

**STATCAN ET LA COVID-19 :**  
DES DONNÉES AUX CONNAISSANCES, POUR BÂTIR UN CANADA MEILLEUR

**La pandémie de COVID-19 et ses répercussions  
sur les services aux victimes au Canada**

par Mary Allen et Brianna Jaffray

Date de diffusion : le 30 juillet 2020

## Comment obtenir d'autres renseignements

Pour toute demande de renseignements au sujet de ce produit ou sur l'ensemble des données et des services de Statistique Canada, visiter notre site Web à [www.statcan.gc.ca](http://www.statcan.gc.ca).

Vous pouvez également communiquer avec nous par :

**Courriel** à [STATCAN.infostats-infostats.STATCAN@canada.ca](mailto:STATCAN.infostats-infostats.STATCAN@canada.ca)

**Téléphone** entre 8 h 30 et 16 h 30 du lundi au vendredi aux numéros suivants :

- |   |                |
|---|----------------|
| • Service de renseignements statistiques                                    | 1-800-263-1136 |
| • Service national d'appareils de télécommunications pour les malentendants | 1-800-363-7629 |
| • Télécopieur   | 1-514-283-9350 |

### Programme des services de dépôt

- |                             |                |
|-----------------------------|----------------|
| • Service de renseignements | 1-800-635-7943 |
| • Télécopieur               | 1-800-565-7757 |

## Normes de service à la clientèle

Statistique Canada s'engage à fournir à ses clients des services rapides, fiables et courtois. À cet égard, notre organisme s'est doté de normes de service à la clientèle que les employés observent. Pour obtenir une copie de ces normes de service, veuillez communiquer avec Statistique Canada au numéro sans frais 1-800-263-1136. Les normes de service sont aussi publiées sur le site [www.statcan.gc.ca](http://www.statcan.gc.ca) sous « Contactez-nous » > « [Normes de service à la clientèle](#) ».

## Note de reconnaissance

Le succès du système statistique du Canada repose sur un partenariat bien établi entre Statistique Canada et la population du Canada, les entreprises, les administrations et les autres organismes. Sans cette collaboration et cette bonne volonté, il serait impossible de produire des statistiques exactes et actuelles.

Publication autorisée par le ministre responsable de Statistique Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de l'Industrie 2020

Tous droits réservés. L'utilisation de la présente publication est assujettie aux modalités de l'[entente de licence ouverte](#) de Statistique Canada.

Une [version HTML](#) est aussi disponible.

*This publication is also available in English.*

# La pandémie de COVID-19 et ses répercussions sur les services aux victimes au Canada

par **Mary Allen** et **Brianna Jaffray**

En raison des mesures de distanciation physique et des restrictions mises en place pendant la pandémie de COVID-19, de nombreux services aux victimes au Canada ont dû modifier leurs méthodes d'aide et de soutien aux victimes. De nombreux emplacements ont dû fermer, et le personnel travaillait principalement à domicile. Les services aux victimes comprennent habituellement des services de counselling et d'intervention en cas de crise (y compris les centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle), des services de protection, ainsi que des services de préparation à comparaître et des services d'accompagnement, de même que d'autres formes d'aide pour naviguer dans le système de justice pénale. En raison de la pandémie, ces activités ont été nombreuses à être fortement réduites, ce qui a suscité des inquiétudes au sujet de la capacité de ces services à offrir un accès et un soutien adéquats aux victimes d'actes criminels ou de violence.

Bien que les restrictions liées à la pandémie de COVID-19 puissent toucher les victimes de n'importe quel type de crime ou de violence, de nombreux organismes au Canada et ailleurs dans le monde ont soulevé des préoccupations au sujet de la hausse de la violence familiale. Selon des études, l'isolement social, la perte d'emploi et la baisse du revenu sont tous des facteurs reconnus pour augmenter le risque de violence familiale. Ces conditions se sont accentuées au cours des derniers mois. En outre, la pandémie a entraîné une hausse du niveau de stress en raison du confinement, de la fermeture des écoles et des garderies, et d'une possible tension accrue dans le foyer. Dans le cas des victimes de violence, surtout à la maison, il peut être encore plus difficile d'obtenir de l'aide en raison des contacts restreints avec les réseaux et les sources de soutien, autant formels (écoles, conseillers et services aux victimes) qu'informels (famille et amis).

Le présent rapport porte sur les expériences des services aux victimes canadiens au cours de cette période à risque plus élevé. L'enquête « Répercussions de la COVID-19 sur les services aux victimes au Canada » a été menée en juin et en juillet 2020 auprès d'un échantillon de services aux victimes, afin de recueillir des données sur les changements qu'ils ont vécus en ce qui concerne le nombre de victimes servies, les facteurs ayant eu une incidence sur leur capacité à fournir des services, et la manière dont ils ont ajusté leurs opérations pour continuer d'offrir des services aux victimes. L'échantillon de cette enquête est de petite taille et ne représente pas tous les services aux victimes au Canada. Cependant, les résultats fournissent des données importantes sur l'expérience des participants à l'enquête en ce qui concerne la COVID-19.

## La moitié des services aux victimes ont déclaré qu'il n'y avait aucun changement quant au nombre de victimes servies, tandis que certains ont déclaré une hausse, et d'autres, une baisse

Au cours des premiers mois de la pandémie de COVID-19, les services aux victimes déclarants ont vécu différentes expériences. De la mi-mars au début de juillet, la moitié (50 %) des services aux victimes qui ont participé à l'enquête ont déclaré qu'il n'y avait aucun changement quant au nombre de victimes servies, tandis que 31 % ont déclaré que le nombre de victimes à qui ils ont offert des services avait augmenté, et 19 %, que le nombre avait diminué.

## STATCAN ET LA COVID-19 :

### DES DONNÉES AUX CONNAISSANCES, POUR BÂTIR UN CANADA MEILLEUR

En ce qui concerne les victimes de violence familiale précisément, un peu plus de la moitié (54 %) des services aux victimes participants ont déclaré une hausse du nombre de victimes servies au cours de cette période. De plus, 29 % des répondants ont déclaré que le nombre de victimes de violence familiale servies était demeuré le même, et 17 % ont enregistré une baisse.

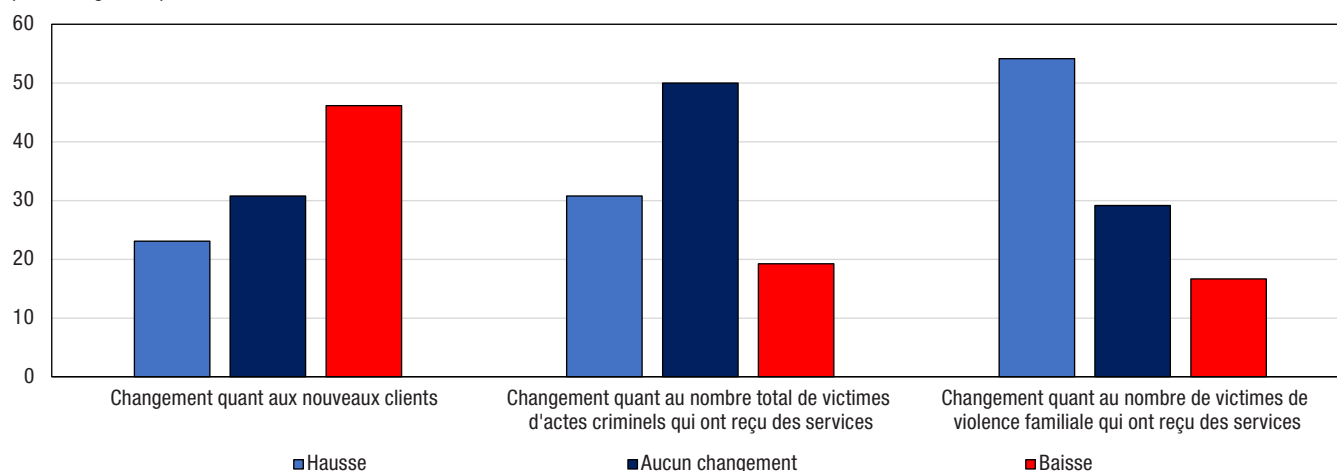
De nombreuses victimes qui reçoivent du soutien des services aux victimes ont recours à ces services régulièrement. Elles peuvent demander de l'aide en raison de violence récurrente ou recevoir du soutien continu tandis qu'elles naviguent dans le système de justice pénale. En plus des changements apportés à leur charge de travail, les services aux victimes ont observé des changements quant au nombre de nouveaux clients aiguillés vers leur service. Au début de la pandémie de COVID-19, près de la moitié (46 %) des services aux victimes ayant participé à l'enquête ont déclaré avoir constaté une baisse du nombre de nouveaux clients. Environ le tiers (31 %) des participants ont déclaré qu'il n'y avait aucun changement, et 23 % ont déclaré une hausse.

Lorsqu'on leur a demandé à quoi ils attribuaient ces différents changements, les services aux victimes participants ont fourni un vaste éventail de raisons. Certains services aux victimes ont souligné les façons dont les restrictions et le fait de demeurer à la maison en raison de la COVID-19 ont entraîné une augmentation du risque de violence au foyer, et d'autres ont déclaré que les victimes n'avaient pas l'occasion de signaler la violence qu'elles subissent. Parmi les autres raisons invoquées par les services aux victimes figurent les répercussions des changements sur les opérations d'autres organismes qui orientent les victimes vers les services, comme les services de police ou de santé, ainsi que les changements touchant les tribunaux.

#### Graphique 1

#### Changements perçus quant au nombre de victimes qui ont reçu des services depuis le début de la pandémie de COVID-19, 2020

pourcentage de répondants



**Notes :** En raison de la nature non représentative de l'échantillon, les résultats de cette étude ne représentent pas tous les services aux victimes au Canada. Les répondants ayant déclaré « Je ne sais pas » sont exclus.

**Source :** Statistique Canada, Répercussions de la COVID-19 sur les services aux victimes au Canada.

## Une grande majorité de répondants se sont adaptés à la pandémie de COVID-19 en demandant au personnel de travailler à domicile et en adoptant des mesures de protection de la santé ou des pratiques de nettoyage accrues

Les services aux victimes canadiens ont trouvé des façons de s'adapter à la pandémie de COVID-19 afin de continuer à servir leurs clients. Tout comme de nombreux organismes l'ont fait pendant la pandémie, l'adoption de mesures de protection de la santé ou de pratiques de nettoyage accrues était le changement le plus couramment apporté, comme l'ont déclaré 92 % des services aux victimes ayant participé à l'enquête. Dans le même ordre d'idées, 88 % des services aux victimes participants ont demandé à leur personnel de travailler à domicile. Près des deux tiers (62 %) ont déclaré utiliser une nouvelle technologie pour communiquer avec leurs clients. Un peu moins de la moitié (46 %) des participants ont déclaré avoir employé de nouvelles formes d'approche communautaire au cours de cette période.

## Au cours de la pandémie de COVID-19, les services aux victimes participants ont changé la manière de communiquer avec les victimes

Au cours de la pandémie de COVID-19, de nombreux services aux victimes ont dû modifier leur méthode de communication avec leurs clients afin de pouvoir continuer à offrir du soutien. La majorité des services aux victimes ayant pris part à l'enquête ont déclaré avoir davantage utilisé le téléphone (73 %) et le courriel (58 %). Comme de nombreux lieux de travail sont passés en mode télétravail, la grande majorité (92 %) des répondants ont déclaré une baisse des rencontres en personne.

Certains services aux victimes ont déclaré avoir adopté la téléconférence, la vidéoconférence ou le clavardage en ligne afin de continuer à offrir des services aux clients pendant la pandémie, et que ces moyens n'étaient pas offerts auparavant. Dans l'ensemble, de nombreux services aux victimes participants ont déclaré avoir commencé à utiliser la téléconférence (50 %), la vidéoconférence (42 %) ou la messagerie texte (42 %) ou avoir augmenté l'utilisation de ces moyens de communication.

## La plupart des services aux victimes participants ont déclaré que la situation avait eu une incidence sur leur capacité à accéder à des ressources pour les clients et qu'ils avaient été touchés par la transition du personnel vers le travail à domicile

Les services aux victimes ont également fait état de la mesure dans laquelle différents défis ont eu des répercussions sur leur capacité à fournir des services à leurs clients au cours de cette période. Il convient de souligner qu'il n'est pas possible de déterminer les répercussions réelles de ces défis sur les victimes.

Parmi les facteurs qui ont des répercussions sur la prestation de services dans une mesure modérée ou dans une grande mesure, les plus courants sont l'accès aux ressources pour les clients, comme la nourriture, l'aide juridique, l'hébergement, les soins médicaux ou le soutien en santé mentale (76 %), ainsi que la transition du personnel vers le travail à domicile (72 %). Parmi les services aux victimes touchés par la disponibilité des bénévoles, les deux tiers (67 %) ont été touchés dans une mesure modérée ou dans une grande mesure.

## STATCAN ET LA COVID-19 :

### DES DONNÉES AUX CONNAISSANCES, POUR BÂTIR UN CANADA MEILLEUR

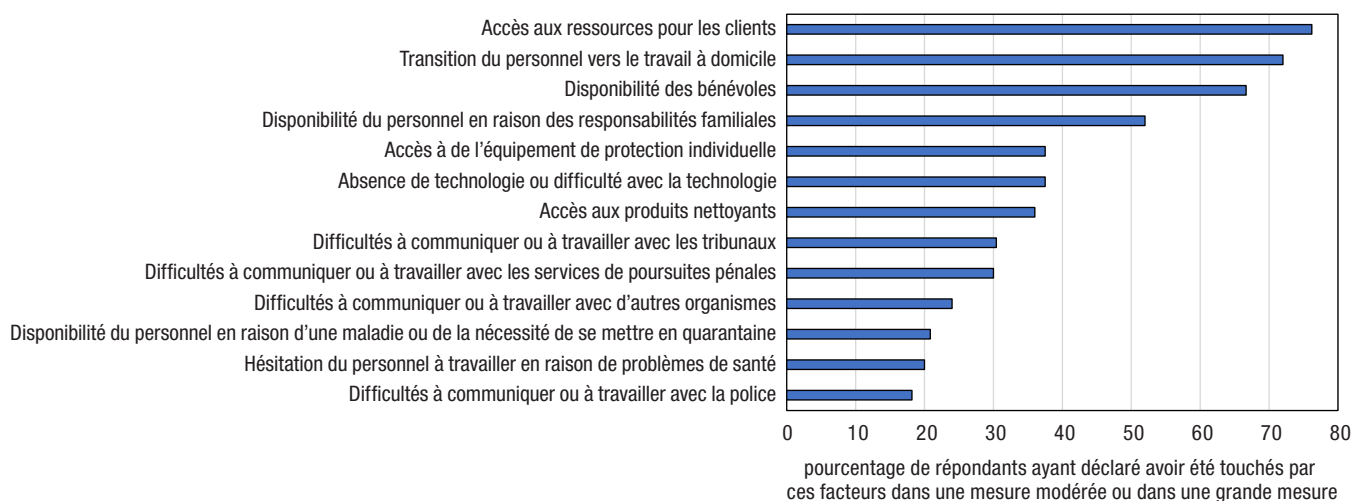
Environ la moitié (52 %) des répondants ont déclaré que la disponibilité du personnel en raison des responsabilités liées à la garde d'enfants ou au fait de devoir prodiguer des soins avait eu des répercussions sur leur capacité à offrir des services dans une mesure modérée ou dans une grande mesure. En revanche, une proportion plus faible de services aux victimes participants ont déclaré que la disponibilité du personnel en raison d'une maladie ou de la nécessité de se mettre en quarantaine (21 %) ou l'hésitation du personnel à travailler en raison de problèmes de santé (20 %) avait eu des répercussions semblables sur leur capacité à servir les clients.

Plus du tiers des répondants ont déclaré que l'absence de technologie ou la difficulté à communiquer avec les clients qui utilisent les technologies disponibles (38 %) et l'accès à de l'équipement de protection individuelle (38 %) ou aux produits nettoyants (36 %) sont des défis qui ont eu une incidence sur leur capacité à offrir des services aux clients dans une mesure modérée ou dans une grande mesure.

Certains répondants ont déclaré que les difficultés à communiquer ou à travailler avec les tribunaux (30 %), les services de poursuites pénales (30 %) ou d'autres organismes, comme des services d'aide aux victimes ou des refuges (24 %), ont eu une incidence sur leur capacité à offrir des services aux clients dans une mesure modérée ou dans une grande mesure au cours de cette période. Un nombre plus faible de participants ont déclaré des répercussions semblables en ce qui concerne les communications avec la police (18 %).

#### Graphique 2

##### Facteurs ayant une incidence sur la capacité des services aux victimes à fournir des services aux clients dans une mesure modérée ou dans une grande mesure depuis le début de la pandémie de COVID-19, 2020



**Notes :** En raison de la nature non représentative de l'échantillon, les résultats de cette étude ne représentent pas tous les services aux victimes au Canada. Le calcul des pourcentages exclut les réponses « N'ayant pas lieu de figurer » et « Non déclaré ».

**Source :** Statistique Canada, Répercussions de la COVID-19 sur les services aux victimes au Canada.

## Méthodologie

La présente étude est fondée sur les données tirées de l'enquête « Répercussions de la COVID-19 sur les services aux victimes au Canada » (RCSVC). Du 29 juin au 13 juillet 2020, l'enquête RCSVC a permis de recueillir des renseignements sur les répercussions des restrictions découlant de la COVID-19 sur les opérations des programmes de services aux victimes au Canada, y compris sur les facteurs qui ont eu des répercussions sur leur capacité à offrir

## STATCAN ET LA COVID-19 :

### DES DONNÉES AUX CONNAISSANCES, POUR BÂTIR UN CANADA MEILLEUR

des services et sur la manière dont ils ont adapté leurs opérations pour continuer d'offrir des services aux victimes. La période de référence de l'enquête est du début de la pandémie de COVID-19 (15 mars 2020) au moment où le questionnaire a été rempli.

Le questionnaire a été acheminé à un échantillon de 81 services aux victimes au Canada, selon la taille estimée. La taille estimée est fondée sur le nombre de victimes qui reçoivent des services de l'organisme, comme indiqué dans l'Enquête sur les services aux victimes de 2011-2012. On a recensé les plus grands services, lesquels ont été sélectionnés pour participer à l'enquête. Les services aux victimes comprennent ceux offerts par les services de police ou les programmes de tribunaux, les services communautaires et les centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle, ainsi que les programmes basés sur le système de justice dans certaines provinces.

On a demandé aux services aux victimes de fournir des données sur les changements quant au nombre de nouvelles victimes qui ont reçu des services (nouveaux clients), les changements quant au nombre total de victimes d'actes criminels qui ont reçu des services, ainsi que les changements quant au nombre de victimes de violence familiale qui ont reçu des services. Aucune définition précise de violence familiale n'a été fournie dans l'enquête, puisque les définitions dans la loi varient selon le secteur de compétence et peuvent comprendre tout type de violence familiale ou seulement la violence entre partenaires intimes. Les répondants ont donc fourni de l'information en fonction des renseignements dont ils disposaient.

Le taux de réponse à l'enquête RCSVC est de 32 %. Par conséquent, aucune analyse selon la région géographique n'est disponible. En raison de la nature non représentative de l'échantillon, les résultats de cette étude ne représentent pas tous les services aux victimes au Canada. Les renseignements fournis dans le présent document représentent les services aux victimes ayant pris part à l'enquête. Il faut donc faire preuve de prudence dans l'interprétation des résultats.