers le système de justice québécois (7,0) (données non illustrées).

12. Ce résultat est à interpréter avec prudence, puisque 6 % des répondants n'ont pas indiqué de réponse à cette question.

13. Question ne s'appliquant pas aux contacts avec la police ni avec les organismes de soutien.

Pistes pour l'amélioration du processus judiciaire

Les résultats ci-dessous portent sur l'appréciation globale des répondants quant au processus judiciaire, soit du moment où ils se sont rendus pour la première fois au palais de justice (le cas échéant) jusqu'au moment où ils ont répondu au questionnaire. En répondant à ces questions, ils ne devaient pas prendre en compte leurs contacts avec la police ni l'aide qu'ils avaient pu recevoir d'organismes communautaires ou de soutien.

- Le niveau moyen d'appréciation global du processus judiciaire à partir de la première présence au palais de justice varie entre 8,2 et 9,0 (selon les dimensions ci-dessous) (tableau 2.18). Cette mesure visait à établir si les répondants :
 - ont senti qu'on les croyait* (8,4) ;
 - ont pu expliquer adéquatement leur version des faits* (8,5) ;
 - ont été traité respectueusement* (9,0) ;
 - ont été traité sans discrimination, préjugés ni jugement* (8,7) ;
 - ont été en mesure de comprendre les informations communiquées* (8,7) ;
 - ont considéré que le traitement reçu pendant les procédures judiciaires était juste* (8,2) (tableau 2.18).

Tableau 2.18

Niveau d'appréciation global du processus judiciaire à partir de la première présence au palais de justice (ce qui exclut les contacts avec la police et les organismes de soutien), selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP (exclut ceux qui n'avaient pas rencontré le procureur et ceux qui n'ont pas attendu au palais de justice pour une audience ou un procès), Québec, 2020-2022

	Victime crue	Version des faits de la victime présentée	Traitement respectueux	Traitement sans discrimi- nation, préjugés ni jugement	Informations comprises	Traitement judiciaire juste
	Score moyen (sur 10)					
Total	8,4	8,5	9,0	8,7	8,7	8,2
Type d'infraction						
Violence conjugale seulement	8,3	8,5	9,0	8,7	8,7	8,2
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	8,8	8,9	9,1	8,7	9,1	8,4
Sexe						
Masculin	8,6	9,0	9,5	9,2	9,0	8,8
Féminin	8,3	8,4	9,0	8,7	8,7	8,1
Âge						
18 à 44 ans	8,3	8,5	9,0	8,7	8,7	8,2
45 ans et plus	8,5	8,5	9,1	8,9	9,1	8,3

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec*, 2022.

* À partir de la première présence au palais de justice, ce qui exclut les contacts avec la police et les organismes de soutien. Score de 0 à 5, sur une échelle de 0 à 10.

- Ces constats sont à peu près les mêmes lorsqu'on en fait l'analyse en fonction du type d'infraction, du sexe et de l'âge (tableau 2.18).
- Le niveau d'appréciation global du processus judiciaire ne semble pas beaucoup varier¹⁴ selon que :
 - le répondant a déposé lui-même la plainte à la police ou non ;
 - le procès avait ou non déjà eu lieu au moment où le répondant a rempli le questionnaire ;
 - le répondant a témoigné au procès ou non ;
 - la personne accusée a plaidé coupable ou non ;
 - le processus judiciaire était terminé ou non ;
 - le répondant a ou non attendu l'audience dans une salle d'attente permettant d'éviter la personne accusée ;
 - le répondant a été accompagné ou non par un intervenant judiciaire lors de ses déplacements entre la salle d'attente et la salle d'audience au palais de justice.
- Néanmoins, le niveau d'appréciation global du processus judiciaire est plus faible¹⁵ chez les répondants qui considéraient comme non convenable le moyen de communication utilisé lors de la rencontre avec le procureur.
- Le niveau de satisfaction à l'égard du caractère juste du traitement reçu pendant les procédures judiciaires était plus faible chez les répondants¹⁶ :
 - qui ne se sont pas sentis crus* (4,3 sur 10 c. 8,8 chez les autres) ;
 - qui n'ont pas pu expliquer leur version des faits* (3,4 c. 8,9) ;
 - qui ne considèrent pas avoir été traités respectueusement (2,4 c. 8,5)* ;
 - qui ne considèrent pas avoir été traités sans discrimination, sans préjugés et sans jugement* (3,4 c. 8,7) ;
 - qui n'ont pas compris les informations communiquées (3,0 c. 8,7)*.

14. Les scores se situent à peu près toujours aux environs de 8 ou 9 (sur 10). Données non illustrées.

15. Données non illustrées. Puisque le niveau d'appréciation global du processus judiciaire est mesuré pour cinq dimensions, seule la tendance générale de l'ensemble de ces résultats est présentée (sans statistique) pour ne pas alourdir le texte.

16. Données non illustrées.

* À partir de la première présence au palais de justice, ce qui exclut les contacts avec la police et les organismes de soutien. Score de 0 à 5, sur une échelle de 0 à 10.

Satisfaction à l'égard de la conclusion du processus judiciaire

- Chez les répondants dont le processus judiciaire était terminé (au moment de la collecte de données), le niveau moyen de satisfaction à l'égard de la conclusion de ce processus est de 7,6¹⁷. Le niveau de satisfaction moyen ne varie pas de façon notable selon que le répondant a été victime de violence conjugale ou sexuelle, est un homme ou une femme ou est plus ou moins âgé (données non illustrées).
- Le niveau moyen de satisfaction ne varie¹⁸ pratiquement pas non plus selon que :
 - le répondant a lui-même déposé la plainte à la police ou non ;
 - le procès avait eu lieu ou non lorsque le questionnaire a été rempli ;
 - la personne accusée a plaidé coupable ou non (ce qui comprend les ententes de culpabilité).
- Les répondants sont en moyenne moins satisfaits¹⁹ de la conclusion du processus judiciaire s'ils :
 - considèrent comme non convenable le moyen de communication utilisé lors de la rencontre avec le procureur (4,7) ;
 - ont témoigné au procès (6,0) ;
 - ont eu accès à une salle d'attente permettant d'éviter la personne accusée au palais de justice (6,4).

Certains éléments de l'appréciation globale du processus judiciaire sont aussi associés à une satisfaction moindre concernant la conclusion du dossier judiciaire²⁰, c'est-à-dire chez les répondants qui :

- ne se sont pas sentis crus* (2,4) ;
- considèrent qu'ils n'ont pas pu expliquer leur version des faits* (1,7) ;
- considèrent qu'ils n'ont pas été traités respectueusement* (2,5) ;
- estiment qu'ils n'ont pas été traités sans discrimination, préjugés ni jugement* (2,8) ;
- n'ont pas compris les informations communiquées* (1,0) ;
- n'ont pas l'impression d'avoir été traité de façon juste pendant les procédures judiciaires* (2,2).

17. Question ne s'appliquant pas aux contacts avec la police ni aux organismes de soutien.

18. Données non illustrées.

19. Données non illustrées.

20. Données non illustrées.

* À partir de la première présence au palais de justice, ce qui exclut les contacts avec la police et les organismes de soutien. Score de 0 à 5, sur une échelle de 0 à 10.

Confiance envers le système de justice québécois

- En excluant les contacts avec la police et avec les organismes de soutien, le niveau de confiance envers le système de justice québécois est en moyenne de 6,8 sur 10 (données non illustrées), soit un score général moins élevé que pour bien d'autres aspects du processus judiciaire traités jusqu'ici.
- Ce niveau de confiance est sensiblement le même selon²¹ :
 - le type d'infraction, le sexe et l'âge ;
 - que le répondant a lui-même déposé la plainte à la police ou non ;
 - que le procès avait eu lieu ou non au moment de l'étude ;
 - que le processus judiciaire était terminé ou non au moment de l'étude ;
 - que le répondant a eu accès ou non à une salle d'attente permettant d'éviter la personne accusée au palais de justice ;
 - que le répondant a été accompagné ou non par un intervenant judiciaire lors de ses déplacements entre la salle d'attente et la salle d'audience au palais de justice.
- La confiance envers la justice est en moyenne moindre chez les répondants²² :
 - qui considèrent comme non convenable le moyen de communication utilisé lors de la rencontre avec le procureur (4,7) ;
 - qui ont témoigné au procès (6,0) ;
 - pour qui il n'y avait pas encore eu de plaidoyer de culpabilité ou d'entente à cet égard (6,2) ;
 - qui ne considèrent pas que les services offerts par les organismes de soutien ont été utiles dans leur parcours judiciaire (5,5).
- Certains éléments de l'appréciation globale du processus judiciaire sont également associés à un niveau moindre de confiance envers le système de justice québécois, en l'occurrence chez les répondants qui :
 - qui ne se sont pas sentis crus* (2,1) ;
 - qui ne croient pas avoir pu expliquer leur version des faits* (1,3) ;
 - qui n'estiment pas avoir été traités respectueusement* (0,6) ;
 - qui n'ont pas l'impression d'avoir été traités sans discrimination, sans préjugés et sans jugement* (2,2) ;
 - qui n'ont pas compris les informations communiquées* (1,6) ;
 - qui n'ont pas eu l'impression d'être traités de façon juste pendant les procédures judiciaires* (2,1) ;
 - qui sont insatisfaits de la conclusion du dossier judiciaire²³ (3,2).

21. Données non illustrées.

22. Données non illustrées.

23. Score de 0 à 5, sur une échelle de 0 à 10. Question ne s'appliquant pas aux contacts avec la police ni avec les organismes de soutien.

* À partir de la première présence au palais de justice, ce qui exclut les contacts avec la police et les organismes de soutien. Score de 0 à 5, sur une échelle de 0 à 10.

Soutien judiciaire et psychosocial

Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)

- 59 % des répondants ont reçu des services de la part d'un CAVAC ; cette proportion est plus élevée chez les répondants victimes de violence sexuelle (78 %) (tableau 2.19).
- Les hommes ont été proportionnellement moins nombreux que les femmes à solliciter ces organismes (42 % c. 62 %) (tableau 2.19).
- La proportion varie toutefois peu selon le groupe d'âge (tableau 2.19).
- Les répondants qui n'ont pas déposé eux-mêmes la plainte à la police ont fait appel aux services des CAVAC dans une moindre proportion que ceux qui ont déposé la plainte eux-mêmes (47 % c. 62 %) (données non illustrées).

Tableau 2.19

Services reçus de la part d'un CAVAC, selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP, Québec, 2020-2022

	%
Total	59,4
Type d'infraction	
Violence conjugale seulement	58,3
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	78,3
Sexe	
Masculin	42,3
Féminin	62,3
Âge	
18 à 44 ans	58,8
45 ans et plus	61,3

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec, 2022*.

Satisfaction à l'égard des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)

Les résultats ci-dessous ne portent que sur les répondants qui ont fait appel aux services d'un CAVAC.

Utilité des services des CAVAC²⁴

- Le niveau moyen de satisfaction à l'égard de l'utilité des informations sur le processus judiciaire fournies par le CAVAC est de 8,8. Il est quasi identique si les données sont ventilées selon le type d'infraction, le sexe et l'âge.
- Ce niveau moyen de satisfaction ne varie pas, ou alors très peu, selon que le répondant a lui-même déposé la plainte à la police ou non.
- Le niveau moyen de satisfaction descend à 5,4 sur 10 chez les répondants qui n'ont pas compris les informations communiquées²⁵ (à partir de la première présence au palais de justice et en excluant les contacts avec la police et les organismes de soutien).

Informations sur les services d'aide aux personnes victimes fournies par le CAVAC

- En moyenne, le niveau de satisfaction à l'égard des informations sur les services d'aide aux personnes victimes fournies par le CAVAC est de 8,9 (données non illustrées).
- À ce propos, aucune variation n'a été décelée selon²⁶ :
 - le type d'infraction, le sexe et l'âge du répondant ;
 - que le répondant a ou non déposé lui-même la plainte à la police.

Explications sur le déroulement du témoignage des répondants fournies par le CAVAC

- Concernant les explications sur le déroulement du témoignage des répondants fournies par le CAVAC, le niveau moyen de satisfaction est de 7,9²⁷ (données non illustrées).
- Ce constat est sensiblement le même lorsqu'on ventile les données²⁸ selon :
 - le type d'infraction, le sexe et l'âge ;
 - que le répondant a déposé lui-même la plainte à la police ou non.
- Les répondants qui n'ont pas compris les informations communiquées²⁹ (à partir de la première présence au palais de justice et en excluant les contacts avec la police et avec les organismes de soutien) ont un niveau moyen de satisfaction de 4,2 sur 10 en ce qui concerne les explications sur le déroulement du témoignage fournies par le CAVAC (données non illustrées)³⁰.

24. Données non illustrées.

25. Score entre 0 et 5 (sur 10).

26. Données non illustrées.

27. Ce résultat est à interpréter avec prudence, puisque 21 % des répondants n'ont pas indiqué de réponse à cette question.

28. Données non illustrées.

29. Score entre 0 et 5 (sur 10).

30. Voir également la section portant sur le caractère respectueux du comportement de l'avocat de la défense, et ce, en lien avec les services offerts par les CAVAC et l'ensemble des organismes de soutien dans le parcours judiciaire des répondants (p. 42).

Facilitation du témoignage grâce à la préparation offerte par le CAVAC

- Le niveau de satisfaction à l'égard de la préparation offerte par le CAVAC pour faciliter le témoignage est de 7,9 en moyenne³¹ (données non illustrées).
- Ce niveau moyen de satisfaction ne varie pas selon le type d'infraction ou le sexe, mais il varie selon le groupe d'âge : les répondants âgés de 45 ans et plus affichent un niveau de satisfaction moyen de 6,6, ce qui est inférieur au niveau observé chez les 18 à 44 ans (8,3) (données non illustrées).
- Ces résultats sont à peu près les mêmes selon que les répondants ont déposé eux-mêmes leur plainte à la police ou non (données non illustrées).
- Parmi les répondants n'ayant pas compris les informations communiquées³² (à partir de la première présence au palais de justice en excluant les contacts avec la police et avec les organismes de soutien), on constate un niveau moyen de satisfaction moindre (4,1) à l'égard du fait que le témoignage des répondants a été facilité par la préparation offerte par le CAVAC (données non illustrées)³³.

Autres services des CAVAC

- 55 % des répondants bénéficiaires des services d'un CAVAC ont reçu d'autres services de la part de ces mêmes organismes, par exemple de l'aide pour remplir des formulaires, des références vers des services spécialisés, des services de consultation téléphonique ou des rencontres de soutien (tableau 2.20).
- Cette proportion est plus élevée chez les répondants victimes de violence sexuelle (66 %) et plus faible parmi les hommes (36 %) (tableau 2.20).

Tableau 2.20

Autres services reçus de la part d'un CAVAC, selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP et bénéficiaires des services d'un CAVAC, Québec, 2020-2022

	%
Total	54,7
Type d'infraction	
Violence conjugale seulement	53,8
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	65,6
Sexe	
Masculin	36,1
Féminin	56,8
Âge	
18 à 44 ans	54,4
45 ans et plus	55,6

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec, 2022*.

31. Ce résultat est à interpréter avec prudence, puisque 7 % des répondants n'ont pas indiqué de réponse à cette question.

32. Score entre 0 et 5 (sur 10).

33. Voir également la section portant sur le caractère respectueux du comportement de l'avocat de la défense, et ce, en lien avec les services offerts par les CAVAC et l'ensemble des organismes de soutien dans le parcours judiciaire des répondants (p. 42).

- La proportion de bénéficiaires de ces autres services est similaire chez les répondants qui ont eux-mêmes déposé la plainte à la police et chez ceux pour qui la plainte a été déposée par quelqu'un d'autre (données non illustrées).

Caractère accueillant, privé et sécuritaire des locaux du CAVAC

- Toujours chez les bénéficiaires des services des CAVAC, le niveau moyen de satisfaction à l'égard du caractère accueillant, privé et sécuritaire des locaux du CAVAC est de 8,6 sur 10. Aucune variation n'a été décelée en croisant cette variable avec le type d'infraction, le sexe et l'âge (données non illustrées). Il est à noter qu'environ un répondant sur 10 a indiqué que cette question ne s'appliquait pas à sa situation³⁴, car aucune visite des locaux n'avait été faite, entre autres en raison des mesures sanitaires de distanciation physique découlant de la pandémie de COVID-19. Chose certaine, les rencontres en présentiel ont parfois été interdites par la Santé publique pendant la période couverte par l'étude.
- Le niveau de satisfaction concernant les locaux du CAVAC est à peu près le même chez ceux ayant eux-mêmes déposé la plainte à la police que chez ceux pour qui la plainte a été déposée par quelqu'un d'autre (données non illustrées).

Satisfaction globale à l'égard des services des CAVAC

- Le niveau moyen de satisfaction à l'égard des services reçus de la part d'un CAVAC est de 8,6. Aucune variation n'a été notée en croisant cette variable avec le type d'infraction, le sexe et l'âge (données non illustrées).
- On n'observe aucune différence entre les personnes qui ont elles-mêmes déposé la plainte à la police et celles pour qui la plainte a été déposée par quelqu'un d'autre (données non illustrées).

Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS)³⁵

- 4,0 % des répondants ont reçu des services de la part d'un CALACS.
- Le quart des répondants victimes de violence sexuelle (25 %) ont été bénéficiaires des services de ces organismes³⁶.
- Le niveau moyen de satisfaction à l'égard des services offerts par les CALACS, chez les répondants bénéficiaires, est de 8,7 sur 10. Aucune variation n'a été détectée en croisant cette variable avec le type d'infraction, le sexe³⁷ et l'âge.

Centres de justice de proximité (CJP)

- 1,9 % des répondants ont reçu des services de la part d'un CJP. Aucune variation particulière ne ressort si on croise cette variable avec le type d'infraction, le sexe et l'âge (données non illustrées)³⁸.

34. Le choix de réponse « Ne s'applique pas » a dû être ajouté en cours de collecte à la suite de commentaires de certains répondants. Aussi, ce résultat est à interpréter avec prudence, puisque 20 % des répondants n'ont pas indiqué de réponse à cette question.

35. Données non illustrées.

36. Il est normal que les CALACS aient un taux d'utilisation plus élevé chez les répondants victimes de violence sexuelle, car ces organismes offrent des services exclusivement à ces personnes.

37. Les résultats pour les hommes ne sont toutefois pas diffusés, compte tenu du faible nombre de répondants.

38. Certaines données ne sont toutefois pas diffusées en raison du faible nombre de répondants.

Satisfaction à l'égard des CJP

- Le niveau moyen de satisfaction à l'égard des CJP est de 8,6 sur 10³⁹ (parmi les bénéficiaires de ces services)(données non illustrées). L'utilisation des variables de croisement concernant le type d'infraction, le sexe et l'âge donne des résultats semblables. Il en est de même pour les répondants qui ont déposé eux-mêmes leur plainte à la police (données non illustrées).

Services de l'Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)

- 21 % des répondants ont reçu des services de la part de l'IVAC (tableau 2.21). Ce pourcentage est supérieur chez les répondants victimes de violence sexuelle (40 %) et inférieur chez les hommes (10 %).
- Ceux qui n'ont pas déposé eux-mêmes leur plainte à la police ont aussi été moins nombreux que les autres, en proportion, à avoir recours à l'IVAC (13 %) (données non illustrées).

Tableau 2.21

Services reçus de la part de l'IVAC, selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP, Québec, 2020-2022

	%
Total	21,0
Type d'infraction	
Violence conjugale seulement	19,8
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	39,7
Sexe	
Masculin	9,5
Féminin	22,9
Âge	
18 à 44 ans	21,4
45 ans et plus	19,6

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec, 2022.*

Satisfaction à l'égard de l'IVAC

- En moyenne, le niveau de satisfaction à l'égard des services reçus de l'IVAC est en moyenne de 7,6 sur 10 (données non illustrées).
- Le portrait est le même que les répondants aient ou non déposé eux-mêmes la plainte à la police ou encore selon le type d'infraction, le sexe et l'âge (données non illustrées).

39. Ce résultat est à interpréter avec prudence, puisque 5 % des répondants n'ont pas indiqué de réponse à cette question.

Maisons d'hébergement

- 14 % des répondants ont reçu des services de la part d'une maison d'hébergement (tableau 2.22).
- Ce pourcentage est inférieur chez les répondants victimes de violence sexuelle (8 %) et les hommes (1,5 %). Aucune variation significative n'est observée entre les groupes d'âge (tableau 2.22).
- À peu près autant d'utilisateurs se trouvent, en proportion, parmi ceux ayant eux-mêmes déposé la plainte à la police et ceux qui ne l'ont pas fait (données non illustrées).

Tableau 2.22

Services reçus de la part d'une maison d'hébergement, selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP, Québec, 2020-2022

	%
Total	14,2
Type d'infraction	
Violence conjugale seulement	14,6
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	7,9
Sexe	
Masculin	1,5
Féminin	16,3
Âge	
18 à 44 ans	14,6
45 ans et plus	13,0

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec, 2022.*

Maisons d'hébergement autochtones

- Parmi les répondants bénéficiaires des services d'une maison d'hébergement, 7 % ont reçu des services de la part d'une maison d'hébergement autochtone (données non illustrées).

Satisfaction à l'égard des maisons d'hébergement autochtones

- Le niveau moyen de satisfaction chez les usagers de maisons d'hébergement autochtones est de 8,3 (données non illustrées). Il est analogue (ou presque) chez les répondants victimes de violence conjugale, les femmes et les 18 à 44 ans⁴⁰.

Centres d'amitié et services sociaux autochtones

- 0,8 % des répondants ont reçu des services de la part d'un centre d'amitié autochtone ou des services sociaux d'une communauté autochtone (données non illustrées).
- Le niveau moyen de satisfaction à l'égard de ces services est de 8 sur 10 (données non illustrées).

40. Les résultats pour les autres catégories (violence sexuelle, hommes et 18 à 44 ans) ne sont pas diffusés en raison du faible nombre de répondants.

Utilité des services de l'ensemble des organismes de soutien judiciaire et psychosocial

- Dans l'ensemble, 77 % des répondants ont jugé utiles les services offerts par les organismes de soutien judiciaire et psychosocial (parmi ceux qui ont bénéficié des services d'au moins un des organismes visés par l'étude). Ce ratio varie de quelques points de pourcentage selon le type d'infraction (commise en contexte de violence conjugale ou sexuelle), le sexe et l'âge (tableau 2.23)⁴¹.

Tableau 2.23

Services offerts par les organismes de soutien judiciaire et psychosocial jugés utiles dans le cadre du parcours judiciaire, selon le type d'infraction, le sexe et l'âge, répondants adultes pour qui un dossier de violence conjugale ou sexuelle a été ouvert au DPCP et bénéficiaires des services d'au moins un organisme de soutien judiciaire ou psychosocial, Québec, 2020-2022

	%
Total	76,8
Type d'infraction	
Violence conjugale seulement	76,4
Violence sexuelle (avec ou sans violence conjugale)	81,1
Sexe	
Masculin	70,3
Féminin	77,5
Âge	
18 à 44 ans	77,2
45 ans et plus	75,7

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire au Québec, 2022*.

- Les répondants sont moins nombreux, en proportion, à juger utiles les services offerts par les organismes de soutien judiciaire et psychosocial s'ils n'ont pas eux-mêmes déposé la plainte à la police (69 %) (données non illustrées).
- Enfin, à l'inverse, les répondants les plus nombreux en pourcentage à juger utiles les services offerts par les organismes en question sont⁴² :
 - ceux ayant témoigné au procès (82 %) ;
 - ceux pour qui un plaidoyer de culpabilité (ou une entente) avait été obtenu au moment où le questionnaire a été rempli (80 %) ;
 - ceux dont le processus judiciaire n'était pas terminé lors de la collecte de données (81 %).

41. Voir également la section portant sur le caractère respectueux du comportement de l'avocat de la défense, et ce, en lien avec les services offerts par l'ensemble des organismes de soutien dans le parcours judiciaire des répondants (p. 42).

42. Données non illustrées.

Conclusion

Dans l'ensemble, les répondants ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire entamé entre juillet 2020 et juin 2022 en matière d'infraction commise dans un contexte de violence conjugale ou sexuelle ont déclaré, sur une échelle de 0 à 10, un niveau moyen de satisfaction d'environ 8 ou 9 pour la plupart des aspects mesurés, soit le dépôt de la plainte à la police, la rencontre avec le procureur, le passage au palais de justice, le processus judiciaire dans son ensemble et les services reçus d'organismes de soutien judiciaire ou psychosocial.

Un niveau de satisfaction moindre (inférieur à 8 sur 10) a été observé dans certains groupes de répondants ou pour certains aspects précis du processus judiciaire.

La mesure de la satisfaction des services rendus

L'amélioration de la qualité des services rendus aux citoyens est primordiale pour bon nombre d'acteurs gouvernementaux, et c'est pourquoi le recours à des études de satisfaction est intéressant. Malgré le grand engouement pour ce type d'études, le faible pouvoir discriminant des outils de mesure est souvent souligné. Cela est lié au fait que ces outils reposent typiquement sur une évaluation subjective du service rendu. Celle-ci est teintée des préférences, des perceptions et des attentes personnelles des répondants et peut parfois rendre une image limitée et optimiste des services reçus (Dubé-Linteau 2017).

Les études de satisfaction demeurent néanmoins la seule façon de sonder les répondants sur certains aspects de la prestation des services qui ne peuvent pas être mesurés autrement, telles que l'empathie et la compassion du personnel ou la qualité de l'information et des explications transmises (Dubé-Linteau 2017).

Afin de rendre ces études les plus utiles possible, il est important de prendre en compte les recommandations suivantes : utiliser des outils de mesure validés, mettre en place des moyens d'obtenir des coordonnées de meilleure qualité et des taux de réponse acceptables, appliquer des procédures permettant l'inférence à l'ensemble de la population visée, administrer les questionnaires le plus près possible dans le temps de la prestation des services de manière à réduire les biais de mémoire et, finalement, afin de pouvoir rendre un portrait fidèle de la prestation des services, s'assurer d'intégrer de manière exhaustive dans le questionnaire tous les aspects à propos desquels les personnes peuvent s'exprimer ou avoir des préoccupations (Dubé-Linteau 2017).

Tous ces éléments devront être considérés avec attention si d'autres études statistiques sont envisagées auprès de la même clientèle.

Cette étude constitue certes une première base d'informations inédites sur les services liés au processus judiciaire concernant les personnes victimes de violence conjugale ou sexuelle. D'autres démarches statistiques mieux adaptées pourront venir bonifier les connaissances pertinentes et favoriser une prise de décision encore plus éclairée.

Annexe 1

Questionnaire

SECTION 1 – La plainte au service de police

Préambule 1 Toutes les questions que je vais vous poser aujourd'hui concernent **l'événement**, dont la **plainte** au service de police a été faite le [DDP]. Toutes les questions que je vais vous poser aujourd'hui concernent **l'événement**, pour lequel **vous avez rencontré** le procureur du Directeur des poursuites criminelles et pénales le [DRENCONTRE].

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM), 2e édition, 2008, question 2.1.* Adaptée par l'ISQ.

PP Pour commencer, nous avons besoin de savoir si c'est vous qui avez déposé une plainte au service de police.

- 1 Oui c'est moi
- 2 Non ce n'est pas moi → Préambule 2
- 8 Ne sait pas
- 9 Ne répond pas

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM), 2e édition, 2008, question 4.6.1.* Adaptée par l'ISQ.

(PPa) Sur une échelle de 0 à 10, où **0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord »** et **10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord »**, à quel point diriez-vous que vous êtes **en accord** avec les énoncés suivants?

		0 Pas du tout en accord										10 Tout à fait en accord		
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
PP1	Au moment du dépôt de votre plainte, on a fait attention à vous, c'est-à-dire que vous vous êtes [senti(e)] [considéré(e)] et [respecté(e)].													
PP2	Les personnes qui se sont occupées de vous au moment du dépôt de votre plainte ont compris vos besoins.													
PP3	Ces personnes vous ont permis d'exprimer votre point de vue à l'égard de l'événement vécu.													

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM), 2e édition, 2008, questions 5.16, 5.18 et 5.20.* Adaptées par l'ISQ.

SECTION 2 – Aptitudes sociales et relationnelles du ou de la procureur(e)

Préambule 2 Nous allons maintenant parler de **la rencontre post-autorisation** que vous avez eue avec un ou une procureur(e) du Directeur des poursuites criminelles et pénales, aussi appelé DPCP. Cette rencontre a eu lieu **avant le procès**. Elle peut avoir eu lieu en personne, au téléphone ou de façon virtuelle.

AS0 Est-ce que cette rencontre a eu lieu?

- 1 Oui
- 2 Non → [Préambule 6](#)
- 8 Ne sait pas
- 9 Ne répond pas

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM), 2e édition, 2008, question 2.3.*
Adaptée par l'ISQ.

(ASa) Nous vous prions de répondre aux questions suivantes en tenant **uniquement** compte de la rencontre que vous avez eue avec le ou la procureur(e) responsable de votre dossier. **Si vous avez eu plusieurs rencontres post-autorisation, veuillez répondre de façon générale.**

Sur une échelle de 0 à 10, où **0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord »** et **10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord »**, à quel point diriez-vous que vous êtes **en accord** avec les énoncés suivants?

CONSIGNE CATI : Relire la question au besoin.

		0 Pas du tout en accord										10 Tout à fait en accord		
												Ne sait pas	Ne répond pas	
AS1	Le ou la procureur(e) avait le souci de vous parler dans des mots que vous pouviez facilement comprendre.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
AS2	Le ou la procureur(e) a été poli(e) avec vous.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
AS3	Le ou la procureur(e) vous a [traité(e)] avec respect.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
AS4	Le ou la procureur(e) vous a [traité(e)] avec considération, c'est-à-dire, avec attention et estime.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
AS5	Le ou la procureur(e) a eu de la compassion pour vous, c'est-à-dire qu'il ou qu'elle a manifesté de la bienveillance à l'égard de votre situation.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*, question Q33 et Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM), 2e édition, 2008*, questions 5.14, 5.15, 5.16 et 5.17. Adaptées par l'ISQ.

SECTION 3 – Déroulement de la rencontre

(DR) Toujours sur une échelle de 0 à 10, où **0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord »** et **10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord »**, à quel point diriez-vous que vous êtes **en accord** avec les énoncés suivants?

CONSIGNE CATI : Relire la question au besoin.

		0 Pas du tout en accord										10 Tout à fait en accord		
												Ne sait pas	Ne répond pas	
DR1	Le ou la procureur(e) vous a bien expliqué son rôle.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
DR2	Le ou la procureur(e) a pris le temps de bien vous expliquer en quoi consistaient les prochaines étapes du processus judiciaire.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
DR3	Le ou la procureur(e) s'est assuré(e) que vous connaissiez l'existence des services d'aide aux personnes victimes d'infractions criminelles, comme les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels ou CAVAC, les Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel ou CALACS ou SOS violence conjugale.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
DR4	Le ou la procureur(e) vous a expliqué quelle participation était attendue de votre part dans le processus judiciaire.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
DR5	Le ou la procureur(e) vous a donné l'occasion d'exprimer vos craintes au sujet de l'accusé(e).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

DR6	Le ou la procureur(e) vous a [informé(e)] de la possibilité de présenter au tribunal une demande pour profiter de mesures visant à faciliter votre témoignage à la cour. Ces mesures peuvent par exemple être le téléteignage, l'utilisation d'un paravent ou la présence d'un chien de soutien à vos côtés.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
DR7	Le ou la procureur(e) vous a [informé(e)] des droits que la Charte canadienne des droits des victimes vous garantit.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM), 2e édition, 2008*, questions 5.19, 5.20 et 5.24, Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, 2006-2007*, question Q27 et Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer (EQSLCC), 2013*, question B19. Adaptées par l'ISQ.

DR8 Avant la rencontre avec le ou la procureur(e), est-ce que vous aviez des préoccupations en lien avec le processus judiciaire?

- 1 Oui
- 2 Non → DR9
- 8 Ne sait pas → DR9
- 9 Ne répond pas → DR9

Source : Nouvelle question.

(DR8a) Toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point diriez-vous que vous êtes **en accord** avec les énoncés suivants?

CONSIGNE CATI : Lire au besoin : Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord », dites-moi à quel point vous êtes en accord avec les énoncés.

Ⓞ CAWI : 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord ».

		0 Pas du tout en accord										10 Tout à fait en accord		
												Ne sait pas	Ne répond pas	
DR8aa	Le ou la procureur(e) vous a donné l'occasion d'exprimer vos préoccupations.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
DR8ab	Vous vous sentiez à l'aise de discuter de vos préoccupations avec le ou la procureur(e).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM)*, 2e édition, 2008, question 5.20 et Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur la qualité des services de lutte contre le cancer (EQSLCC)*, 2013, question B24. Adaptées par l'ISQ.

DR9 Avant la rencontre avec le ou la procureur(e), est-ce que vous aviez des questions?

- 1 Oui
- 2 Non → [Préambule 3](#)
- 8 Ne sait pas → [Préambule 3](#)
- 9 Ne répond pas → [Préambule 3](#)

Source : Nouvelle question.

(DR9a) Toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point diriez-vous que vous êtes **en accord** avec les énoncés suivants?

CONSIGNE CATI : Lire au besoin : Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord », dites-moi à quel point vous êtes en accord avec les énoncés.

Ⓞ CAWI : 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord ».

		0 Pas du tout en accord										10 Tout à fait en accord		
												Ne sait pas	Ne répond pas	
DR9aa	Le ou la procureur(e) vous a donné l'occasion de poser toutes vos questions.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
DR9ab	Le ou la procureur(e) s'est assuré(e) que vous compreniez bien les réponses qu'il ou qu'elle vous fournissait.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM)*, 2e édition, 2008, questions 5.20 et 5.31. Adaptées par l'ISQ.

SECTION 4 – Moyen de communication

Préambule 3 Les prochaines questions portent sur la façon dont la rencontre avec le ou la procureur(e) s'est tenue.

MC1 De quelle manière le ou la procureur(e) vous a-t-il ou vous a-t-elle [rencontré(e)]?
CONSIGNE CATI / CAWI : Si vous avez eu plusieurs rencontres, pensez à la manière dont elles se sont le plus souvent déroulées.

- 1 En personne
- 2 Par téléphone
- 3 De façon virtuelle (via Teams, par exemple)
- 8 Ne sait pas
- 9 Ne répond pas

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM), 2e édition, 2008*, questions 4.3 et 4.4.1. Adaptées par l'ISQ.

MC2 Est-ce que cette façon de faire vous convenait?

- 1 Oui → RR
- 2 Non
- 8 Ne sait pas
- 9 Ne répond pas

Source : Nouvelle question.

MC3 De quelle façon auriez-vous préféré que cette rencontre ait lieu?

- 1 En personne → RR
- 2 Par téléphone → RR
- 3 De façon virtuelle (via Teams, par exemple)
- 8 Ne sait pas → RR
- 9 Ne répond pas → RR

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM), 2e édition, 2008*, questions 4.4.4 et 4.5.3. Adaptées par l'ISQ.

MC4 Est-ce que cette façon de faire pour la rencontre avec le ou la procureur(e) était offerte dans votre région?

- 1 Oui
- 2 Non
- 3 Vous ne savez pas [CATI] / Je ne sais pas [CAWI]
- 9 Ne répond pas

Source : Nouvelle question.

SECTION 5 – Retombées de la rencontre

(RR) Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord », à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants?

La rencontre avec le ou la procureur(e)...

CONSIGNE CATI : Relire la question au besoin.

		0 Pas du tout en accord										10 Tout à fait en accord		
												Ne sait pas	Ne répond pas	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
RR1	... a été utile pour vous.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
RR2	... vous a permis de mieux comprendre ce qui était attendu de votre participation dans le processus judiciaire.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
RR3	... vous a permis d'obtenir des informations sur le processus judiciaire au criminel que vous jugez importantes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
RR4	... a permis de bien cerner les besoins que vous aviez relativement à la préparation de votre témoignage.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
RR5	... a contribué à diminuer vos inquiétudes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM)*, 2^e édition, 2008, questions 5.11, 6.4c, 6.4d et 8.2. Adaptées par l'ISQ.

SECTION 6 – Appréciation globale de l'accompagnement du ou de la procureur(e)

PA1 Globalement, sur une échelle de 0 à 10, où **0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout [satisfait(e)] »** et **10 signifie que vous êtes « Tout à fait [satisfait(e)] »**, à quel point diriez-vous que vous êtes **[satisfait(e)]** de l'accompagnement offert par le ou la procureur(e)?

0 0 Pas du tout [satisfait(e)]

1 1

2 2

3 3

4 4

5 5

6 6

7 7

8 8

9 9

10 10 Tout à fait [satisfait(e)]

98 Ne sait pas

99 Ne répond pas

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM), 2e édition, 2008, question 8.1.*
Adaptée par l'ISQ.

PA2 Selon votre expérience, quel est l'élément auquel un ou une procureur(e) du DPCP devrait **accorder le plus d'importance** au moment **des rencontres post-autorisation?** (DPCP : Directeur des poursuites criminelles et pénales)

① CAWI : *Savoir-être : Politesse, respect, compassion, empathie, écoute.*

1 Faire preuve de savoir-être

2 Donner des explications sur le processus judiciaire

3 Remettre des références pour des ressources d'aide

4 Un autre élément, veuillez préciser _____

8 Ne sait pas

9 Ne répond pas

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM), 2e édition, 2008, questions 7.1 à 7.10.* Adaptées par l'ISQ.

SECTION 7 – Procès et témoignage

PR1 Est-ce qu'il y a eu un procès **à ce jour**?

- 1 Oui → PR2
- 2 Non
- 8 Ne sait pas → PR3
- 9 Ne répond pas → PR3

Source : Nouvelle question.

PR1a Parmi les situations suivantes, laquelle correspond à la vôtre?

- 1 Je suis en attente du procès → PR3
- 2 Il n'y aura pas de procès → PR3
- 8 Ne sait pas → PR3
- 9 Ne répond pas → PR3

Source : Nouvelle question.

PR2 **Durant le procès**, est-ce que vous avez témoigné?

- 1 Oui
- 2 Non → PR3
- 8 Ne sait pas → APO
- 9 Ne répond pas → APO

Source : Nouvelle question.

SECTION 8 – Expérience du témoignage

ET1 Sur une échelle de 0 à 10, où **0 signifie « Pas du tout »** et **10 signifie « Énormément »**, à quel point diriez-vous que l'avocat ou l'avocate de la défense a fait preuve de respect à votre égard lorsqu'il ou lorsqu'elle vous a posé des questions au moment de votre témoignage?

CONSIGNE CATI : Relire la question au besoin.

- 0 0 Pas du tout
- 1 1
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7
- 8 8
- 9 9
- 10 10 Énormément
- 98 Ne sait pas
- 99 Ne répond pas

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM), 2e édition, 2008*, question 5.16. Adaptée par l'ISQ.

PR3 **À ce jour**, est-ce que l'accusé(e) a plaidé coupable ou est-ce qu'il y a eu une entente sur le plaidoyer de culpabilité?

- 1 Oui
- 2 Non
- 8 Ne sait pas
- 9 Ne répond pas

Source : Nouvelle question.

PR4 **À ce jour**, est-ce que le processus judiciaire est terminé?

CONSIGNE CATI : Lire au besoin : Le processus judiciaire commence par la plainte au service de police et se termine par la fermeture du dossier par la cour.

⊕ CAWI : Le processus judiciaire commence par la plainte au service de police et se termine par la fermeture du dossier par la cour.

- 1 Oui
- 2 Non
- 8 Ne sait pas
- 9 Ne répond pas

Source : Nouvelle question.

SECTION 9 – Aménagement du palais de justice

AP0 À ce jour, avez-vous dû attendre au palais de justice pour une audience ou pour le procès?

- 1 Oui
- 2 Non → [Préambule 5](#)
- 8 Ne sait pas → [Préambule 4](#)
- 9 Ne répond pas → [Préambule 4](#)

Source : Nouvelle question.

(AP) Attardons-nous maintenant à votre passage au palais de justice pour l'audience ou le procès.
Lorsque vous attendiez pour vous rendre à la salle d'audience au palais de justice...

CONSIGNE CATI : Lire au besoin : Un intervenant(e) du système de justice pourrait être par exemple un(e) agent(e) de sécurité ou un(e) intervenant(e) du CAVAC ou du CALACS.

Ⓞ CAWI : Un intervenant(e) du système de justice pourrait être par exemple un(e) agent(e) de sécurité ou un(e) intervenant(e) du CAVAC ou du CALACS.

		Oui	Non	NSP	NRP
AP1	... est-ce que vous étiez dans une salle vous qui vous permettait d'éviter l'accusé(e)?	1	2	8	9
AP2	... est-ce que vous vous êtes [senti(e)] en sécurité dans cette salle d'attente?	1	2	8	9
AP3	... est-ce que cette salle était accueillante et confortable?	1	2	8	9
AP4	... est-ce que vous avez été [accompagné(e)] par un intervenant ou une intervenante du système de justice lors de vos déplacements entre la salle d'attente et la salle d'audience?	1	2	8	9

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM)*, 2e édition, 2008, question 5.41. Adaptée par l'ISQ.

AP5 Globalement, sur une échelle de 0 à 10, où **0 signifie « Pas du tout »** et **10 signifie « Totalement »**, à quel point diriez-vous que vous vous êtes [senti(e)] en sécurité au palais de justice?

- 0 0 Pas du tout
- 1 1
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7
- 8 8
- 9 9
- 10 10 Totalement
- 98 Ne sait pas
- 99 Ne répond pas

Source : Nouvelle question.

SECTION 10 – Pistes pour l'amélioration du processus judiciaire

Préambule 4 Les prochaines questions portent sur votre appréciation globale **du processus judiciaire**, soit du moment où vous vous êtes [rendu(e)] pour la première fois au palais de justice jusqu'à aujourd'hui.

Veillez **ne pas prendre en compte** votre contact avec la police ou l'aide que vous avez pu recevoir d'organismes communautaires ou de soutien.

(PAJ) Globalement, sur une échelle de 0 à 10, à quel point diriez-vous que vous êtes **en accord** avec les énoncés suivants?

CONSIGNE CATI : Lire au besoin : Globalement, sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord », dites-moi à quel point vous êtes en accord avec les énoncés.

Ⓞ CAWI : 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord ».

		0 Pas du tout en accord										10 Tout à fait en accord		
												Ne sait pas	Ne répond pas	
PAJ1	Vous avez senti que l'on vous croyait.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
PAJ2	Vous avez pu expliquer adéquatement votre version des faits.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
PAJ3	On vous a [traité(e)] respectueusement.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
PAJ4	On vous a [traité(e)] sans discrimination, sans préjugés et sans jugement.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
PAJ5	Vous avez été en mesure de comprendre les informations qu'on vous a communiquées.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
PAJ6	Le traitement que vous avez reçu pendant les procédures judiciaires était juste.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM)*, 2e édition, 2008, questions 5.11, 5.13, 5.15, 5.16, 5.18, 5.20, 5.32, 5.36 et 7.8. Adaptées par l'ISQ.

Filtre Préambule 5

Si AP0 = 2 → Préambule 5

Sinon → Filtre PAJ7

Préambule 5 Les prochaines questions portent sur votre appréciation globale **du processus judiciaire sans tenir compte** de votre contact avec la police ou l'aide que vous avez pu recevoir d'organismes communautaires ou de soutien.

Globalement, sur une échelle de 0 à 10, à quel point diriez-vous que vous êtes **en accord** avec les énoncés suivants?

CONSIGNE CATI : Lire au besoin : Globalement, sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord », dites-moi à quel point vous êtes en accord avec les énoncés.

Ⓞ CAWI : 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord ».

Filtre PAJ7.

Si PR4 = 1 → PAJ7

Sinon → PAJ8

		0 Pas du tout en accord										10 Tout à fait en accord		
PAJ7	Vous êtes [satisfait(e)] de la conclusion de votre dossier judiciaire.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
PAJ8	Vous faites confiance au système de justice québécois.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM)*, 2e édition, 2008, questions 3.1 et 8.1. Adaptées par l'ISQ.

SECTION 11 – Soutien judiciaire et psychosocial

Préambule 6 Nous allons maintenant vous poser des questions au sujet des services offerts par certaines ressources d'aide.

SJ1 Avez-vous reçu des services d'un Centre d'aide aux victimes d'actes criminels, aussi appelé CAVAC?

- 1 Oui
- 2 Non → SJ9
- 8 Ne sait pas → SJ9
- 9 Ne répond pas → SJ9

Source : Nouvelle question.

(SJa) Sur une échelle(i) de 0 à 10, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants?

CONSIGNE CATI : Lire au besoin : Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord », dites-moi à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé. (CAVAC : Centre d'aide aux victimes d'actes criminels)

Ⓞ CAWI : 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord ». (CAVAC : Centre d'aide aux victimes d'actes criminels).

		0 Pas du tout en accord										10 Tout à fait en accord		
SJ2	Le CAVAC vous a fourni de l'information utile sur le processus judiciaire.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
SJ3	Le CAVAC vous a [informé(e)] des services qui pouvaient vous venir en aide.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM)*, 2e édition, 2008, questions 5.24 et 6.4d. Adaptées par l'ISQ.

Filter SJ4.

Si PR1 = 1, 2 → SJ4

Sinon → SJ6

SJ4 Toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point diriez-vous que vous êtes **en accord** avec l'énoncé suivant? Le personnel du CAVAC vous a expliqué à l'avance comment votre témoignage allait se dérouler.

CONSIGNE CATI : Lire au besoin : Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord », dites-moi à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé. (CAVAC : Centre d'aide aux victimes d'actes criminels).

Ⓞ CAWI : 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord ». (CAVAC : Centre d'aide aux victimes d'actes criminels).

0 0 Pas du tout en accord

1 1

2 2

3 3

4 4

5 5

6 6

7 7

8 8

9 9

10 10 Tout à fait en accord

98 Ne sait pas

99 Ne répond pas

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM)*, 2e édition, 2008, question 5.24. Adaptée par l'ISQ.

Filtre SJ5.

Si PR2 = 1 → SJ5

Sinon → SJ6

SJ5 Toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point diriez-vous que vous êtes **en accord** avec l'énoncé suivant? La préparation offerte par le CAVAC a facilité votre témoignage.

CONSIGNE CATI : Lire au besoin : Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord », dites-moi à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé. (CAVAC : Centre d'aide aux victimes d'actes criminels).

⓪ CAWI : 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord ». (CAVAC : Centre d'aide aux victimes d'actes criminels).

0 0 Pas du tout en accord

1 1

2 2

3 3

4 4

5 5

6 6

7 7

8 8

9 9

10 10 Tout à fait en accord

98 Ne sait pas

99 Ne répond pas

Source : Nouvelle question.

SJ6 Avez-vous reçu d'autres services du CAVAC? **Par exemple**, vous avez eu de l'aide pour remplir des formulaires, on vous a [orienté(e)] vers des services spécialisés, vous avez utilisé le service de consultation téléphonique, vous avez pris part à des rencontres de soutien. (CAVAC : Centre d'aide aux victimes d'actes criminels)

1 Oui

2 Non

8 Ne sait pas

9 Ne répond pas

Source : Nouvelle question.

SJ7 Toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point diriez-vous que vous êtes **en accord** avec l'énoncé suivant? Les locaux du CAVAC étaient accueillants, c'est-à-dire que vous pouviez échanger avec votre intervenant ou intervenante dans un lieu privé et en toute sécurité.

CONSIGNE CATI : Lire au besoin : Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord », dites-moi à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé. (CAVAC : Centre d'aide aux victimes d'actes criminels).

Ⓞ CAWI : 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout en accord » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait en accord ». (CAVAC : Centre d'aide aux victimes d'actes criminels).

0 0 Pas du tout en accord

1 1

2 2

3 3

4 4

5 5

6 6

7 7

8 8

9 9

10 10 Tout à fait en accord

11 Ne s'applique pas

98 Ne sait pas

99 Ne répond pas

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM), 2e édition, 2008*, question 5.41. Adaptée par l'ISQ.

SJ8 Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout [satisfait(e)] » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait [satisfait(e)] », à quel point diriez-vous que vous êtes **globalement [satisfait(e)]** des services reçus du CAVAC?

CONSIGNE CATI / Ⓞ CAWI : CAVAC : Centre d'aide aux victimes d'actes criminels.

0 0 Pas du tout [satisfait(e)]

1 1

2 2

3 3

4 4

5 5

6 6

7 7

8 8

9 9

10 10 Tout à fait [satisfait(e)]

98 Ne sait pas

99 Ne répond pas

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM), 2e édition, 2008*, question 8.1. Adaptée par l'ISQ.

- Sj9** Avez-vous reçu des services du Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel, aussi appelé CALACS?
- 1 Oui
 - 2 Non → Sj11
 - 8 Ne sait pas → Sj11
 - 9 Ne répond pas → Sj11

Source : Nouvelle question.

- Sj10** Sur une échelle de 0 à 10, où **0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout [satisfait(e)] »** et **10 signifie que vous êtes « Tout à fait [satisfait(e)] »**, à quel point diriez-vous que vous êtes **globalement [satisfait(e)]** des services reçus du CALACS?

CONSIGNE CATI / ⊕ CAWI : CALACS : Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel.

- 0 0 Pas du tout [satisfait(e)]
- 1 1
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7
- 8 8
- 9 9
- 10 10 Tout à fait [satisfait(e)]
- 98 Ne sait pas
- 99 Ne répond pas

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM), 2e édition, 2008, question 8.1.*
Adaptée par l'ISQ.

- Sj11** Avez-vous reçu des services d'un Centre de justice de proximité, aussi appelé CJP?
- 1 Oui
 - 2 Non → Sj13
 - 8 Ne sait pas → Sj13
 - 9 Ne répond pas → Sj13

Source : Nouvelle question.

SJ12 Toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point diriez-vous que vous êtes **globalement [satisfait(e)]** des services reçus du CJP?

CONSIGNE CATI : Lire au besoin : Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout [satisfait(e)] » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait [satisfait(e)] », à quel point diriez-vous que vous êtes globalement [satisfait(e)] des services reçus du CJP? (CJP : Centre de justice de proximité).

⊕ CAWI : 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout [satisfait(e)] » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait [satisfait(e)] ». (CJP : Centre de justice de proximité).

0 0 Pas du tout [satisfait(e)]

1 1

2 2

3 3

4 4

5 5

6 6

7 7

8 8

9 9

10 10 Tout à fait [satisfait(e)]

98 Ne sait pas

99 Ne répond pas

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM), 2e édition, 2008, question 8.1.*
Adaptée par l'ISQ.

SJ13 Avez-vous reçu des services de l'Indemnisation des victimes d'actes criminels, aussi appelée IVAC?

1 Oui

2 Non → SJ15

8 Ne sait pas → SJ15

9 Ne répond pas → SJ15

Source : Nouvelle question.

SJ14 Sur une échelle de 0 à 10, à quel point diriez-vous que vous êtes **globalement [satisfait(e)]** des services reçus de l'IVAC?

CONSIGNE CATI : Lire au besoin : Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout [satisfait(e)] » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait [satisfait(e)] », à quel point diriez-vous que vous êtes globalement [satisfait(e)] des services reçus de l'IVAC? (IVAC : Indemnisation des victimes d'actes criminels).
⊕ CAWI : 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout [satisfait(e)] » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait [satisfait(e)] ». (IVAC : Indemnisation des victimes d'actes criminels).

0 0 Pas du tout [satisfait(e)]

1 1

2 2

3 3

4 4

5 5

6 6

7 7

8 8

9 9

10 10 Tout à fait [satisfait(e)]

98 Ne sait pas

99 Ne répond pas

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM), 2e édition, 2008, question 8.1.*
Adaptée par l'ISQ.

SJ15 Avez-vous reçu des services d'une maison d'hébergement?

1 Oui

2 Non → SJ17

8 Ne sait pas → SJ17

9 Ne répond pas → SJ17

Source : Nouvelle question.

SJ15a S'agissait-il d'une maison d'hébergement autochtone?

1 Oui

2 Non → SJ17

8 Ne sait pas → SJ17

9 Ne répond pas → SJ17

Source : Nouvelle question.

SJ16 Sur une échelle de 0 à 10, à quel point diriez-vous que vous êtes **globalement [satisfait(e)]** des services reçus de cette maison d'hébergement?

CONSIGNE CATI : Lire au besoin : Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout [satisfait(e)] » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait [satisfait(e)] », à quel point diriez-vous que vous êtes globalement [satisfait(e)] des services reçus de cette maison d'hébergement?

Ⓞ CAWI : 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout [satisfait(e)] » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait [satisfait(e)] ».

0 0 Pas du tout [satisfait(e)]

1 1

2 2

3 3

4 4

5 5

6 6

7 7

8 8

9 9

10 10 Tout à fait [satisfait(e)]

98 Ne sait pas

99 Ne répond pas

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM), 2e édition, 2008, question 8.1.*
Adaptée par l'ISQ.

SJ17 Avez-vous reçu des services d'un Centre d'amitié autochtone ou des services sociaux d'une communauté autochtone?

1 Oui

2 Non → [Filtre SJ19](#)

8 Ne sait pas → [Filtre SJ19](#)

9 Ne répond pas → [Filtre SJ19](#)

Source : Nouvelle question.

SJ18 Sur une échelle de 0 à 10, à quel point diriez-vous que vous êtes **globalement [satisfait(e)]** des services reçus du Centre d'amitié autochtone ou des services sociaux d'une communauté autochtone?

CONSIGNE CATI : Lire au besoin : Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout [satisfait(e)] » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait [satisfait(e)] », à quel point diriez-vous que vous êtes globalement [satisfait(e)] des services reçus du Centre d'amitié autochtone ou des services sociaux d'une communauté autochtone?

⓪ CAWI : 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout [satisfait(e)] » et 10 signifie que vous êtes « Tout à fait [satisfait(e)] ».

0 0 Pas du tout [satisfait(e)]

1 1

2 2

3 3

4 4

5 5

6 6

7 7

8 8

9 9

10 10 Tout à fait [satisfait(e)]

98 Ne sait pas

99 Ne répond pas

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM), 2e édition, 2008, question 8.1.*
Adaptée par l'ISQ.

_filtre SJ19.

Si SJ1 = 1 ou SJ9 = 1 ou SJ11 = 1 ou SJ13 = 1 ou SJ15 = 1 ou SJ17 = 1 → SJ19

Sinon → AIDE

SJ19 Globalement, diriez-vous que les services offerts par ces organismes ont été utiles dans votre parcours judiciaire?

1 Oui

2 Non

8 Ne sait pas

9 Ne répond pas

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (OQM), 2e édition, 2008, questions 6.4 et 8.1.* Adaptées par l'ISQ.

SECTION 12 – Message final

AIDE Nous sommes bien conscients que les questions ont pu vous faire revivre des émotions difficiles. Désirez-vous avoir les coordonnées d'organismes de soutien que vous pouvez joindre gratuitement partout au Québec, et ce, en tout temps?

- 1 Oui → [NUMERO](#)
- 2 Non → [MERIC](#)
- 8 Ne sait pas → [MERIC](#)
- 9 Ne répond pas → [MERIC](#)

NUMERO Vous pouvez par exemple joindre « Info-aide violence sexuelle » au 1 888 933-9007, et « SOS violence conjugale », au 1 800 363-9010.

- 1 Continuer → [Merçi](#)

MERIC : Nous avons maintenant terminé l'entrevue. Au nom de Statistique Québec, je tiens à vous remercier pour votre collaboration et le temps que vous m'avez consacré. Bonne journée (soirée)!

Mesures concernant la détresse et la sécurité des répondants

Certaines personnes pouvaient se retrouver dans une situation délicate si, pendant qu'elles remplissaient le questionnaire en ligne ou au téléphone, une personne violente de leur entourage ou leur agresseur venait à se douter qu'elles participaient à l'étude.

Ainsi, tout au long de la collecte de données, des mesures ont été prises pour assurer la sécurité des répondants.

- Aucune mention de l'infraction subie n'était mentionnée dans les communications avec les répondants, et le titre choisi pour l'étude (*Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire*) se voulait générique. Cela nous évitait d'avoir à donner d'avance des détails sur le contenu du questionnaire et de nommer explicitement les infractions visées.
- Au téléphone, certaines mesures devaient être prises pour vérifier si les répondants étaient disposés pour commencer l'entrevue (des textes d'introduction et de transition et certaines consignes étaient prévus à cet effet). L'intervieweur s'assurait plus tard que le répondant était à l'aise de poursuivre l'entrevue et, au besoin, lui proposait de la tenir à un autre moment.
- L'intervieweur faisait preuve d'une grande écoute pour déceler toute forme d'hésitation ou de détresse, les pleurs étouffés, les silences ou tout autre signe indiquant que le répondant n'était pas capable ou pas à l'aise de poursuivre l'entrevue. Si une telle situation se présentait, l'intervieweur devait vérifier si la personne était en mesure de poursuivre ou non et, au besoin, mettait fin à l'entrevue afin d'éviter de la mettre en danger. S'il le jugeait opportun, l'intervieweur pouvait aussi inviter la personne à remplir le questionnaire sur le Web à un autre moment.
- À la fin de l'entrevue, l'intervieweur transmettait aux répondants qui en faisaient la demande, ou qui avaient manifestement besoin d'aide, les numéros de téléphone de ressources d'aide disponibles 24 h sur 24, 7 jours sur 7.
- En cas de danger imminent, les intervieweurs devaient être en mesure de mettre en application la Directive concernant la communication de renseignements personnels en cas de danger à la vie ou à la sécurité d'une personne.

Annexe 3

Non-réponse partielle

Tableau A3.1

Variables présentant un taux de non-réponse partielle ajusté supérieur à 5 %, Québec, 2020-2022

Nom de la variable	Libellé	Taux de non-réponse partielle ajusté %
AP4	Lorsque vous attendiez pour vous rendre à la salle d'audience au palais de justice, est-ce que vous avez été accompagné par un intervenant du système de justice lors de vos déplacements entre la salle d'attente et la salle d'audience ?	5,5
DR6	Le ou la procureur vous a informé de la possibilité de présenter au tribunal une demande pour profiter de mesures visant à faciliter votre témoignage à la cour. Ces mesures peuvent par exemple être le télétémoignage, l'utilisation d'un paravent ou la présence d'un chien de soutien à vos côtés.	10,4
DR7	Le ou la procureur vous a informé des droits que la Charte canadienne des droits des victimes vous garantit.	10,0
ET1	À quel point diriez-vous que l'avocat ou l'avocate de la défense a fait preuve de respect à votre égard lorsqu'il ou lorsqu'elle vous a posé des questions au moment de votre témoignage ?	7,5
PR1A	Parmi les situations suivantes, laquelle correspond à la vôtre ? (p. ex. : Je suis en attente du procès / Il n'y aura pas de procès.)	6,4
PR3	À ce jour, est-ce que la personne accusée a plaidé coupable ou est-ce qu'il y a eu une entente sur le plaidoyer de culpabilité ?	12,0
RR4	La rencontre avec le ou la procureure a permis de bien cerner les besoins que vous aviez relativement à la préparation de votre témoignage ?	8,0
SJ4	Le personnel du CAVAC vous a expliqué à l'avance comment votre témoignage allait se dérouler.	20,5
SJ5	La préparation offerte par le CAVAC a facilité votre témoignage.	7,4
SJ7	Les locaux du CAVAC étaient accueillants, c'est-à-dire que vous pouviez échanger avec votre intervenant ou intervenante dans un lieu privé et en toute sécurité.	20,0
SJ12	À quel point diriez-vous que vous êtes globalement satisfait des services reçus du CJP ? (CJP : Centre de justice de proximité)	5,2

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur l'expérience des adultes ayant reçu des services dans le cadre d'un processus judiciaire*, 2022.

Bibliographie

DIRECTEUR DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES (2018). *Agression sexuelle et autres infractions à caractère sexuel envers les adultes (directive AGR-1)*, Québec, DPCP, 5 p.

DIRECTEUR DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES (2019a). *Traitement des victimes et des témoins – Énoncés de principes (directive VIC-1)*, Québec, DPCP, 12 p.

DIRECTEUR DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES (2019b). *Violence conjugale (directive VIO-1)*, Québec, DPCP, 11 p.

DIRECTEUR DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES (2021). *Dépliant promotionnel du Directeur des poursuites criminelles et pénales*, Québec, DPCP, 2 p.

DUBÉ-LINTEAU, A. (2017). *Mesure de l'expérience patient par enquête : des concepts aux bonnes pratiques*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 37 p.

SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2008). *Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle, 2^e édition*, Québec, Gouvernement du Québec, 37 p.

« La statistique au
service de la société :
la référence au Québec »