



VOL. 2, NO. 3, PRINTEMPS 1986

PLAIDOYER- VICTIMES

numéro spécial



les actes du colloque provincial
sur les victimes d'actes criminels

BULLETIN D'INFORMATION DE L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE PLAIDOYER-VICTIMES INC

ÉDITORIAL

Les 13 et 14 mars 1986, nous avons tenu notre premier colloque provincial, au Complexe Guy-Favreau. Ce numéro du Bulletin en rend compte.

Le colloque fut l'occasion d'une solidarité entre les personnes préoccupées par le sort des victimes. Solidarité naissante et fragile car l'auditoire comprenait tant des professionnels peu formés à l'écoute des victimes, que des défenseurs des droits de ces dernières, des étudiants, des citoyens ayant subi une expérience de victimisation, et sans doute quelques collègues sceptiques quant à l'orientation de ce mouvement en faveur des victimes.

Je parlais de solidarité. À l'origine, en août 1985, ce colloque devait faire partie des rencontres régionales organisées à travers le Canada par le Ministère fédéral de la Santé et du Bien-Etre social. Ce ministère n'ayant su ou n'ayant pu tenir ses engagements à l'égard de Plaidoyer-Victimes, nous avons dû faire face à la musique à un mois d'avis. C'est grâce à votre grande générosité que le colloque a eu lieu quand même: l'engagement des membres du comité organisateur, la générosité du secrétariat de Plaidoyer-Victimes, la participation active de plusieurs membres de l'Association, le bénévolat des étudiants de l'École de criminologie de l'Université de Montréal, la collaboration des personnes ressources, la contribution de quelques commanditaires, celles de IO.N.F. et, particulièrement, du Centre de consultation du Solliciteur général du Canada.

Ensemble, nous avons relevé le défi et réalisé sans subvention un colloque qui, de l'avis général, fut un succès. Faut-il s'en réjouir ? Bien sûr, puisqu'un tel exploit témoigne de la pertinence des objectifs de l'Association et de la vitalité de ses membres. Nous avons fait la preuve, en période d'austérité que la défense d'une cause n'est pas tributaire uniquement de l'argent investi. Hélas, c'est un exploit difficilement renouvelable. Les participants ont demandé un second colloque pour aller plus en profondeur; il faudra en trouver les moyens.

Les lendemains de colloque sont souvent ternes. À l'exaltation succèdent la lassitude, la grisaille des comptes-rendus, l'angoisse des déficits, le choc du travail accumulé en son absence et la question lancinante: en était-ce bien la peine ? À Plaidoyer-Victimes, nous n'avons pas eu le loisir d'une dépression post-partum puisque notre téléphone (dont le numéro n'est pas inscrit au bottin) n'a pas cessé de sonner depuis le colloque. Des étudiants, des journalistes, des collègues, mais aussi des victimes d'actes criminels et des citoyens qui se disaient lésés par le système de justice. Trente-huit plaintes ou demandes, fondées à premier examen, toutes très complexes, nous ont été ainsi soumises en l'espace de trois semaines. Chacune de ces requêtes exigerait au moins une semaine de travail de la part d'une personne très compétente. Que dire des huit autres messages libellés « urgent » auxquels nous n'avons pas encore répondu ? Depuis le 1er janvier 1986, Plaidoyer-Victimes n'a aucun budget, aucun personnel rémunéré. Or, on nous demande d'intervenir là où tous les autres recours ont échoué.

Je vous ai présenté les circonstances antérieures et postérieures au colloque. Voici maintenant les actes de la rencontre.

Micheline Baril

PLÉNIÈRE

Les victimes dans la pratique professionnelle

Jeudi 13 mars

(par Marie Beaulieu et Josée Coiteux)

Cette première plénière, animée par le Juge Jean-Pierre Bonin (juge en chef adjoint à la Cour des Sessions de la Paix, Montréal) avait comme objectif de dresser un bref tableau de la place actuelle accordée aux victimes d'actes criminels dans les divers secteurs d'intervention représentés par les sept participants.

Dans un exposé succinct, chaque conférencier a donc fait état de la situation, décrivant les problèmes rencontrés et les besoins à combler (notamment en matière de concertation) ainsi que les priorités et les projets du secteur pour l'année qui vient.

Monsieur Marc Bélanger, secrétaire du Comité de la Protection de la Jeunesse du Québec, nous a exposé la situation des enfants victimes à travers le Québec. La législation québécoise dans ce domaine est qualifiée de progressiste. On reconnaît même à l'enfant victime des droits formels. On peut être tenté de croire que le système est sans faille, qu'on frôle la perfection: or, dit M. Bélanger, il n'en est pas ainsi. Quelles que soient les ressources mises à la disposition des personnes aidant les victimes, on remarque souvent sinon toujours que le facteur déterminant pour régler adéquatement un cas demeure de l'ordre des richesses humaines, c'est-à-dire de décisions prises par les différents intervenants. Il faut dès lors, travailler intensivement à l'éclatement des attitudes et des lenteurs et voir à l'augmentation de la qualité des services à partir d'une meilleure utilisation de ce qui est en place. En conclusion, M. Bélanger a affirmé que ce sera en abordant de nouvelles avenues de concertation qu'on pourra aller de l'avant.

Madame Renée Collette-Carrière, responsable de Victim'Aide au CLSC de St-Hubert, nous a fait connaître le rôle potentiel des C.L.S.C.

auprès des victimes d'actes criminels. De façon générale, les victimes d'actes criminels n'ont jamais été un sujet d'intérêt ou de préoccupation pour les C.L.S.C. À St-Hubert, on expérimente un centre d'aide depuis 1984. On réalise qu'on peut répondre à des besoins spécifiques et que l'approche CLSC cadre bien avec les besoins des victimes d'actes criminels, en particulier par son cadre non-pénal et la multidisciplinarité des services offerts. Cette expérience unique fait naître l'intérêt d'autres CLSC. Mme Collette-Carrière a fait remarquer que tant pour l'établissement de services que pour la sensibilisation, il faut arriver à obtenir concertation et financement. Elle a ajouté en terminant que pour les CLSC la voie est ouverte mais qu'elle n'est pas toute pavée, loin de là.

Madame Danielle Fréchette, coordonnatrice au Regroupement provincial des maisons d'hébergement, nous a parlé de deux problématiques: celle des femmes violentées par un conjoint et celle des femmes et enfants victimes d'agressions sexuelles. L'intérêt pour la femme victime de violence en milieu conjugal date des années 1970. Ces femmes ont besoin d'un lieu, de gestes concrets. Les maisons d'hébergement offrent différents services: accueil, hébergement, accompagnement... Elles doivent compter sur d'autres niveaux d'intervention tels CLSC, services sociaux, pour assurer des services complets. Les maisons ont contribué à la reconnaissance de la problématique de la violence familiale et veulent être reconnues comme ayant porté cette problématique spécifique sur la place publique. Pour les femmes victimes on se doit de financer les maisons d'hébergement et de continuer à sensibiliser la population à leur réalité, leur vécu. Mme Fréchette nous a moins parlé de la situation des services aux personnes agressées sexuellement, puisque l'interlocuteur privilégié

pour présenter cette situation, serait le regroupement des CALACS (centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel). Elle mentionne qu'en 1984, 12,500 personnes ont été rejointes par les services d'aide directe, de prévention et de sensibilisation des CALACS.

Me Rollande Couture, directrice du Service d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels pour le Québec, nous a décrit son service ainsi que ses objectifs. L'IVAC est intégré à la Loi des accidents de travail. On y offre l'assistance médicale, l'indemnisation dans les cas d'incapacité temporaire ou prolongée ainsi que des services en réadaptation. En 1984, on a assisté à la décentralisation des services. Depuis, on retrouve 13 bureaux régionaux. Sont exclus de la clientèle de l'IVAC, toutes victimes non-innocentes, c'est-à-dire individus ayant contribué, par leur faute lourde, à leur victimisation. En 1986, l'IVAC se propose d'adapter les programmes de réhabilitation, présentement conçus pour les accidentés du travail, aux victimes d'actes criminels, de susciter la collaboration avec les corps policiers et de contribuer aux changements législatifs en ce qui regarde les droits des victimes d'actes criminels.

Le Dr Gilles Lortie, psychiatre, président de l'Association canadienne pour la santé mentale Division du Québec, nous a exposé la situation que vivent les victimes d'actes criminels nécessitant des services en santé mentale et des soins psychosociaux dans les centres hospitaliers. Le constat pèse lourd: aucun service n'est offert spécifiquement aux victimes. Quelques rares praticiens leur portent intérêt sur une base personnelle. Après une victimisation, certains peuvent développer des phobies, paniques ou angoisses qui doivent être traitées. La méthode classique de médication risque d'étouffer le phénomène, il faut plutôt traiter pour déconditionner. Le docteur Lortie insiste sur le besoin de former, à ce niveau, les futurs psychologues ou psychiatres: ils doivent apprendre à reconnaître et à traiter les problèmes spécifiques des victimes d'actes criminels (syndrome du stress post-traumatique), et à les différencier des cas qui relèvent de la psychiatrie classique.

Me Estelle Gravel, substitut du procureur de la Couronne à la Cour des sessions de la paix de Montréal, nous a brossé un portrait du rôle du procureur de la Couronne dans les causes de

femmes et d'enfants victimes d'agressions sexuelles. Comme dans toute cause, le procureur évalue le rapport de police, décide s'il y a matière à poursuite et assigne les témoins. Depuis 1981-82, le ministère de la Justice a établi des règles pour ces causes spécifiques. Le procureur doit rencontrer la victime quelques jours après l'événement. On évalue alors l'intérêt et la capacité de la victime à passer à travers un procès. Après l'autorisation de la plainte, une deuxième rencontre a lieu. On explique alors à la victime ce qui s'en vient, le rôle des acteurs à la cour, ses droits et on l'avise de l'existence d'un service d'information, d'accueil et d'orientation pour les victimes. Dans la mesure du possible, le procureur garde un dossier jusqu'à la fin. La victime doit comprendre qu'elle n'a plus le contrôle, c'est le procureur qui « mène » le dossier.

Finalement, monsieur Pierre Cyr, directeur adjoint des opérations au Service de police de la Communauté urbaine de Montréal, nous a parlé de l'intervention policière auprès des victimes d'actes criminels. La préoccupation des services de police pour les victimes serait assez récente. Ce qui relevait auparavant de l'intérêt personnel du policier fait maintenant l'objet de politiques. En 1984, les policiers ont reçu 4 heures de formation pour l'approche de la victime. En 1985, était mis sur pied Police-Jeunesse pour l'intervention auprès des enfants. Ce service s'est développé en collaboration avec des organismes privés et d'autres ressources. On procède présentement à une modification de l'approche dans le domaine de la violence conjugale. Il deviendra nécessaire pour le policier de remplir un rapport approprié lors de chaque appel. De plus, lors de la perpétration d'un acte criminel, un enquêteur sera désigné immédiatement pour procéder à l'enquête et les accusations requises seront portées contre l'agresseur. On tend à institutionnaliser l'approche. Monsieur Cyr a insisté sur le rôle des policiers dans la prévention du crime: c'est en travaillant de concert avec les victimes, services sociaux, organismes de prévention... que l'on réussira.

Enfin, les interventions apportées lors de la période de questions ont soulevé certains problèmes rencontrés dans le système pénal soit :

- l'impossibilité pour la victime de se faire

entendre lors d'une poursuite au criminel;

- l'utilisation du 'plea-bargaining' avec ce que cela sous-entend de frustrations pour la victime et ses proches;
- la difficulté d'obtenir le huis-clos et l'ordonnance de non-publication dans les causes d'agressions sexuelles, la victime n'étant pas renseignée sur ses droits et le procureur de la Couronne ne rencontrant pas nécessairement toutes les victimes dans certaines régions du Québec.

Des questions ont aussi été adressées à madame Rollande Couture concernant le Service d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels (IVAC) et à monsieur Pierre Cyr au sujet de la prévention en matière de violence conjugale.

Bref, cette première plénière a permis aux participants d'avoir une vue d'ensemble sur les questions pouvant être approfondies par la suite en ateliers.

ATELIERS

Violence dans la famille: problématique et ressources sociales

PERSONNES RESSOURCES

Diane Prud'homme, Regroupement provincial des maisons d'hébergement pour femmes et enfants en difficulté

Ghyslaine Rioux-Gougeon, Comité de Protection de la Jeunesse

SECRÉTAIRE D'ATELIER

Johanne Lauzon, Centre de consultation régional du Québec, Solliciteur général du Canada

L'atelier 1.1 portait sur la problématique et les ressources sociales pour la violence dans la famille. Dans un premier temps, Diane Prud'homme du Regroupement provincial des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence nous a parlé de la problématique de la violence conjugale. On peut en distinguer trois types: physique, verbale et psychologique. La violence conjugale atteint la femme dans ses rôles de mère, de ménagère, dans son rôle social et dans son rôle sexuel. Il n'y a pas de circonstances précises à l'exercice de la violence

conjugale; l'alcool, le repas servi trop froid... ne sont que des déclencheurs, les causes en sont beaucoup plus profondes.

La violence conjugale tout en créant un climat de peur, dévalorise la femme et lui fait perdre confiance en elle-même. C'est pourquoi il est d'autant plus difficile pour elle de s'en sortir: dévalorisée, sans ressource, elle gardera souvent le silence: se reconnaître victime de violence, c'est avouer un certain échec dans ses rôles familiaux.

Il n'y a pas de "femme-type" victime de violence conjugale: celle-ci peut toucher toutes les couches de la société. Une étude du regroupement a démontré que la femme qui se retrouve en maison d'hébergement représente la femme moyenne québécoise.

Les femmes hésitent souvent à se séparer d'un conjoint violent, par manque de ressources financières mais aussi parce qu'elles entrent dans le cycle "réconciliation - violence - réconciliation..." C'est un cheminement lent et progressif que celui des femmes violentées. Il faut les aider sans les juger et surtout briser le silence qui entoure la violence conjugale.

Ghyslaine Rioux-Gugeon, du Comité de la Protection de la Jeunesse, nous a parlé, pour sa part, de la violence dans la famille à l'égard des enfants. Le comité de la Protection de la Jeunesse joue le rôle d'ombudsman des enfants en besoin de protection, et s'assure que les enfants "sujets de droits", tel que stipulé dans la Loi sur la Protection de la Jeunesse, reçoivent les services dont ils ont besoin dans le respect de

leurs droits. Cette loi reconnaît la primauté de l'exercice de l'autorité parentale, tout en intervenant lorsqu'il y a des lacunes. Les enfants sont victimisés de plusieurs façons: négligés, abandonnés, maltraités, abusés sexuellement ou encore victimes des lenteurs du système.

Tout citoyen a le devoir de signaler les cas de victimisation des enfants: ces signalements sont vérifiés et évalués (certains sont rejetés entre autres pour réduire l'engorgement du système). Ensuite, il y a intervention sociale et judiciaire lorsque nécessaire.

Certains problèmes se posent à l'application de la Loi de Protection de la Jeunesse. Premièrement, les agresseurs ne sont pas responsabilisés face à leurs actes, ni par l'application de mesures volontaires, ni par le Tribunal de la Jeunesse. Une plus grande concertation entre intervenants sociaux et judiciaires est nécessaire pour un meilleur traitement. Finalement, il y a tout le problème des non-signalements.

Recommandations

VIOLENCE ENVERS LE CONJOINT

1. Il faut organiser des campagnes d'information et de publicité
 - a) auprès du public pour rompre l'isolement des femmes violentées, briser le silence qui entoure la violence conjugale et faire connaître les ressources disponibles pour ces femmes.
 - b) auprès des intervenants (personnel médical et autre) pour faciliter le dépistage et le signalement des cas de violence familiale.
2. Il faudrait se servir de la Loi sur la Protection de la Jeunesse pour approcher d'une façon plus globale les cas de violence familiale en offrant des services aux enfants, mais aussi à la mère violentée par son conjoint.
3. L'approche globale des maisons d'hébergement doit être reconnue, et pour cela, elles devraient recevoir un financement stable pour pouvoir se consacrer entièrement à

l'intervention auprès des femmes.

4. Il faut rendre l'intervention judiciaire (poursuites et sentences) proportionnelle à la gravité du délit: pour que d'une part la société reconnaisse l'illégalité de la violence envers son conjoint; d'autre part, pour responsabiliser le conjoint (par le biais de sentences de réparation) face à ses actes.
5. On doit assurer une protection accrue pour les femmes victimes de violence conjugale une fois qu'elles sont séparées de leur conjoint.
6. Il faut instaurer des programmes de traitement pour les conjoints violents.
7. Créer un fichier codé d'hommes batteurs et violeurs comme outil de travail pour les policiers.
Publiciser les photographies et coordonnées d'hommes batteurs et violeurs.
8. Les femmes maltraitées devraient faire l'objet d'une relance par une travailleuse
- 9.

sociale suite au signalement du médecin.

10. Les intervenants sont trop nombreux: il faudrait un intervenant-coordonnateur à qui se rapporter. Par exemple, les maisons d'hébergement avec leur rôle de support et d'accompagnement pourraient servir de coordonnateur.
11. Une meilleure concertation socio-judiciaire est nécessaire.
12. On doit faire un travail de prévention auprès des jeunes filles et des femmes pour les rendre plus fortes face à de telles situations.
13. Rendre la justice plus humaine pour inciter les femmes à témoigner dans les causes de violence conjugale.

VIOLENCE ENVERS LES ENFANTS DANS LA FAMILLE

1. Développer dans le milieu communautaire les ressources d'entraide pour éviter l'institutionnalisation systématique de tous les cas. Cela permettrait un signalement et une action plus facile et rapide, tout en évitant la bureaucratie inutile dans certains cas.
2. Il faut judiciariser les cas d'abus sexuels des enfants, pour responsabiliser l'agresseur et éviter la récurrence: le système actuel n'étant pas assez efficace.
3. Pour cela, il faudra modifier et assouplir les règles de preuve aux instances criminelles afin que les témoignages d'enfant puissent être reçus.
4. Il faut rendre les sentences proportionnelles aux délits des agresseurs.

Violence dans la famille: intervention de la Justice

PERSONNES RESSOURCES

Me Sylvie Lagacé, substitut du procureur, Tribunal de la Jeunesse

Me Pierre Fontaine, substitut, en chef du procureur, Cour municipale de Montréal

M. Pierre Cyr, directeur-adjoint aux opérations, Service de police de la Communauté urbaine de Montréal

SECRÉTAIRE D'ATELIER

Mme Martine Fourcaudot, agente de recherche, Ministère du Solliciteur général du Québec

Il faut souligner qu'à quelques heures de l'annonce officielle de la politique ministérielle en matière de violence conjugale, les échanges ont grandement été influencés par l'avènement de cette politique.

DES INTERVENTIONS COMPLÉMENTAIRES

De part et d'autre, il existe une volonté ferme d'intervenir en matière de violence familiale. Cette intervention doit s'effectuer dans la

Complémentarité des actions de la police, des procureurs et des intervenants des milieux de la santé, des services sociaux, des secteurs public et communautaire.

La violence familiale étant un problème privé et public, la victime doit s'adresser à plusieurs tribunaux et y témoigner, ainsi qu'avoir recours à divers intervenants (tribunaux civils, criminels et de la Jeunesse, centre d'hébergement, aide juridique, etc.)

Dans cette situation, il devient essentiel que les intervenants travaillent en partenaires, s'entendent sur leurs rôles et assument un suivi du cas, que ce soit pour éviter que l'acte se répète ou que la situation se détériore davantage.

A titre d'exemple, le S.P.C.U.M. et la Cour municipale de Montréal ont présenté aux participants les procédures appliquées sur le territoire de l'île de Montréal :

L'INTERVENTION POLICIÈRE

À la réception de la plainte, la police se doit, selon les cas, d'enregistrer cette plainte et d'assurer un suivi. Le policier retourne sur les lieux pour référer la victime ou l'autre membre de la famille aux ressources du milieu. Dans ce contexte, le policier n'est pas seulement une porte d'entrée vers le système judiciaire, mais aussi vers les organismes communautaires. L'intervention policière doit s'harmoniser à celle des ressources communautaires et, bien sûr encore selon les cas, aux services judiciaires.

Commentaires et recommandations

DES VOLONTÉS CONFORMES AUX POLITIQUES

En matière d'intervention judiciaire, les politiques ministérielles, aussi avant-gardistes soient-elles, sont limitées :

- par les pouvoirs et juridictions que la loi reconnaît à chaque intervenant ou Cour; ainsi que
- par la volonté réelle des intervenants

LA CONCILIATION ET LA POURSUITE

Dans le même sens, les procureurs et le tribunal, en collaboration avec les autres ressources et profitant de l'information cumulée par le policier dans son suivi, pourront prendre des décisions mieux éclairées vers des mesures plus préventives que coercitives. Ces grands principes guideront l'intervention des procureurs dans leurs démarches de conciliation ou de poursuite...

- Il importe de reconnaître la gravité de ce genre de violence et la responsabilité de l'agresseur (de manifester l'intolérance publique).
- Chaque cas doit être traité de façon spécifique (il ne faut pas généraliser ou standardiser les mesures ou décisions).
- Il faut simplifier et accélérer les procédures tout en préservant les droits et l'intégrité des victimes.
- Il faut amener la victime à préciser ce qu'elle attend des procédures amorcées (dédommagement, conciliation, vivre avec le conjoint...) et surtout, l'informer des procédures et choix qui l'attendent.
- Le tribunal doit aussi renforcer la motivation ou inciter la réhabilitation ou le traitement de l'agresseur.

Dans le cadre de cette philosophie d'intervention et des modalités discutées en atelier, les participants reconnaissent certaines réalités et proposent ces améliorations à l'intervention de la Justice.

d'appliquer ces politiques.

Ce ne sont pas des organismes ou des ministères qui se concertent, mais des individus et ces individus doivent être sensibilisés pour s'engager.

COMBLER LE BESOIN DE SUPPORT

Malgré la présence des ressources, la connaissance que les intervenants en ont et la coopération entre les intervenants, il persiste une difficulté pour la victime de poursuivre ses

démarches vers les ressources nécessaires. Il demeure un besoin de support tout au long du cheminement. Ce support doit être assumé par chaque intervenant s'il n'existe pas d'organisme ou de ressource pouvant suivre la victime.

COMBLER LE BESOIN D'INFORMATION

En plus de ce besoin de support, la victime doit comprendre clairement les rôles de chacun des intervenants. Il ne suffit donc pas que les intervenants conviennent entre eux de leurs mandats, la victime doit aussi en être informée. Chaque intervenant se doit d'informer la victime de son rôle, mais aussi des rôles des partenaires (policiers, procureurs, médecins...) qu'elle rencontrera dans son cheminement.

IDENTIFIER LES RESSOURCES MANQUANTES

Les intervenants ayant précisé leurs responsabilités pourront aussi identifier les ressources manquantes pour desservir adéquatement les victimes. Par exemple, les directeurs de chaque poste de police S.P.C.U.M. sensibilisent les conseils d'administration des C.L.S.C. de leur territoire à la nécessité de mettre sur pied des services préventifs et de traitement auprès des victimes.

SENSIBILISER CERTAINS GROUPES D'INTERVENANTS

Les participants ont répété l'importance de sensibiliser certains intervenants-clés, comme les policiers, les juges et les médecins. Cette sensibilisation doit viser l'engagement d'un plus grand nombre d'intervenants de ces domaines.

FAVORISER DES MESURES AUGMENTANT

LA SÉCURITÉ DE LA VICTIME

Dans les cas où des conditions (tel le mandat de garder la paix, art. 745) sont ordonnées par le tribunal, elles doivent être ordonnées de façon plus adéquate afin de mieux préserver la sécurité de la victime.

AMÉLIORER LA STATISTIQUE

La formule de rapport produite par "Statistiques Canada" doit permettre d'identifier clairement, par un code précis, qu'une personne a des antécédents en matière de violence familiale (battre conjoint(e) ou enfant) et non se restreindre à la codification générale de "voie de fait".

CHOIX DU REPRÉSENTANT DE LA COURONNE

Dans la mesure où les ressources humaines disponibles le permettent, la victime devrait pouvoir se prononcer sur le choix du procureur responsable de la cause où elle est victime, tout comme l'agresseur choisit le procureur assurant sa défense.

ORGANISATION DE LA CONCERTATION AUX NIVEAUX PROVINCIAL, RÉGIONAL ET LOCAL

Les participants ont manifesté un besoin d'échange d'idées au niveau provincial et d'échange dans l'intervention ou l'action au niveau local (ou régional). Il faut songer à "organiser" la concertation en matière d'aide aux victimes par la mise sur pied de structures simples et souples favorisant cet échange au niveau des idées et des interventions, que ce soit à l'échelle régionale ou locale.

ATELIERS (SUITE)

Violence en milieu de travail : problématiques

PERSONNES RESSOURCES

Frema Engel, Banque de Montréal
Marie Brisebois, Johnson & Johnson
Micheline Baril, Université de Montréal
Jacqueline Dupuis, CLSC - Métro

SECRÉTAIRE D'ATELIER

Marie-Claude Lespérance, AVTAC

Le phénomène de la victimisation en milieu de travail est un problème méconnu par la majorité de la population. Il pose néanmoins de nombreuses difficultés dans les entreprises en termes de coûts et d'organisation interne. En effet, nous pouvons parler de baisse de productivité et de motivation, d'absentéisme de la part des employés.

Il existe de nombreuses occupations où l'on peut parler des "risques du métier", à savoir les caissiers, les transporteurs, les commerçants, etc. Mais qu'en est-il des souffrances et des inquiétudes des victimes ? Comment peut-on y remédier ? Telle est rapidement la problématique de la violence au travail qui a été présentée dans cet atelier.

VIOLENCE AU TRAVAIL PAR LES EMPLOYÉS

De plus en plus fréquemment, des comportements agressifs ou de nature hostile, des abus de pouvoir et des actes criminels sont rapportés en milieu de travail et en milieu institutionnel.

En milieu de travail, les relations entre clients

et employés, à travers la hiérarchie, aux divers niveaux décisionnels sont entachés d'abus de pouvoir. Les mécanismes de la victimisation sont rendus possibles à cause de connaissances, d'habiletés et souvent l'uniforme des employés qui leur apportent prestige et autorité. Ainsi, ils se permettent dans l'exercice de leur fonction de manifester des comportements de nature hostile et/ou de poser des actes de violence psychologique et/ou physique. D'autres encore, victimisent leurs clients, leurs pairs à cause de leur incompétence souvent flagrante, ils abusent pour masquer leur ignorance.

Les manifestations d'abus de pouvoir se traduisent lorsque l'abuseur décide des informations à transmettre ou à cacher, lorsqu'en fonction d'une autorité il arrache les réponses, les consentements dont il a besoin. Sous prétexte de manquer de disponibilité, il prend des décisions sans écouter, sans laisser l'autre exprimer ses besoins, sans tenir compte des circonstances et des ressources de l'autre. Il modifie unilatéralement les ententes, les contrats. Bref, il ne respecte pas l'autre.

Les victimes sont généralement abusées en fonction de l'âge (enfants, personnes âgées) ou en

fonction de circonstances particulières, comme les malades, les immigrants et les réfugiés, les pauvres et les peu scolarisés. Tous sont des proies faciles car ils n'ont pas les connaissances et les habiletés pour se protéger. D'autre part, les femmes sont toujours les victimes d'abus de pouvoir depuis des siècles.

LES SOLUTIONS

- Sensibiliser les intervenants sur les bienfaits de la communication efficace (modification du comportement, changement d'intérêt);
- Développer des habiletés à transiger, à établir une relation d'aide basée sur le support de l'autre, de ses besoins et ses ressources;
- Favoriser l'éclosion d'attitudes reliées à la qualité de la vie;
- Nommer dans les institutions un ombudsman pour aider les personnes à haut risque d'être abusées à se faire respecter;
- Favoriser l'éclosion de groupes de support aux victimes;
- Informer les intervenants, la population des nouveaux articles du Code criminel en matière de violence et du rôle des ordres professionnels en vue de la protection du client.

VIOLENCE AU TRAVAIL SUBIE PAR LES EMPLOYÉS

Le milieu de travail est important pour l'employé, car il y investit la plus grande part de son existence active. Les employés partagent ensemble leur vie ; qu'un événement heureux ou malheureux survienne, ce milieu en sera un d'entraide ou de conflit. En effet, qu'un agresseur s'introduise dans le milieu de travail, la réaction individuelle des employés sera teintée par l'ambiance antérieure. Un vol à main armée par exemple, sera source de stress dans la vie personnelle des employés.

La victimisation au travail comporte trois phases identifiables :

- La phase de réaction immédiate est caractérisée par la négation temporaire de l'événement, une certaine paralysie

l'employé accomplit des automatismes, n'a aucun contrôle de soi, ne réalise pas ce qu'il a réellement fait (cris, pleurs), vit de l'anxiété, de la confusion, un sentiment d'extrême solitude. Lors de cette phase, il est important que l'employé ait la présence d'un aidant avec lui.

- Lors de la deuxième phase, l'employé se remet de l'événement, il tend à exagérer ce qui vient de lui arriver, alors qu'un autre niera la situation en se remettant à travailler. De nombreuses réactions physiologiques sont à prévoir comme des tremblements, des pleurs incontrôlables, les muscles contractés se détendent, etc. L'employé vivra en outre des sentiments D'humiliation, de rejet, d'incompréhension de la part de ses pairs (peur d'être la risée des autres employés), de honte, de rage.
- La phase à long terme peut s'étendre de quelques semaines à plusieurs mois. Cette phase se traduit par des difficultés du sommeil, des "flash-back", le sentiment d'avoir perdu quelque chose (entre autres la perte de confiance envers les clients), des réactions exagérées aux bruits, la méfiance sur la rue (peur d'être suivi par le bandit) et finalement perte de son intégrité.

Les victimes en milieu de travail finissent par réviser leur échelle de valeurs et deviendront plus conscientes de la sécurité à domicile. Elles éviteront de regarder les émissions de télévision qui font un étalage gratuit de violence. La période aiguë de réaction à la victimisation finit par s'atténuer avec les mois, et les problèmes physiques engendrés par l'événement criminel diminuent ou restent stables.

La victimisation en milieu de travail nécessite une intervention rapide après l'incident en ce qu'elle permet une dédramatisation et un support moral auprès de l'employé. Idéalement, il faudrait que les employés puissent trouver de l'aide du milieu de travail et que les dirigeants d'entreprises assistent à des sessions d'information.

LES SOLUTIONS APRÈS UN ÉVÉNEMENT CRIMINEL

- Isoler les plus touchés par l'incident;

- Les employés devraient toujours appeler à leur domicile après un incident, car l'inquiétude des proches peut se transformer en blâme (seconde blessure);
- Les employés ne doivent pas se rendre à leur domicile si la maison est vide; ici l'entraide entre employés est requise;
- Après un événement criminel, les employés ont généralement besoin d'un encadrement adéquat pour réintégrer les mêmes fonctions;
- Une session d'information qui normalise les réactions, même si elles surviennent trois ou quatre jours plus tard. Ces sessions permettent de diminuer la tension;
- Éduquer les employés afin qu'ils acceptent de venir consulter un aidant;
- Informer les victimes au niveau de la prévention et des procédures en cas d'incidents criminels. Par exemple, résister lors d'un vol à main armée s'avère dangereux.

Les victimes d'actes criminels vivent un choc identique en intensité à un accident mortel d'un proche.

Un grand nombre d'entre nous vivent des risques au travail. La population vit dans un risque constant. Selon "Statistiques Canada", en 1982, 125 caissières ont été victimes de vols à main armée et 2000 personnes ont été présentes lors de ces événements. On ne pense généralement pas aux nombreuses victimes secondaires.

Il y a un manque évident de ressources pour les employés victimes. Les professionnels des services sociaux et, de santé n'ont pas toujours une bonne connaissance de la problématique de la victimisation.

En contrepartie, les dirigeants d'entreprises ne font pas toujours grand-chose en ce qui a trait à la sécurité de leurs établissements; en fait, ils ne se sentent pas concernés par la sécurité et la qualité de vie de leurs employés.

Les mesures de sécurité et les protocoles d'intervention en cas de crise majeure ou mineure sont la plupart du temps oubliés autant par les employés que par les employeurs. L'on croit à tort que les victimes c'est toujours les autres.

Violence au travail : les ressources

PERSONNES RESSOURCES

Rollande Couture et Régine Lefebvre
IVAC / CSST
Hélène Lamontagne, M.D.
Services d'urgence

SECRÉTAIRE D'ATELIER

Sylvie Tardif (AVTAC)

L'INDEMNISATION

Lorsqu'une personne est victime d'un acte criminel, elle peut faire une demande de dédommagement au Service de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC). Par contre, si une personne est victime d'un acte

criminel dans le cadre de son travail ou par le fait de celui-ci, c'est à la Commission de la Santé et de la Sécurité du travail (CSST) qu'elle doit adresser sa demande. Le crime est alors considéré comme un accident du travail.

Pour avoir droit à une indemnité de l'IVAC, la

personne doit avoir été blessée physiquement ou psychologiquement pendant ou à la suite de la perpétration d'un acte criminel. La demande doit également être faite dans l'année du crime ou dans l'année de l'apparition des blessures. Dans les cas où la victime est décédée, ce sont ses dépendants, ses parents si elle est mineure ou la personne qui assumera les frais funéraires qui peuvent faire une demande. Finalement, la victime ne doit pas avoir, par sa faute lourde, contribué à ses blessures ou à sa mort et ne doit pas être éligible à un dédommagement en vertu d'une autre loi (ex.: La Loi sur les assurances automobiles du Québec, la Loi de la Santé et de la Sécurité du travail).

À quoi la victime a-t-elle droit ? Premièrement, la victime a droit à un revenu de remplacement pour le temps où elle sera dans l'incapacité de travailler. Si elle est sans emploi, la victime a droit à une indemnité calculée sur la base du salaire minimum. La CSST ou l'IVAC assumera également en entier le paiement des frais médicaux non-couverts par l'Assurance-maladie du Québec, les services d'un psychologue ou de tout autre professionnel reconnu en autant que le traitement soit directement relié à la victimisation. Pour ce qui est des dommages matériels, ils sont remboursés jusqu'à concurrence de 1 000 \$, mais uniquement dans les cas où la victime a été blessée ou tuée en tentant d'arrêter ou de prévenir la perpétration d'un délit ou en aidant un agent de la paix.

Dans tous les cas où la victime n'est pas satisfaite d'une décision rendue par l'IVAC ou la CSST, elle peut en appeler au bureau de révision de la CSST et en dernier ressort, à la Commission des Affaires sociales.

Lors de l'atelier, on a pu constater que les intervenants auprès des victimes avaient plusieurs questions sur l'IVAC et la CSST. On a donc recommandé qu'une plus grande publicité soit faite auprès du public, des employeurs et des intervenants. Pour ces derniers, on a aussi recommandé des sessions de formation.

A également été recommandé :

- que la Loi de l'IVAC soit révisée comme l'a été la Loi de la Santé et de la Sécurité au travail;
- que les victimes d'actes criminels au travail soient traitées en vertu de l'IVAC, puisque

leurs besoins rejoignent plus ceux des victimes que ceux des accidentés du travail;

- que l'IVAC ait ses bureaux propres et distincts de ceux de la CSST;
- que la notion de victime puisse parfois être étendue pour pouvoir indemniser pour blessures psychologiques, certaines victimes indirectes (ex.: conjoint survivant);
- que soient étudiés les cas où les victimes retirent de l'aide sociale ou des prestations d'assurance-chômage afin qu'elles ne soient pas désavantagées par l'IVAC.

SERVICES D'URGENCE

Le docteur Lamontagne s'est intéressée à l'impact psychologique que peuvent avoir les désastres sur le personnel de l'urgence émanant des services de pompiers, policiers, services médicaux d'urgence... Son but était d'étudier les conséquences que peut avoir un désastre sur ces travailleurs et de trouver des méthodes d'intervention efficaces.

On a observé qu'après une catastrophe, les victimes éprouvent souvent des problèmes psychologiques plus ou moins graves. Il en est de même pour les secouristes. En effet, les symptômes vécus par les membres du personnel opérationnel sur les lieux d'un désastre sont les mêmes que ceux vécus par les victimes de ces drames collectifs. Ceci s'explique principalement par le fait que le corps ne fait pas de différence entre le danger perçu et le danger réel. Les secouristes par contre, sont surpris de réagir comme les victimes et refoulent leurs émotions. Celles-ci au lieu de disparaître, s'accumulent et peuvent ressortir de façon problématique "burn-out", problèmes matrimoniaux, alcoolisme,...). L'intervention doit donc viser à éviter ces problèmes.

L'intervention que privilégie le docteur Lamontagne est l'intervention de groupe. Premièrement, parce qu'une intervention individuelle est difficilement réalisable lorsqu'il y a 200 victimes par exemple. De plus, le groupe représente un avantage énorme. Cette approche s'appelle le "debriefing psychologique".

La première moitié de l'intervention sert à permettre à chaque participant de raconter comment il a vécu la catastrophe. Par la suite,

l'intervenant explique ce qu'est le stress et aide les gens à comprendre les réactions existantes ou à venir. Les participants réalisent alors que leurs réactions sont normales et surtout temporaires. Ils apprennent aussi à prendre conscience de leurs émotions et à les exprimer de façon adéquate. On évite ainsi leur refoulement qui est à la source de plusieurs problèmes.

Le "debriefing psychologique" permet donc aux employés de ventiler leurs émotions, ce qui peut éviter le "burn-out". Il s'applique aux travailleurs, mais peut également s'appliquer à des groupes de victimes d'un même crime. Il est important de noter que son efficacité est

maximisée par la proximité dans le temps, de l'intervention et de la catastrophe (ou du crime).

Il ressort de cet atelier que la violence au travail peut être physique ou psychologique et que cette dernière peut être tout aussi dommageable que la violence physique. On a également recommandé que :

- les travailleurs et, les futurs travailleurs soient sensibilisés au stress relié à leur travail;
- l'on permette aux travailleurs de pouvoir ventiler leurs émotions pour éviter le refoulement des émotions et le "burn-out".

Violence fortuite: problématique et besoins

PERSONNES RESSOURCES

Claire Bradet, criminologue, C.I.C.C.

Denise Charest, permanente au Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) de Trois-Rivières.

Helen Dawkes, coordonnatrice des programmes de prévention du crime et d'aide aux victimes, Bureau des initiatives communautaires de justice, Y.M.C.A.

Hélène Morrisson, intervenante au CLSC-Métro (Montréal)

SECRÉTAIRE D'ATELIER

May Clarkson (Plaidoyer-Victimes)

L'atelier sur la violence fortuite a touché les thèmes suivants: les agressions à caractère sexuel (Denise Charest, Hélène Morrisson), les introductions par effraction (Helen Dawkes) et le vol qualifié en milieu de travail (Claire Bradet).

LES AGRESSIONS À CARACTÈRE SEXUEL:

Lors des cinq premières sessions de l'atelier, la

problématique des agressions à caractère sexuel a été présentée par Denise Charest, du CALACS de Trois-Rivières. Lors de la sixième session, la problématique a été présentée conjointement par Denise Charest et Hélène Morrisson du Centre d'aide aux victimes d'agression sexuelle et d'inceste du Métro Guy.

LES CALACS : Les centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel inter-

viennent à divers niveaux :

- Aide directe aux victimes d'agression sexuelle (service de 24 heures), suivi et accompagnement dans les diverses démarches;
- Éducation et sensibilisation de la population, particulièrement par le biais de rencontres dans les universités, les CEGEPS, les polyvalentes, les groupes de femmes, les groupes mixtes;
- Concertation et collaboration avec des groupes de pression socio-politique; à ce niveau, le travail des CALACS s'insère dans le cadre de luttes plus globales visant l'amélioration de la condition féminine.

LES AGRESSIONS SEXUELLES: Selon Denise Charest, une Canadienne sur dix-sept se fait violer au cours de son existence ; une sur deux subit une agression sexuelle au cours de sa vie. Parmi les femmes violées, une sur douze sera enceinte suite au viol. Une femme sur huit fera une déclaration à la police suite à l'agression dont elle aura été victime.

Dans 50 % à 70 % des cas, les victimes d'agression sexuelle et leur agresseur se connaissent. Comme le précise Hélène Morrisson, l'intervention sera très différente selon que la victime connaît l'agresseur, ou que l'agresseur est un étranger.

REACTIONS DE LA VICTIME: Au moment même de l'agression, la victime éprouvera souvent la crainte, voire l'impression de mourir. Par la suite, ses réactions seront très variables mais pourront comporter: un sentiment de culpabilité, du dégoût face à soi-même et/ou à l'agresseur, une remise en question de sa vie et de ses actions, des sentiments d'insécurité, de colère, d'agressivité, de vengeance, de solitude; du refoulement ou de la négation; divers troubles de comportement, repliement sur soi, hypo- ou hyperactivité, alcoolisme ou recours aux drogues, phobies, idéations suicidaires ou tentatives de suicide.

Le vécu et les réactions pouvant être différents d'une femme à l'autre, le suivi sera différent et personnalisé selon les besoins.

SUIVI DE L'AGRESSION: Les victimes d'agres-

sion sexuelle ont besoin de reprendre le pouvoir, le contrôle sur elles-mêmes qui leur a été nié par l'agression. Pour ce faire, elles ont besoin d'un soutien qui ne soit pas du "maternage". Les intervenants(es) doivent donc se donner surtout un rôle d'information et de support, pour toute démarche qui paraîtra pertinente et nécessaire à la victime elle-même.

D'autre part, il ne faut pas perdre de vue le fait que la victime, selon les démarches entreprises, risque d'être confrontée à sa famille (conjoint, enfants), à son milieu de travail, au milieu médical et psychologique, aux travailleuses des centres d'aide, aux policiers patrouilleurs et enquêteurs, à la Cour: juge, procureur, avocat de la défense, à l'agresseur lui-même, à l'IVAC, à la presse... Il lui faut revivre et raconter une expérience très pénible qui, en outre, à cause des aspects sexuels de l'agression, touche à un domaine très personnel et très privé.

Au niveau du gouvernement provincial, on a développé durant les récentes années un protocole d'aide aux victimes d'agression sexuelle ainsi qu'une trousse médico-légale qui, en principe, doit aider à la preuve. Or l'examen médico-légal est souvent vécu par la victime comme une nouvelle agression; en outre, dans la mesure où le procès se fait généralement moins sur la détermination de l'identité de l'agresseur que sur le consentement de la victime, il est difficile pour l'instant de déterminer quel peut être, du point de vue de la victime, l'intérêt de l'utilisation de la trousse.

LES BESOINS EXPRIMÉS :

- Besoin que l'expertise des travailleurs (euses) des Centres d'aide et des autres ressources alternatives qui sont directement en contact avec les victimes d'agression sexuelle soit reconnue;
- Besoin que les divers intervenants en contact avec les victimes d'agression sexuelle, tant dans le secteur de la santé et des services sociaux que dans le secteur de la justice, ainsi que les préposés(es) à l'accueil - par exemple dans les hôpitaux ou à l'IVAC comprennent le vécu traumatisant de la victime d'agression sexuelle et respectent sa sensibilité et son besoin d'intimité;
- Besoin que les droits des victimes soient

respectés, au niveau de la Cour, autant que ceux des agresseurs, et recommandation aux procureurs et aux juges de tenir compte des besoins particuliers des victimes d'agression sexuelle :

- Dans certains cas, le huis-clos peut s'avérer préférable pour la victime;
- Toutefois, même lorsqu'il y a huis-clos, la victime d'agression sexuelle devrait pouvoir être accompagnée au moment de son témoignage, si elle en manifeste le besoin;
- Elle devrait être tenue au courant du déroulement de la cause;
- Enfin, la nouvelle loi sur les agressions sexuelles devrait être respectée dans l'esprit, et non seulement dans la lettre; c'est-à-dire que dans la mesure où les avocats de la défense ont encore parfois recours à des questions tendancieuses visant à remettre en doute la crédibilité ou la moralité de la victime, les procureurs de la couronne doivent être sensibilisés à ce fait et rapides à s'objecter.

- Besoin qu'une concertation et une bonne collaboration s'établissent entre les divers niveaux d'intervention auprès des victimes d'agression sexuelle: policiers, centres d'aide, procureurs, intervenants en milieu hospitalier.

2. LES INTRODUCTIONS PAR EFFRACTION

Depuis 1981, le YMCA parraine un programme d'aide aux victimes d'introduction par effraction, en collaboration avec la police de la Communauté urbaine de Montréal, dans les districts 11 et 12 de la CUM ("West Island"). Il y a dans ce secteur 90 % de domiciles unifamiliaux souvent inoccupés durant la journée, d'où la facilité et la fréquence des introductions par effraction.

On informe les victimes sur les sujets suivants:

- 1) la sécurité à domicile (serrures, systèmes d'alarme, etc.) afin de leur redonner un sens de la sécurité à la maison ;
- 2) le recours aux assurances: comment remplir les formulaires, quel sera le délai de remboursement;

- 3) la police et le déroulement normal de l'enquête;
- 4) le crime dans la communauté;
- 5) leur rôle comme témoin et les procédures en Cour;
- 6) les programmes communautaires. On est également à l'écoute de la victime, qui a besoin d'exprimer ses sentiments et ses réactions.

Les introductions par effraction sont malheureusement perçues par plusieurs comme un crime "banal", pas trop grave, d'autant plus que dans bien des cas, les assurances remboursent le montant du vol. C'est ne pas tenir compte de l'impact réel de l'introduction par effraction, qui constitue dans le meilleur des cas un viol de l'intimité, et qui s'associe souvent à du bris et du vandalisme.

Il semble que les victimes les plus traumatisées par l'effraction soient les personnes âgées, les personnes qui vivent seules et les enfants. Les victimes d'introduction par effraction peuvent ressentir un profond sentiment d'insécurité suite au crime; certaines sont très ambivalentes, ayant peur à la fois de rester à la maison et de s'en éloigner, dans la crainte que le crime se répète; plusieurs vont jusqu'à déménager, même en vendant leur maison à perte, parce qu'elles n'arrivent plus à se sentir en sécurité dans leur propre domicile. Malheureusement, puisque l'introduction par effraction n'est pas considérée comme un crime contre la personne, les victimes ne peuvent être indemnisées par l'IVAC.

RECOMMANDATION :

Nous recommandons qu'un ajout soit fait à l'annexe de la Loi de l'IVAC afin que l'on puisse indemniser les victimes d'introduction par effraction qui souffrent d'un traumatisme psychologique, particulièrement en ce qui concerne les clientèles vulnérables mentionnées ci-dessus.

3. LE VOL QUALIFIÉ EN MILIEU DE TRAVAIL

Le cas présenté est celui des changeurs employés par la Compagnie de Transport de la Communauté urbaine de Montréal (CTCUM), victimes de vol qualifié dans les stations de métro. Ces

employés sont particulièrement vulnérables au vol: ils travaillent dans des postes de vente vitrés, où la manipulation de l'argent est très apparente et où il n'y a parfois même pas de système d'alarme. Ils sont souvent isolés, particulièrement aux heures d'ouverture et de fermeture du métro (2h et 5h a.m.), ainsi que dans certaines stations moins fréquentées. En outre, pour l'agresseur, la fuite est très facile.

Ces changeurs-guichetiers sont souvent d'anciens chauffeurs d'autobus ou opérateurs de métro disqualifiés en raison de leur âge ou de leur état de santé.

Quels sont les effets, chez ces changeurs, de la victimisation ? On peut en mentionner plusieurs: peur, anxiété, cauchemars, perte d'appétit, problèmes sexuels ou familiaux, repli sur soi...

Face au travail, les problèmes sont également multiples: difficulté à retourner au travail (certains en sont encore incapables après dix mois), dépression, peur d'être seul pour ouvrir ou fermer la station, claustrophobie dans le poste de vente, désir de trouver des moyens d'autodéfense (certains auront recours par exemple à des asphyxiants en aérosol de type "mace" bien que cela soit illégal). Certains refusent de faire du temps supplémentaire ou

font de l'absentéisme. Plusieurs aimeraient quitter leur emploi mais ne le peuvent pas parce qu'ils ont besoin d'une certaine sécurité matérielle.

Quelle aide ces changeurs victimes de vol qualifié obtiennent-ils de leur employeur ?

- Très peu au fond, puisque dans certains cas on les soupçonne d'avoir fait le vol eux-mêmes, et dans d'autres cas de "faker", c'est-à-dire d'exagérer leur traumatisme...

Ceci soulève certaines questions, et entre autres: - est-il normal que des gens qui travaillent dans un service public en arrivent à considérer la violence comme un "risque du métier" ? Et à qui revient la responsabilité de prévenir la violence dans les services publics et de protéger les employés: à l'employeur ? aux syndicats ? à la police... ou à la société ?

Quoi qu'il en soit, on en arrive à la conclusion que la violence à l'égard des gens qui travaillent dans des services publics constitue un grave problème, qu'il n'est pas normal que ces gens considèrent leur victimisation comme un risque du métier (certains, dans les services de santé par exemple, se sentent eux-mêmes coupables d'avoir été victimes d'une agression !) et qu'il serait temps de se pencher sur cette problématique et de proposer des solutions.

Les initiatives nouvelles

PERSONNES RESSOURCES

Mme Renée Colette Carrière, Mme France Mainville, Mme Paule Morin – Victim'Aide
Mme France Beaudoin (Montréal), M. Claude Dufour (Montréal), Mme Monique Weaner (Québec) - Services à la clientèle des Palais de Justice

Mme Odette Gravel-Dunberry, Centre de consultation, Solliciteur général du Canada

SECRÉTAIRE D'ATELIER

Mme Chantal Jacques, Centre de consultation, Solliciteur général du Canada

Au cours de l'atelier portant sur les initiatives nouvelles, les groupes ont pu entendre trois présentations. L'une portait sur la déclaration de la victime (Victim / Impact Statement), l'autre introduisait le service Victim'Aide du CLSC St-Hubert et une troisième décrivait les services à la clientèle axés sur les victimes et témoins d'actes criminels qui ont été implantés aux Palais de Justice de Montréal et Québec. Voici le résumé des discussions reliées à chacune de ces initiatives.

LA DÉCLARATION DE LA VICTIME (VICTIM IMPACT STATEMENT)

Cette présentation mettait en évidence essentiellement les caractéristiques des expériences américaines et canadiennes relatives à l'introduction de la déclaration de la victime dans le processus judiciaire. Les expériences peuvent varier quant aux contenus, modes et modalités de la déclaration et quant à l'importance et à la considération que les intervenants judiciaires sont tenus d'y accorder. Il y a actuellement 4 expériences en cours au Canada, soit à Winnipeg, Calgary, Victoria et Battleford. Au Québec, un comité de travail récemment mis sur pied se penche sur la question. Parmi les questions qui ont animé les discussions en atelier, on note les suivantes :

- La possibilité de résistance de la part de certains intervenants, notamment ceux en relation d'aide avec l'agresseur, en raison d'une crainte que la mesure ait pour effet d'alourdir la sentence ou d'affecter les décisions liées à la libération conditionnelle.
- La possibilité de contre-interrogatoire de la victime: notamment dans les cas d'agressions sexuelles. On craint que la victime soit malmenée par l'avocat de la défense.
- La possibilité de créer de fausses attentes et des désillusions chez la victime, notamment en ce qui regarde l'effet de la déclaration sur la sentence ou la libération conditionnelle des agresseurs.
 - La possibilité pour la victime d'avoir son propre avocat tout au long du processus judiciaire.
- La possibilité d'introduire le droit à la déclaration des victimes dans la charte des droits et libertés.

- La possibilité que la déclaration de la victime porte également sur la sentence.
- La possibilité que l'introduction de la déclaration de la victime sur une base systématique et formelle exige des changements législatifs.

PROPOSITIONS :

1. Il est proposé que la victime puisse être représentée tout au long du processus judiciaire.

2. Il est proposé qu'une déclaration de la victime ou d'un proche de celle-ci fasse partie intégrante du processus de représentation sur sentence.

3. Il est proposé que lors de la préparation de rapports pré-décisionnels (niveau juvénile), la victime soit contactée de façon systématique afin de recueillir sa déclaration quant à l'impact de la victimisation sur sa vie.

4. Il est proposé que la déclaration de la victime ne puisse pas faire l'objet d'un contre-interrogatoire.

5. Dans les cas d'agression sexuelle, il est proposé d'identifier des façons d'aménager les salles d'audience pour faciliter le témoignage de la victime.

2. LES SERVICES À LA CLIENTÈLE AXÉS SUR LES VICTIMES ET TÉMOINS D'ACTES CRIMINELS DES PALAIS DE JUSTICE DE MONTRÉAL ET QUÉBEC

Mis sur pied en vue d'humaniser la justice, les services aux victimes et témoins d'actes criminels des Palais de Justice de Montréal et Québec jouent un rôle d'information, d'accueil et d'orientation.

Parmi les services offerts, on retrouve notamment la gamme suivante: information sur la procédure en cours et à venir, le protocole à la Cour, les services communautaires; projection de vidéo; intervention pour démystifier l'environnement (localisation de salles, toilettes, services de "taxation"...); rôle d'intermédiaire avec la Cour; référence à des services spécialisés; accompa-

gnement vers les salles.

Les interventions des participants de l'atelier constituaient surtout des demandes de clarification sur les services offerts.

Les propositions suivantes ont été formulées :

1. Que les services à la clientèle axés sur les témoins et victimes des Palais de Justice de Montréal et Québec soient mieux connus et reconnus.

Il est proposé qu'un dépliant portant sur les services à la clientèle axés sur les témoins et victimes soit développé et distribué avec le dépliant portant sur le rôle du témoin en cour criminelle.

Il est proposé que les services à la clientèle axés sur les témoins et victimes d'actes criminels soient généralisés à l'ensemble des Palais de Justice du Québec.

Il est proposé que des ressources additionnelles soient accordées à l'actuel service du Palais de Justice de Montréal afin de lui permettre d'accorder toute l'attention appropriée à sa clientèle.

3. VICTIM'AIDE

Faisant l'objet d'une expérimentation formelle depuis septembre 1984, Victim'Aide a été précédé d'un projet étudiant réalisé au cours de l'été 1983 et d'un stage étudiant ayant eu cours l'automne suivant.

Cette initiative est parrainée par le CLSC St-Hubert et bien qu'elle ne fasse partie d'aucun module, elle a des liens avec tous les modules.

L'expérience de Victim'Aide rejoint toutes les formes de victimisation et parmi les services offerts, on note les suivants : écoute et soutien; évaluation et counselling; accompagnement; référence personnalisée à d'autres intervenants du CLSC; référence personnalisée à d'autres organismes du milieu; information juridique; information concernant les ressources ; information concernant les droits des victimes; information concernant la prévention et rencontres de sensibilisation à la question de la victimisation.

Victim'Aide travaille en concertation avec les organismes de la communauté et parmi ses proches collaborateurs, notons: le service de Police de St-Hubert; l'I.V.A.C.; le bureau des procureurs et le service des greffes.

Plusieurs facteurs militent en faveur de l'établissement de services d'aide aux victimes dans les C.L.S.C. Parmi les plus importants, notons:

la mission même des C.L.S.C.; la nature et le caractère préventif des services déjà offerts en C.L.S.C.; l'accessibilité de la ressource; la multidisciplinarité qui la caractérise; le cadre non pénal de l'intervention.

Les participants de l'atelier ont manifesté beaucoup d'enthousiasme par rapport au projet Victim'Aide. Plusieurs considèrent que l'implantation de tels services dans les C.L.S.C. constitue la voie de l'avenir en matière d'aide aux victimes d'actes criminels. On a toutefois souligné l'importance dans une telle démarche de s'adjoindre comme partenaires, les autres organismes des réseaux institutionnels et communautaires déjà en place.

On a également noté l'importance de sensibiliser le Ministère de la Santé et des Services sociaux, la Fédération des C.L.S.C. et les Conseils d'administration des C.L.S.C. au succès de cette initiative afin de s'assurer que le projet s'étende à d'autres régions.

Les propositions reliées à cette initiative sont les suivantes :

1. Compte tenu de l'expérience positive du service Victim'Aide, il est proposé que cette expérience se propage à d'autres C.L.S.C. au Québec en développant notamment des stratégies de formation afin d'habiliter les C.L.S.C. à intervenir dans les problématiques de victimisation.

Il est proposé que les services d'aide aux victimes qui s'implantent, s'associent aux réseaux institutionnel et communautaire déjà existants afin d'assurer une bonne intégration de ceux-ci au milieu et ainsi favoriser de meilleurs services à la clientèle.

LES VICTIMES ET LE DISCOURS POLITIQUE

invité: le ministre de la Justice du Québec,

Monsieur Herbert Marx

vendredi le 14 mars

(par Josée Coiteux)

La deuxième journée du colloque provincial offrait aux participants une session leur permettant de connaître les projets concrets du ministère de la Justice du Québec en matière de promotion des droits et des intérêts des victimes d'actes criminels.

Dans un bref exposé, M. Herbert Marx a présenté les priorités et les projets de son ministère. Rappelant la nouveauté de son engagement en tant que ministre, monsieur Marx a cependant mentionné que c'est déjà depuis quelques années qu'il s'intéresse à la question des victimes d'actes criminels. Recevant de l'information de divers intervenants et groupes, monsieur Marx s'est dit conscient des besoins des victimes et il acquiesce même aux propos de Micheline Baril parus dans un éditorial du Bulletin Plaidoyer-Victimes: "les victimes demeuurent les clients négligés des réseaux de justice..."

Aussi, il précise que les priorités de son ministère s'axent de plus en plus vers la reconnaissance des droits des victimes. Jusqu'à maintenant, c'est surtout le gouvernement fédéral qui s'est impliqué dans ce dossier. Il souligne ici qu'un deuxième rapport fédéral provincial sur la justice pour les victimes d'actes criminels sera rendu public sous peu. Une rencontre des ministres à ce sujet a eu lieu à Vancouver au mois de février.

Monsieur Marx précisè que le Québec reprendra de l'avant dans ce dossier des victimes d'actes criminels. Des politiques en matière de poursuite criminelle, de soutien aux services

d'aide et enfin, de concertation seront de plus en plus élaborées. Monsieur Marx rappelle que, concernant la question de la violence familiale, son ministère rendra public (le 17 mars) une nouvelle politique d'intervention en la matière.

Dans ce bref exposé, le ministre de la Justice a aussi mentionné l'importance du service d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels (IVAC) auquel le gouvernement a octroyé 14 millions \$ en 1985, dont 600,000 \$ seulement venaient du fédéral.

Mais, bien sûr, comme dans tout ministère, la conjoncture financière actuelle rend difficile l'annonce de changements majeurs dans le domaine de l'aide aux victimes. Par contre, monsieur Marx mentionne les diverses possibilités envisagées pour pallier à ce problème soit: fixer une surtaxe sur les amendes, verser à la victime les profits reçus pour la vente d'un livre écrit par un criminel.

À la suite de cet exposé, monsieur Marx a invité les participants à lui faire part des problèmes rencontrés dans le domaine de l'aide aux victimes d'actes criminels.

Ainsi, concernant l'IVAC, des lacunes portant sur le fonctionnement du service ont été signalées au Ministre. Une agente d'indemnisation soulignait la difficulté d'accès aux bureaux de l'IVAC, situés dans les mêmes locaux que ceux de la CSST (Commission de la Santé et de la Sécurité au travail), soit au 27e étage de la Tour est du Complexe Desjardins. Une personne

victime de violence se trouve donc confrontée à cet obstacle physique ainsi qu'à l'attente dans une salle où la majorité des gens sont des accidentés du travail (majoritairement des hommes).

Par ailleurs, un avocat de ce service soulignait la difficulté que représentent les demandes d'indemnisation présentées par des détenus ou par des personnes ayant contribué au crime. Il demande donc au ministre de revoir et de préciser certains éléments de cette Loi d'indemnisation afin que le budget alloué soit mieux administré.

Le ministre Marx a noté les divers problèmes reliés non pas aux fondements mêmes du Service de l'IVAC, mais bien au fonctionnement, et il a précisé qu'en effet, il serait temps de revoir ce service qui a été mis sur pied en 1971 et qui depuis, n'a subi aucune réforme majeure.

Des interventions ont aussi été adressées au ministre concernant le dossier des femmes victimes de violence. Des intervenantes ont en effet dénoncé la situation que doivent vivre ces victimes. On a souligné le fait que la victime d'agression sexuelle, n'ayant pas le droit à un avocat, se retrouve en Cour face à l'avocat de l'accusé qui est justement formé pour la "déstabiliser". Pour toutes les victimes d'actes de violence, cette confrontation à la Cour et tout ce qu'entraîne une poursuite au criminel représente souvent une seconde victimisation.

Des participants ont aussi abordé le problème des enfants abusés et de la violence conjugale. Certains ont suggéré au ministre de favoriser des modifications au Code criminel et d'inciter les agents du système de justice à protéger davantage les victimes (le cas du huis-clos par exemple).

Enfin, des interventions ont été faites pour rappeler au ministre la situation actuelle dans laquelle se retrouvent les centres d'aide pour les victimes d'actes criminels. Ces centres font face continuellement à des problèmes de financement les conduisant très souvent à fermer leurs portes pour des périodes indéterminées.

Le Québec ne consacre aucune ressource aux centres d'aide aux personnes victimisées à l'extérieur du contexte familial. "Partie de rien, j'ai atteint la misère", rappelle Marie-Claude Lespérance appliquant la remarque de Groucho Marx aux victimes et aux centres d'aide.

Les participants à cette plénière ont donc eu l'occasion, pour une première fois, d'adresser de vive voix au ministre les difficultés rencontrées dans le domaine de l'aide aux victimes d'actes criminels. C'est probablement un nouveau pas franchi qui, espérons-le, amènera le ministère de la Justice à annoncer des mesures concrètes améliorant ainsi le sort de toutes les victimes d'actes criminels.

AUTRES ACTIVITÉS

(par May Clarkson)

Parmi les autres activités du colloque, notons en particulier la réception de jeudi soir, le 13 mars, sous la présidence de M. C.P. Nuttall, sous-ministre adjoint au ministère du Solliciteur général du Canada, suivie d'un spectacle de la Ligue universitaire d'improvisation, sur le thème des victimes.

D'autre part, l'Office National du Film offrait aux participants au colloque, l'occasion de visionner ses nouveaux films sur la violence conjugale soit : "Si jamais tu pars"; "J'osais pas rien dire"; "Fallait que ça change" et "Mon corps c'est mon corps".

Ces présentations ont eu lieu grâce à la collaboration de l'O.N.F. et du Centre de

consultation du Solliciteur général du Canada.

Notes pour l'allocution de Christopher P. Nuttall

Quelles orientations le ministère du Solliciteur général du Canada envisage-t-il dans le secteur des victimes d'actes criminels ? Vous souhaitez probablement recevoir une réponse claire et précise. Une réponse qui puisse vous permettre de mieux planifier vos actions. Pour être honnête avec vous, j'aimerais moi aussi connaître cette réponse ! Vous avez sûrement déjà entendu parler de toutes ces révisions de programmes et coupures budgétaires du gouvernement fédéral. Les ajustements qui en découleront affecteront plusieurs programmes dans l'ensemble des ministères fédéraux. Il m'est impossible aujourd'hui de connaître de façon précise de quelle façon cela affectera plus particulièrement notre ministère. Voilà pourquoi je ne serai peut-être pas en mesure de répondre de façon satisfaisante à votre question sur les orientations de notre ministère en matière d'aide aux victimes. J'en suis désolé.

Toutefois, si nous examinons les réalisations accomplies, il est quand même possible d'identifier des tendances. Je pense pouvoir affirmer, sans aucune prétention, que dans le secteur des victimes, nous avons joué un rôle important et que des progrès significatifs ont eu lieu au cours de ces dernières années. Nous ne possédons pas l'exclusivité du mérite. C'est avant tout grâce à l'implication de personnes comme vous que des améliorations ont eu lieu. J'aimerais ici souligner l'impressionnante contribution de madame Micheline Baril. Son dévouement à l'égard des victimes m'impressionne sincèrement.

Permettez-moi de présenter de façon sommaire nos principales réalisations dans ce secteur :

- Le Solliciteur général du Canada s'est activement impliqué dans l'organisation et le financement de la première conférence nationale sur les victimes. L'événement qui se déroulait à Toronto, en 1980, a remporté un vif succès. Par la suite, plusieurs projets étaient implantés partout au pays.
- Nous avons piloté, souvent, en collaboration

avec les ministères de la Justice et de la Santé et du Bien-Être, avec aussi la participation de plusieurs ministères provinciaux, ainsi que des groupes communautaires, plusieurs études, un grand nombre de projets et appuyé l'organisation de congrès, conférences et colloques.

- Vous connaissez tous le sondage canadien sur la victimisation qui constitue une source importante de données sur les victimes.
- Nous avons joué un rôle actif au sein du groupe d'étude fédéral-provincial sur la justice pour les victimes d'actes criminels. Par la suite, nous avons participé aux travaux du groupe de travail chargé de surveiller la mise en œuvre des recommandations du rapport du groupe d'étude.
- Plusieurs d'entre vous avez déjà fait appel aux services du Centre national de documentation sur les victimes ouvert depuis 1984
- Finalement, nous avons participé activement à l'adoption de la déclaration de principes sur les victimes d'actes criminels et d'abus de pouvoir au septième congrès des Nations Unies.

Le chemin ainsi parcouru depuis cinq ans nous permet de regarder d'un nouvel œil tout le fonctionnement du système de justice pénale. Nous réalisons que l'aide aux victimes ne se limite pas à l'établissement de services directs mais implique aussi une révision de toutes les composantes du système. Nous devons aussi considérer des éléments aussi diversifiés que:

le rôle de la police, des tribunaux, des services sociaux, des groupes communautaires, la prévention, la déclaration de la victime sur l'impact du crime, la médiation et la conciliation, les changements législatifs, etc.

Bien entendu, cela ne constitue qu'un début. Nous sommes encore loin d'un système idéal qui répondrait aux besoins et aux intérêts des victimes. Nous croyons qu'il reste beaucoup à

faire particulièrement dans le domaine de la recherche, de l'expérimentation, de l'échange d'information et du développement de services.

Je peux vous assurer que malgré toutes les

contraintes susceptibles de ralentir nos efforts, nous poursuivrons notre action au profit des victimes.

Je vous remercie pour votre bonne attention.

BILAN

Un programme d'action pour Plaidoyer Victimes

Les rapports des ateliers ont rendu compte des suggestions faites sous chacun des six thèmes étudiés. Nous avons aussi tenté de dégager les recommandations que Plaidoyer-Victimes pourrait intégrer à son programme d'action à court terme, soit pour 1986-1988.

Plus de cinquante propositions ont été faites. Certaines avaient trait à des principes généraux, des lignes directrices: une justice plus équitable, l'humanisation des services, la protection des citoyens. D'autres touchaient les façons d'actualiser ces orientations. Dans l'ensemble, elles sont très compatibles avec les objectifs de l'Association; elles viennent les appuyer ou les concrétiser.

1. INFORMATION ET SENSIBILISATION

Chaque atelier a mentionné le besoin d'informer davantage les victimes et les intervenants sur les recours et les services actuels, sur le fonctionnement du système judiciaire et de libérations conditionnelles, sur les moyens de prévention.

Les moyens préconisés vont de la diffusion générale (dépliants, vidéos, ...) au counselling individuel, à la formation des divers intervenants (en particulier les policiers, les intervenants des C.L.S.C. et le personnel médical).

2. RECHERCHE

Bien qu'aucun atelier n'ait fait de recom-

mandations spécifiques concernant la recherche, l'analyse des rapports fait ressortir un besoin pressant de connaissances. Comment informer sur ce qu'on connaît mal ? Quels moyens d'action concrets peut-on recommander avant d'avoir fait l'analyse des systèmes ?

3. CONCERTATION

Tous les ateliers ont mis en relief la nécessité de la concertation qui est, d'ailleurs, le premier objectif de Plaidoyer-Victimes. Les partenaires à recruter prioritairement seraient les professionnels du secteur médical et des C.L.S.C., partenaires indispensables mais absents dans l'aide aux victimes. Ces concertations devraient s'établir tant sur une base provinciale que sur des assises régionales et inclure le réseau entier, y compris le secteur correctionnel.

4. SERVICES AUX VICTIMES

Voilà le point névralgique ! Les spécialistes en matière d'assistance aux victimes se plaignent de l'absence de services alors que les généralistes de la santé, des services sociaux et de la justice sont d'avis que les services existent déjà mais qu'il faudrait savoir les utiliser. Voilà pourquoi les suggestions vont de l'accès aux services à la création de nouvelles ressources. Néanmoins, on est d'accord sur un point: les victimes sont mal servies par les systèmes actuels. Plaidoyer-Victimes devrait appuyer la création, le développement et la survie de tels

services, dans les Palais de Justice notamment et dans les C.L.S.C. Ces derniers seraient tenus d'offrir un service d'urgence.

5. PROTECTION DES CITOYENS

La question a été soulevée particulièrement dans les cas des conjointes et des enfants. Les moyens préconisés relèvent de l'appareil judiciaire surtout, du dépistage par le système médical et d'un changement de valeurs sociétales. Le besoin de recherche est particulièrement aigu (utilisation de l'article 745 c.cr., notamment).

6. JUSTICE

Les deux tiers des recommandations touchaient l'appareil de justice. On a proposé que les victimes aient le droit de :

- choisir le procureur de la Couronne
- avoir leur propre avocat
- être pleinement informées
- obtenir le huis-clos
- se faire entendre à toutes les étapes

- faire connaître au tribunal les préjudices subis
- communiquer leur version des faits

Voilà un programme de recherche et d'action très exigeant pour Plaidoyer-Victimes.

7. INDEMNISATION

Le dossier de l'indemnisation est à l'étude depuis longtemps à Plaidoyer-Victimes. Il a été alimenté par le colloque. Deux questions principales sont ressorties :

- La définition de "victimes" directes ou indirectes, violence ou autres abus.
- La prestation des services de manière adéquate, adaptée et en temps opportun; le jumelage avec les accidentés du travail dessert-il les victimes ?

8. AUTRES RECOMMANDATIONS

Toutes les suggestions ont été consignées même si elles ne pouvaient, à court terme, faire l'objet de suivis.