



PATTES AU SERVICE DE LA
JUSTICE

JANVIER 2016 À JANVIER 2017

LES VAINQUEURS :
PROJET DE RECHERCHE
SUR LES SERVICES DE
SOUTIEN AUX VICTIMES
ASSISTÉS PAR LES
CHIENS

*Un appel
à l'action
collective!*

CHIENS D'ASSISTANCE :
DU RÉCONFORT, PEU
IMPORTE LA RAISON
DE LA DOULEUR.

NOUS SOUHAITONS SOULIGNER LE SOUTIEN
FINANCIER DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU CANADA.

Avis et exclusion de responsabilité

Ce guide a fait l'objet de recherche, a été rédigé et publié par la Fondation canadienne des services de soutien assistés par animaux (FCSA) en collaboration avec son équipe de recherche R.A. Malatest and Associates Ltd. Pour votre information et votre examen. Il ne doit pas être utilisé à des fins commerciales. La FCSA demeure propriétaire des droits d'auteur de cette publication et n'approuve ni ne s'oppose aux opinions exprimées aux présentes. Le document reflète plutôt les résultats d'un dialogue novateur avec les intervenants sur le sujet. Les suggestions pour aller de l'avant sont fondées sur une réponse collective et l'envie de travailler ensemble pour le bien commun. Nous ne garantissons pas l'exactitude ou l'exhaustivité des réponses ou des recherches citées.

Les administrateurs et les dirigeants de la Fondation, les employés de Malatest et les participants au projet ne seront pas tenus responsables des dommages directs, indirects ou accessoires, des blessures, pertes ou coûts découlant, de quelque manière que ce soit, du présent document.

Dans la mesure permise par une licence ou par la loi, la Fondation canadienne des services de soutien assistés par animaux (FCSA) détient les droits de propriété intellectuelle et la propriété de la présente publication. La mention du présent guide constitue votre acceptation des modalités aux présentes.





The Canadian Foundation
for Animal Assisted Support Services

1010, rue Polytek, unité 14
Ottawa, Ontario K1J 9H9
1 888 473-7027
justice@cf4aass.org
www.cf4aass.org

TABLE DES MATIÈRES

Préambule et remerciements	3
Synthèse	4
Méthodes	5
Résultats	6
1. Aperçu environnemental	6
Services de soutien assistés par les animaux et survivants d'actes criminels	6
L'expérience du lien homme-animal	7
Programmes existants	7
SSVAC au Canada	8
Qui utilise les SSVAC?	8
Les chiens d'assistance contribuent à accroître la santé des collectivités	9
2. Dialogue national – entrevues	9
Excellence du service	9
Races recommandées	10
Recommandations de lignes directrices sur le comportement	10
Cultiver une collectivité d'apprentissage et la pratique collective	11
Conception des programmes et services	12
Apprendre l'empathie	12
Une réponse aux premiers répondants	13
Harmoniser les pratiques exemplaires	13
Races recommandées	13
Recommandations sur le dressage des chiens	14
Compétences des maîtres-chiens	15
Gestion du risque	15
Le pouvoir des mots	15
Faire progresser les services de soutien aux victimes assistés par les chiens au Canada	16
Participation des organismes gouvernementaux	16
Un organisme neutre non gouvernemental	16
L'unité dans la diversité	16
Diffuser l'information	16
3. Sondage en ligne	17
Vue d'ensemble	17
Poursuivre la route	18
Bibliographie	19

PRÉAMBULE ET REMERCIEMENTS

LA FONDATION CANADIENNE DES
SERVICES DE SOUTIEN ASSISTÉS
PAR ANIMAUX (FCSA)



Photo : avec l'autorisation de Krista Levar, M. Ed
Coordonnateur des services aux victimes, Gendarmerie royale
du Canada (GRC) de Prince George / gouvernement du Canada

En janvier 2016, une subvention du Fonds d'aide aux victimes du ministère de la Justice du Canada a permis à la Fondation canadienne des services de soutien assistés par animaux (FCSA) de lancer l'étude Les vainqueurs sur les services de soutien aux victimes assistés par les chiens (SSVAC). Le projet de recherche visait à réaliser une analyse de l'environnement et des lacunes en matière de SSVAC au Canada. Les recommandations à l'égard des étapes suivantes illustrent l'ordre de priorité collectif qui a été renforcé tout au long de la phase de recherche, ainsi que les opinions exprimées pendant ce dialogue national historique.

Le mandat et la mission de bienfaisance de la FCSA consistent à cibler et combler les lacunes afin d'investir dans l'élaboration d'un continuum de services de soutien continu en matière d'animaux d'assistance au Canada. En outre, veiller au bien-être des animaux qui nous donnent tant figure en tête de notre liste de priorités. Ainsi, cette étude a éclairé et renforcé la vision de la fondation à l'égard de la co-crédation d'un programme national et d'une stratégie d'investissement dans les SSVAC afin de renforcer les capacités d'action des survivants d'actes criminels, de leurs familles, des témoins, des premiers répondants et des autres personnes œuvrant dans le système judiciaire.

LES PENSÉES POSITIVES LAISSENT UNE EMPREINTE POSITIVE

La réduction des conséquences émotionnelles, physiques et psychologiques d'un crime et du processus judiciaire pour les victimes, les témoins d'un acte criminel et leurs familles est devenue un domaine d'un grand intérêt chez les personnes travaillant dans les secteurs de la justice, des services sociaux, des soins de santé, des services correctionnels et de la sécurité publique. Par conséquent, cette étude examine ces besoins en profondeur à l'aide d'un regard positif, permettant ainsi de comprendre comment l'une des ressources naturelles les plus précieuses du Canada, l'expérience du lien entre l'homme et les animaux, est mise à profit pour gérer et stabiliser l'impact de la victimisation. D'emblée, nous avons approché un petit échantillon de la population canadienne constituée de personnes impliquées directement ou indirectement dans les services de soutien aux victimes assistés par les chiens (SSVAC). Nous envisageons des études ultérieures qui viseront à tirer parti de la valeur des chevaux d'assistance dans les services d'aide aux victimes en plus de services complémentaires de soutien assistés par les animaux.

Le traumatisme indirect, le trouble de stress post-traumatique (TSPT) et l'usure de compassion sont davantage répandus chez les personnes desservant les personnes vulnérables touchées par le crime. Par conséquent, nous mentionnons les avantages positifs que présentent les canins pour les travailleurs sociaux et les premiers répondants travaillant auprès des victimes. Ces

observations et ces bonnes nouvelles présentent des avantages secondaires et offrent des possibilités sans précédent de nouvelles approches intéressantes pour l'élaboration de stratégies de santé mentale au travail et de préparation au travail.

Enfin, l'intérêt manifesté à l'égard de la collaboration pour tirer parti des nuances de l'expérience du lien homme-animal, afin d'offrir de meilleurs services à cette population, offre une multitude de nouvelles possibilités pour les SSVAC en plus des prestataires de services. Ce guide constitue donc un « Appel à l'action collective ».

Les bonnes intentions constituent le premier pas sur la bonne voie. Cependant, l'élaboration conjointe d'un plan d'action intergouvernemental pluridisciplinaire exigera la création de partenariats, des ressources, la mobilisation des connaissances et de la persévérance ou, en d'autres mots, d'un « centre national d'excellence ».

Au nom de la fondation, je souhaite remercier le ministère de la Justice du Canada pour avoir rendu possibles cette étude et cette publication. Je tiens à remercier toutes les personnes ayant contribué au contenu et à souligner leur intérêt, leur partage et leur implication.

Avec mes sincères remerciements et ma gratitude, Joanne Moss, directrice nationale et coordonnatrice du projet de recherche.



SYNTHÈSE

UNE STRATÉGIE NATIONALE POUR RENFORCER LES CAPACITÉS DES SURVIVANTS D'ACTES CRIMINELS, LES TÉMOINS ET LEURS FAMILLES

L'objectif du présent guide va bien au-delà de la diffusion de l'information : c'est un appel à l'action collective. L'année 2016 a offert l'occasion marquante de réaliser un examen environnemental, un dialogue national et un sondage en ligne pour obtenir une vue d'ensemble sur l'utilisation des services de soutien aux victimes assistés par les chiens (SSVAC) au Canada.

Bien qu'il soit intéressant d'être témoin de l'intérêt naissant et de la croissance de l'utilisation des SSVAC au pays, le manque d'infrastructures pour appuyer, renseigner, évaluer et maintenir ces services entrave l'accès généralisé et la reconnaissance de cette précieuse ressource naturelle. L'absence de pratiques exemplaires nationales, d'un langage commun ou de politiques impose des obstacles à surmonter afin de mieux répondre aux besoins des personnes vulnérables, tout en appuyant ceux qui les aident.

Malgré les lacunes existantes, il est important de ne pas perdre de vue la valeur des SSVAC. Certaines études ont montré que les interactions des victimes avec les canins augmentent le niveau d'ocytocine dans leur sang, une hormone associée au sentiment de calme et de relaxation.¹ Cette preuve physiologique vient confirmer les observations anecdotiques de l'effet du lien homme-animal. Bien qu'au Canada l'utilisation des canins dans le secteur de la justice n'en soit est encore qu'à ses débuts, le désir d'atteindre le niveau suivant dans l'utilisation des SSVAC aux victimes était très évident tout au long du processus de recherche et de discussion.

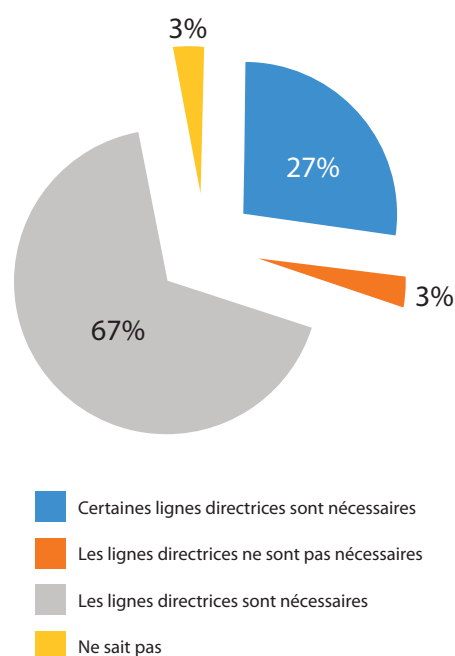
L'expression chiens d'intervention n'est qu'un des nombreux termes utilisés pour parler de ce travail. Lors de la réalisation de cette étude, au comptait au moins quinze travaillant dans quatorze programmes en

Alberta, en Colombie-Britannique, en Ontario et en Saskatchewan. Toutefois, la couverture offerte par ces programmes fait piètre figure par rapport à la demande potentielle existante pour leurs services. Les États-Unis et le Chili possèdent des programmes semblables. La Nouvelle-Zélande a récemment lancé un programme pilote.

Le corps policier et les organismes offrant des services aux victimes ou aux enfants dirigent la majorité des programmes d'utilisation SSVAC au Canada. En revanche, ce sont généralement les bureaux des procureurs de district qui exploitent ces programmes aux États-Unis, bien qu'on sait que les services de police et les organismes desservant les enfants et les victimes offrent des programmes semblables. Certains chiens sont entraînés pendant deux ans avant d'être offerts aux organismes de services aux victimes ou de travailler auprès d'eux. Le financement pour ces chiens est obtenu en sollicitant des dons du public. Les dépenses courantes comprennent la nourriture des chiens, les soins vétérinaires, les assurances et tout dressage additionnel nécessaire pour garantir l'efficacité continue des équipes. Ces coûts sont également régulièrement couverts ou subventionnés par l'organisation de collectes de fonds.

Des lignes directrices de l'industrie des associations de membres ont été élaborées par certains organismes afin d'établir un cadre de continuité et de crédibilité. L'instantané du sondage a révélé un grand besoin de lignes directrices (**voir Figure 1**). La plupart des intervenants de la recherche ont convenu que les chiens devraient être bien dressés et obéissants, être de nature calme et douce, apprécier les interactions avec les gens et faire preuve d'un comportement sécuritaire autour des enfants et d'autres chiens. Certains avaient des préférences à l'égard de la race, d'autres non.

FIGURE 1 :
Des lignes directrices devraient-elles être introduites pour les SSVAC?



¹ Psychosocial and Psychophysiological Effects of Human-Animal Interactions: The Possible Role of Oxytocin: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3408111/>

MÉTHODES.

L'équipe de recherche de R.A. Malatest and Associates un cabinet indépendant spécialisé en analyse et en recherche de marché, a collaboré avec la Fondation canadienne des services de soutien assistés par animaux (FCSA) afin de : 1) réaliser un examen environnemental; 2) formuler un guide d'entrevue, effectuer et analyser les entretiens; et, 3) élaborer, administrer et analyser un sondage en ligne pour obtenir une vue d'ensemble sur les services de soutien aux victimes assistés par les chiens (SSVAC) au Canada.

L'examen environnemental a été réalisé pour comprendre comment les choses se passent sur le terrain en ce qui a trait aux SSVAC. La phase d'examen comprenait l'analyse de la documentation universitaire, d'articles de journaux et des sites Web des fournisseurs de services pour répondre aux questions suivantes :

- Quels sont les types de programmes mis en œuvre au Canada?
- Que faut-il pour améliorer l'accès aux SSVAC et exploiter l'influence de leur utilisation?
- Quelles sont les lignes directrices, les qualifications, diplômes utilisés, ou qui pourraient être utilisés, dans ce domaine émergent?

En plus des sources citées dans les notes en bas de page et la bibliographie, des sites Web liés au domaine ont été passés en revue pour répondre à ces questions. La recherche universitaire s'est avérée utile pour fournir de l'information et un aperçu de l'utilisation des animaux dans un contexte thérapeutique.

L'équipe de recherche a réalisé 41 entretiens téléphoniques au cours de l'été 2016 et elle a consolidé les réponses pour obtenir le portrait général de ce groupe dynamique et diversifié constitué de citoyens intéressés, de travailleurs de domaines liés à justice et de bénévoles. Des intervenants de tout le Canada ont été sélectionnés au moyen d'un échantillon de personnes en contact la FCSA et ayant fait part de leur intérêt à participer à cette discussion novatrice, tandis que d'autres personnes n'étant pas au courant de l'initiative ont été invitées à participer.

Joanne Moss, la directrice nationale de la FCSA et coordonnatrice du projet de recherche sur les SSVAC, a contribué au dialogue en interagissant avec des intervenants au Canada et aux États-Unis à l'occasion de différentes activités, événements, conversations et conférences.

Les principaux informateurs avaient été avisés de confirmer leur intérêt à participer à une entrevue de 45 minutes et des horaires correspondants ont été établis pour créer une dynamique. Les personnes interrogées constituent un échantillon diversifié et pluridisciplinaire. Les entretiens ont été analysés afin de dégager les conclusions les plus cohérentes et les plus saillantes à l'égard des questions de recherche. Dans cet esprit, l'équipe de Malatest a résumé méticuleusement tous les entretiens. Ces résumés sont fondés sur les notes prises pendant les entrevues. L'intervieweur a consulté les enregistrements au besoin pour veiller à offrir une représentation fidèle de l'entretien. Au cours du processus d'analyse, des thèmes clés ont commencé à apparaître conformément aux connaissances et expériences directes et indirectes de l'utilisation des SSVAC. Au cours d'une période de deux semaines au mois de

novembre, trente-trois personnes ont offert une rétroaction honnête sur un sondage en ligne composé de 19 questions pour conclure l'étude.

En 2014, la santé mentale faisait partie des principaux facteurs liés au risque de victimisation violente. Les taux de victimisation mesurés pour tous les crimes par l'ESG 2014 étaient inférieurs à ceux déclarés 10 ans auparavant, à l'exception de ceux des agressions sexuelles, qui sont demeurés stables. Depuis 2004, les taux de victimisation avec violence ont connu une baisse de 28 %, tandis que les taux de victimisation des ménages ont chuté de 42 % et les taux de vols de biens personnels ont diminués de 21 %.

Source : S. Perrault. 2016. La victimisation criminelle au Canada, 2014 Ottawa : Statistique Canada.
Consulté sur : <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2015001/article/14241-fra.htm>



Photo courtoise de Rachel Crawford, maîtrise en travail social, recherche en travail social
Coordonnatrice Projet Enfant Témoin, London Family Court Clinic



Équipe de St John Ambulance
Courtoisie du ministère du Procureur général,
province de l'Ontario.

1 | EXAMEN ENVIRONNEMENTAL

SERVICES DE SOUTIEN ASSISTÉS PAR LES ANIMAUX ET SURVIVANTS D'ACTES CRIMINELS

Selon le Centre canadien de la statistique juridique, « la recherche cible certains groupes de personnes handicapées qui semblent plus à risque, comme les handicapées vivant en institution (OVC, 2009; Santé Canada, 2002, 1993; Reid, 2004; Sorensen, 2002), ceux souffrant d'un handicap grave (Reid, 2004; McNutt et coll., 2002; Sorensen, 2002; Santé Canada, 2002) et celles souffrant d'un trouble de santé mentale (Teplin et coll., 2005; Santé Canada, 2002; Marley et Buila, 2001). Bien qu'il n'y ait pas de données disponibles sur les taux des deux premières catégories, les personnes ayant déclaré souffrir d'un trouble mental ou du comportement ont déclaré avoir fait l'objet de victimisation personnelle (y compris des crimes violents et des vols de biens personnels) à un taux supérieur à quatre fois celui des personnes ne souffrant pas de trouble mental ou du comportement (8455 incidents par rapport à 197 par 1 000 personnes. Source : Victimization criminelle et santé : un profil de la victimisation chez les personnes ayant une limitation d'activité ou un autre problème de santé).

Selon l'Enquête sociale générale (ESG) de 2014 de Statistique Canada, près d'un Canadien sur cinq de 15 ans ou plus a déclaré qu'il ou qu'un membre de son foyer avec été victime au cours de la dernière année d'au moins d'un de huit crimes graves, comme l'agression sexuelle, le vol qualifié, l'agression physique, le vol de biens personnels, l'introduction par infraction, le vol de véhicules à moteur ou de leurs pièces, le vol de biens ménagers

ou le vandalisme.² Ceci représente, dans l'ensemble du pays, environ 5,6 millions de personnes ayant été victimes d'un crime au cours des 12 mois précédant l'enquête.

La même enquête a révélé qu'environ le tiers (35 %) des victimes de crimes violents a déclaré avoir souffert de l'une des quatre conséquences à long terme habituellement liées au trouble de stress post-traumatique (TSPT). De plus, environ une victime sur sept (13 %) a déclaré avoir souffert d'au moins trois de ces conséquences, qui sont les critères utilisés reconnaître les possibles cas de TPST. Les jeunes étaient considérés comme plus susceptibles d'être victimes d'actes criminels, les personnes de 15 à 29 ans ayant déclaré des taux de victimisation nettement plus élevés par rapport aux gens âgés de 30 ans ou plus.³ L'enquête a également confirmé que, la plupart du temps, les victimes connaissaient leur agresseur.⁴

Ces faits ont des répercussions importantes en ce qui a trait à l'expérience des victimes dans le système judiciaire, suggérant le potentiel d'une demande importante quant à l'utilisation des SSVAC pour aider les victimes, leurs familles et les témoins à surmonter leurs expériences. En outre, ceux qui travaillent dans le système de justice, y compris les premiers répondants, sont à risque de développer des blessures professionnelles, comme le TPST et les traumatismes indirects en raison d'une exposition prolongée à des situations traumatisantes.

L'EXPÉRIENCE DU LIEN HOMME-ANIMAL

Les humains entretiennent des relations mutuellement avantageuses avec les chiens depuis de nombreuses générations, en commençant par la domestication de ceux-ci il y a de cela des milliers d'années. On croyait à l'origine que cette relation reposait sur la chasse et la protection réciproque, mais la relation entre l'homme et le chien a évolué bien au-delà de ces questions, au point où les chiens sont utilisés pour aider les humains à accomplir diverses tâches.

Des études récentes ont renforcé les preuves anecdotiques sur l'effet des chiens sur les gens. Ces études indiquent que l'interaction avec les chiens peut stimuler chez l'humain l'augmentation des concentrations de l'hormone ocytocine, qui est liée à un sentiment de calme et à la réduction des niveaux de stress.⁵ Cet effet est particulièrement utilisé dans les situations où une personne doit relater une expérience traumatisante. Par conséquent, les SSVAC évoluent au sein du système de justice pénale pour aider les victimes, leurs familles et les témoins d'actes criminels à surmonter le stress de revivre leur expérience tout au long de la progression de leur dossier dans le système judiciaire. La disponibilité des équipes formées est très limitée par rapport à la demande croissante pour ces services.

² Perreault 2015, p. 4.

³ Perreault 2015, p. 12. Il convient de souligner que ces statistiques ne comprennent pas les taux de victimisation pour les personnes âgées de moins de 15 ans.

⁴ Perreault 2015, p. 18.

⁵ O'Haire, Guerin et Kirkham 2015, p. 2.

Bien que cela dépasse le cadre de l'étude, on a indiqué que le système correctionnel rencontre aussi des problèmes liés aux traumatismes, puisque de nombreux délinquants en détention ou en libération conditionnelle ont également été victimes d'actes criminels. De ce fait, certains fournisseurs de SSVAC élargissent leur portée pour offrir du soutien aux personnes qui ont été incarcérées ou qui sont à risque d'avoir des démêlés avec la justice afin d'offrir du soutien émotionnel et pour prévenir la récidive et la criminalité.

Une étude publiée dans le *Western Journal of Nursing*⁶ et comprenant l'utilisation de chiens en thérapie a démontré que, dans ce contexte, les chiens ont incité les patients à s'ouvrir, à communiquer et à participer d'une façon dont ils étaient incapables en l'absence du chien. Il s'agit d'une puissante conséquence puisque les chiens sont connus pour susciter une réponse sociale positive lorsque d'autres approches ne parviennent souvent pas à modérer les interactions dans les contextes thérapeutiques gênants et pénibles.

» PROGRAMMES EXISTANTS

Bien que l'utilisation des chiens dans le domaine de la justice soit un concept relativement nouveau, l'effet des SSVAC se répand rapidement. Des programmes de SSVAC indiqués au Tableau 1, plus de la moitié sont offerts par les organismes de services aux victimes, alors que les autres sont fournis par les services de police locaux ou les services de protection de la jeunesse. Les bureaux des procureurs de la Couronne n'offrent présentement aucun programme, contrairement aux États-Unis où la majorité des programmes sont gérés par les bureaux des procureurs de district.

SSVAC AU CANADA

Presque tous les services soulignés au Tableau 1 comprennent un seul chien dédié, un maître-chien principal et un maître-chien secondaire. Le programme du Zebra Child Protection Centre en Alberta possède deux chiens.

Il existe d'importantes lacunes en matière de disponibilité, comme l'indique le tableau. L'identification des programmes de SSVAC présente d'autres obstacles en raison de la fragmentation de cet environnement émergent.

⁶ Western Journal of Nursing Research <http://wjn.sagepub.com/>

⁷ Mall 2015.

⁸ Moreau 2015.

⁹ CBC News 2013.

¹⁰ Martin 2015.

Depuis 2014, 179 militaires et employés canadiens de la sécurité publique se sont suicidés. 2016 : 48 premiers répondants et 15 militaires se sont donné la mort. 2015 : 51 premiers répondants et 17 militaires se sont donné la mort. Entre le 29 avril et le 31 décembre 2014 : 27 premiers répondants se sont suicidés. En 2014 : 21 militaires se sont suicidés.

Source : www.tema.ca/inthenews

Tableau 1.

Organismes au Canada offrant des services de soutien aux victimes assistés par les chiens (SSVAC)

Organisme	Emplacement	Chien
Alberta		
Programme d'assistance aux victimes de la GRC à Bonnyville	Bonnyville (et St-Paul, Cold Lake et Lac La Biche)	Odie
Service de police de Calgary	Calgary	Hawk
Service de police de Camrose	Camrose	Lucy
Chinook Arch Victim Services	Didsbury (et Olds et Sundre)	Ringo
Zebra Child Protection Centre	Edmonton	Wren et Fossey
Colombie-Britannique		
Services aux victimes de la GRC à Prince George	Prince George	Max
Delta Police Victim Services	Delta	Caber
Ontario		
Victim Services Brant	Brantford	Eddie
Kingston Police Force	Kingston	Vernon
Services aux victimes Toronto	Toronto	Dandy
Victim Services of York Region	York	Boss
Saskatchewan		
Service de police de Moose Jaw	Moose Jaw	Kane
Service de police de Regina	Regina	Merlot
Southeast Regional Victim Services	Estevan (et Weyburn)	Beaumont

* Le Programme d'aide aux victimes et aux témoins du ministère du Procureur général a mis en place un projet pilote à plusieurs endroits.

» QUI UTILISE LES SSVAC?

Les victimes d'actes criminels constituent, au sein du système de justice, la population cible qui tente de surmonter une vaste gamme de situations, comme des accidents de la route mortels, des suicides, des agressions sexuelles et des homicides.^{7,8} Les enfants sont sans doute le groupe d'utilisateurs le plus fréquent, puisque les autorités peuvent avoir du mal à gagner la confiance d'enfants ayant souvent été victimes des adultes.⁹ Par exemple, à leur arrivée au centre pour les victimes, les enfants rencontrent une équipe canine avant le début de leur entrevue. Avoir un chien à ses côtés pendant l'entrevue peut reconforter l'enfant, ce qui lui permet de parler plus librement de son expérience. La seule présence d'un chien contribue à soulager le choc et l'anxiété, ainsi qu'à créer, pour les victimes, un espace sécuritaire qui améliore grandement le processus de communication.¹⁰



Courtoisie de Chimo Animal Assisted
Wellness and Learning Society

LES CHIENS D'ASSISTANCE CONTRIBUENT À ACCROÎTRE LA SANTÉ DES COLLECTIVITÉS

Les chiens d'assistance sont habituellement utilisés dans les situations d'intervention d'urgence, les entrevues judiciaires, les témoignages devant la Cour, la préparation des dossiers, ainsi que pendant l'enregistrement des déclarations de victimes. La présence de ces fidèles partenaires permet aux victimes de se sentir plus solides et de s'ouvrir et de discuter plus librement de leur expérience.

Lors de l'étude, les participants ont déclaré à maintes reprises avoir l'impression que les chiens jouent souvent un rôle secondaire, particulièrement dans les situations où les services de police fournissent le service. Dans ces cas, les chiens à titre de soutien interne pour les membres du service. Par exemple, les agents de la Gendarmerie royale du Canada à Bonnyville rendent parfois visite à leur précieux

chien Odie au centre des services aux victimes au retour d'une intervention difficile.

Hawk, le chien du service de police de Calgary a accompagné plusieurs témoins dans le dossier de l'attaque au couteau de Brentwood.¹¹ Le coût de l'affectation d'un policier comme maître-chien principal semblait contestable en raison des tâches principales que les policiers doivent réaliser au quotidien. Néanmoins, un précédent démontrant la rentabilité de l'utilisation de chiens d'assistance en santé mentale en milieu de travail a été clairement établi.

Les services de police communautaires ont également profité des avantages directs. La présence des chiens a toujours favorisé les occasions d'éducation du public sur les conséquences de la criminalité et les méthodes de prévention. Les ambassadeurs canins aident les policiers à projeter une image positive et les rendent plus faciles d'approche pour les gens de tous les âges. L'utilisation de ces services est également élargie pour aider les étudiants en détresse, les patients à l'hôpital et les résidences de soins à long terme, et ce n'est que le début. Par exemple, Lucy, le chien

du service de police de Camrose, visite les écoles pendant la semaine des examens.¹² Il peut sembler futile d'offrir aux gens un exutoire sain favorisant le rire et l'engagement social, mais, dans le grand ordre des choses, ce sont souvent les petites choses de la vie qui ouvrent la porte à l'acceptation mutuelle et au sentiment d'appartenance; deux ingrédients qui favorisent la santé des collectivités.

Les enfants en particulier font partie des principaux bénéficiaires, tout comme les victimes handicapées, bien que les chiens soient habituellement mis à la disposition de tout enfant ou adulte ayant été victime d'un acte criminel grave.¹³ L'objectif est d'éviter la « victimisation secondaire » des témoins et des victimes lorsqu'ils doivent relater l'expérience originale à des étrangers, particulièrement dans les situations de stress élevé auquel le système de justice peut donner lieu.¹⁴ Tous les participants à l'étude étaient enclins à accepter que les chiens offrent, à toutes les étapes d'un dossier, un soutien émotionnel aux victimes et aux témoins, y compris lors des entretiens avec les policiers, des déclarations des victimes et des témoignages devant les tribunaux.¹⁵

¹¹ Grant 2014.

¹² Paradis 2014.

¹³ Carlson 2014; McKenna 2013.

¹⁴ McKenna 2013.

¹⁵ Klien 2009; KEYT 2012; Ahumada 2015; Nassau County 2014.



Photo courtoise de Rachel Crawford, maîtrise en travail social, recherche en travail social
Coordinatrice Projet Enfant Témoin, London
Family Court Clinic

» EXCELLENCE DU SERVICE

À l'heure actuelle, il n'existe pas de pratiques exemplaires, normes, qualifications ou diplômes fondés sur le consensus pour l'utilisation des SSVAC. On retrouve plutôt une mosaïque de lignes directrices de marque établie par les organismes collaborateurs ou faisant la promotion de leurs programmes respectifs de SSVAC. Ainsi, le dialogue découlant de la participation des intervenants a fait ressortir un vaste éventail de points de vue et d'idées allant de la création d'une gamme de mécanismes d'équilibre et de contrôle, comme l'élaboration volontaire de pratiques exemplaires nationales, à une réglementation gouvernementale ou des normes nationales au Canada. Quelques-unes des personnes interrogées se sont dites convaincues que des normes ou des lois exécutoires devraient être instaurées, dans le cadre desquelles des conséquences comme des amendes sévères devraient être imposées aux gens qui ne s'y conformeraient pas.

» RACES RECOMMANDÉES

La plupart des fournisseurs de services canadiens travaillent avec des labradors ou des golden retrievers. La prévalence de ces races tient peut-être du fait qu'elles sont considérées comme prédisposées aux profils comportementaux privilégiés. Selon Assistance Dogs International (ADI), les labradors et les golden retrievers possèdent « plusieurs caractéristiques qui font d'eux de bons chiens d'assistance ». De ce fait, il n'est pas étonnant que deux des organismes dévoués au dressage des chiens d'assistance, à savoir la Pacific Assistance Dog Society et National Services Dogs, travaillent principalement avec ces deux races par l'entremise de leurs programmes d'élevage exclusifs. Dans l'ensemble, il y avait peu d'information sur l'apparence du chien lorsqu'il travaille au-delà des vérifications des exigences en matière de santé et de sécurité, comme les preuves de vaccination et, dans certains cas, de stérilisation.

» RECOMMANDATIONS DE LIGNES DIRECTRICES SUR LE COMPORTEMENT

Certains organismes recommandent que les chiens utilisés dans le domaine judiciaire présentent certains traits comportementaux précis selon les différentes situations. L'accompagnement d'une personne au tribunal exige, par exemple, que le chien demeure discret en tout temps. Les autres traits essentiels étaient caractérisés par leur capacité à répondre systématiquement aux ordres du maître-chien, ainsi qu'une nature intuitive et sereine envers les personnes vulnérables et démontrées par une patience attentive.

Dans le contexte judiciaire, la présence des chiens aide les victimes d'actes criminels à se sentir plus solides lors de leur témoignage. En outre, les chiens doivent être en mesure de travailler dans les environnements bruyants et achalandés sans présenter des signes d'agressivité ou de détresse. Si un enfant a une réaction indésirable, comme devenir agressif lors d'une rencontre avec un chien, le maître-chien et l'animal doivent être en mesure de se retirer rapidement et en toute sécurité avant que la situation ne s'aggrave.

Les organismes membres d'ADI utilisent habituellement leurs lignes directrices de dressage passer au crible leurs chiens, leurs dresseurs et leurs maîtres-chien avant de placer les chiens. Aux États-Unis, la National District Attorneys Association travaille avec des adeptes d'ADI pour faire la promotion des méthodes de la Courthouse Dogs Foundation¹⁶.

Dans l'ensemble, les dresseurs de chiens proviennent de différents milieux et détiennent une vaste gamme de formation professionnelle et universitaire, allant de l'expérience de travail pratique avec les animaux aux diplômes d'études postsecondaires. ADI a créé une certification interne de dressage de chiens d'assistance pour les organismes membres qui témoigne du niveau de compétences qu'elle privilégie à l'égard du dressage de ses chiens pour le travail d'assistance. Les certifications de dresseurs sont décernées après la réussite d'un test et doivent être renouvelées tous les deux ans.¹⁷ Ce test garanti la mise à jour des connaissances des dresseurs à

¹⁶ www.ncdsv.org/Images/NDAA_CourthouseOrComfortDogs_BofDRResolution_11-19-2011.pdf; www.courthousedogs.com/starting_best_practices.html.

¹⁷ www.assistancedogsinternational.org/wpcontent/uploads/2012/07/TrainerCertificationTestwithoutAnswersADI.pdf

l'égard des pratiques exemplaires en matière de dressage canin, y compris l'élevage des chiens, les techniques et le matériel de dressage, le comportement canin, ainsi qu'une connaissance pratique des lois applicables. Ces pratiques sont en cours d'adoption chez les organismes d'ADI travaillant dans un contexte judiciaire. Aux États-Unis, Pet Partners possède également une approche de longue date visant à « placer la barre plus haut » en matière d'amélioration continue.

On sait peu de choses à propos des régimes et des exigences de dressage spécialisées en ce qui concerne le travail auprès des survivants et des témoins d'actes criminels en général, et plus particulièrement auprès des personnes souffrant d'un handicap. En outre, l'étude a soulevé des questions importantes, comme le besoin d'une formation spécialisée pour naviguer adéquatement dans les méandres du système judiciaire afin d'éviter davantage de complications pouvant mener à un procès nul ou autre.

Dans l'ensemble, il est impossible de contrôler le niveau d'aptitude et de dépistage des maîtres-chien et de leurs partenaires canins; ou de mesurer leur réussite. À moins de remédier à ces lacunes, les opinions subjectives et les différentes modalités pourraient entraîner la disparition des programmes ou un manque cruel de ressource, plutôt que d'être considérées comme des nuances dynamiques présentant un potentiel inexploité.

Les fournisseurs de services actuels ne sont pas en mesure de satisfaire à la demande croissante en raison du manque d'infrastructures et d'occasions de collaboration et de coordination des efforts. Par conséquent, la création d'une main-d'œuvre qualifiée, ainsi qu'une stratégie de développement des capacités collectives sont essentielles pour faire des SSVAC une ressource accessible et précieuse au sein du système judiciaire.

Les types de prestation de services les plus communs sont :

- Les interventions d'urgence.
- Les entretiens judiciaires.
- La préparation au tribunal.
- L'accompagnement à la cour.

Un merci tout spécial aux collaborateurs de Prince George, en Colombie-Britannique, pour avoir collaboré avec la Fondation pour présenter le modèle de centre.

www.cf4aass.org/prince-george-hub.html

» CULTIVER UNE COLLECTIVITÉ D'APPRENTISSAGE ET LA PRATIQUE COLLECTIVE

Les discussions synergiques ont consolidé la revue de la documentation en soutenant que les organismes comme Pet Partners, la Courthouse Dogs Foundation, Assistance Dogs International, Dreamcatchers Nature-Assisted Therapy, Pawssitive Horizons, Therapeutic Paws of Canada, et les services de zoothérapie canine de l'Ambulance Saint-Jean, entre autres, possèdent une foule de connaissances et une expertise qui pourraient être déterminants pour contribuer à éclairer l'élaboration de pratiques exemplaires et de politiques nationales, ainsi que d'un langage commun. Toutefois, il a été reconnu qu'un exercice comme celui-ci serait incomplet sans la participation de travailleurs sociaux, de cliniciens, de juges, de premiers répondants, de procureurs de la Couronne, d'ergothérapeutes, de conseillers et d'une foule d'autres intervenants du système judiciaire et des secteurs correspondants. De plus, l'importance de mettre l'accent sur le bien-être des chiens a été soulignée au cours des entrevues, confirmant encore plus la nécessité d'inclure des vétérinaires, des techniciens en santé animale, des spécialistes du comportement animal, des dresseurs de chiens et autre dans l'élaboration de pratiques exemplaires et, le cas échéant, de normes nationale pour le Canada.



Photo : avec l'autorisation de Krista Levar, M. Ed
Coordonnateur des services aux victimes, Gendarmerie royale du Canada (GRC) de Prince George / gouvernement du Canada

CONCEPTION DES PROGRAMMES ET SERVICES

Tous les services et programmes d'aide aux victimes possèdent un objectif commun : offrir du soutien émotionnel aux victimes au fil de leur passage dans le système judiciaire en les aidant à réduire la tension. Les chiens ont souvent été décrits comme un canal pour la communication honnête.

Le premier élément pouvant être utilisé pour différencier ces programmes et le type d'organisme offrant les services. Une vaste gamme d'organismes différents, dont les services de police, bénévoles dans les tribunaux, les groupes de défense des droits des enfants, les organismes non gouvernementaux et les différents services aux personnes vulnérables au sein du gouvernement offrent des services aux victimes au Canada; les services de police étant de loin les plus nombreux. Les services aux victimes ou les unités d'enquête emploient régulièrement des maîtres-chien. Par exemple, un intervenant travaillait comme détective au sein du service d'enquête sur les agressions sexuelles et la violence envers les enfants. Les enquêteurs ont recours aux chiens lorsqu'ils réalisent les entrevues judiciaires. Le Zebra Child Protection Centre est un bon exemple de l'un des nombreux organismes de recommandation qui agit en partenariat avec les services de police. Dans d'autres cas, le maître-chien n'est pas à l'emploi d'un organisme de services aux victimes, mais une personne sur appel qui travaille ou fait du bénévolat auprès d'un organisme externe.

Deux des défis auxquels sont confrontés de nombreux informateurs clés lors de la mise sur pied des programmes SSVAC sont l'absence de lignes directrices uniformes et la confusion terminologique. Puisqu'il s'agit d'une pratique récente au Canada, il s'est avéré difficile de trouver des renseignements concernant un point de départ. Les intervenants qui participent aux initiatives locales ont déclaré éprouver des difficultés pour savoir où se procurer un chien et déterminer si ce travail est régi par des lois. Quelques-unes des personnes interrogées ont indiqué la Courthouse Dogs Foundation comme ressource possible pour aider à définir la conception du programme. Kim Gramlich, coordonnatrice des services aux victimes du service de police Delta en Colombie-Britannique, a été l'une des premières personnes à faire entrer un chien dans un tribunal canadien. Max, un labrador jaune, accompagné de son maître-chien Krista Levar, la coordonnatrice des services aux victimes de Prince George, a également visité le tribunal pour soutenir une fillette de 9 ans alors qu'elle livrait son témoignage. Dans l'ensemble, la rétroaction obtenue au cours de la phase d'entrevues mettait l'accent sur la polyvalence du programme et de la prestation de service, mais l'accès aux différents chiens d'intervention et aux renseignements a révélé des obstacles à l'aide aux personnes vulnérables.

Justice Manitoba - Les Services aux victimes ont ajouté Milan à leur équipe. Il est né le 21 juin 2013 et pèse ~56 livres. Ce fidèle canin travaille avec des victimes (enfants et adultes) d'actes criminels.

UN DIALOGUE NOVATEUR

Les participants aux entrevues ont révélé que les programmes de chiens d'assistance présentent plusieurs différences, à l'image des différents groupes qu'ils soutiennent. La configuration des programmes et les compétences des prestataires de services présentent également d'importantes différences, et celles-ci ont été dûment prises en note. Il a été reconnu sans conteste qu'il existe un besoin urgent d'établir un langage commun et des pratiques exemplaires pour veiller à l'assurance de la qualité et à la sécurité du public.

Les suggestions ont souligné que le gouvernement canadien doit participer à la création de normes, à l'augmentation du financement pour les SSVAC et à la création d'un espace pour les intervenants. Ils ont ajouté qu'ils estimaient que tous les ordres de gouvernement jouaient un rôle clé étant donné leur mandat commun d'amélioration des services offerts aux survivants d'actes criminels, aux témoins et à leurs familles. Plus précisément, au moins la moitié des personnes interrogées croyaient fermement que le ministère de la Justice du Canada aurait un rôle à jouer dans le soutien du développement de SSVAC pour les survivants d'actes criminels.

En outre, les personnes interrogées croient que les organismes non gouvernementaux auraient un rôle à jouer, dans la mesure où ils contribuent à l'élaboration de pratiques exemplaires et de normes émergentes, le cas échéant, grâce à un effort coordonné. La Fondation canadienne des services de soutien assistés par animaux (FCSA) était vue d'un bon œil pour réunir et stimuler les intervenants afin de se lancer dans une telle aventure.

Bien qu'être un enfant ne doive pas être pénible, la plupart des interventions canines étaient offertes aux enfants. Les adultes peuvent cependant demander un chien d'intervention, bien que cela soit beaucoup moins fréquent. Les interventions d'urgence ne sont pas uniquement réduites aux actes criminels. Certains fournisseurs de services interviennent automatiquement lors d'événements comme des désastres naturels. Lors d'une entrevue, une personne a indiqué que son organisme a uniquement recours à son chien dans les cas d'agressions sexuelles sur des enfants ou de trafic d'êtres humains.

APPRENDRE L'EMPATHIE

Au sein des programmes qui interviennent auprès des délinquants, certains se sont portés volontaires pour partager leur espace de vie avec un chien afin de favoriser la création d'un lien plus profond en prenant soin du chien. D'autres ont fait le choix d'aller encore plus loin en aidant au dressage d'obéissance du chien ou en apprenant à pister avec le chien. Ces expériences permettent aux participants d'en apprendre beaucoup sur eux-mêmes et les aident bien souvent à reconnaître leurs propres peurs et leur résistance au changement. L'implication avec les chiens favorise la confiance, tant en la personne qu'en l'animal. Les personnes souhaitant participer sont évaluées, et celles ayant des antécédents d'abus envers les animaux ne sont pas sélectionnées pour participer aux programmes axés sur les chiens. Le programme de modèles pour les jeunes est lié aux écoles locales et vise à aider les jeunes hommes qui éprouvent des difficultés à la maison. Au cours des séances du programme, ces jeunes hommes apprennent à dresser un chien policier et un chien pompier.

L'usure de compassion a été décrite comme le « prix à payer pour prendre soin » des personnes en détresse émotionnelle (Figley, 1982). Les personnes œuvrant dans certains domaines sont plus à risque d'en souffrir. Une étude de l'Université de la Colombie-Britannique a révélé que le personnel des services d'urgence, comme les médecins, les infirmières, les ambulanciers et les pompiers présentent un taux de stress post-traumatiques deux fois plus élevé que celui de la population moyenne. Au Canada, on estime que jusqu'à 10 % d'anciens combattants en zone de guerre, y compris les vétérans et les membres des forces de maintien de la paix, souffriront du trouble de stress post-traumatique (TSPT).

Source : Association canadienne pour la santé mentale

UNE RÉPONSE AUX PREMIERS RÉPONDANTS

Les discussions ont continué de révéler d'autres types d'interventions canines qui étaient indirectement reliées aux victimes d'actes criminels. Par exemple, l'Alberta Health Services, offre du soutien aux premiers répondants. Les maîtres-chiens et leurs chiens sont déployés pour offrir de l'aide lors des situations d'urgence. Lorsqu'il n'y a pas d'événement particulier auquel ils doivent réagir, les chiens sont utilisés lors d'événements spéciaux pour offrir une défense contre les problèmes de santé mentale. Ces programmes offrent également un volet de réadaptation pour soutenir les premiers répondants qui reviennent au travail après un congé.

HARMONISER LES PRATIQUES EXEMPLAIRES

Les intervenants ont convenu à l'unanimité de la nécessité d'un processus d'assurance de la qualité pour les programmes de SSVAC au Canada, car la normalisation contribuerait à la reconnaissance formelle des services au sein du système judiciaire. Une recommandation visait à ce que la sélection, le tempérament et le dressage des chiens soient abordés au moyen de l'élaboration d'une norme nationale comprenant l'intérêt du chien envers les interactions avec les humains. Pour qu'une intervention soit couronnée de succès, un répondant a souligné que les interventions assistées par animaux exigent un mécanisme par lequel les gens doivent sentir qu'ils nouent un lien avec l'animal et vice versa.

Quelques informateurs clés ont estimé que les chiens travaillant dans un contexte judiciaire devraient être « à l'épreuve des bombes », tandis que d'autres ont utilisé l'expression « nerfs d'acier ». Les partenaires canins travaillent bien souvent dans des environnements surpeuplés et chaotiques où ils sont donc exposés à de nombreuses distractions. Ils doivent donc être calmes et concentrés sur leur maître-chien et la tâche à réaliser. Le maître-chien et le canin doivent tous les deux être solides.

Les discussions n'étaient pas « noir et blanc » ; des nuances de gris ont créé de l'espace pour différentes applications et circonstances, comme les traits de caractère des chiens qui sont dépendants des objectifs et des types d'interventions. Par exemple, on a soulevé l'idée que les programmes d'intervention qui ciblent les délinquants criminels doivent être plus souples lorsqu'il est question du caractère du chien. Ces programmes utilisent des chiens

présentant des troubles de comportement, alors que les chiens offrant du soutien émotionnel aux premiers répondants sont très différents de ceux déployés sur la scène d'un accident ou pour un cas d'agression sexuelle.

RACES RECOMMANDÉES

Bien que tous s'entendent sur la nécessité d'un tempérament calme et stable comme préalable, les intervenants n'étaient pas tous d'accord pour déterminer si certaines races devraient être mentionnées dans le cadre d'une approche nationale. Près de la moitié des répondants ont recommandé qu'une approche nationale soit axée uniquement sur l'utilisation de labradors ou sur les retrievers, manière plus générale. Un participant a expliqué que si les retrievers sont si populaires, c'est parce qu'ils sont généralement calmes et sociables, ce qui les rend particulièrement adaptés à ce rôle. Certains répondants ont indiqué que les caniches constituent un bon choix potentiel, puisqu'ils sont hypoallergéniques et de tailles variables. Un participant a dit avoir obtenu d'excellents résultats dans son travail avec les bergers blancs. Une autre personne indique que les chiens les boxers sont les chiens les plus populaires de son programme.

Près d'un tiers des répondants croient que les programmes de SSVAC ne devraient pas se concentrer sur une race précise, car, selon leurs expériences, le travail avec une gamme de races permet un meilleur jumelage entre un client et une situation donnée.

Les partisans de plusieurs races considéraient les différentes caractéristiques de la race comme avantageuses selon l'application. Certaines races sont susceptibles à certains problèmes de santé, comme la dysplasie de l'articulation de la hanche, qui peuvent réduire la durée de vie du chien ou sa capacité à travailler. Les chiens de plus grande taille suscitent une impression de sécurité chez certains clients, alors que d'autres se sentent intimidés. Certains ont émis des réserves quant à l'utilisation de races semblant agressives par crainte des morsures de chien. De plus, la réputation de certaines races de chien, comme le pit-bull, pourrait suffire à dissuader les clients d'interagir avec les chiens. Malgré les divergences d'opinions, la majorité des répondants estimaient qu'il n'était pas nécessaire d'interdire certaines races de manière catégorique. Le contexte, les besoins, les attentes et la compatibilité des services étaient considérés comme des variables importantes dans la définition d'une approche équilibrée.



Photo avec l'autorisation de Krista Levar, M. Ed
Coordonnateur des services aux victimes, Gendarmerie
royale du Canada (GRC) de Prince George / gouvernement
du Canada



Photo courtoise de Rachel Crawford, maîtrise en travail social,
recherche en travail social
Coordonnatrice Projet Enfant Témoin, London Family Court
Clinic

RECOMMANDATIONS SUR LE DRESSAGE DES CHIENS

Une conclusion intéressante est que la majorité des participants à l'étude considèrent qu'un programme national devrait comprendre des lignes directrices sur le dressage canin. Cependant, les participants ne s'entendaient pas le chemin à emprunter pour y arriver. Ceci pourrait être expliqué comme étant le résultat d'idées contradictoires quant à ce qui constitue une norme, des lignes directrices et des pratiques exemplaires.

Quelques personnes ont affirmé que seuls les chiens provenant d'organismes précis devraient être utilisés dans un contexte judiciaire. Malgré les différents points de vue, la majorité des répondants préféreraient qu'un processus d'accréditation tiers soit créé pour éviter les conflits d'intérêts.

En outre, plusieurs informateurs clés ont suggéré qu'une approche nationale devrait comprendre un dressage professionnel en profondeur. Celui-ci est habituellement décrit comme un programme d'une durée d'un ou deux ans où le chien suit un dressage régulier, depuis son plus jeune âge. Un intervenant a suggéré qu'en raison de la nature de leur travail, les chiens devraient recevoir le même niveau de dressage que les chiens de service, afin de veiller à ce qu'ils ne perturbent pas une scène de crime ou le processus des tribunaux. Certaines personnes croient que les chiens travaillant dans le domaine judiciaire doivent suivre un dressage strict pour apprendre comment interagir avec les clients sans entraîner de répercussions sur la preuve. Certains intervenants ont également exprimé que le niveau de dressage devrait dépendre du contexte. L'évaluation des aptitudes des

chiens pour différentes utilisations a également joué un rôle dans les opinions les plus en vue.

Les intervenants n'ont pas tous formulé des recommandations spécifiques au dressage. Certains ont suggéré que le dressage devrait être adapté au type d'intervention. Les chiens dont le travail est plus exigeant pourraient devoir voyager avec leur maître-chien, ce qui entraîne donc d'autres considérations, comme la maîtrise de la propreté et la capacité à demeurer en place pendant de longue période dans un espace réduit. Deux personnes interrogées ont souligné qu'il était utile, dans certains contextes précis, de dresser les chiens à répondre aux commandements vocaux et aux signaux manuels. L'utilisation des signaux manuels permet d'éviter les distractions qui pourraient avoir une incidence négative sur le processus.

Enfin, un intervenant a suggéré la thérapie de pression continue profonde comme ajout nécessaire au programme de dressage. La thérapie de pression continue profonde consiste à exercer une pression de surface sur le corps pour provoquer une sensation semblable à un câlin afin d'accroître le sentiment de sécurité d'une personne. Un exemple d'interaction tactile pourrait être, par exemple, un chien qui pose sa patte ou sa tête sur les genoux d'une personne.

COMPÉTENCES DES MAÎTRES-CHIENS

L'élaboration d'un processus de certification des maîtres-chien était considérée comme importante. Plusieurs répondants ont suggéré que les maîtres-chien devraient être en mesure de fournir une certification pouvant être aisément vérifiée. D'autres ont proposé un mécanisme d'évaluation qui pourrait être effectué en ligne ou en personne avec un chien. Afin de s'assurer que les maîtres-chien se tiennent au courant des nouvelles informations et tendances, plusieurs intervenants ont indiqué qu'une requalification annuelle ou bisannuelle devrait également faire partie du processus d'évaluation. Près du tiers des répondants ont suggéré que les maîtres-chien devraient avoir un bilan de travail éprouvé des réalisations auprès des populations vulnérables. De plus, certains croyaient fermement que les maîtres-chien devraient posséder des qualifications dans le domaine de la psychologie ou du travail social pour réduire le risque de bouleverser les clients.

En matière d'expérience professionnelle, il a été indiqué que les maîtres-chien qui participent aux entrevues judiciaires devraient avoir une solide expérience d'enquête. Quelques participants

estimaient qu'une norme nationale pour les SSVAC devrait uniquement accepter les maîtres-chien qui travaillent comme professionnel dans un domaine lié à la justice. Plusieurs répondants estimaient que les qualifications des maîtres-chien devraient aller au-delà de la certification de leurs aptitudes. Certains intervenants ont suggéré l'élaboration d'un processus de sélection distinct pour évaluer l'aptitude des maîtres-chien. Certains organismes de formation possèdent déjà un processus de sélection. L'élaboration conjointe d'un programme nationale était habituellement considérée comme une occasion de sensibilisation à l'égard des rôles et des responsabilités du maître-chien. En outre, les intervenants étaient convaincus de l'importance d'accroître la sensibilisation du public pour attirer d'éventuels candidats pour stimuler le secteur et satisfaire les besoins actuels.

La création d'une main-d'œuvre qualifiée, la sensibilisation du public et l'augmentation de la formation et des ressources étaient considérées comme des précurseurs importants aux résultats positifs. Les répondants ont offert diverses suggestions à propos de la disponibilité de la formation, comme l'offre de différents modes de formation (en ligne, en classe, etc.).

L'idée d'organiser un congrès national et des événements éducatifs pour répondre à ces besoins et à d'autres a été bien accueillie.

GESTION DU RISQUE

De manière générale, les intervenants ont suggéré qu'une stratégie de gestion des risques, pour les maîtres-chien en particulier, est nécessaire. Cependant, il n'y a pas eu de consensus sur la forme que ce processus de contrôle de la qualité devrait prendre. La conception et la mise en œuvre d'un processus d'accréditation ou de certification faisaient partie des suggestions les plus populaires. D'autres estimaient que la surveillance par un tiers était essentielle pour accélérer l'avancement.

Bien que les participants ont clairement exprimé qu'ils souhaitent voir un certain type d'assurance de la qualité mis en œuvre, il s'est avéré difficile de comparer les avantages et les inconvénients des différentes méthodes. Pour s'ajouter à cela, des mots comme accréditation, certification, registre et surveillance étaient visiblement utilisés comme synonymes, sans que les nuances soient pleinement comprises.

Il n'y a pas eu de consensus à savoir si un système d'accréditation devrait être obligatoire. Certains ont indiqué que pour



Tribunal de Newmarket
Avec l'aimable autorisation du ministère du Procureur général
de la province de l'Ontario

offrir des services, les écoles de dressage de chiens devraient être enregistrées auprès d'organismes d'accréditation qui évalueraient la conformité des dresseurs aux normes ou aux lignes directrices d'une agence donnée. Cependant, le terme « école de dressage de chiens » reste à être défini, ce qui entraîne d'autres complications. Un répondant se demandait si Agrément Canada pourrait fournir du soutien. Quelques répondants estimaient que seule leur marque devrait être autorisée, et croyait donc qu'il était inutile d'être accrédité par un autre organisme.

Comme indiqué plus tôt, la majorité des personnes interrogées étaient, dans l'ensemble, en faveur d'une surveillance accrue et des évaluations de la qualité. Cependant, aucun consensus succinct n'a été atteint quant aux organismes à qui ces responsabilités devraient être attribuées. Toutefois, les intervenants privilégiaient le concept de la mise en œuvre d'un processus pour accroître la responsabilisation et maintenir la crédibilité.

Ils estimaient que les programmes de SSVAC devraient être tenus de respecter des lignes directrices et des politiques définies au préalable. La surveillance des activités pourrait prendre la forme de visites ou de déclarations de conformité obligatoires démontrant l'atteinte et le respect des pratiques exemplaires ou des normes requises. Certains intervenants croyaient que les différents paliers de gouvernement devraient être responsables de la surveillance de ces programmes.

« Certains membres du conseil de la Couronne du Canada nous ont dit que lorsque le chien porte le nom de chien de trauma, ils ne veulent pas que cette terminologie soit utilisée au tribunal parce qu'elle peut indiquer que le chien accompagne une personne ayant subi un traumatisme. Les tribunaux américains ont décidé de ne pas utiliser le terme chien de thérapie, parce que les chiens n'offrent pas de thérapie aux témoins. »

- Citation anonyme

LE POUVOIR DES MOTS

Lorsqu'il est question des définitions et de la terminologie des programmes d'utilisation des chiens d'assistance dans les services de soutien aux victimes, la majorité des intervenants ont exprimé le souhait de créer un vocabulaire commun. La confusion entourant les étiquettes comme chien de tribunal, chien de trauma, chien d'institution, chien d'assistance, chien de thérapie et chien de service est un exemple de problème urgent.

La comparaison entre une pomme et une autre, ou dans le cas présent, entre un chien et un autre, exige un autre dialogue. Il ne s'agit pas que d'une question de mots, mais plutôt de leur importance. Les conséquences juridiques doivent être prises en compte lorsque l'on œuvre dans le domaine de la justice, puisque comme l'indiquait une personne interrogée, les noms comme « chien de thérapie » ou « chien de trauma » devraient être évités en raison de la connotation qu'ils portent. Un chien témoin accompagné en salle d'audience par un chien de trauma pourrait, par exemple, être perçu comme une tentative d'influencer le jury. De plus, un autre répondant a souligné que le terme « chien de tribunal » devrait être évité puisqu'il est désormais protégé par les droits d'auteur et détenu par la Courthouse Dogs Foundation aux États-Unis.

FAIRE PROGRESSER L'UTILISATION DES SERVICES DE SOUTIEN AUX VICTIMES ASSISTÉS PAR LES CHIENS AU CANADA

Les intervenants ont formulé de nombreuses suggestions à l'égard des éléments requis pour la progression de SSVAC au Canada. Les réponses les plus fréquentes étaient l'élaboration de normes, l'augmentation de la disponibilité du financement et la création d'une espace pour partager l'information et les ressources. Ils ont ajouté qu'ils estimaient que tous les ordres de gouvernement jouaient un rôle clé étant donné leur mandat commun d'amélioration des services offerts aux survivants d'actes criminels, aux témoins et à leurs familles.

Une série de dispositions du Code criminel facilitent les témoignages des jeunes victimes, des témoins et des plaignants dans les dossiers d'agressions sexuelles, et elles préviennent ou limitent leur nouvelle victimisation dans le processus de justice pénale. Par exemple, le Code donne aux juges le pouvoir discrétionnaire de permettre qu'une personne de confiance soit présente pendant le témoignage d'une victime ou d'un témoin (<http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/pm-cp/rc-cr/dig/vict.html>). Cette loi pourrait peut-être être modifiée pour permettre d'inclure un chien d'assistance, si un député souhaitait se faire le champion de ce changement.

Joanne Moss, directrice nationale de la FCSA et coordonnatrice du projet de recherche

PARTICIPATION DES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX

Lorsqu'on leur a demandé quels ministères fédéraux constitueraient des partenaires appropriés, la majorité des répondants ont

répondu le ministère de la Justice. Certains intervenants ont suggéré que l'utilisation des SSVAC pour aider les victimes devrait inclure la participation de plus d'un ministère fédéral. Par exemple, Santé Canada pourrait être un participant, puisque que ses services visent le bien-être des victimes d'actes criminels, y compris leur santé mentale. Service correctionnel Canada, les services sociaux et communautaires et Sécurité publique Canada ont également été considérés.

Les attentes à l'égard du rôle des gouvernements provinciaux étaient moins claires chez les intervenants, en raison des questions de champ de compétence. Néanmoins, la majorité des intervenants a reconnu l'importance d'inclure tous les ordres de gouvernement dans une stratégie nationale pour ne pas avoir à réinventer la roue. Dans cet esprit, une approche intergouvernementale pourrait accélérer les processus de rationalisation de mobilisation du savoir pour permettre, en fin de compte, d'habiliter rapidement les personnes vulnérables.

UN ORGANISME NEUTRE NON GOUVERNEMENTAL

Enfin, on a demandé aux répondants si la Fondation canadienne des services de soutien assistés par animaux (FCSA) pourrait jouer un rôle dans l'élaboration d'une stratégie et d'un programme national de SSVAC. Quarante-huit pour cent des répondants estimaient que cette fondation nationale de la santé publique pourrait jouer un rôle important en réunissant et en stimulant les intervenants, tout en contribuant à la diffusion de l'information.

L'UNITÉ DANS LA DIVERSITÉ

De nombreux intervenants croyaient que la FCSA jouerait un rôle clé en les unissant pour

créer une stratégie nationale pour les SSVAC au Canada. Le rôle de l'organisme pourrait être de faciliter et de coordonner les efforts des intervenants. Un intervenant a souligné que la Fondation possède l'expérience, l'expertise de développement communautaire et la vision technique pour bâtir une passerelle virtuelle et des centres de prestation de services locaux afin de doter les gens de ressources, de les tenir informés et en contact. Au bout du compte, le fil conducteur était le désir commun de travailler ensemble pour soutenir les personnes vulnérables et les premiers répondants.

DIFFUSER L'INFORMATION

Le deuxième rôle que l'on souhaitait le plus voir la FCSA occuper était de contribuer à bâtir des capacités communes afin de consacrer moins de temps au développement des ressources et permettre aux fournisseurs de services de concentrer leur énergie sur le soutien aux survivants d'actes criminels.



Photo : avec l'autorisation de Krista Levar, M. Ed
Coordonnateur des services aux victimes, Gendarmerie royale
du Canada (GRC) de Prince George / gouvernement du Canada



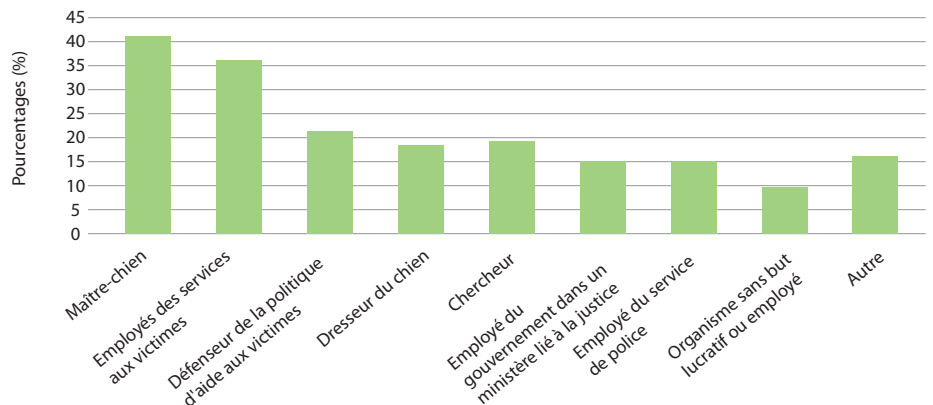
Programme d'aide aux victimes et aux témoins – Brampton
 Courtoisie du ministère du Procureur général
 de la province de l'Ontario

2 | SONDAGE EN LIGNE VUE D'ENSEMBLE

En novembre 2016, R.A. Malatest and Associates Ltd. a réalisé un bref sondage en ligne afin de conclure l'étude. Le sondage visait à obtenir de la rétroaction pour élargir la vue d'ensemble en plus d'explorer davantage l'élaboration éventuelle d'une stratégie nationale coordonnée. Puisque certaines questions permettaient les réponses multiples, quelques résultats dépassaient le total de 100 %. Les tableaux et graphiques ci-joints représentent les réponses globales.

Comme l'indique la **Figure 2** les maîtres-chien (42 %) composent la majorité des participants au sondage, suivi des employés des services aux victimes (33 %). La moitié des participants étaient des survivants (27 %) ou des témoins (24 %) d'actes criminels, ou les deux. Près du quart des répondants (24 %) étaient des membres de la famille ou un ami d'une victime ou d'un survivant d'un crime. La plupart des répondants avaient une bonne connaissance (33 %) ou une connaissance excellente (64 %) des SSVAC dans le contexte de la justice pénale. Un seul répondant a déclaré n'avoir aucune connaissance du domaine.

FIGURE 2 :
 Quelle perspective décrirait le mieux votre participation aux services de soutien aux victimes assistés par les chiens?



Dix-neuf pour cent des répondants ont estimé que le terme « services de soutien aux victimes assistés par les chiens » (SSVAC) ne décrivait pas adéquatement la participation des chiens dans le système judiciaire. Ils proposent les termes suivants :

- Chiens d'institutions accréditées.
- Services assistés par les chiens.
- Thérapie assistée par les chiens.
- Installations du tribunal.
- Chiens d'institution pour les tâches au tribunal.
- Intervention canine pour les services aux victimes.

Lorsque les participants ont été interrogés sur le nom qui devrait être pris en considération pour désigner les chiens qui fournissent de l'aide lors d'interventions, ils ont fournis les noms indiqués au **Tableau 2**.

Tableau 2.
Par quel nom devrait-on désigner les chiens travaillant dans un contexte de justice pénale?

Chien d'assistance aux victimes	49 %
Chien d'institution	39 %
Chien de thérapie	24 %
Chien de trauma	21 %
Autre	24 %
Ne sait pas	3 %

À l'inverse, soixante-quinze pour cent des répondants croyaient que le terme services de soutien aux victimes assistés par les chiens décrivait adéquatement la participation des chiens dans le système judiciaire. En résumant les résultats du Tableau 3, on remarque que plus de la moitié (55 %) des répondants ont ciblé au moins six défis qui pourraient entraver le développement des SSVAC.

On a demandé aux répondants au sondage d'indiquer qui devrait participer à l'élaboration des lignes directrices pour les SSVAC. Différents groupes ont été ciblés et ceux-ci sont présentés à la **figure 3**.

FIGURE 3 :
Qui devrait participer à l'élaboration des lignes directrices pour les services de soutien aux victimes assistés par les chiens?

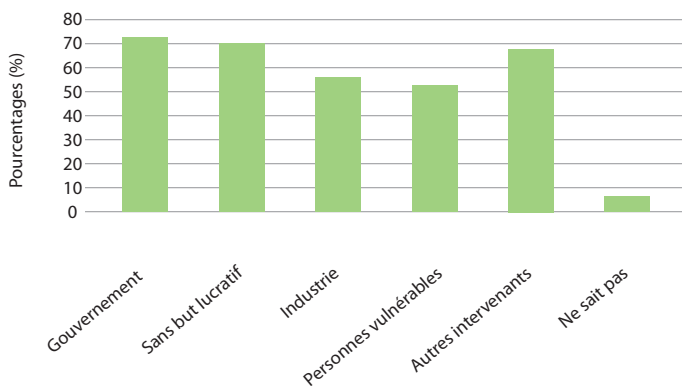
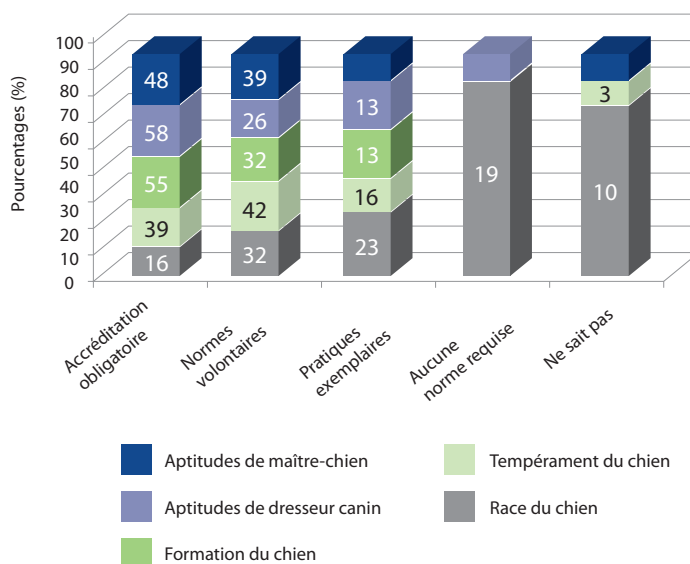


Tableau 3.
Quels sont les défis les plus importants que devront relever les services de soutien aux victimes assistés par les chiens (SSVAC)?

	Total (n=33)
Manque de financement	82 %
Manque de normes nationales reconnues	73 %
Longues listes d'attente pour obtenir un chien d'un dresseur ou d'un organisme de dressage	64 %
Coût liés à l'obtention d'un chien dressé	64 %
Confusion à l'égard des pratiques existantes	61 %
Incohérences terminologiques	61 %
Besoin d'une chaîne de crédibilité (p. ex., stratégie d'assurance de la qualité)	52 %
Manque d'informations disponibles sur la manière d'établir les SSVAC	42 %
Compréhension claire des différentes applications des SSVAC	34 %
Longues listes d'attente pour obtenir des SSVAC	33 %
Peur liée à l'inconnu (p. ex., à quoi ressemblerait le changement)	21 %
Autre	12 %

Dans le cadre d'une approche coordonnée, les initiatives pourraient comprendre l'accréditation obligatoire, des normes volontaires de l'industrie ou, peut-être, aucune norme. Les répondants devaient prendre plusieurs éléments en considération en ce qui a trait aux éventuelles pratiques exemplaires (**voir Figure 4**).

FIGURE 4 :
Pourcentage des éléments du programme d'intervention «canine lié aux actes criminels ou aux victimes pour lesquels des règlements devraient être appliqués.





Newmarket Court Open House / Newmarket Court Open House
 Avec l'aimable autorisation du ministère du Procureur général
 de la province de l'Ontario

POUR SUIVRE LA ROUTE

Selon les ratios des proportions des pourcentages des réponses, les suggestions concernant les prochaines étapes comprenaient l'élaboration d'une approche nationale coordonnée (73 %), suivi de la nécessité de créer un portail virtuel visant la participation des intervenants et le renforcement des capacités communes (58 %). Environ un tiers (36 %) des répondants ont estimé que l'élaboration d'une politique publique était tout aussi nécessaire.

Quatre-vingt-huit pour cent des répondants ont exprimé leur intérêt à collaborer avec la Fondation canadienne des services de soutien assistés par animaux (FCSA) pour diriger l'avancement de ce programme national. La FCSA reconnaît l'avantage d'organiser une conférence nationale pour réunir le tout et lancer la machine.

Au bout du compte, la plupart des intervenants voyaient d'un œil favorable l'adoption d'une approche unifiée pour donner naissance à un continuum uniforme de SSVAC exceptionnels et durables au Canada et en élevant ainsi les initiatives en matière d'interventions d'urgence et de santé mentale au travail à de nouveaux sommets.

L'étude/analyse Les vainqueurs sur les services de soutien aux victimes assistés par les chiens a permis de créer un espace pour la discussion collective qui a souligné le besoin de cultiver l'excellence du service afin d'offrir de meilleurs services aux survivants d'actes criminels, aux témoins et aux familles. Enfin, nous souhaitons rendre hommage aux merveilleux qui servent généreusement notre pays, en n'oubliant jamais que, comme l'a si bien dit Mahatma Gandhi « on peut juger de la grandeur d'une nation par la façon dont les animaux y sont traités ».

BIBLIOGRAPHIE

Remarque : La bibliographie comprend toutes les sources des articles de quotidiens et de journaux, mais elle ne comprend pas les sources de sites Web précis.

Ahumada, Rosalio. « Assistance dog trained to help witnesses, victims in Stanislaus County court. » The Modesto Bee 1^{er} octobre, 2015. N.P. www.modbee.com. Web. Consulté le 6 juin 2016.

Bocalán Confiar. « Perro de Asistencia Judicial. » N.D. www.bocalanconfiar.cl/?p=254. Web. Consulté le 6 juin 2016.

Cousins, John. « Louie in court to calm victims. » Bay of Plenty Times 20 avril 2016 N.P. www.nzherald.co.nz. Web. Consulté le 6 juin 2016.

Carlson, Chuck. « Matty province to be good therapy for assault victims. » Battle Creek Enquirer 9 décembre 2014 N.P. www.battlecreekenquirer.com. Web. Consulté le 6 juin 2016.

CBC News. « Hawk the dog joins Calgary police to help traumatized victims. » CBC News 18 novembre 2013. N.P. www.cbc.ca. Web. Consulté le 6 juin 2016.

Grant, Meghan. « Hawk, Calgary police dog, to help child witnesses in sex abuse case. » CBC News 29 octobre 2014. N.P. www.cbc.ca. Web. Consulté le 6 juin 2016.

KEYT. « District Attorney's Office Has a New Top Dog. » 21 août 2012. www.keyt.com. Web. Consulté le 6 juin 2016.

Klien, Gary. « Dog helps Marin prosecutors comfort traumatized crime victims, witnesses. » Marin Independent Journal 13 décembre 2009. N.P. www.marinij.com. Web. Consulté le 6 juin 2016.

Mall, Rattan. « Delta Police Trauma K9 'Caber' makes courthouse history in B.C. » The Indo-Canadian Voice 28 mai 2015. N.P. www.voiceonline.com. Web. Consulté le 6 juin 2016.

Maricopa County Attorney's Office. « K9 Victim Support Program (VSP). » N.D. www.maricopacountyattorney.org/serving-victims/k9-vsp/. Web. Consulté le 6 juin 2016.

Martin, Ashley. « Police trauma dog will help victims. » Regina Leader-Post 26 juin 2015. N.P. www.leaderpost.com. Web. Consulté le 6 juin 2016.

McKenna, Marsha. « Summit County Prosecutor's Office now has facility dog. » Tallmadge Express 1^{er} septembre 2013. N.P. www.tallmadgeexpress.com. Web. Consulté le 6 juin 2016.

Moreau, Jennifer. « The making of a trauma K9. » Burnaby Now 5 janvier 2015. N.P. www.burnabynow.com. Web. Consulté le 6 juin 2016.

Nassau County. « DA Rice Introduces Facility Dog to Assist in Special Victims Bureau Cases. » 20 novembre 2014. www.nassaucountyny.gov. Web. Consulté le 6 juin 2016.

O'Haire, Marguerite E., Noemie A. Guerin et Alison C. Kirkham. « Animal-Assisted Intervention for trauma: a systemic literature review. » In *Frontiers in Psychology*, Vol. 6, août 2015 : 1121.

O'Neill-Stephens, Ellen. « Courthouse Dogs Expand to Chile. » In *Bark*, juin-août 2010 : 44-47.

Paradis, Danielle. « Service dogs go to court to help crime victims. » Citizen Pet 4 décembre 2014. N.P. www.citizenpet.com. Web. Consulté le 6 juin 2016.

Perreault, Samuel. *La victimisation criminelle au Canada, 2014* Statistique Canada : 23 novembre 2015

Peterson, Gary. « Courthouse facility dog puts victims, witnesses at ease. » East Bay Times 13 décembre 2015. N.P. www.eastbaytimes.com. Web. Consulté le 6 juin 2016.

Pima County Attorney's Office. « Courthouse Dog Program Comes to Pima County. » 18 octobre 2012. www.pcao.pima.gov. Web. Consulté le 6 juin 2016.

Todorov, Kerana. « Meet Tate, the District Attorney Office's new comfort dog. » Napa Valley Register 7 mars 2014. N.P. www.napavalleyregister.com. Web. Consulté le 6 juin 2016.