



***Consultation sur les Renvois de la Gendarmerie
Royale du Canada aux services d'aide aux
victimes - Modèle fondé sur un consentement
reporté/retardé***

Commentaires préparés par Arlène Gaudreault pour
l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes

**soumis à la Direction générale des affaires correctionnelles et de la justice pénale de
Sécurité publique Canada**

Montréal | Août 2013

**Consultation sur les *Renvois de la GRC aux services d'aide aux victimes -
Modèle fondé sur un consentement reporté/retardé***

Nous tenons d'abord à vous remercier de nous avoir invités à participer à cette consultation portant sur le *Modèle fondé sur un consentement reporté/retardé* (renvois proactifs) des victimes par la GRC vers les services d'aide aux victimes. Au cours de la dernière année, la question des renvois proactifs a été discutée par le Comité aviseur du Centre national de politique concernant les victimes du ministère de la Justice du Canada dont je suis membre. Au Québec, elle a également fait l'objet d'interventions de la part de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes (AQPV) et d'autres organismes de défense des droits des victimes auprès de la Commission d'accès à l'information (CAI) et ce, dans le cadre de la mise en place d'un protocole d'entente entre le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) et le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) de Montréal. La présente consultation s'inscrit dans un questionnement que nous avons déjà amorcé et elle aborde des enjeux très importants quant au respect des droits des victimes, notamment le respect de leur vie privée.

L'Association québécoise Plaidoyer-Victimes reconnaît l'importance que les victimes soient informées de l'existence des services et programmes pouvant leur venir en aide et les bénéfices qu'elles peuvent en retirer lorsqu'elles y sont référées rapidement. Les policiers sont très souvent leur premier contact avec le système de justice pénale. Ils sont présents au moment où les services les plus urgents sont requis et ils rencontrent les victimes dans des circonstances très stressantes. Pour bon nombre de victimes, une référence proactive vers des organismes d'aide peut

leur permettre d'accéder rapidement au soutien qu'elles requièrent et, ainsi, prévenir l'aggravation des traumatismes consécutifs au crime.

Depuis plusieurs années, les services policiers et le réseau d'assistance aux victimes ont développé des liens de collaboration et des protocoles d'entente qui facilitent les références ou renvois, pour reprendre les termes du document de consultation. À titre indicatif, il existe actuellement, sur le territoire montréalais, plus d'une dizaine de protocoles en matière de violence conjugale. Tous, incluant ceux s'adressant aux enfants exposés et aux agresseurs, nécessitent le consentement de la personne pour qu'elle soit référée à un service d'aide.

Au Canada, la question des renvois proactifs n'a pas fait l'objet de discussions très approfondies. Il s'agit pourtant d'une problématique complexe compte tenu de la diversité des programmes, des clientèles et de leurs besoins. Sur le terrain, nous observons que le développement de protocoles concernant l'échange de renseignements sans le consentement des victimes tend à vouloir se répandre sans qu'on prenne le temps d'en évaluer les enjeux pour les droits des victimes. Ces nouvelles pratiques sont d'autant plus préoccupantes que bon nombre de services policiers n'ont pas établi de politiques à cet égard et que les organismes d'aide aux victimes n'ont pas adopté de normes éthiques pour baliser ce type d'intervention. En France, par exemple, le Code de déontologie de l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM), à l'article 3, stipule clairement que : « Les services d'aide aux victimes n'entreprennent aucune démarche sans le consentement de la victime. Les services d'aide aux victimes peuvent intervenir, à la demande des victimes ainsi qu'à celle des autorités judiciaires, médicales ou administratives, et exceptionnellement de leur propre initiative. »

Pour répondre à cette consultation, nous avons lu attentivement le document qui nous a été transmis par M^{me} Kimberly Lavoie, directrice générale intérimaire de la Direction générale des affaires correctionnelles et de la justice pénale de Sécurité publique Canada. Nous avons également consulté le *Manuel des opérations (37.6 Assistance aux victimes)* de la GRC et les informations à l'intention des victimes sur le site Internet de la GRC (<http://www.rcmp-grc.gc.ca/pia-efvp/vs-sv-fra.htm>) qui abordent également la question des renvois proactifs.

1. Les objectifs poursuivis lors de la mise en place des renvois proactifs

Dans la lettre de la Direction générale des affaires correctionnelles et de la justice pénale qui accompagne le texte portant sur les renvois proactifs de la GRC aux services d'aide aux victimes, nous pouvons lire que de tels renvois visent « à éliminer les obstacles et à régir la divulgation de renseignements seulement dans des situations où on n'obtient pas le consentement de la victime » et à proposer « une approche constante et uniforme ».

Le *Manuel des opérations (37.6 Assistance aux victimes)* et le site Internet de la GRC (*Services aux victimes. Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée*) mettent de l'avant les objectifs suivants pour justifier la mise en place de renvois proactifs:

- Apporter d'autres réponses ou de meilleures réponses à la méthode d'aiguillage vers les services aux victimes par consentement car elle semble indiquer qu'elle n'est pas la plus efficace ;
- Réduire les répercussions du crime et du traumatisme sur les victimes et

leurs familles et les aider à se rétablir ;

- Accroître l'efficacité des victimes qui témoignent durant les procédures judiciaires ;
- Permettre aux victimes de se prévaloir des services et du soutien nécessaires pour suivre le processus judiciaire ;
- Permettre aux victimes qui glissent entre les mailles du filet et qui nécessitent une intervention de crise d'être aiguillées vers les services d'aide aux victimes pour assurer leur bien-être sans leur consentement ;
- Favoriser le continuum de soins en partenariat avec les services d'aide aux victimes.

Ces objectifs sont légitimes, mais on peut se demander s'ils peuvent tous justifier un renvoi proactif? Certains d'entre eux sont liés au bien-être de la victime, d'autres ont trait à l'accès à l'information quant au processus judiciaire ou encore, ils réfèrent à la collaboration et à la participation de la victime en tant que témoin dans le système de justice pénale. Ils reposent donc sur un rationnel différent lorsque vient le temps de faire un renvoi proactif.

2. Une définition très large des situations et circonstances pouvant faire l'objet d'un renvoi proactif

Dans le *Modèle fondé sur un consentement reporté/retardé*, on peut lire (p. 2):

Un membre de la GRC peut divulguer de l'information sur le renvoi sans le consentement de la victime (...) si par exemple, elle n'est pas disponible, si elle est inapte à donner son consentement ou si elle refuse de le faire lorsqu'il y a des motifs raisonnables de croire qu'une organisation offrant des services d'aide aux victimes pourrait aider la victime et prévenir une violation de la paix, la

commission d'un crime, la perte d'une vie ou des dommages psychologiques et physiques.

Et, sur le site Internet de la GRC, dans la section Services aux victimes (p. 1):

Il peut arriver qu'une victime ne soit pas en mesure de traiter l'information parce qu'elle est en état de choc et n'est pas en mesure de donner un consentement informé. Il est également possible que la victime soit inapte physiquement, qu'elle soit intoxiquée ou qu'elle reçoive un traitement médical.

Le Manuel des opérations de la GRC définit ainsi les circonstances qui peuvent déterminer un renvoi proactif à l'article 4.1.4 :

4..1.4.1. infraction contre la personne

4..1.4.2. infraction grave contre les biens

4..1.4.3. victime à risque élevé

4..1.4.4. victime vulnérable

4..1.4.1. circonstance exceptionnelle

En fait, peu importe le document que l'on consulte, les critères pour effectuer un renvoi proactif - sans le consentement de la victime, rappelons-le - couvrent un large éventail de victimes et de situations.

À quoi réfèrent les notions de « personne vulnérable » et de « circonstance exceptionnelle » ? Quant à la question de l'inaptitude au consentement, elle est très floue. Par exemple, le site Internet de la GRC réfère à plusieurs situations, comme le fait d'être en état de choc, d'être intoxiqué, de recevoir un traitement médical. Ces critères touchent des aspects sensibles de la vie privée des victimes. Les critères et circonstances de renvoi proactif seront-ils mieux définis dans le futur cadre réglementaire? Il nous semble que c'est une condition préalable pour mieux encadrer les pratiques et protéger les droits des personnes concernées.

Il convient aussi de souligner que ce *Modèle fondé sur un consentement reporté/retardé* n'établit aucune distinction entre le fait d'être incapable de consentir et le fait de refuser de donner son consentement. Dans l'un ou l'autre cas, l'analyse des faits et du contexte ne repose pas sur les mêmes prémisses et elle est susceptible d'orienter différemment le travail des policiers. Ce ne sont pas non plus les mêmes enjeux au plan éthique.

3. La notion de victime dans le modèle de renvoi proactif

Dans le document qui nous a été transmis, la définition de victime se lit ainsi :

La définition de « victime » inclura (sic) les personnes ayant subi des dommages psychologiques ou physiques à la suite d'une infraction ou d'un incident ayant nécessité l'intervention de la police ou ayant donné lieu à une enquête. Les personnes comme le conjoint ou un membre de la famille de la victime, ou une personne à charge dont celle-ci a la responsabilité, ou une personne qui a la garde, en droit ou en fait, de la victime ou d'une personne à charge dont la victime est responsable, ou aux soins de laquelle elle est confiée ou qui est chargée de son entretien, seront considérées comme des victimes afin de consentir au nom de celle-ci si elle est non disponible ou inapte à donner son consentement à la divulgation de l'information sur le renvoi aux responsables des services d'aide aux victimes.

Cette définition diffère de celle que l'on retrouve dans le *Manuel des opérations* de la GRC (37.6 *Assistance aux victimes*) à la section 2 portant sur les *Définitions*:

2.1. Victime - Personne qui a subi des pertes ou des dommages, notamment des dommages corporels ou psychologiques, des souffrances émotionnelles ou des pertes financières, par suite d'actes qui constituent une violation du droit pénal.

Voir également la définition à l'article 722 du C.cr.

3.1 Une définition très large des personnes pouvant faire l'objet d'un renvoi proactif

La définition de victime sur laquelle s'appuie le *Modèle fondé sur un consentement reporté/retardé* pourrait englober toutes les victimes, car, en définitive, quelles sont les personnes qui ne subissent aucun dommage physique ou psychologique lorsqu'une infraction, voire un incident, a nécessité l'intervention de la police ou a donné lieu à une enquête?

La GRC reconnaît qu'il s'agit « (...) d'un contexte de l'information (...) particulièrement sensible et que l'utilisation des renseignements personnels peut toucher tous les Canadiens à un moment donné s'ils devenaient un jour victime d'un crime ou d'un traumatisme » (<http://www.rcmp-grc.gc.ca/pia-efvp/vs-sv-fra.htm>). Compte tenu de l'impact de cet éventuel cadre réglementaire, il doit être rédigé avec clarté et en ayant soupesé les impacts qu'il est susceptible d'avoir sur les droits de nombreux Canadiens, notamment leur droit à la vie privée.

Outre les situations liées à des infractions criminelles, le *Modèle fondé sur un consentement reporté/retardé* inclut aussi des « incidents » ou des situations pouvant faire l'objet d'une « enquête ». Est-ce qu'on pourrait, par exemple, faire un renvoi proactif dans le cas de personnes victimes à la suite d'un incendie qui n'est pas d'origine criminelle ou de personnes en état de choc à la suite d'un accident de la route ?

De plus, afin de « renvoyer plusieurs types de victimes », la notion de victime

englobe un large éventail de personnes dans l'entourage de la victime elle-même incluant un *membre de la famille, une personne à charge, une personne qui a la garde, en droit ou en fait, de la victime ou d'une personne à charge dont la victime est responsable, ou aux soins de laquelle elle est confiée ou qui est chargée de son entretien qui peuvent agir au nom de la victime et sans son consentement* lorsqu'elle n'est pas disponible (p. ex. : n'est pas sur les lieux) ou lorsqu'elle est inapte à donner son consentement.

Toutes les personnes qui sont ici « considérées comme victimes » pourraient agir au nom de la victime directe, sans que celle-ci ait son mot à dire.

On conçoit bien que des personnes ayant la garde d'une victime mineure puissent donner leur autorisation à un renvoi proactif. Mais, par ailleurs, dans les cas où une victime adulte ne pourrait donner son consentement parce qu'elle n'est pas « disponible » - n'étant pas sur les lieux - ou qu'elle est inapte à le faire, cela voudrait-il dire qu'un beau-frère ou une soeur, un de ses enfants, une personne majeure sous sa garde pourrait agir à sa place ?

Ces mêmes personnes pourraient-elles aussi autoriser la police à transmettre des renseignements lorsque la victime a expressément refusé de donner son consentement ? Possiblement, car en vertu du *Modèle fondé sur un consentement reporté/retardé*, cette « *définition de victime permet à la GRC de renvoyer plusieurs types de victimes (...) et (...) à un large éventail de personnes (...) de consentir, au nom de la victime, lorsque son consentement ne peut être obtenu* » (p.2). Le texte manque de clarté alors qu'il s'agit d'un élément clé dans ce modèle.

Cette énumération de personnes qui sont elles aussi « considérées comme des victimes » dans ce modèle est un amalgame d'éléments empruntés dans d'autres textes. Par exemple, dans le Code criminel (article 722), la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition ou les législations concernant l'indemnisation des victimes, on trouve des définitions de « victime » qui englobent les proches des victimes, les personnes à leur charge ou leurs tuteurs. Elles varient selon le contexte particulier du domaine d'application du texte en question.

Nous croyons que la définition de « victime » dans le *Modèle fondé sur un consentement reporté/retardé* n'est pas adaptée au contexte que l'on vise ici, à savoir la transmission de renseignements personnels concernant des victimes que les services policiers veulent référer à des organismes d'aide sans leur consentement. Elle repose sur un amalgame de définitions qui contribue à créer une dangereuse confusion.

4. Les impacts du recours à des tiers en l'absence de consentement de la victime au plan de l'éthique et de la protection de la vie privée

Le consentement est reconnu comme étant une règle de base dans plusieurs lois en ce qui a trait à la divulgation des renseignements personnels à d'autres organismes. C'est le cas au Québec dans la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé et la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels. Au fédéral, l'article 8 de la Loi sur la protection des renseignements personnels énonce que les renseignements personnels qui relèvent d'une institution fédérale ne peuvent être communiqués, à défaut du consentement de l'individu qu'ils concernent. Ils constituent une des

facettes de la notion de vie privée dont le droit au respect est reconnu dans la Charte canadienne des droits et libertés (articles 7 et 8), la Charte des droits et libertés de la personne (article 5) et le Code civil du Québec (articles 3 et 35).

Le Commissariat à la vie privée s'est penché sur la question des renvois proactifs de la GRC. Dans son Rapport annuel au Parlement 2011-2012, *Rapport concernant la Loi sur la protection des renseignements personnels*, la Commissaire a souligné que ce dossier était « l'un des dossiers les plus intéressants et les plus difficiles » dans le cadre du dernier exercice de son organisme. Elle a aussi exprimé ses inquiétudes quant à l'impact de ces renvois sur la vie privée des victimes et a rappelé l'importance d'obtenir leur consentement avant de communiquer des renseignements personnels à des tiers (p. 28-29).

Nous sommes conscients qu'il est important que les victimes reçoivent le soutien et les services auxquels elles ont droit. Pourtant, cette pratique nous préoccupe à bien des égards lorsque nous l'examinons dans l'optique de la protection de la vie privée. (...)

Nous avons aussi indiqué qu'il fallait obtenir le consentement de la victime avant de communiquer des renseignements personnels à un organisme tiers.

(...) compte tenu de la nature extrêmement sensible de l'information communiquée, et du fait que la Loi sur la protection des renseignements personnels s'applique à la GRC, nous avons recommandé que celle-ci revoie la politique sur le renvoi proactif.

Dans le *Modèle fondé sur un consentement reporté/retardé*, en vertu de quel droit des tiers peuvent-ils se substituer à la victime pour prendre la décision de donner un consentement en son nom quand elle n'est pas disponible ou quand la police considère qu'elle est inapte à donner son consentement ?

Sur quoi les policiers se basent-ils pour accorder à un tiers le droit de donner un consentement au nom d'une victime qui n'est pas sur les lieux lorsque les policiers interviennent? Dans de tels cas, pourquoi ces derniers ne relancent-ils pas la victime dans les jours qui suivent? Et si la victime est inconsciente ou en danger à cause des traumatismes qu'elle a subis, elle sera probablement prise en charge par des services de santé et il y aura des relais vers les services d'aide aux victimes, si nécessaire. Quelle est l'urgence pour les services policiers dans de telles situations de faire un renvoi proactif puisqu'ils ne sont pas en mesure d'évaluer les besoins de la victime, même minimalement ? Dans un tel contexte, comment peut-on savoir quel service d'aide sera le plus susceptible de répondre à ses besoins ? Une référence mal ciblée ne fait que multiplier les inconforts et les risques qu'elle doive répéter son récit, parfois intime, à plus d'un étranger et organisme. Des démarches inutiles peuvent amplifier le traumatisme et décourager la personne de toutes demandes d'aide ultérieures.

Et comment va réagir la victime au fait que la police a agi sans son consentement et, qui plus est, a demandé l'autorisation d'un tiers pour l'obtenir? Elle peut ressentir cela comme une atteinte à son autonomie et à sa dignité. Est-ce qu'une personne toxicomane ou ayant des problèmes de santé mentale pourrait être référée à un centre de traitement, sans son consentement, par un proche (conjoint ou parent) parce que dernier estime qu'il est mieux placé prendre une décision? Une telle intrusion dans leur vie privée serait-elle acceptable? La réponse est non. Pourquoi agit-on différemment avec les victimes ?

D'autant plus que pour plusieurs victimes, le dévoilement d'une situation de victimisation s'avère particulièrement difficile. Les situations de violence conjugale

et d'agression sexuelle se vivent encore aujourd'hui dans le silence. Les victimes hésitent à en parler à leurs proches pour de nombreuses raisons. Ces problématiques complexes touchent une multitude de facettes de la vie de la personne. En violence conjugale, c'est généralement le partenaire partageant la vie de la victime qui est l'agresseur. Souvent, elle aura tissé des liens étroits avec sa belle-famille. Dans les situations d'agression sexuelle, la plupart du temps, l'agresseur est un membre de la famille ou est connu de la victime. Dans de tels contextes, le dévoilement est lourd de conséquences et doit se faire dans le plus grand respect de la personne victime. Et comment les services d'aide prendront-ils contact avec la victime sur la base du consentement d'un tiers qui aura jugé à sa place qu'elle a besoin de soutien et qui, par conséquent, aura autorisé la police à divulguer certains renseignements la concernant ? Pour amorcer une relation de confiance, les bases sont plutôt fragiles. Et, sur le plan éthique, c'est très discutable selon nous.

L'autorisation d'un tiers pour obtenir le consentement de la victime peut s'avérer très problématique à maints égards.

5. Lorsque la victime refuse de donner son consentement

Des policiers ayant participé à une recherche récente sur les renvois vers les services d'aide aux victimes en Australie ont mentionné, lors des entretiens, qu'ils avaient tous fait l'expérience d'être en contact avec des victimes refusant de donner leur consentement même si au moment des événements elles semblaient visiblement dépassées par ce qui leur arrivait. Les raisons d'un tel refus sont multiples à leur avis. Ce peut être parce qu'elles peuvent compter sur l'aide de leur entourage, qu'elles ont déjà eu des expériences négatives avec un service d'aide

aux victimes ou, tout simplement, qu'elles ne veulent pas être contactées par ce type de service. Et ces mêmes policiers ont rappelé que les victimes doivent avoir la liberté d'accepter d'être référées à un service d'aide et qu'on ne doit pas les y forcer (McGregor et al, 2013).

Le modèle proposé afin d'élaborer le cadre réglementaire de la GRC nous pose problème, car, même dans les cas où la victime refuse de donner son consentement, le policier peut agir contre sa volonté en se référant à des critères très larges et peu définis comme le fait de « l'aider (...) pour prévenir une violation de la paix, la commission d'un crime, la perte de vie ou des dommages psychologiques ». Autant de situations où avec beaucoup de latitude, le policier peut effectuer un renvoi proactif, agir contre la volonté de la victime simplement sur la base qu'il estime que c'est bon pour elle. Et qu'il est mieux placé pour défendre ses intérêts.

Les services d'aide aux victimes seront dans une position très inconfortable au plan éthique. En effet, comment communiquer avec une personne récalcitrante alors que la base de nos réseaux repose sur le libre consentement à recevoir des services ? La confiance de la victime et sa volonté de demander de l'aide des policiers la fois suivante - particulièrement dans les situations de violence conjugale où il peut y avoir plusieurs événements avant qu'une plainte ne soit portée - ne risquent-elles pas d'être diminuées ? Si cette procédure était connue publiquement, est-ce que certaines victimes hésiteraient à appeler la police ? Ne risque-t-elle pas de les dissuader à collaborer avec le système de justice et d'alimenter leur méfiance face aux différents intervenants judiciaires et services mis en place pour l'aider ? Comment favoriser la participation des victimes au sein des procédures judiciaires

lorsqu'on leur envoie le message qu'elles sont incapables de prendre des décisions éclairées concernant une situation qui les concerne en premier lieu ?

6. Le modèle de renvoi de renseignements personnels aux services d'aide aux victimes sans le consentement des victimes et la conformité avec les lois en vigueur

Comment les pratiques liées aux renvois proactifs s'articulent-elles avec la volonté du législateur de baliser les circonstances (p. ex. : lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiables) où les informations nominatives sur une personne victime peuvent être communiquées à un tiers comme c'est le cas dans la *Loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la divulgation de renseignements confidentiels* ?

Quelles sont les garanties que ce modèle respecte les lois provinciales et fédérales qui visent la protection des renseignements personnels? En effet, comme le rappelle la Commissaire à la protection de la vie privée (2011-12), la GRC « est assujettie à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, mais elle doit aussi respecter les lois et politiques provinciales là où elle intervient » (p. 28).

En 2009-2010, le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) avait recommandé que des renvois proactifs puissent être faits « dans les cas « où une victime peut courir un risque élevé notamment dans les cas de violence conjugale ou lorsqu'un crime est grave et qu'il n'est pas réaliste d'obtenir un consentement. Dans certaines provinces, par exemple, la

communication d'informations et les renvois proactifs sont autorisés même si la victime ne donne pas son consentement, si on détermine qu'il existe un risque grave pour la santé et la sécurité. Il faudrait définir les cas applicables de concert avec les provinces» (BOFVAC, Rapport annuel 2009-2010). La réponse du gouvernement fédéral était alors que le travail se poursuivait « en vue d'élaborer une réponse à long terme, cohérente et efficace (Réponse du gouvernement, 2011).

7. Les responsabilités de la GRC d'informer les victimes de la divulgation de leurs renseignements

Dans le document de consultation que nous a transmis la Direction générale des affaires correctionnelles et de la justice pénale, nous pouvons lire :

Lorsque de l'information a été divulguée sans le consentement de la victime, la GRC doit faire des efforts raisonnables pour que la victime soit informée de la divulgation.

Comment faut-il interpréter le « caractère raisonnable » des efforts que doit déployer la GRC pour informer la victime que des informations la concernant ont été transmises à des services d'aide aux victimes et même que, dans certains cas, ce sont des proches, des personnes à charge ou des membres de son entourage qui en ont autorisé la divulgation ? Comment ce « caractère raisonnable » sera-t-il interprété par les policiers sur le terrain en fonction de leur âge, de leur expérience, de leur formation ?

Le Manuel des opérations à l'article 4.1.5 formule ainsi les responsabilités des policiers:

S'il existe une ou plusieurs de ces circonstances (énumérées à 4.1.4), informer la victime qu'on effectuera un aiguillage proactif avec l'Assistance aux victimes qui obtiendra le consentement nécessaire en son nom.

Les policiers devraient avoir l'obligation d'informer la victime que des informations la concernant ont été transmises à des services d'aide aux victimes ou que d'autres personnes ont autorisé la divulgation d'informations la concernant, et ce, sans son consentement.

8. Le type de renseignements qui pourront être communiqués

Le document sur les renvois de la GRC aux services d'aide aux victimes énonce que :

Un membre de la GRC divulguera aux responsables des services d'aide aux victimes des renseignements de base sur les victimes comme leur nom, leur âge, la langue qu'elles parlent et leurs coordonnées (p.ex. numéro de téléphone et adresse).

Ils divulgueront également des renseignements sur l'incident et sur un tiers, uniquement dans la mesure nécessaire pour assurer la sécurité de la victime et du représentant des services d'aide aux victimes.

Sur le site Internet de la GRC, on peut lire :

Des renseignements additionnels sur les circonstances de l'incident seront également communiqués sur la consommation de drogues ou d'alcool ou l'utilisation d'armes à feu et ils sont particuliers à l'événement et ne permettent pas d'identifier une personne.

Il est difficile d'évaluer la portée des renseignements qui seront transmis. Est-il question de la consommation d'alcool ou de drogue de la victime et ou de celle de l'auteur du délit ? Quels tiers sont visés ?

9. Le mandat des services d'aide aux victimes et les garanties entourant le respect de la vie privée des victimes

Comment se feront la protection, la transmission, la conservation, la révision et le retrait des renseignements personnels des victimes par les services d'aide aux victimes? Ces derniers n'étant pas tous des services gouvernementaux, comment garantira-t-on le respect de la vie privée des victimes? Quels types de services aux victimes seront autorisés à recevoir des renvois de la GRC ? Quel sera leur mandat ? Seront-ils, par exemple, appelés à intervenir lors de drames collectifs où plusieurs victimes et leurs proches sont concernés ?

Au Canada, les services d'aide ont un financement souvent précaire et une capacité d'accueil limitée (Dawson, 2010). Dans quelle mesure pourront-ils accepter un surplus de clientèle et répondre aux besoins de certaines victimes qui nécessitent des services et une expertise plus spécifiques ? Les victimes auront-elles accès à un éventail de ressources ? Seront-elles orientées vers des services spécialisés lorsque leur état le requiert ? Compte tenu de leurs ressources, les organismes peuvent décider de répondre d'abord aux personnes qui sont consentantes à recevoir de l'aide. À moins qu'il s'agisse de situations d'urgence, les personnes référées non consentantes risquent alors d'être sur une liste d'attente. Bref, ces renvois soulèvent de nombreuses questions qui méritent d'être examinées attentivement.

10. La formation des policiers

La décision d'effectuer un renvoi proactif peut dépendre de nombreux facteurs : le type de crime, la nature et l'impact des événements, les réactions immédiates de la victime, ses capacités de résilience ou sa vulnérabilité, le soutien de l'entourage. Autant d'éléments qu'il est difficile d'apprécier dans le contexte d'urgence où les policiers interviennent la plupart du temps. L'évaluation de l'utilisation du service 24/7 du CAVAC de Montréal par le Service de police de la Ville de Montréal (Guay et coll., 2011) révèle que « (...) *les policiers souhaiteraient être sensibilisés aux signes de détresse des victimes et être mieux formés pour offrir de façon adéquate le service aux victimes. En ce sens, les policiers estiment qu'ils gagneraient à être mieux conscientisés sur l'identification des besoins des victimes, sur les conséquences à long terme de la victimisation et sur l'impact positif d'une intervention spécialisée auprès d'elles* ». Les programmes de formation policière doivent aborder ces différents aspects. Ils doivent aussi favoriser un questionnement éthique sur la qualité et la portée des interventions psychosociales et judiciaires à l'endroit des victimes, sur les valeurs qui les sous-tendent.

La recherche menée récemment en Australie visant à examiner l'expérience des victimes référées par les services policiers à des organismes d'aide aux victimes et les processus de référence reprend plusieurs constats de la recherche menée récemment au Québec par Guay (2011). On réitère qu'il est difficile pour les policiers de savoir quelles sont les victimes qui ont besoin de soutien et pour combien de temps. Dans ces deux études, les personnes clés ont souligné l'importance d'avoir un cadre et des lignes directrices pour guider les policiers quand ils doivent prendre la décision de référer aux services d'aide aux victimes. Encore aujourd'hui, la majorité des victimes n'accèdent pas aux services dont elles

ont besoin, car elles manquent d'information (Dawson, 2010). Il faut poursuivre nos efforts en ce sens. Certes, les références vers les organismes d'aide aux victimes doivent être améliorées, mais le renvoi proactif est-il la bonne et la seule réponse ?

Les propos de la Commissaire à la protection de la vie privée (Rapport annuel au Parlement 2011-2012) méritent d'être rappelés ici:

En outre, nous avons proposé que la GRC cherche d'autres moyens, portant moins atteinte à la vie privée, pour inciter les victimes à donner leur consentement pour que leurs renseignements personnels soient communiqués à des services d'aide aux victimes. Ces moyens pourraient comprendre une campagne de sensibilisation ciblée, menée en collaboration avec les gouvernements provinciaux et les organismes provinciaux d'aide aux victimes.

En résumé, nous sommes d'avis que certaines règles devraient s'appliquer dans les cas de renvois ou références des services policiers vers les organismes d'aide aux victimes :

1° Avant de référer une victime à un service d'aide...

- Le policier doit rechercher le consentement de la victime dans la mesure du possible. Si la victime a un besoin d'un temps d'arrêt pour prendre une décision, le policier doit respecter ce temps d'arrêt.
- Le policier doit être en mesure de déterminer le service d'aide le plus adéquat pour répondre aux besoins de la victime. En d'autres termes, les services d'aide doivent déterminer avec le service de police le profil de clientèle qu'ils peuvent accueillir compte tenu de leur expertise afin de faciliter le choix du policier.

- Le policier doit s'assurer de la disponibilité d'accueil du service d'aide sélectionné. Cela ne sert à rien de référer une victime à un service d'aide qui est surchargé.

2° Dans le cas de non-consentement ou de l'incapacité de la victime de fournir son consentement...

- Un policier ne devrait communiquer des renseignements personnels qu'en situation exceptionnelle en vue de la protéger.
- Les renseignements personnels fournis devraient être de nature neutre ou objective, par exemple :
 - le nom et les coordonnées où elle peut être rejointe;
 - le jour et l'heure de l'événement, sa nature et l'endroit où il est survenu;
 - si la victime a été blessée et le centre médical où elle a été conduite ou soignée;
 - le nom de son médecin ou thérapeute traitant en regard de cet événement.
- Dans le cours du processus policier et judiciaire, le policier doit communiquer au service d'aide toute autre information additionnelle pertinente qui lui est connue depuis sa première référence.
- En respect avec les règles de confidentialité, le policier ne doit pas s'attendre à ce que les services d'aide lui communiquent le suivi donné à moins du consentement de la victime.
- Les renseignements personnels plus délicats (p. ex. : l'état de la victime, son état d'intoxication) ne devraient être fournis que dans une situation exceptionnelle où le service d'aide a besoin de ces informations pour entrer en communication avec la victime et que cet état subsiste encore au moment

de cette communication. Par exemple, si la victime était intoxiquée au moment de l'événement, il est fort probable que cet état n'est plus pertinent au moment de la communication en raison des délais d'enquête. Il en serait autrement si la victime souffre d'un désordre mental.

- Il ne faut pas non plus oublier que l'accusé peut rechercher les informations fournies dans une demande de divulgation de la preuve et assigner la personne du service d'aide ayant reçu ces informations.

Conclusion

Les victimes forment un groupe hétérogène. Elles ont des besoins différents et ne l'expriment pas de la même façon. Dans leur trajectoire pour solliciter l'aide de leur entourage ou des ressources spécialisées, elles empruntent divers parcours. Il est important de respecter leur autonomie et leur capacité de prendre les décisions qui leur conviennent. Une telle approche repose sur la reconnaissance de leur droit à l'autodétermination, une condition nécessaire pour leur permettre de reprendre du pouvoir et un certain contrôle dans leur vie.

Dans une certaine mesure, le modèle de renvoi de la GRC vers les services d'aide aux victimes va à l'encontre de ces valeurs et il reflète des préjugés et des stéréotypes encore trop largement véhiculés quant à la capacité des victimes à se prendre en mains et à assumer leurs choix et leurs décisions. Il nous renvoie à l'image de personnes faibles et démunies. Une image paternaliste opposée à des valeurs qui mettent de l'avant ce que nous défendons depuis des décennies.

Nous appuyons l'initiative de la GRC de mettre en place un cadre réglementaire de travail pour les renvois proactifs. Cependant, en examinant les paramètres de ce

modèle de renvoi, nous avons eu le sentiment que les changements proposés sont guidés davantage par des impératifs liés au fonctionnement des services policiers qu'aux besoins des victimes. Nous croyons que les bases sur lesquelles pourrait s'appuyer le futur cadre réglementaire de la GRC laissent place à beaucoup d'interprétation et, ce faisant, ouvrent la voie à des pratiques susceptibles de porter atteinte aux droits des victimes, notamment leur droit à la vie privée.

En 2013, les victimes et leurs proches, en tant que citoyens à part entière, ont des droits qui leur sont reconnus dans la Charte canadienne des droits et des libertés. Ces droits sont aussi énoncés dans la *Déclaration canadienne de 2003 des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité* et les législations provinciales adoptées à la fin des années 1980.

C'est dans la perspective de la reconnaissance et du respect de leurs droits que nous avons analysé le *Modèle fondé sur un consentement reporté/retardé*. Nous espérons que les commentaires et propositions de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes seront bien accueillis et qu'ils permettront de faire avancer la réflexion et les travaux en cours.

Documents consultés

Bureau fédéral de l'Ombudsman des victimes d'actes criminels (BOFVAC), Rapport annuel 2009-2010, www.victimesdabord.gc.ca.

Commissariat à la protection de la vie privée, *La Loi sur la protection des renseignements personnels au Canada 1982-2012, Trois décennies de protection des renseignements personnels au Canada*, Rapport annuel au Parlement 2011-2012, *Rapport concernant la Loi sur la protection des renseignements personnels*, Ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux 2012, 110 p.

Dawson, M. (2010). Documenter la croissance des ressources pour les victimes/survivants d'actes de violence, *Recueil de recherche sur les victimes d'actes criminels*, n° 3, Ottawa, ministère la Justice Canada.

Guay, S., Fortin, I., Gauthier, M.G., Cousineau, M.M., St-Laurent, J. (2011). *Étude sur l'utilisation du service 24/7 du Cavac de Montréal par le Service de police de la ville de Montréal*, Université de Montréal, 53p.

Institut d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM), Services d'aide aux victimes, *Code de déontologie de l'INAVEM*, juin 1996.

McGregor, K., Renshaw, L., Andrevski, H. (2013). *ACT victims of crime referral project : Final report*, AIC Reports, Technical and Background Paper 55, Australian Government, Australian Institute of Criminology, 64 p.

Réponse du gouvernement au Rapport annuel 2009-2010 du Bureau fédéral de l'Ombudsman des victimes d'actes criminels (BOFVAC), www.victimesdabord.gc.ca/pdf/rar-rtr/20092010.pdf, 11 p.